

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berjudul “PENGUKURAN KINERJA LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) DENGAN MENGGUNAKAN COBIT 4.1 STUDI KASUS: POLITEKNIK NEGERI BANDUNG” yang di lakukan oleh Eko Muhammad Yanuar, Yasmi Afrizal dan Irawan Afrianto ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan Sistem Informasi Kepegawaian Manajemen (SIMPEG) di unit sub bagian kepegawaian Politeknik Negeri Bandung (POLBAN) dengan menggunakan framework COBIT 4.1. Namun tujuan pengendalian layanan SIMPEG terkait efisiensi,efektivitas, dan ketersediaan layanan belum tercapai optimal. Oleh karena itu , diperlukan evaluasi kinerja layanan SIMPEG di Unit Sub Bagian Kepegawaian Polban untuk menilai sejauh mana peran layanan tersebut mencerminkan tujuan bisnis organisasi. Dengan dibuatnya pengukuran IT ini khususnya dalam menilai kinerja layanan SIMPEG Polban dari perspektif end user (Pengguna) dapat menghasilkan maturity level dan rekomendasi perbaikan proses sehingga dapat meningkatkan kinerja SIMPEG agar lebih efektif dalam mendukung proses bisnis di sub bagian kepegawaian Polban[4].

Persamaan antara Penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama sama berfokus terhadap kinerja suatu entitas yang mana kinerja tersebut akan berdampak pada efektivitas suatu proses. Sedangkan perbedaannya terdapat pada hasil dari penelitian nya, penelitian ini menghasilkan sebuah rancangan atau rekomendasi terhadap sistem yang sudah ada sedangkan penelitian yang penulis

lakukan menghasilkan sebuah sistem informasi. Lalu perbedaan lainya terdapat pada objek yang diteliti, penelitian ini peneliti kinerja suatu sistem informasi sedangkan penelitian yang penulis lakukan meneliti kinerja dealer dan staff.

Selanjutnya penelitian yang berjudul “Requirement Analysis of Monitoring Information System for Indonesian Migrant Workers Protection” yang dilakukan oleh L. P Hasugian and T. M Rahayu ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi TKI, serta menganalisis kekuatan, kelemahan , peluang dan ancaman (SWOT) dalam konteks perlindungan TKI. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan dalam pengembangan sistem informasi yang dapat memfasilitasi komunikasi berkelanjutan antara TKI dan pemangku kepentingan lainnya selama penempatan TKI di luar negeri. Akan tetapi, Meskipun pemerintah telah membentuk Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI (BNP2TKI) dan telah berupaya untuk memantau TKI bahkan setelah mereka ditempatkan di luar negeri, namun masih terdapat sejumlah masalah yang belum terselesaikan. Masalah utamanya meliputi kurang nya pemantauan yang efektif terhadap TKI, terutama mereka yang direkrut secara illegal, serta keterlambatan dalam memberikan respons yang tepat terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh TKI. Baik oleh pemerintah maupun oleh stakeholder lainnya. Masalah lain nya adalah kurang nya komunikasi yang berkelanjutan antara TKI dan stakeholder lainnya selama penempatan TKI di luar negeri, yang dapat menyebabkan penundaan dalam penanganan masalah dan meningkatkan resiko terhadap menyebabkan penundaan dalam penanganan masalah dan meningkatkan resiko terhadap keselamatan dan kesejahteraan TKI.

Penelitian ini menghasilkan sebuah model sistem informasi yang dipakai pemerintah untuk membantu TKI bekerja dengan aman dan nyaman, sehingga berbagai masalah yang terjadi dapat ditangani dengan serius, cepat, dan tepat[5]. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama bertujuan untuk memonitoring suatu entitas dan hasilnya sama-sama membuat sistem informasi. Sedangkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah objek monitoring nya, penelitian ini memonitoring TKI untuk melindungi hak-hak TKI di negara lain sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah memonitoring staff yang akan mempengaruhi nilai dealer.

Selanjutnya penelitian yang berjudul “Pembuatan Sistem Informasi Pengelolaan Kendaraan Dinas” yang dilakukan oleh Muhamad Luthfi Hizbul Mujib ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam pengelolaan kendaraan dinas yang masih menggunakan metode tradisional, terutama dalam hal penggunaan formulir fisik dan pengarsipan manual. Yang mana metode tradisional ini dapat menyebabkan kurangnya efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data, memerlukan waktu yang lebih lama untuk mencari data, serta menimbulkan penumpukan file dan biaya tambahan untuk pencetakan formulir, selain itu proses validasi peminjamannya juga dilakukan secara manual, yang membutuhkan waktu dan dapat menyebabkan keterlambatan dalam respon terhadap permintaan peminjaman kendaraan. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi pengelolaan kendaraan dinas yang dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses administrasi. Dengan menggunakan sistem informasi,

perusahaan atau instansi dapat mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh human error, mempercepat akses dan penampilan informasi, menghemat biaya dan ruang penyimpanan file serta mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya[6]. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah memiliki permasalahan yang sama yaitu di penumpukan file dan kesulitan akses file yang dibutuhkan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitiannya, penelitian ini berfokus pada proses pengelolaan kendaraan dinas sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada kinerja dealer dan staff.

