

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Profil Perusahaan

PT. Yuniko Asia Prima Suatu perusahaan yang bergerak di bidang produksi tekstil sejak tahun 1990, yang bertempat di Jalan Cihaneut no 30 Desa Sukamukti Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Perusahaan ini spesialisasi produksi dalam bidang Spinning Industry atau pemintalan. Produk buatan PT. Yuniko Asia Prima telah mengekspor ke beberapa negara diluar negeri seperti China, Korea, Amerika Serikat, Jepang dan lain lain.

2.1.1. Logo Perusahaan

Logo Perusahaan PT Yuniko Asia Prima dapat dilihat pada Gambar 2-1 dibawah ini.



Gambar 2-1 Logo PT. Yuniko Asia Prima

2.1.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Yuniko Asia Prima dapat dilihat pada Gambar 2-2.

2.1.3. Deskripsi Tugas

Berikut ini adalah deskripsi tugas tiap departemen yang ada

1. Produksi :

- a. Membuat flow chart proses sesuai dengan kontrak yang diberikan oleh ppc
- b. Membuat target produksi sesuai keinginan pihak management
- c. Membuat target pemakaian sdm seminimal mungkin.
- d. Menekan *cost* produksi seperti :
 - Labaur cost
 - Electric cost
 - Indirect material cost
 - Useable waste dan non useable
 - Dll
- e. Menjalin hubungan yang harmonis dengan departement terkait
- f. Meningkatkan efficiency produksi
- g. Meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan
- h. Membina hubungan sesama karyawan secara harmonis
- i. Membina disiplin karyawan
- j. Menerapkan sistem kerja secara effective
- k. Meningkatkan skill operator
- l. Melaksanakan kerja sesuai prosedur
- m. Memberikan contoh yang baik untuk semua karyawan
- n. Mendistribusikan atau mendelegasikan tugas kepada bawahan secara jelas agar mudah dimengerti
- o. Bertanggung jawab terhadap produksi
- p. Bertanggung jawab terhadap rencana yang dijalankan
- q. Bertanggung jawab terhadap pimpinan
- r. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dept/mesin-mesin produksi
- s. Bertanggung jawab terhadap kualitas hasil produksi
- t. Bertanggung jawab terhadap laporan-laporan hasil produksi
- u. Bertanggung jawab terhadap absensi karyawan.

2. Elektrik :

- a. Bertanggungjawab untuk kelancaran mesin yuniko asia prima
- b. Bertanggungjawab untuk mengurangi kerusakan mesin yang diakibatkan listrik dan mengurangi pemakaian spare part
- c. Melaksanakan dan mengatur instruksi kerja
- d. membuat schedule dan jadwal kerja: harian, mingguan, bulanan dan tahunan.
- e. mengatur dan merealisasikan rencana kerja
- f. mengatur pembagian tugas darurat /proyek
- g. mengatur jadwal tugas dan libur departemet elektrik
- h. menganalisa/mengevaluasi pekerjaan (untuk menghindari pemborosan materi, Energi dan waktu
- i. Menganalisa dan membuat laporan (bap) setiap ada masalah: kerusakan mesin dan motor terbakar
- j. Perbaiki kerusakan mesin (trouble electric)
- k. Perbaiki alat-alat listrik yang rusak: pcb / komponen listrik dan lain-lain
- l. Mengajukan permintaan kebutuhan sapre part yang diperlukan untuk stock
- m. Mengecheck setiap datang barang / realisasi order (hasil service /beli baru)
- n. Koordinasi dengan pihak pln dan pimpinan apabila ada gangguan listrik dari pln
- o. Memberi sanksi kepada karyawan bawahan yang melakukan pelanggaran kerja
- p. Mengajukan penilaian karyawan yang berprestasi (promosi)
- q. Menjaga kebersihan tempat kerja dan ruangan kerja
- r. Membuat arsip dan laporan kerja

3. Personalia

1. Umum

- a. harus menjadi contoh yang baik, teladan bagi karyawan mengenai disiplin kerja, aturan kerja dan lain-lain.

