

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Profil Instansi

1.1.1. Sejarah Karisma ITB

KARISMA (Keluarga Remaja Islam Salman) berdiri sejak 15 Maret 1981. Ide awal pendiriannya ingin berusaha menarik remaja sebanyak mungkin ke masjid dan mengisi hari-harinya dengan kegiatan positif, tidak sekedar kegiatan hura-hura seperti balapan motor di Jalan Dago. Saat itu Masjid Salman menjadi salah satu pusat dakwah remaja di Kota Bandung.

1.1.1.1. Periode 1981 – 1990an

Metode pembinaan yang digunakan pertama kali oleh KARISMA adalah mentoring. Metode tersebut berbasis pada metode diskusi bebas yang dipakai mahasiswa dengan didukung oleh multimedia, mengingat sebagian pembina KARISMA saat itupun adalah mahasiswa ITB. Mentoring merupakan sebuah terobosan baru dan diperkirakan mencapai puncak kejayaan pada tahun 1986 KARISMA mendapat penghargaan pada salah satu program yang diselenggarakan UNICEF. Namun setelah itu, produk mentoring mulai mengalami stagnansi dan perlahan-lahan mengalami kemunduran. Nuansa ini mulai terasa di tahun 1990-an, dimana saat itu Harokah N-11 (KW 9) dengan gencar menginfiltrasi Salman termasuk KARISMA. Selain itu juga, role model mentoring KARISMA mulai bisa ditiru dengan mapan oleh pihak-pihak yang lain di berbagai tempat di Indonesia, termasuk di luar Jawa. Pihak-pihak selain KARISMA melakukan penyesuaian tersendiri atas produk mentoring tersebut. Penurunan mentoring di KARISMA bisa terlihat jelas dari penurunan jumlah adik yang dibina KARISMA.

1.1.1.2. Periode 1990an – 2000an

Jumlah adik yang terus menurun menimbulkan kebingungan bagi KARISMA. Akhirnya berkembanglah isu baru yaitu “KARISMA akan dibubarkan!”. Setelah diskusi panjang dan melelahkan serta perjuangan mati-matian dari Badan Pekerja SU 15, akhirnya KARISMA pun terselamatkan. Dan kemudian disimpulkan bahwa KARISMA harus mulai melihat metodologi pembinaan lain selain mentoring, dalam hal ini melihat banyak ke literatur Barat yang banyak menggunakan metodologi pelatihan atau training. Maka sejak tahun 1995, dirintislah metode *training* di KARISMA.

Para pembina saat itu sadar bahwa produk bisa berupa metode apa saja yang terbaru dan harus terus diriset. Mulai tumbuhlah kesadaran bahwa sudah seharusnya KARISMA membangun Jaringan dengan organisasi-organisasi sejenis dengan KARISMA agar pembinaan keislaman bagi remaja Bandung bisa dikoordinasi lebih baik lagi. Hal itu menjadi titik balik KARISMA, meskipun masih berada pada nuansa pencarian format terbaik. Bahkan saat itu sempat menyusun RJKP (Rencana Jangka Panjang KARISMA). Strategi besar KARISMA ditegaskan pada SU 17 (1997), yaitu:

1. *Consumer Focus* (Fokus pada remaja sebagai “konsumen” KARISMA).
2. *Diversifikasi Metodologi* (Penganekaragaman metodologi pembinaan).
3. *Networking* (Berusaha mulai membangun Jaringan).

Pada SU 19 dengan menyepakati Konsep Pembinaan yang baru, dengan 3 bagian besar, yaitu pertama filosofis, dengan perubahan pada tujuan KARISMA (dari “Menuju Generasi Rabbi Radliya” menjadi “Membentuk Generasi Rabbani yang seimbang iman, ilmu, dan amal”), kemudian memunculkan Visi KARISMA, serta 3 lini dakwah KARISMA yaitu dakwah pengenalan, pembentukan, dan amal kemasyarakatan. Konsep Pembinaan Remaja dibuat tidak seperti sebelum yang spesifik mengarah pada sebuah produk pembinaan remaja.

Pembaruan yang dilakukan dibuat secara fleksibel dengan hanya membatasi norma-norma yang harus diperhatikan saat membina remaja. Konsep Pembinaan Pembina yang mengubah paradigma penerimaan pembina baru hanya dalam rangkaian training singkat selama 1 bulan, dengan menyusun Alur Pembinaan Pembina yang baru dan sistematis.

Pondasi baru ini cukup mengokohkan langkah KARISMA selanjutnya di Periode 19 saat membuka kembali pendaftaran pembinaan rutin adik. Tapi ternyata bangunan pondasi itu belum lengkap. Maka Badan Pekerja SU 20, melakukan usaha perombakan atas landasan dasar organisasi KARISMA yaitu Tatibdas (Tata Tertib Dasar) dan Tatib-tatib lainnya menjadi AD/ART KARISMA, serta melakukan usaha penelitian intensif akan kemungkinan dakwah eksternal dengan alat Jaringan dan usaha-usaha awal kepada semua pihak terkait.

1.1.1.3. Periode 2000an - 2010

Pada SU 20 (2000) disepakati bahwa arah gerak utama KARISMA adalah dakwah eksternal dengan berusaha membangun jaringan, serta berusaha membangun kesetimbangan dengan Pembinaan Rutin, mengingat resistensi pembina saat itu masih cukup besar. Pandangan atas produk pun direvolusionerkan sehingga KARISMA pun mengeksplorasi ide produk baru yang menghasilkan cukup banyak produk yang masuk dalam Bank Produk KARISMA. Modifikasi banyak dilakukan atas Pembinaan Rutin Adik yang sebelumnya lebih banyak menggunakan metode mentoring.

Pondasi KARISMA hampir lengkap untuk memandang masa depan dakwah remaja bagi KARISMA sendiri. Di SU 21, karena keraguan atas Jaringan masih cukup besar maka diadakan perubahan strategi yang signifikan terutama dalam penanganan langsung pada Jaringan Adik-Adik Aktivistis DKM/Rohis yang menjadi bersifat *pilot project*. Usaha menyeimbangkan Jaringan dan Pembinaan Langsung disepakati di

SU 21 (2001) dengan menetapkan target yang lebih realistis, dalam hal ini Jaringan akan mengalami reduksi yang besar.

Tapi setelah dilihat ulang, ternyata hal ini justru tidak berpandangan jauh ke depan. Keprihatinan atas hampir macet totalnya aktivitas Jaringan di Periode 21 Semester 1 pun muncul, apalagi tidak ada pandangan global atas Jaringan saat itu, yang menyangkut masa depan KARISMA juga. Maka disusunlah Desain Produk “Jaringan Rohis SMU & SMK se-Bandung” serta diselesaikanlah Proposal Besar Jaringan yang menandai pembalikan kembali, sekaligus mengawali penyusunan pandangan jangka panjang atas potensi Jaringan untuk KARISMA masa depan.

Pada beberapa tahun berikutnya, isu pengembangan jaringan ini masih begitu populer di KARISMA. Salah satu pencapaian mengenai jaringan adik ini adalah terbentuknya Hiroba (Himpunan Rohis Bandung) pada 2005 dan kemudian menjadi Hirokoba (Himpunan Rohis Kota Bandung) pada 2008. Hirokoba beranggotakan pelajar-pelajar Rohis SMA dengan memiliki ketua yang dipilih setiap tahunnya.