## **2.2. Teori Pendukung**

Berikut ini adalah beberapa teori pendukung yang merupakan suatu istilah yang akan digunakan pada penelitian yang dibuat ini untuk dapat dijadikan sebagai acuan untuk nantinya dapat memahami penelitian yang akan dibuat oleh penulis.

### **2.2.1. Sistem**

Sistem merupakan kumpulan komponen yang terorganisir dengan baik, baik itu dalam bentuk fisik maupun non-fisik, yang saling terhubung satu sama lain. Komponen-komponen ini bekerja bersama secara sinergis dan harmonis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan sistem terletak pada keterpaduan dan kerjasama antara bagian-bagian yang ada, sehingga menciptakan kesatuan yang efisien dan efektif dalam menjalankan fungsinya. Dalam sistem ini, tidak hanya terjadi interaksi fisik antara komponen-komponen, tetapi juga terdapat hubungan yang lebih abstrak, seperti aliran informasi, kebijakan, dan prosedur yang mempengaruhi kinerja sistem secara keseluruhan. Dengan demikian, sistem tidak

hanya merupakan sekumpulan bagian, tetapi juga sebuah entitas yang memiliki karakteristik dan tujuan yang jelas [7].

### **2.2.2. Informasi**

Informasi merupakan produk yang dihasilkan dari proses pengolahan data dengan menggunakan metode atau teknik tertentu. Proses ini bertujuan untuk mengubah data menjadi bentuk yang lebih bermakna dan berguna bagi penerima atau pengguna informasi. Dalam proses pengolahan tersebut, data diolah, dianalisis, dan disusun sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam atau pemecahan masalah bagi penerima informasi. Dengan demikian, informasi menjadi lebih relevan dan bernilai bagi mereka yang membutuhkannya, memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang lebih baik atau mengambil tindakan yang tepat berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari informasi tersebut. [7].

### **2.2.3. Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan suatu rangkaian proses yang melibatkan pengumpulan, penyimpanan, dan analisis informasi dengan tujuan tertentu. Di dalamnya, terdapat berbagai data sebagai masukan (input), yang kemudian diproses dan diolah untuk menghasilkan laporan atau informasi yang berguna (output). Laporan yang dihasilkan ini tidak hanya digunakan oleh sistem itu sendiri, tetapi juga dapat diterima oleh sistem lainnya. Selain itu, sistem informasi juga terlibat dalam kegiatan strategis di dalam suatu organisasi, membantu dalam pengambilan tindakan atau keputusan yang tepat. Dengan demikian, sistem informasi menjadi sarana penting bagi organisasi dalam mengelola informasi secara efektif dan mendukung pencapaian tujuan mereka [7].

#### **2.2.4. Kinerja**

Istilah "kinerja" berasal dari kata "job performance" atau "actual performance", yang mengacu pada prestasi kerja yang sebenarnya atau hasil kerja yang dicapai oleh seseorang. Kinerja, atau prestasi kerja, dapat diartikan sebagai evaluasi atas hasil kerja seseorang baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini mencakup pencapaian individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, kinerja mencerminkan seberapa efektif dan efisien seseorang dalam melakukan pekerjaannya, serta sejauh mana ia mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan. Evaluasi kinerja ini menjadi penting dalam konteks manajemen sumber daya manusia, karena dapat memberikan gambaran tentang kontribusi dan potensi pengembangan individu dalam organisasi[8].

#### **2.2.5. Monitoring**

Monitoring adalah proses pemantauan atau pengawasan yang dilakukan selama pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Kegiatan monitoring ini bertujuan untuk mengendalikan dan menjamin kesesuaian antara pelaksanaan program dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Dengan melakukan monitoring secara terus-menerus, tim pengelola program dapat mengidentifikasi potensi masalah atau deviasi dari rencana awal dan segera mengambil tindakan korektif yang diperlukan[9].

### **2.2.6. Website**

Website (Situs Web) adalah sekumpulan halaman web yang saling terhubung dan terkait dengan berbagai file lainnya. Dalam struktur sebuah website, terdapat sebuah halaman utama yang dikenal sebagai home page. Home page merupakan halaman pertama yang ditampilkan ketika seseorang mengunjungi website tersebut. Dari home page, pengunjung dapat dengan mudah berpindah ke halaman-halaman lain dalam website tersebut dengan mengklik hyperlink yang disediakan. Dengan adanya home page dan navigasi yang terstruktur, pengunjung dapat menjelajahi konten-konten yang ada dalam website sesuai dengan kebutuhan atau minat mereka[10].