- b. tanggung jawab untuk kontrol absensi kehadiran, analisa dan ambil aksi tindakan supaya absensi bisa dibawah 2%
- c. koordinasi masalah absensi karyawan, pengupahan serta perhitungan upah karyawan dengan kantor pusat
- d. tanggung jawab yang berkaitan dengan absensi sudah berjalan dengan benar (mesin sidik jari tidak bermasalah dan karyawan sudah sidik jari dengan benar)
- e. untuk pengajuan, promosi karyawan harus keluar formulir penilaian untuk dept.masing-masing setiap awal bulan juni dan awal bulan desember dan penilaian oleh pimpinannya dan setelah dapat penilaian, siapa-siapa harus naik upah, pindah status ,turun jabatan, untuk yang kurang efisien harus diajukan ke kantor pusat sebelum akhir bulan juni dan desember
- f. tanggung jawab untuk jalan semua peraturan baru dari management dengan benar dan efektif, dan pada waktu implementasi aturan tersebut harus berjalan kondusif, bilamana perlu harus meeting atau kasih pengertian secara perorangan.
- g. kontrol dilapangan dan yakin keamanan kerja karyawan.dan yakin karyawan dilapangan memakai alat keselamatan kerja, seperti kerja di atas bangunan harus memakai helm. Dll
- h. koordinasi dengan spsi dan perusahaan untuk menjaga hubungan keharmonisan karyawan dan semua berjalan lancar dan tidak ada mis komunikasi.semua komunikasi harus tepat waktu, tidak boleh terlambat
- i. menyampaikan dan koordinasi untuk aspirasi dan keluhan kesah karyawan pada perusahaan agar dapat dilaksanakan , walaupun aspirasi itu tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan harus beri pengertian pada karyawan
- j. koordinasi dengan instansi pemerintah terkait (polisi, disnaker, camat, lurah, rt/rw, dll)

- k. menghadiri undangan dari instansi pemerintah terkait seperti kepolisian, koramil, disnaker, jamsostek, dinas pertambangan, kepala desa, rt/rw setempat
- l. harus melengkapi arsip-arsip yang dibutuhkan oleh pemerintah seperti disnaker, dll.
- m. koordinasi dengan masyarakat di lingkungan sekitar pabrik dan hubungan harmonis untuk keamanan perusahaan dan ketentraman serta kenyamanan kerja karyawan
- n. tanggung jawab untuk menu dikantin dan kondisi kebersihan lingkungan kantin
- o. mengurus karyawan kecelakaan kerja, perlu dibawa ke rumah sakit atau tidak dan dipastikan tidak ada masalah untuk kesembuhannya
- p. setiap kecelakaan kerja kecil / besar harus analisa dengan pimpinan dept. Masing-masing dan ambil keputusan untuk preventif dan corective action, lapor dan follow up kembali
- q. tanggung jawab untuk dept.satpam dan yakin aturan tersebut sudah berjalan dengan baik.
- r. tanggung jawab untuk atur jemputan karyawan kalau ada banjir /antisipasi banjir harus instruksi ke supir jemputan untuk cari jalan alternatif agar karyawan datang tepat waktu
- s. tanggung jawab untuk kasih seragam kerja, ciput, apok, masker dll sesuai dengan aturan perusahaan dan yakin semua harus pakai dan apabila tidak pakai ambil tindakan dan peringatan.yakin semua karyawan harus memakai seragam kerja, dan apabila ada yang tidak memakai seragam atur untuk memberikan instruksi untuk dipulangkan kembali.
- t. menyediakan semua sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh karyawan
- u. bertanggung jawab kebersihan dan kerapihan lingkungan pabrik.
- v. koordinasi dengan bagian gudang dan mixing,maintenance dan dept terkait lainnya untuk pembuangan sampah jangan sampai ditempat sampah ada barang yang masih bisa dipakai atau dipergunakan

- w. kontrol bangunan dan infrastruktur bangunan pabrik secara periodik dan bikin laporan
- x. pada waktu pabrik libur, harus atur keamanan didalam dan lingkungan pabrik dan atur untuk tambahan satpam bila perlu.
- y. koordinasi untuk keamanan angkutan di jalan raya, seperti menangani tilang preman dll.
- z. tidak berpihak kepada siapapun, harus tegas dalam memutuskan masalah, tidak boleh ada interperensi dari pihak luar.