Ketua tersebut terpilih bersamaan dengan kepengurusan baru yang dilakukan lewat acara Basic Training. Meskipun belum berjalan dengan optimal, namun Hirokoba ini bisa menjadi wadah potensial untuk menjalin hubungan antar Rohis, pembinaan pelajar Rohis, dan syiar kepada pelajar SMA lainnya. Beberapa tahun setelahnya mulai banyak bermunculan bentuk jaringan-jaringan Rohis sejenis dengan memiliki tujuan dan pembinanya masing-masing.

1.1.1.4. Periode 2010 – Sekarang

KARISMA telah menginjak usia lebih dari tiga dasawarsa. Zaman terus berubah dan KARISMA pun harus melakukan penyesuaian agar tidak tertinggal. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat dakwah KARISMA mulai merambah ke media maya.

KARISMA mulai memanfaatkan berbagai media sosial dan fasilitas internet lainnya untuk melebarkan dakwah Islam. Pembinaan internal KARISMA terus dilakukan dengan mengkaji Konsep Pembinaan yang dimiliki. KPP dan KPR terus direvisi. Berbagai pembinaan dilakukan jika dirasa sudah tidak sesuai. Pada 2015 KARISMA memutuskan untuk melakukan pemisahan kembali (dahulu sempat menjadi satu dokumen) antara Konsep Pembinaan dan GBPK. Hal itu bertujuan untuk membuat landasan dan arah gerak KARISMA lebih jelas dan sistematis. Arah gerak KARISMA untuk satu tahun juga dipisahkan menjadi GBPK yang berisi intisari program KARISMA dan skenario dakwah yang berisi penguraian dari GBPK.

Program pembinaan rutin bagi remaja terus dilaksanakan dengan variasi bimbel, peminatan, dan kepemimpinan dengan tetap mengedepankan mentoring. Sementara itu program untuk menjangkau remaja yang bukan adik binaan adalah melalui acara-acara besar dan *training*. Selain itu, KARISMA telah memulai perintisan kembali hubungan dengan pihak-pihak yang bisa mendukung program dakwah KARISMA. Diantaranya adalah dengan Dinas Pendidikan, organisasi - organisasi yang mewadahi pengurus Rohis atau ekstrakurikuler, dan komunitas komunitas lainnya.

Dari waktu ke waktu, KARISMA akan terus berupaya menerangi dan mengarahkan para remaja di negeri ini. Walaupun langkah yang dilakukan kadang tertatih dan penuh terhambat, hal itu tidak menyurutkan mimpi kami untuk menyongsong *terbentuknya Generasi Rabbani yang seimbang dalam iman, ilmu, dan amal serta mampu menjadi rahmat bagi sekalian alam.*

1.1.2. Tentang Organisasi

KARISMA merupakan organisasi yang berkedudukan di bawah Yayasan Pembina Masjid (YPM) Salman ITB. KARISMA memiliki posisi sebagai

salah satu unit kegiatan mahasiswa di Masjid Salman ITB. Hal tersebut membuat KARISMA harus mematuhi peraturan yang berlaku dan ditetapkan oleh YPM Salman ITB. Asas organisasi KARISMA adalah Islam. Sehingga segala hal yang ditetapkan oleh KARISMA tidak boleh menyimpang dalam aturan Islam dan rujukan utamanya adalah Alquran dan Sunah. Sifat organisasi KARISMA adalah organisasi pembinaan remaja yang merupakan lembaga pendidikan non-formal.

Pembinaan yang diselenggarakan disesuaikan dengan asas dan tujuan KARISMA. Sasaran dakwah KARISMA adalah remaja yang sebagian besar dari mereka adalah para pelajar SMP dan SMA. Sehingga secara tidak langsung KARISMA menjadi bagian dari dakwah sekolah. Hal ini membuat KARISMA menjadi salah satu bagian dari aktivis dakwah sekolah atau biasa disingkat ADS. ADS adalah individu atau kelompok yang memberikan kontribusinya secara langsung bagi kebaikan dan keberlangsungan dakwah di sekolah. Individu atau kelompok yang disebut ADS yang diantaranya adalah siswa, alumni, guru, kepala sekolah, Pembina (*murobbi*), LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), Organisasi masyarakat (Ormas) Pelajar, Bimbingan Belajar (Bimbel), dan pemilik atau pengurus yayasan sekolah swasta (*sumber: Thariq Yahya, Panduan Dakwah Sekolah*). Berdasarkan pembagian peran tersebut, maka bentuk KARISMA secara organisasi memiliki kemiripan dengan LSM, termasuk Bimbel, dan pembimbing dari ormas pelajar.

LSM atau NGO (*Non-Government Organization*) adalah sebuah organisasi yang didirikan secara sukarela oleh individu atau kelompok orang yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa mencari keuntungan dari kegiatannya. Meskipun memang tidak sepenuhnya KARISMA bisa disebut LSM karena kedudukan organisasi KARISMA tidak berbadan hukum dan berada dibawah Yayasan Pembinaan Masjid (YPM) Salman. Namun, secara bentuk organisasi, KARISMA memiliki kemiripan dengan LSM. Bimbel adalah sebuah lembaga pendidikan non-formal yang memberikan suplemen pelajaran kepada para siswa dari berbagai sekolah. Program pembinaan remaja berupa bimbel telah berjalan sejak lama di

KARISMA. Bimbel KARISMA sudah dikenal luas dan memiliki reputasi yang baik dimata para pelajar SMP dan SMA karena setiap tahun menjadi program pembinaan yang paling banyak jumlah remajanya.

1.1.3. Visi Periode, Visi Menengah dan Tujuan Organisasi Karisma ITB

1.1.3.1. Tujuan Karisma ITB

Karisma ITB adalah organisasi yang berasaskan Islam serta organisasi pembinaan remaja yang merupakan lembaga pendidikan non formal. Adapun tujuan Karisma ITB yaitu:

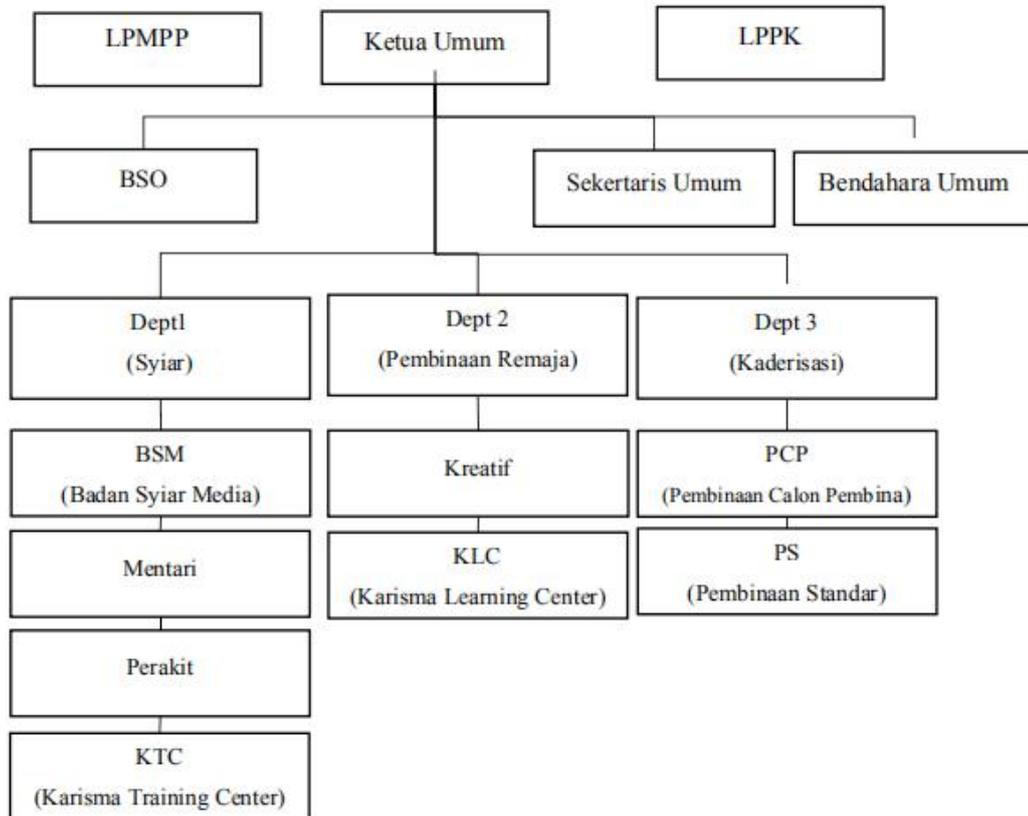
“Terbentuknya Generasi Rabbani yang Seimbang dalam Iman, Ilmu, dan Amal Serta Mampu Menjadi Rahmat bagi Sekalian Alam”

1.1.3.2. Visi Periode

Visi periode merupakan visi tahunan Karisma yang disusun untuk menjadi fokus utama yang akan dicapai oleh Karisma pada periode tersebut. Visi periode 39 merupakan lanjutan serta perbaikan dari periode sebelumnya. Adapun visi periode 39 yaitu:

“Karisma sebagai Organisasi Dakwah Remaja yang Sinergis, Inovatif dan Bersahabat”

1.1.4. Stukrut Organigram 38



Gambar 2 Struktur Organigram 38

1.1.5. Tugas dan Peran Struktur Organigram

1.1.5.1. Ketua Umum

Merupakan pemimpin eksekutif tertinggi dalam struktur KARISMA ITB yang bertanggung jawab kepada Majelis Permusyawaratan Pembina(MPP).

Tugas dan Peran:

1. Mengkoordinasikan seluruh bidang kerja KARISMA ITB yang meliputi Bidang Pembinaan Pembina, Pembinaan Remaja dan Bidang Sistem Pendukung untuk mencapai tujuan KARISMA.
2. Mengayomi elemen-elemen yang berada di bawah koordinasi ketua

umum.

3. Mengelola dan menjadi penanggung jawab seluruh aktivitas Pengurus Inti.
4. Memberikan arahan kerja kepada pengurus inti KARISMA periode 37.
5. Memberikan arahan kepada ketua umum periode berikutnya.

1.1.5.2. Lembaga Pimpinan Majelis Permusyawaratan Pembina (LPMPP)

Anggota Lembaga Pimpinan Majelis Permusyawaratan Pembina terdiri atas 5 orang Pimpinan Majelis Permusyawaratan Pembina yang mendapatkan suara terbanyak pada Sidang Umum

Tugas dan Peran:

1. Lembaga Pimpinan Majelis Permusyawaratan Pembina memfasilitasi penyaluran keinginan, ide dan gagasan dari Pembina untuk dijadikan sebagai masukan atas kebijakan Program Kerja Pengurus Inti dan Lembaga Pengkajian dan Penelitian KARISMA.
2. Melakukan usaha-usaha untuk menjaga dan meningkatkan kinerja serta kondisi ruhiyah pembina.
3. Mempersiapkan rancangan materi sidang-sidang majelis dan memimpin jalannya sidang-sidang majelis.
4. Bersama Ketua Umum membentuk peraturan KARISMA.
5. Lembaga Pimpinan Majelis Permusyawaratan Pembina membuat arahan kerja untuk Lembaga Pimpinan Majelis Permusyawaratan Pembina periode berikutnya.

1.1.5.3. Lembaga Pengkajian dan Penelitian KARISMA (LP2K)

Merupakan lembaga independen di luar kepengurusan KARISMA yang bertugas untuk melakukan Pengkajian dan Penelitian baik internal

maupun eksternal KARISMA dan bertanggung jawab secara langsung terhadap MPP .

Tugas dan Peran:

1. Lembaga Pengkajian dan Penelitian KARISMA secara terus menerus melakukan pengkajian dan penelitian berbasis data terhadap kondisi internal dan eksternal KARISMA untuk menyiapkan arahan dan program KARISMA ke depan.
2. Lembaga Pengkajian dan Penelitian KARISMA memberikan pertimbangan kepada Pengurus Inti mengenai hasil pengkajian dan penelitiannya.
3. Lembaga Pengkajian dan Penelitian KARISMA membuat arahan kerja untuk Lembaga Pengkajian dan Penelitian KARISMA periode berikutnya.

1.1.5.4. Ketua Departemen

Tugas dan Peran :

1. Mengkoordinasikan dan mengayomi elemen yang ada dibawahnya agar dapat bersinergi untuk mencapai tujuan KARISMA.
2. Bersikap inisiatif, proaktif, dan apresiatif ketika mengontrol elemen dibawahnya.
3. Berkontribusi nyata untuk membantu elemen dibawahnya.
4. Mengetahui dan memahami isi dari AD ART KARISMA, GBPK KARISMA yang menjadi dasar pelaksanaan periode.
5. Menjaga nilai program elemen dibawahnya agar sesuai dengan AD ART KARISMA, GBPK periode.
6. Mampu bekerjasama dengan ketua umum, dan Departemen lainnya.
7. Memiliki wawasan seputar bagian Departemen yang berada dibawah koordinasinya.

1.1.5.5. Ketua Divisi

Tugas dan Peran :

1. Mampu mengkoordinasikan dan mengayomi ketua tim dan staff yang berada dibawah koordinasinya.
2. Mengetahui dan memahami isi dari AD ART KARISMA, GBPK KARISMA yang menjadi dasar pelaksanaan periode.
3. Dapat melakukan kontrol terhadap keberjalanan kinerja tim.
4. Dapat memotivasi ketua tim dan staff untuk menjaga kinerjanya.
5. Dalam pelaksanaan Program Kerja berorientasi pada hasil akhir.
6. Mampu melakukan komunikasi lintas Divisi.
7. Memiliki wawasan yang luas terutama berhubungan dengan bidang dari Divisi yang dipegangnya.

1.1.5.6. Ketua Tim

Tugas dan Peran :

1. Memiliki keahlian teknis dalam mengeksekusi suatu program kerja sepertimembuat konsep, desain proyek, hingga menjadi arahan berupa teknis lapangan.
2. Memiliki konsistensi dalam melaksanakan suatu Program Kerja.
3. Dapat melakukan kontrol terhadap staff yang berada dibawah koordinasinya.
4. Dalam melaksanakan Program Kerja berorientasi pada proses.
5. Mampu bekerja dibawah tekanan.