### **2.2.7. Database**

Database adalah sekumpulan data yang memiliki hubungan satu sama lain, disusun berdasarkan skema atau struktur tertentu. Data dalam database saling terkait melalui relasi, memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dengan efisien. Secara umum, database disimpan dalam perangkat keras penyimpanan data komputer, seperti hard drive atau server, dan dikelola dengan bantuan perangkat lunak khusus yang disebut sebagai sistem manajemen basis data (DBMS). Perangkat lunak ini memungkinkan pengguna untuk memanipulasi data, melakukan query, dan menjalankan operasi lainnya sesuai dengan kebutuhan atau tujuan tertentu[11].

### **2.2.8. Mysql**

MySQL adalah sebuah DBMS (Database Management System) menggunakan perintah SQL (Structured Query Language) yang banyak digunakan

saat ini dalam pembuatan aplikasi berbasis website. MySQL dibagi menjadi dua lisensi, pertama adalah Free Software dimana perangkat lunak dapat diakses oleh siapa saja. Dan kedua adalah Shareware dimana perangkat lunak berpemilik memiliki batasan dalam penggunaannya[12].

### **2.2.9. PHP**

PHP adalah bahasa pemrograman server-side yang dirancang khusus untuk pengembangan web. Selain itu, PHP juga dapat digunakan sebagai bahasa pemrograman umum. Bahasa pemrograman ini pertama kali dikembangkan oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1994. Saat ini, PHP merupakan singkatan dari PHP: Hypertext Preprocessor, yang merupakan rekursif, artinya ekspresi panjangnya terdiri dari singkatan itu sendiri: PHP:Hypertext Preprocessor. PHP dapat digunakan secara gratis (free) dan bersifat Open Source. PHP dirilis di bawah lisensi PHP License, yang sedikit berbeda dari lisensi GNU General Public License (GPL) yang umumnya digunakan untuk proyek Open Source [13].

### **2.2.10. Prosedur Monitoring**

Prosedur monitoring kinerja dealer dan staf PT XYZ terdiri dari beberapa tahap utama. Petugas lapangan melakukan survei ke cabang dealer dan mengisi kuisisioner, kuisisioner ini terbagi kedalam empat jenis pertanyaan diantaranya, *H1 Premise*, *H1 Process*, *H23 Premise* dan *H23 Process* lalu petugas lapangan memeriksa kinerja dealer berdasarkan indicator-indikator yang telah ditetapkan didalam kuisisioner jika semua indicator terdapat di dealer maka akan di ceklis “*exist good*”, jika hanya sebagian dari indicator tersebut maka akan di ceklis “*exist not good*”, dan jika semua indikator tidak terdapat di dealer maka akan di ceklis “*not*”

*exist*”, Jumlah pertanyaan dalam kuisisioner ditentukan berdasarkan jenis dealer yang di survei. Setelah kuisisioner terisi dikirimkan ke pihak data entry untuk diperiksa dan diinput ke dalam Excel jika lengkap. Lalu riset analis menginterpretasikan kuisisioner yang telah diisi menjadi nilai-nilai dari empat panel pertanyaan dan nilai total keseluruhan skor. Untuk mendapat nilai setiap panel pertanyaan didapat dengan cara menjumlahkan total jawaban dari empat panel pertanyaan yang mana setiap jawaban memiliki bobot yang berberda seperti “*not exist*” memiliki bobot 0, “*exist*” memiliki bobot 50 dan “*exist good*” yang memiliki bobot 100 lalu riset analis menjumlahkan setiap skor yang ada pada setiap panel pertanyaan lalu jumlah skor tersebut dibagi dengan jumlah pertanyaan yang ada pada setiap panel pertanyaan lalu untuk mendapatkan nilai keseluruhan skor adalah dengan menjumlahkan semua nilai dari empat panel pertanyaan lalu dibagi empat yang merupakan empat panel pertanyaan. lalu data entry mengumpulkan report score dealer menjadi report score nasional setelah itu riset analis mengakumulasikan seluruh nilai dari report score nasional. Dalam pelaporan, riset analis membuat presentasi PowerPoint berdasarkan data yang diolah dan mengirimkannya, bersama dengan report score dealer dan nasional, melalui email kepada PIC. Lalu PIC membagikan report score dealer ke cabang-cabang. Untuk evaluasi, Lalu pada proses evaluasi dealer membuat evaluasi berdasarkan report score dealer dan mengajukannya ke PIC untuk verifikasi. Setelah disetujui, PIC memberikan feedback dan dealer melakukan perbaikan kinerja sesuai evaluasi yang telah disetujui. Dalam pengajuan evaluasi, terdapat beberapa ketentuan yang harus dipatuhi. Pertama, apabila terdapat evaluasi yang sama pada wave sebelumnya

maka dealer akan menerima peringatan dari PIC. Kedua, jika pengajuan evaluasi tidak sesuai dengan nilai yang kurang dalam laporan skor dealer, maka pengajuan tersebut akan dikembalikan untuk direvisi. Ketentuan-ketentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap evaluasi dilakukan secara akurat dan konsisten.