2. Harian

- a. periksa ketidakhadiran karyawan dari program dengan manual (surat-surat ijin).
- b. penerimaan karyawan baru (test dll)
- c. penempatan tenaga kerja baru
- d. mutasi karyawan
- e. memberikan action tindakan kepada karyawan yang mangkir, dan ijin banyak hari.
- f. surat pernyataan dan sanksi karyawan yang melanggar aturan dan tata tertib perusahaan
- g. registrasi karyawan baru dimesin sidik jari untuk absensi
- h. mengakomodir permintaan kebutuhan karyawan dari setiap departemen dan ikut sesuai kriteria
- i. membuat perjanjian kontrak karyawan baru dan perpanjangan kontrak karyawan lama
- j. atur disiplin karyawan dilapangan dan lingkungan pabrik

3. Mingguan :

- a. pengecekan jam kompensasi karyawan
- b. pengecekan kehadiran mobil jemputan karyawan
- c. pengecekan catering karyawan untuk pembayaran ke kantin.

4. Bulanan :

- a. pengecekan absensi bulanan untuk upah bulanan sesuai sidik jari dan absensi manual di satpam

- b. buat laporan iuran rutin jamsostek
 - c. buat laporan tagihan rs.ebah majalaya untuk karyawan kecelakaan kerja, dan claim ke pihak jamsostek untuk penggantian biaya pengobatan.
 - d. buat memo-memo entertainment dan iuran rutin bulanan dan berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk pembayarannya
 - e. buat jadwal kerja satpam tidak baku
5. Tahunan :
- a. entertainment - entertainment 17 agustusan, hut polri, tni,dll.
 - b. koordinasi dengan bagian keuangan pabrik mengenai pembagian thr karyawan.
 - c. pembelian hewan qurban untuk idul adha
 - d. pembagian paket-paket hari raya idul fitri
 - e. untuk karyawan tetap hitung hak cuti, dan jalankan aturan pengambilan cuti sesuai aturan perusahaan yang berlaku
 - f. mengurus perijinan perusahaan seperti wajib lapor tenaga kerja, perpanjangan pkb, forklift, bejana tekan,penangkal petir, instalasi listrik, pajak air, dll.
6. Lain-lain :
- a. atur penempatan karyawan tinggal di mess dan fasilitasnya serta perawatan fasilitas tersebut.
 - b. atur persediaan air minum karyawan dan jaga kebersihan tempat air minum
 - c. bikin aturan breafing karyawan lama dan baru
 - d. pengajuan pembelian barang Personalia, satpam, mess dan spare part motor inventaris
 - e. pengecekan alat pemadam kebakaran apabila sudah habis masa kadaluarsa atau habis dipakai untuk kebakaran di lokasi pabrik, harus secepatnya order untuk isi ulang
 - f. pengecekan dan perawatan kendaraan inventaris
 - g. pengajuan perjalanan dinas luar karyawan untuk kebutuhan perusahaan

- h. membuat pengumuman-pengumuman
- i. pengurusan administrasi karyawan keluar kerja
- j. menerima tamu dari pemerintah/luar yang ada hubungan dengan perusahaan
- k. koordinasi dengan direksi (pak wawan) untuk hal-hal yang penting
- l. koordinasi kebutuhan pt. Yuniko untuk divisi knitting

4. Keuangan :

1. Kasir Pabrik sbb :

- a. Membuat pengajuan permintaan KAS yang telah disetujui FM untuk pengeluaran Kas sesuai dengan Keperluan
- b. Menerima Uang Tunai dari Kantor Pusat atau mengambil dari Bank yang ditunjuk sesuai Permintaan diatas
- c. Mengeluarkan Uang untuk keperluan Rutin dan Non Rutin
- d. Membuat Bukti Pengeluaran KAS sesuai dengan keperluan yang ada dan memasukan datanya ke Komputer & Bikin Laporan Mingguan, Bulanan untuk dikirim ke Kantor Pusat
- e. Mengeluarkan Uang untuk Pembelian Cash Majalaya sesuai dengan Bon Pembelian yang sudah di cek & di Acc FM
- f. Membuat Laporan FOH Tenaga Kerja untuk DAILY COST dan Kantor Pusat