1.1.5.7. Admin Divisi

Tugas dan Peran :

1. Berkoordinasi dengan kadiv dan katim Divisinya dalam menjalankan Program Kerja.

2. Mengayomi staff akhwat untuk membantu kadiv dalam mengayomi staffnya.
3. Mengoordinir administrasi Divisi seperti RAB dan LPJ.
4. Memastikan adanya rekam jejak dari tiap agenda yang telah dilakukan.

1.2. Landasan Teori

1.2.1. Sistem Informasi Management

Istilah SIM dan telah didefinisikan oleh para ahli manajemen dan komputer dengan cara pandang yang berbeda-beda. Terlepas dari definisi yang berbeda-beda tersebut, istilah SIM akan lebih mudah dipahami berdasarkan kata-kata dasar pembentuknya, yaitu sistem, informasi, dan manajemen. Kata dasar pertama dalam SIM adalah sistem.

Kata sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. . [1]

Kata dasar kedua dalam SIM adalah informasi. Di dalam model umum sistem, data dibedakan dengan informasi. Data dapat didefinisikan sebagai bahan keterangan tentang kejadian-kejadian nyata atau fakta-fakta yang dirumuskan dalam sekelompok lambang tertentu yang tidak acak yang menunjukkan jumlah, tindakan, atau hal. Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang. Untuk memperoleh informasi, diperlukan adanya data yang akan diolah dan unit pengolah. [1] Untuk menjadi sistem informasi, maka hasil dari sistem itu harus berupa informasi yang berguna, yaitu harus memenuhi ketiga kriteria: relevan, tepat waktu dan akurat. [2]

Kata dasar ketiga dalam SIM adalah manajemen. Istilah manajemen

dapat diartikan sebagai proses memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan [1]. Secara sederhana manajemen bertujuan pada memonitor orang bekerja . Manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan memonitoring atau mengatur orang bekerja dan mengurus atau mengatur administrasi keuangan dengan baik. Dalam arti yang lebih luas, manajemen diartikan sebagai proses mengatur dan mendayagunakan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai sasaran organisasi secara efektif dan efisien[9] Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada kemampuan orang yang mengelola organisasi tersebut. Manajemen sebagai suatu metode yang mengatur, mengelola organisasi dapat diartikan sebagai seni melaksanakan sesuatu melalui orang. [2]. Manajemen juga dapat dimaksudkan sebagai suatu sistem kekuasaan dalam suatu organisasi agar orang-orang menjalankan pekerjaan. Proses manajemen dapat dilakukan dalam tiga tingkatan kegiatan manajemen, yaitu: 1). perencanaan strategis, 2). perencanaan taktis dan pengendalian manajemen, dan 3). perencanaan dan pengendalian operasional. [1].

Berdasarkan batasan-batasan definisi istilah sistem, informasi, dan manajemen di atas, maka SIM dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (input) berupa data-data, kemudian mengolahnya (processing), dan menghasilkan keluaran (output) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan. [2] Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya (untuk kepentingan

organisasi), terutama dalam mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasinya. Teknik SIM untuk memberi manajer informasi yang memungkinkan mereka merencanakan serta mengendalikan operasi. [3][4]

1.2.1.1. Peranan SIM dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pemilihan alternatif. Hal ini berkaitan dengan fungsi manajemen. Misalnya, saat manajer merencanakan, mengelola, mengontrol, dan membuat keputusan[5]. Pengambilan keputusan adalah sebuah hasil dari pemecahan masalah, jawaban dari suatu pertanyaan sebagai hukum situasi, dan merupakan pemilihan dari salah satu alternatif dari alternatif-alternatif yang ada, serta pengakhiran dari proses pemikiran tentang masalah atau problema yang dihadapi. Adapun hasil dari pengambilan keputusan adalah keputusan (decision)[3][4].

Pengambilan keputusan memiliki dua fungsi yaitu: pangkal permulaan dari semua aktivitas manusia yang sadar dan terarah, baik secara individual maupun secara kelompok, baik secara institusional maupun secara organisasional, dan sesuatu yang bersifat futuristik, artinya bersangkutan paut dengan hari depan, masa yang akan datang (efeknya atau pengaruhnya berlangsung cukup lama). [3][4]

Adapun tujuan dari pengambilan keputusan yaitu: tujuan yang bersifat tunggal, terjadi apabila keputusan yang dihasilkan hanya menyangkut satu masalah. Artinya, sekali diputuskan tidak akan ada kaitannya dengan masalah lain, dan tujuan yang bersifat ganda terjadi apabila keputusan yang dihasilkan menyangkut lebih dari satu masalah, artinya keputusan yang diambil sekaligus memecahkan dua masalah atau lebih, yang bersifat kontradiktif atau yang tidak kontradiktif. Pengambilan keputusan didasarkan pada lima hal berikut[3][4]:

- a) Instuisi (perasaan)

Pengambilan keputusan yang didasarkan atas instuisi atau perasaan memiliki sifat subjektif sehingga mudah terkena pengaruh. Pengambilan keputusan berdasar intuisi mengandung beberapa kebaikan dan kelemahan. Kebaikannya antara lain: waktu yang digunakan untuk mengambil keputusan relatif pendek, untuk masalah yang pengaruhnya terbatas pengambilan keputusan akan memberikan kepuasan pada umumnya, kemampuan mengambil keputusan dari pengambil keputusan itu sangat berperan dan perlu dimanfaatkan dengan baik. Sedangkan kelemahannya antara lain: keputusan yang dihasilkan relatif kurang baik, sulit mencari alat pembandingnya sehingga sulit diukur kebenaran dan keabsahannya, dasar-dasar lain dalam pengambilan keputusan seringkali diabaikan..

b) Pengalaman

Pengambilan keputusan berdasarkan pengalaman memiliki manfaat bagi pengetahuan praktis karena berdasarkan pengalaman seseorang dapat memperkirakan sesuatu serta dapat memperhitungkan untung ruginya dan baik buruknya keputusan yang akan dihasilkan. Karena pengalaman, seseorang dapat menduga masalahnya walaupun hanya dengan melihat sepintas saja sudah menemukan cara penyelesaiannya.

c) Fakta

Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid dan baik. Dengan fakta, tingkat kepercayaan terhadap pengambil keputusan dapat lebih tinggi sehingga orang dapat menerima keputusan yang dibuat itu dengan rela dan lapang dada.

d) Wewenang

Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang biasanya dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya atau orang yang lebih rendah kedudukannya. Pengambilan keputusan berdasarkan wewenang juga memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya

antara lain: kebanyakan penerimaannya adalah bawahan terlepas penerima tersebut secara sukarela atau secara terpaksa, keputusan dapat bertahan dalam jangka waktu yang cukup lama, memiliki otentisitas (otentik). Kelemahannya antara lain: dapat menimbulkan sifat rutinitas, mengasosiasikan dengan praktik diktatorial, sering melewati permasalahan yang seharusnya dipecahkan sehingga dapat menimbulkan kekaburan.

e) Rasional

Pada pengambilan keputusan yang berdasarkan rasional, keputusan yang dihasilkan bersifat obyektif, logis, lebih transparan, konsisten, untuk memaksimalkan hasil atau nilai dalam batas kendala tertentu sehingga dapat dikatakan mendekati kebenaran atau sesuai dengan apa yang diinginkan. Pada pengambilan keputusan secara rasional ini terdapat beberapa hal sebagai berikut:

- (1) kejelasan masalah, tidak ada keraguan dan kekaburan masalah;
- (2) orientasi tujuan dan kesatuan pengertian tujuan yang ingin dicapai;
- (3) pengetahuan alternatif, seluruh alternatif diketahui jenisnya dan konsekuensinya;
- (4) preferensi yang jelas, alternatif bisa diurutkan sesuai kriteria;
- (5) hasil maksimal, pemilihan alternatif terbaik didasarkan atas hasil ekonomis yang maksimal. Pengambilan keputusan secara rasional berlaku sepenuhnya dalam keadaan yang ideal.