2. Penggajian sbb :

- a. Mengecek Sidik Jari dari Program & Absensi Personalia Harian, Mingguan, Bulanan untuk Kepeluan sbb :
 - Untuk Kompensasi Lanjut, Kompensasi Panggilan & Kompensasi Libur Masuk
 - Untuk Upahan Mingguan / Borongan Proyek
 - Untuk Upahan Bulanan
 - Untuk Catering
- b. Membuat pengajuan permintaan KAS yang telah disetujui FM untuk penggajian sesuai Absensi dan Kompensasi

- c. Menerima Uang atau mengambil dari Bank yang ditunjuk sesuai Permintaan diatas
- d. Memasukkan data Absensi + Kompensasi + lainnya yang telah dicek ke Upah Gaji Mingguan dan Bulanan dan dikirimkan ke Kantor Pusat
- e. Membungkus Upah Gaji Karyawan dibantu Staff Dept. lainnya
- f. Membagikan Upah Gaji Karyawan dibantu Staff Dept. lainnya

5. Gudang

- 1. Gudang benang dan bahan baku :
 - a. Mengecek dan mengontrol pengeluaran dan penerimaan benang, waste dan bahan baku.
 - b. Mengecek dan mengontrol stock benang harus sesuai fisik dan stocknya.
 - c. Mengecek penempatan benang, waste dan bahan baku agar di tempatkan sesuai jenisnya.
 - d. Mengecek dan mengatur persediaan bahan baku cotton celup .
 - e. Mengatur pengambilan bahan baku.
 - f. Cek benang secara periodik bila ada packing yang rusak segera instruksikan untuk di perbaiki.
- 2. Gudang sparepart :
 - a. Mengecek laporan pengeluaran sparepart per hari .
 - b. Mengecek dan mengontrol stock jangan sampai stocknya kosong.
 - c. Mengecek pemakaian sparepart per mesin bila ada pemakain yang besar di laporkan ke ceo.
 - d. Mengontrol stock barang running, pembantu packing , apron dan atk jangan sampai kurang.
 - e. Follow pembelian barang yang belum realisasi .
 - f. Koordinasi atur orang bila ada barang yang perlu segera karena mesin mati untuk segera merealisikannya.
 - g. Harus kontrol bagian gudang kerja sudah sesuai prosedur atau tidak terutama untuk pengeluaran sparepart harus ada barang bekasnya dan pemakaian harus ada no mesin yang jelas.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Sistem Informasi

Informasi dapat didefinisikan “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang” [2].

Sistem informasi dapat berbentuk kompleks ataupun sederhana. Dalam bentuk yang lebih kompleks, sistem informasi melibatkan banyak pemakai dan memerlukan sarana jaringan yang memungkinkan pemakai yang tersebar di berbagai tempat yang berjauhan dapat berbagi informasi. Berikut kemampuan utama sistem informasi:

1. Melaksanakan komputasi numerik, bervolume besar, dengan kecepatan tinggi.
2. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antarorganisasi yang murah, akurat, dan cepat.
3. Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses.
4. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah.
5. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi.
6. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.
7. Mengotomatiskan proses-proses bisnis yang semiotomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual.
8. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.
9. Melaksanakan hal-hal di atas jauh lebih murah daripada kalau dikerjakan secara manual.

Kemampuan-kemampuan tersebut mendukung sasaran bisnis yang mencakup:

1. Peningkatan produktivitas.
2. Pengurangan biaya.
3. Peningkatan pengambilan keputusan.
4. Peningkatan layanan ke pelanggan.

5. Pengembangan aplikasi-aplikasi strategis yang baru.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis (Kroenke, 1992). Peningkatan penggunaan sistem informasi juga tidak terlepas dari perhatian manajemen dalam perusahaan terhadap betapa pentingnya manajemen informasi. McLeod mengemukakan dua alasan. Pertama, kegiatan bisnis menjadi semakin rumit. Kedua, komputer telah mencapai kemampuan yang semakin baik.

Sesungguhnya, yang dimaksud dengan sistem informasi tidak harus melibatkan komputer. Sistem informasi yang menggunakan komputer biasa disebut sistem informasi berbasis komputer. Dalam praktik, istilah sistem informasi lebih sering dipakai tanpa embel-embel berbasis komputer walaupun dalam kenyataannya komputer merupakan bagian yang penting.

2.2.2. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno, yaitu manajemen yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Secara umum manajemen juga dipandang sebagai sebuah disiplin ilmu yang mengajarkan tentang proses untuk memperoleh tujuan organisasi melalui upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber milik organisasi. Dalam hal ini manajemen dibedakan menjadi 3 bentuk karakteristik, diantaranya : Sebuah proses atau seri dari aktivitas yang berkelanjutan dan berhubungan, Melibatkan dan berkonsentrasi untuk mendapatkan tujuan organisasi, Mendapatkan hasil-hasil ini dengan berkerja sama dengan sejumlah orang dan memanfaatkan sumber-sumber dimiliki si organisasi [3]. Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya.

2.2.3. Sistem Informasi Manajemen

Istilah Sistem Informasi Informasi Manajemen sebenarnya terdiri atas tiga kata kunci, yaitu system, informasi, dan manajemen. Sebagaimana telah disinggung diatas, cara yang lebih baik untuk memberikan definisi sistem informasi manajemen adalah dimulai dengan memahami istilah sistem, informasi, dan manajemen. Selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh dapat digunakan untuk

memberikan definisi tentang sistem informasi manajemen, yaitu menggabungkan ketiga kata kunci tersebut [4].

Batasan Sistem Informasi Manajemen Sistem informasi manajemen (*management information system* atau MIS) merupakan penerapan sistem informasi dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian. Secara teori, komputer tidak harus digunakan dalam sistem informasi manajemen. Akan tetapi, kenyataannya sistem informasi manajemen tidak mungkin dapat berfungsi tanpa melibatkan elemen komputer. Sistem informasi manajemen selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang didasarkan pada komputer (*computer-based information processing*). Sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sistem informasi dan bergantung pada besar kecilnya organisasi yang terdiri atas sistem-sistem informasi sebagai berikut.

- a. Sistem informasi akuntansi (*accounting information system*), menyediakan informasi dari transaksi keuangan.
- b. Sistem informasi pemasaran (*marketing information system*), menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan pemasaran, kegiatan penelitian pasar, dan sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran. Sistem informasi manajemen persediaan (*inventory management information system*).
- c. Sistem informasi personalia (*personnel information systems*).
- d. Sistem informasi distribusi (*distribution information systems*).
- e. Sistem informasi pembelian (*purchasing information systems*).
- f. Sistem informasi kekayaan (*treasury information systems*).
- g. Sistem informasi analisis kredit (*credit analysis information systems*).
- h. Sistem informasi penelitian dan pengembangan (*research and development information systems*).
- i. Sistem informasi teknik (*engineering information systems*). Semua sistem informasi tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada semua tingkatan manajemen, yaitu manajemen tingkat bawah (*lower level*

management), manajemen tingkat menengah (*middle level management*), dan manajemen tingkat atas (*top level management*).

Komponen sistem informasi secara fungsional adalah seluruh komponen yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data, pengolahan, pengiriman, penyimpanan, dan penyajian informasi yang dibutuhkan untuk manajemen, meliputi:

- a. Sistem administrasi dan operasional. Sistem ini melaksanakan kegiatan rutin, seperti bagian personalia, administrasi, dan sebagainya yang telah ditentukan prosedurnya. Sistem ini harus diteliti terusmenerus agar perubahan dapat segera diketahui.
- b. Sistem pelaporan manajemen sistem. Sistem ini berfungsi untuk membuat dan menyampaikan laporan yang bersifat periodik kepada pengambil keputusan atau manajer.
- c. Sistem *database*. Sistem ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan data dan informasi oleh beberapa unit organisasi. *Database* mempunyai kecenderungan berkembang sejalan dengan perkembangan organisasi sehingga interaksi antarunit akan bertambah besar dan menyebabkan informasi yang dibutuhkan juga akan semakin bertambah.
- d. Sistem pencarian. Sistem ini berfungsi memberikan data atau informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan sesuai
- e. Komponen sistem informasi manajemen secara fisik adalah keseluruhan perangkat dan peralatan fisik yang digunakan untuk menjalankan sistem informasi manajemen. Komponen-komponen tersebut meliputi:
 - a. perangkat keras, yaitu menunjukkan peralatan komputer fisik dan alat-alat yang berhubungan.
 - b. perangkat lunak, yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
 - c. database, yaitu sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain, yang berkaitan dengan penyimpanan data.
 - d. prosedur pengoperasian, yaitu tatanan aturan atau petunjuk untuk mendayagunakan sistem informasi berbasis computer.