1.2.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Dalam proses pengambilan keputusan, suatu organisasi tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya[3][4]. Faktor-faktor tersebut antara lain:

a) Posisi atau kedudukan

Dalam rangka pengambilan keputusan, posisi atau kedudukan dapat dilihat dalam hal:

(a) letak posisi, sebagai pembuat keputusan, penentu keputusan, atau staf,

(b) tingkatkan posisi, sebagai strategi, policy, peraturan, organisasional, atau teknis.

b) Masalah

Masalah atau problem adalah yang menjadi penghalang untuk tercapainya tujuan, yang merupakan penyimpangan dari yang diharapkan, direncanakan, dikehendaki atau harus diselesaikan. Masalah dibagi menjadi 2 jenis yaitu masalah yang terstruktur dan masalah tidak terstruktur.

c) Situasi

Situasi adalah keseluruhan faktor dalam keadaan berkaitan satu sama lain, dan yang secara bersama-sama memencarkan pengaruh terhadap kita beserta yang hendak kita perbuat.

d) Kondisi

Kondisi adalah keseluruhan faktor yang secara bersama-sama menentukan daya gerak, daya berbuat atau kemampuan kita. Sebagian besar faktor tersebut merupakan sumber daya.

e) Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan perorangan, tujuan unit (kesatuan), tujuan organisasi, maupun tujuan usaha pada umumnya telah tertentu atau ditentukan. Tujuan yang telah ditentukan dalam pengambilan keputusan merupakan tujuan antara atau objektif.

1.2.2. Kinerja Organisasi

Organisasi yang baik adalah organisasi yang berhasil mencapai visi, misi, dan tujuannya. Keberhasilan organisasi tentu didukung oleh suatu kinerja yang maksimal oleh individu-individu di dalamnya. Banyak ahli mendefinisikan apa itu kinerja[6].

Kinerja berasal dari pengertian Performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung[6]. Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi[6].

Terkait dari konsep kinerja tersebut, ada tiga level kinerja[6], yaitu :

a. Kinerja organisasi

Merupakan pencapaian hasil pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.

b. Kinerja proses

Merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses.

c. Kinerja individu/pekerjaan

Merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Kinerja organisasi menggambarkan seberapa jauh suatu organisasi merealisasikan tujuan akhirnya. Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut[6].

Jadi kinerja organisasi adalah kemampuan organisasi untuk melaksanakan setiap tugas –tugas yang diberikan kepada organisasi untuk mencapai sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang telah ditentukan. Kinerja organisasi tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil atau tujuan, tetapi juga menekankan pada proses pelaksanaan dan sumber daya guna mencapai tujuannya[6].

Membahas kinerja pasti terkait dengan ukuran atau standar kinerja. Ukuran atau standar kinerja terkait dengan parameter – parameter yang dijadikan dasar oleh organisasi untuk mengukur kinerja. Penilaian atau pengukuran kinerja adalah suatu evaluasi kinerja termasuk pengembangannya, dan Pengukuran kinerja atau penilaian kinerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja[6].

Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik[6], yaitu sebagai berikut :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur pada tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung

menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Hal ini dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur organisasi dan ketentuan-ketentuan dalam organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut terpilih karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai - nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Sedangkan pengukuran kinerja organisasi dengan enam aspek[9], yaitu :

1. Produktivitas : kemampuan dalam menghasilkan barang dan jasa.
2. Kualitas : memproduksi barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas.

3. Ketepatan waktu (timelines) : waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
4. Putaran waktu : waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut, kemudian sampai pada pelanggan/konsumen.
5. Penggunaan sumber daya : sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
6. Biaya : biaya yang diperlukan.

1.2.3. Program Kerja

Program merupakan rencana untuk berbagai aktivitas. Biasanya program itu terdiri dari beberapa proyek untuk mencapai program. Dari segi lain jenis proyek perencanaan ini ada tiga, yaitu pertama, perencanaan jangka panjang, biasanya lebih daritiga tahun. Kedua, perencanaan jangka menengah dan sampai tiga tahun. Dan ketiga, perencanaan jangka pendek, biasanya satu tahun[7]

Program bisa diartikan segala sesuatu yang dicoba dilakukan, bisa juga tidak dinamakan program apabila kegiatan yang akan dilaksanakan tanpa direncanakan terlebih dahulu oleh karena itu suatu program merupakan kegiatan yang direncanakan yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan menggambarkan yang akan dilakukan organisasi dalam pelaksanaan strategi. Program kerja dapat diartikan sebagai suatu rencana kegiatan dari suatu organisasi yang terarah, terpadu dan tersistematis yang dibuat untuk rentang waktu yang telah ditentukan oleh suatu organisasi. Program kerja ini akan menjadi pegangan bagi organisasi dalam menjalankan rutinitas roda organisasi. Program kerja juga digunakan sebagai sarana untuk mewujudkan cita cita organisasi.[8]

Program adalah gabungan dari tujuan-tujuan kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, pemberian tugas, langkah-langkah yang akan diambil, sumber-sumber yang akan digunakan dan unsur-unsur lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah tindakan.[7]

Ada dua alasan pokok mengapa program kerja perlu disusun oleh suatu organisasi :

1. Efisiensi organisasi

Dengan telah dibuatnya suatu program kerja oleh suatu organisasi maka waktu yang dihabiskan oleh suatu organisasi untuk memikirkan bentuk kegiatan apa saja yang akan dibuat tidak begitu banyak, sehingga waktu yang lain bisa digunakan untuk mengimplementasikan program kerja yang telah dibuat.

2. Efektifitas organisasi

Keefektifan Organisasi juga dapat dilihat dari sisi ini, dimana dengan membuat program kerja oleh suatu organisasi maka selama itu telah direncanakan sinkronisasi kegiatan organisasi antara bagian kepengurusan yang satu dengan bagian kepengurusan yang lainnya .

1.2.4. Model POAC

Menurut G.R Terry dalam Winardi menyatakan, fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian sub bagian tubuh yang berada di manajemen sehingga bagian-bagian tubuh tersebut dapat melaksanakan fungsi dalam mencapai tujuan organisasi. fungsi-fungsi manajemen terdiri dari : Perencanaan(*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*actuating*), Pengawasan (*controlling*). [3]

1.2.4.1. Perencanaan (planning)

1.2.4.1.1. Pengertian

Planning merupakan proses dasar manajemen dalam menentukan sasaran dan bagaimana cara mencapainya[9]. Juga Perencanaan merupakan unsur yang sangat penting dan merupakan fungsi fundamental manajemen, karena *organizing*, *actuating* dan *controlling* harus terlebih dahulu direncanakan. Adapun pengertian perencanaan adalah kegiatan memilih dan menghubungkan

fakta-fakta dan membuat, serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktifitas-aktifitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.[10]

Robbins (1996: 5), mengatakan fungsi perencanaan meliputi mendefinisikan tujuan organisasi, menetapkan suatu strategi keseluruhan untuk mencapai tujuandan mengembangkan suatu hierarki rencana yang menyeluruh untuk memadukan dan mengkoordinasi kegiatan-kegiatan[11].

Perencanaan adalah proses penentuan bagaimana sistem manajemen (organisasi) akan mencapai atau merealisasikan tujuannya. Dalam istilah lain yang lebih formal, perencanaan diartikan sebagai pengembangan program aksi (tindakan) sistematis yang di arahkan pada tercapainya tujuan bisnis yang disepakati melalui proses analisis, evaluasi dan pemilihan di antara peluang-peluang yang diramalkan akan muncul.[11] Perencanaan menunjukkan gabungan dan perkiraan bagaimana menggunakan sumber daya untuk mencapai efektifitas yang optimal[9].

1.2.4.1.2. Tujuan Perencanaan (Objective Of Planning)

Suatu perencanaan yang baik memiliki tujuan-tujuan di dalamnya. Tanpa tujuan, maka perencanaan tidak akan memiliki manfaat. Berikut ini adalah tujuan perencanaan [11], yaitu:

- Perencanaan bertujuan untuk menentukan tujuan, kebijakan-kebijakaan, prosedur, dan program serta memberikan pedoman cara-cara pelaksanaan yang efektif untuk mencapai tujuan.
- Bertujuan untuk menjadikan tindakan ekonomis, karena semua potensi yang dimiliki terarah dengan baik kepada tujuan.

- Satu usaha untuk memperkecil resiko yang dihadapi pada masa yang akan datang.
- Kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara teratur dan bertujuan.
- Memberikan gambaran yang jelas dan lengkap tentang seluruh pekerjaan.
- Perencanaan membantu penggunaan suatu alat pengukuran hasil kerja.
- Perencanaan menjadi suatu landasan untuk pengendalian.
- Perencanaa merupakan usaha untuk menghindari mismanagement dalam penempatan karyawan.
- Perencanaan membantu peningkatan daya daya guna dan hasil guna organisasi.

1.2.4.1.3. Jenis-Jenis Perencanaan

Secara Umum Perencanaan itu dibagi menjadi 3[11], yaitu sebagai berikut :

1. Perencanaan Berdasarkan Ruang Lingkup

- Rencana strategis (strategic planning), yaitu perencanaan yang di dalamnya terdapat uraian mengenai suatu kebijakan jangka panjang serta juga waktu pelaksanaan yang lama. Pada Umumnya jenis perencanaan ini akan sangat sulit untuk diubah.
- Rencana taktis (tactical planning), yaitu perencanaan yang di dalamnya terdapat sebuah penjelasan mengenai kebijakan yang memiliki sifat jangka pendek, mudah untuk disesuaikan kegiatannya selama tujuannya tersebut masih sama.
- Rencana terintegrasi (integrated planning), yaitu perencanaan yang di dalamnya terdapat sebuah ulasan secara menyeluruh serta memiliki sifat terpadu.

2. Perencanaan Berdasarkan Tingkatan

- Rencana induk (master plan), yaitu perencanaan yang mempunyai fokus pada kebijakan sebuah organisasi yang mana di dalamnya terdapat tujuan jangka panjang dan ruang lingkupnya luas.
- Rencana operasional (operational planning), yaitu perencanaan yang mempunyai fokus pada pedoman atau juga petunjuk dalam pelaksanaan program-program organisasi.
- Rencana harian (day to day planning), adalah perencanaan yang di dalamnya terdapat suatu kegiatan harian yang sifatnya rutin.

3. Perencanaan Berdasarkan Jangka Waktu

- Rencana jangka panjang (long term planning), adalah perencanaan yang dibuat dan juga berlaku untuk jangka waktu 10 sampai dengan 25 tahun.
- Rencana jangka menengah (medium range planning), yaitu perencanaan yang dibuat dan juga berlaku untuk jangka waktu 5 sampai dengan 7 tahun.
- Rencana jangka pendek (short range planning), adalah perencanaan yang dibuat serta hanya berlakunya itu selama kurang lebih 1 tahun.

1.2.4.2. Pengorganisasian(*Organizing*)

1.2.4.2.1. Pengertian

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktifitas, menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut[10]. Pada dasarnya pengorganisasian merupakan proses

penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan sasaran, sumber daya yang dimiliki, dan lingkungan yang melingkupinya. Pengorganisasian sebagai salah satu fungsi manajemen merupakan sistem kerjasama beberapa orang yang dilaksanakan dengan pembagian dan pembagian seluruh pekerjaan atau tugas, dengan membentuk sejumlah satuan kerja yang menghimpun pekerjaan[9]

Pengorganisasian mencakup penetapan tugas-tugas yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dimana keputusan harus diambil[11].

1.2.4.2.2. Proses Pengorganisasian

Untuk menghasilkan struktur organisasi yang efektif dan efisien, maka setiap pengorganisasian harus mengikuti sekuensi tahap-tahap dalam pengorganisasian[11] sebagai berikut:

A. Pembagian Kerja

Menetapkan pekerjaan-pekerjaan esensial untuk dikerjakan. Ini disebut pembagian kerja. Pembagian kerja adalah kegiatan mengurai pekerjaan dalam satuan-satuan tugas yang terspesialisasi sehingga tiap orang anggota organisasi mengerjakan dan bertanggung jawab melaksanakan seperangkat tugas yang terbatas, bukan keseluruhan tugas.

B. Departementalisasi

Departementalisasi adalah satu metode untuk membagi dan mengelompokkan pekerjaan ke dalam unit-unit organisasi yang terpisah yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu.

C. Distribusi Otoritas

Mendistribusi otoritas kepada unit-unit dan di antara

individu-individu. Ini disebut distribusi otoritas atau pengelompokan otoritas. Kejelasan otoritas untuk tiap departemen atau unit organisasi dan orang penting untuk pelaksanaan tugas.

D. Koordinasi

Mengintegrasikan semua orang, tugas-tugas dan aktivitas. Ini disebut koordinasi. Koordinasi adalah integrasi dari kegiatan - kegiatan individual dan unit-unit ke dalam satu usaha bersama yaitu bekerja ke arah tujuan bersama.

1.2.4.3. Pengarahan(*Actuating*)

1.2.4.3.1. Pengertian

Fungsi pengarahan (*actuating*) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat dijalankan setelah rencana, organisasi dan karyawan ada. Pengarahan adalah mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja selektif dalam mencapai tujuan perusahaan.[11] *Actuating* merupakan tindakan mengupayakan seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan yang sudah ditetapkan[9].

Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa pengarahan adalah suatu proses mengarahkan karyawan atau anggota organisasi agar dapat bekerjasama dengan kelompok dengan memberikan dorongan-dorongan sehingga staff atau anggota menjadi lebih semangat dalam mencapai tujuan organisasi.

1.2.4.3.2. Proses Pengarahan

Suatu pengarahan memiliki proses, berikut ini adalah tahap-tahap proses pengarahan[11]:

A. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses yang menghubungkan berbagai komponen-komponen dari organisasi secara bersama baik secara vertikal maupun horisontal dan diagonal. Komunikasi ialah pertukaran (penyampaian dan penerimaan) informasi antara pengirim dan penerima (orang atau tempat) sehingga ada saling pengertian karena memiliki makna yang sama tentang pesan yang dikirim dan diterima.

B. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah tindakan memengaruhi perilaku seseorang atau sekelompok orang ke arah pencapaian tujuan-tujuan. Dalam perspektif manajemen, kepemimpinan adalah hubungan pengaruh antara manajer dan karyawan untuk mencapai tujuan organisasional dalam situasi tertentu.

C. Motivasi

Dalam konteks organisasional, pemotivasian dapat didefinisikan sebagai pemberian motif-motif sebagai pendorong agar orang berusaha untuk mencapai tujuan organisasional. Pemotivasian merupakan fungsi utama yang harus dijalankan oleh manajer pada level apapun untuk mendorong agar pegawai bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Pentingnya motivasi, motivasi dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan atau bawahan. Sebab efektivitas karyawan dengan asumsi mereka memiliki peluang untuk kinerja yang baik dan memiliki kemampuan yang diperlukan antara lain tergantung pada motivasi. Contoh dari tanda-tanda motivasi adalah: kinerja tinggi, dan konsistensi mencapai hasil, antusiasme atau semangat besar, kemauan individu menerima tanggung jawab dan kemauan baik individu dan tim mengakomodasi keperluan perubahan

1.2.4.4. Pengendalian/Pengawasan(*controlling*)

1.2.4.4.1. Pengertian

Pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilakukan dengan kriteria, norma-norma standar atau rencana - rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya [13]. Pengawasan diartikan sebagai usaha menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara menilai hasil atau prestasi yang dicapai dan kalau terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan usaha perbaikan, sehingga semua hasil atau prestasi yang dicapai sesuai dengan rencana[10].

Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen[11]. Fungsi ini sangat erat kaitannya dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan yang saling mengisi, karena:

- A) Pengendalian harus terlebih dahulu direncanakan
- B) Pengendalian baru dapat dilakukan jika ada rencana.
- C) Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah pengendalian atau penilaian dilakukan

1.2.4.4.2. Elemen Dasar dalam Proses Pengendalian

Elemen dasar dalam proses pengendalian terbagi ke dalam empat bagian yaitu[11]:

A. Tetapkan Standar

Standar adalah satu kriteria tentang hasil yang diinginkan atau peristiwa yang diharapkan dengan mana manajer dapat

membandingkan subsekuensi kegiatan, pelaksanaan dan hasil kerja, atau perubahan yang terjadi dalam pencapaian tujuan. Dua tipe standar yang diakui ialah standar keluaran (output standards) dan standar masukan (input standards). Standar keluaran mengukur hasil kinerja berupa kuantitas, kualitas, biaya dan waktu. Sebaliknya standar masukan mengukur usaha - usaha kerja yaitu pelaksanaan tugas.

B. Ukur Kinerja Aktual

Pada tahap kedua, manajer memonitor dan mengukur kinerja atau tampilan kerja aktual. Kinerja yang diukur dapat berupa kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja organisasi. Kinerja dapat diukur perjam, perhari, perminggu, perbulan, pertriwulan, persemester atau pertahun sesuai dengan kebutuhan.

C. Bandingkan Kinerja Aktual

Tahap ketiga ialah membandingkan hasil kinerja aktual dengan standar. Untuk itu dibutuhkan standar yang jelas dan pasti yang digunakan sebagai ukuran yang akan diperbandingkan. Membandingkan kinerja aktual dengan kinerja yang diinginkan dimaksudkan untuk mengetahui apakah kinerja aktual lebih kecil, sama dengan atau lebih besar dari kinerja yang diharapkan. Hasil dari membandingkan kinerja aktual dan standar mengarah pada dua kemungkinan; pertama, secara signifikan konsisten dengan standar atau lebih; dan kedua, secara signifikan berada di bawah standar.

D. Ambil Tindakan Perbaikan atau Penyesuaian

Tahap terakhir dalam proses pengendalian adalah mengambil tindakan manajerial, mungkin perbaikan atau pengembangan. Tindakan yang diambil apakah perbaikan atau penyesuaian tergantung pada hasil membandingkan kinerja

aktual dengan kinerja yang diinginkan. Derajat perbedaan antara kinerja aktual dengan kinerja yang diinginkan akan menentukan derajat tindakan perbaikan atau penyesuaian atau menentukan kebutuhan untuk tindakan.

1.2.5. ERD (Entity Relationship Diagram)

Model data E-R didasarkan pada persepsi bahwa dunia nyata merupakan sekumpulan dari sejumlah obyek dasar (entitas) dan relasi antar obyek-obyek data tersebut.[14]

Adapun 4 komponen pokok dalam membuat ERD :

- Entitas
- Atribut
- Relationship / hubungan
- Batasan/Key

1.2.5.1. Entitas

Entitas (entity) adalah sebuah objek yang keberadaannya dapat dibedakan terhadap objek lain. Entitas dapat berupa orang, benda, tempat, kejadian, konsep[14].

Contoh :

- Orang : MAHASISWA, DOSEN, PEMASOK
- Benda : MOBIL, MESIN, RUANGAN
- Organisasi : NEGARA, DESA
- Kejadian : PENJUALAN, REGISTRASI
- Konsep : REKENING

1.2.5.2. Atribut

Atribut adalah sifat atau karakteristik yang melekat dalam sebuah entitas. Setiap atribut akan memiliki nilai (values), Domain (Value Set) merupakan batas-batas nilai yang diperbolehkan bagi suatu atribut [14]

Contoh :

- MAHASISWA = (NIM, NamaMhs, AlamatMhs)
- MOBIL = (NoMobil, NamaMobil, Cc)

1.2.5.2.1. Tipe Atribut

Tipe atribut dibagi menjadi 2 jenis yaitu [14]:

1. Simple dan Composite attributes

- Atribut Simple : Atribut sederhana yang tidak dapat dibagi dalam beberapa bagian
- Atribut Komposit : Atribut yang dapat dibagi lagi dalam beberapa bagian; contoh : Nama; yang terdiri dari Nama depan dan Nama Belakang

2. Single-valued dan multi-valued attributes

- Atribut Single-valued : Atribut yang memiliki paling banyak satu nilai untuk setiap baris data
- Multi-valued attributes : Atribut yang dapat diisi dengan lebih satu nilai tetapi jenisnya sama. Contoh : Nomor Telp, Alamat Tipe Atribut

3. Derived attributes (Atribut Turunan) :

Atribut yang diperoleh dari pengolahan dari atribut lain yang berhubungan. Contoh : Umur, IP

4. Atribut Mandatory dan Non Mandatory

- Atribut Mandatory adalah atribut yang harus diisi tidak boleh kosong (not null)

- Atribut Non mandatory adalah atribut yang boleh kosong(null).Relationship/ Hubungan

1.2.5.3. Relasi

Relasi adalah hubungan antara beberapa entitas. Derajat Relasi menunjukkan banyaknya himpunan entitas yang saling berelasi.

Kardinalitas Relasi menggambarkan banyaknya jumlah maksimum entitas dapat berelasi dengan entitas pada himpunan entitas yang lain. Berikut Jenis relasi antara dua entitas [14] :

- a) One to One
- b) One to Many
- c) Many to One
- d) Many to Many

1.2.6. Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) adalah alat pembuatan model yang memungkinkan profesional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai suatu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu sama lain dengan alur data, baik secara manual maupun komputerisasi. DFD ini sering disebut juga dengan nama Bubble chart, Bubble diagram, model proses, diagram alur kerja, atau model fungsi. [15]

DFD ini adalah salah satu alat pembuatan model yang sering digunakan, khususnya bila fungsi-fungsi sistem merupakan bagian yang lebih penting dan kompleks dari pada data yang dimanipulasi oleh sistem. Dengan kata lain, DFD adalah alat pembuatan model yang memberikan penekanan hanya pada fungsi sistem. DFD ini merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh profesional sistem kepada pemakai maupun pembuat program. [15]

1.2.7. Hubungan ERD Dan DFD

ERD dan DFD merupakan rancangan logik sistem terstruktur yang mementingkan data dan proses. ERD menggambarkan entity-relationship model yang merupakan gabungan konsep entitas, atribut, dan hubungan antar entitas [16].

Entitas - entitas dalam ERD merepresentasikan suatu objek atau benda dalam dunia nyata. DFD merupakan salah satu bentuk rancangan sistem yang menggambarkan sistem itu dan komponen - komponennya, serta arus data atau informasi yang mengalir di antara komponen-komponennya. [16]

Dalam praktek, pemodelan ERD dan DFD menemui kesulitan dalam menetapkan elemen- elemen dari sistem, khususnya dalam menentukan entitas-entitas dalam ERD maupun eksternal entity, proses, dan datastore dalam DFD. [16]

1.2.8. BPMN (Business Process Modeling Notation)

BPMN adalah notasi grafis yang menggambarkan logika dari langkah-langkah dalam proses bisnis. Notasi ini telah didesai secara khusus untuk mengkoordinasikan urutan proses dan pesan yang mengalir antara pelaku dalam kegiatan yang berbeda.[17]

Tujuan utama dari usaha BPMN adalah menyediakan suatu notasi yang mudah dipahami oleh semua masyarakat terutama pegiat *software*. Dari analisis bisnis yang ada kemudian menciptakan draft permulaan dari proses proses sampai dengan pengembangan teknis meliputi alur dan pekerjaan dalam bentuk model atau notasi. BPMN juga menciptakan suatu jembatan terstandarisasi untuk gap antara desain proses bisnis dan implementasi proses.[17]

1.2.9. Tools Pembangunan Aplikasi

Aplikasi ini dibuat dengan bahasa pemrograman HTML, CSS, JavaScript, dan PHP, sedangkan untuk database menggunakan MySQL.

1.2.9.1. Pengenalan HTML

Hypertext Markup Language (HTML) adalah bahasa markup yang umum digunakan untuk membuat halaman web. Sebenarnya HTML bukanlah sebuah bahasa pemrograman. Apabila di tinjau dari namanya, HTML merupakan bahasa markup atau penandaan terhadap sebuah dokumen teks. Tanda tersebut di gunakan untuk menentukan format atau style dari teks yang di tandai. [18]. HTML adalah sebuah bahasa markup yang digunakan untuk membuat sebuah halaman web dan menampilkan berbagai informasi di dalam sebuah browser Internet. HTML saat ini merupakan standar Internet yang didefinisikan dan dikendalikan penggunaannya oleh World Wide Web Consortium(W3C). HTML berupa kode-kode tag yang menginstruksikan browser untuk menghasilkan tampilan sesuai dengan yang diinginkan .[19]

1.2.9.2. Pengenalan CSS

CSS merupakan singkatan dari “Cascading Style Sheets“. sesuai dengan namanya CSS memiliki sifat ”style sheet language” yang berarti bahasa pemrograman yang di gunakan untuk web design. CSS adalah bahasa pemrograman yang di gunakan untuk men-design sebuah halaman website. dalam mendesign halaman website, CSS menggunakan penanda yang kita kenal dengan id dan class[19].

CSS (Cascading Style Sheet) berfungsi untuk mempercantik penampilan HTML atau menentukan bagaimana elemen HTML ditampilkan, seperti menentukan posisi, merubah warna teks atau background dan lain sebagainya[19]

1.2.9.3. Pengenalan JavaScript

JavaScript adalah sebuah program pengembangan terintegrasi yang dibangun di bawah ECMAScript. Javascript sebagian besar digunakan oleh sebuah web browser untuk mengimplementasikan tampilan yang dinamik pada halaman web.

1.2.9.4. Pengenalan PHP

PHP adalah kependekan dari Personal Home Page. Rasmus Ledofrf adalah pencipta bahasa pemrograman PHP pada tahun 1995 yang pada masa itu masih di kenal dengan nama Form Interpreted (FI). Pada November 1997, dirilis PHP/FI 2.0. Pada rilis ini, interpreter PHP sudah diimplementasikan dalam program C. Dalam rilis ini disertakan juga modul-modul ekstensi yang meningkatkan kemampuan PHP/FI secara signifikan [19]. PHP adalah bahasa scripting yang menyatu dengan HTML dan dijalankan pada server side. Artinya semua sintaks yang kita berikan akan sepenuhnya dijalankan pada server sedangkan yang dikirimkan ke browser hanya hasilnya saja. Pada awalnya PHP merupakan kependekan dari *Personal Home Page* (Situs personal). PHP pertama kali dibuat oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1995. Pada waktu itu PHP masih bernama Form Interpreted (FI), yang wujudnya berupa sekumpulan skrip yang digunakan untuk mengolah data formulir dari web. [20]

1.2.9.5. Pengenalan MySQL

MySQL (MY Structure Query Language) adalah salah satu Basis Data Management System (DBMS) dari sekian banyak DBMS seperti Oracle, MS SQL, Postagre SQL, dan lainnya. MySQL berfungsi untuk mengolah Basis Data menggunakan bahasa SQL. MySQL bersifat open source sehingga kita bisa menggunakannya secara. [18]. MySQL termasuk jenis RDBMS (Relational Database Management System). Pada MySQL, sebuah database mengandung satu atau sejumlah tabel.

Tabel terdiri atas sejumlah baris dan setiap baris mengandung satu atau beberapa kolom.[19]

Pemrograman PHP juga sangat mendukung atau mensupport dengan Basis Data MySQL. Sedangkan MySQL merupakan Basis Data yang paling digemari dikalangan programmer web, dengan alasan bahwa program ini merupakan Basis Data yang sangat kuat dan cukup stabil untuk digunakan sebagai media penyimpanan data. Sebagai sebuah Basis Data server yang mampu untuk memenajemen Basis Data dengan baik, mysql terhitung merupakan Basis Data yang paling digemari dan paling banyak digunakan dibanding Basis Data lainnya. Selain mysql masih terdapat beberapa jenis Basis Data server yang juga memiliki kemampuan yang juga tidak bisa dianggap enteng, Basis Data itu adalah Oracle dan PostgreSQL. [19]

1.2.9.6. Pengenalan XAMPP

XAMPP merupakan tool yang menyediakan paket perangkat lunak ke dalam satu buah paket. Dengan menginstall XAMPP maka tidak perlu lagi melakukan instalasi dan konfigurasi web server Apache, PHP dan MySQL secara manual. XAMPP akan menginstalasi dan mengkonfigurasikannya secara otomatis untuk anda atau auto konfigurasi.[21]