- e. personalia pengoperasian, yaitu ahli komputer, manajer, pengguna, analis (penganalisis), programmer (penyusun program), manajer database (manajer basis data), dan jabatan-jabatan berkaitan dengan memanfaatkan sistem informasi berbasis computer

2.2.4. Penilaian kinerja pegawai

Pada organisasi yang modern, penilaian memberikan mekanisme peranan penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar-standar kinerja dan untuk memotivasi kinerja individu di waktu berikutnya. Ini merupakan komponen kunci dalam proses pelaksanaan personalia dari sebagian besar perusahaan dan memberikan basis untuk keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi-kondisi kepegawaian lainnya.

Menurut Simamora (2001) kinerja karyawan (*employee performance*) adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja (*performance assessment*) adalah proses yang mengukur kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi mendasar personalia, kadang-kadang disebut juga dengan *review kinerja*, *penilaian karyawan*, *evaluasi kinerja*, *evaluasi karyawan*, atau *rating personalia* [5].

2.2.5. *Plan, DO, Check, Act* (PDCA)

PDCA merupakan proses pemecahan masalah empat langkah iteratif yang umum digunakan dalam pengendalian kualitas. Dalam bahasa pengendalian kualitas, P-D-C-A dapat diartikan sebagai proses penyelesaian dan pengendalian masalah dengan pola runtun dan sistematis. Secara ringkas, Proses PDCA dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Plan* (merencanakan)

Tahap PLAN adalah tahap untuk menetapkan Target atau Sasaran yang ingin dicapai dalam peningkatan proses ataupun permasalahan yang ingin dipecahkan, kemudian menentukan Metode yang akan digunakan untuk mencapai Target atau Sasaran yang telah ditetapkan tersebut. Dalam Tahap PLAN ini juga meliputi pembentukan Tim Peningkatan Proses (*Process*

Improvement Team) dan melakukan pelatihan-pelatihan terhadap sumber daya manusia yang berada di dalam Tim tersebut serta batas-batas waktu (Jadwal) yang diperlukan untuk melakukan perencanaan-perencanaan yang telah ditentukan [6]. Perencanaan terhadap penggunaan sumber daya lainnya seperti Biaya dan Mesin juga perlukan dipertimbangkan dalam Tahap PLAN ini.

2. *Do* (melaksanakan)

Tahap DO adalah tahap penerapan atau melaksanakan semua yang telah direncanakan di Tahap PLAN termasuk menjalankan proses-nya, memproduksi serta melakukan pengumpulan data (*data collection*) yang kemudian akan digunakan untuk tahap *CHECK* dan *ACT*.

3. *Check* (memeriksa)

Tahap *CHECK* adalah tahap pemeriksaan dan peninjauan ulang serta mempelajari hasil-hasil dari penerapan di tahap DO. Melakukan perbandingan antara hasil aktual yang telah dicapai dengan Target yang ditetapkan dan juga ketepatan jadwal yang telah ditentukan.

4. *Act* (menindak)

Tahap *ACT* adalah tahap untuk mengambil tindakan yang seperlunya terhadap hasil-hasil dari tahap *CHECK*. Terdapat 2 jenis Tindakan yang harus dilakukan berdasarkan hasil yang dicapainya, antara lain:

1. Tindakan Perbaikan (*Corrective Action*) yang berupa solusi terhadap masalah yang dihadapi dalam pencapaian Target, Tindakan Perbaikan ini perlu diambil jika hasilnya tidak mencapai apa yang telah ditargetkan.
2. Tindakan Standarisasi (*Standardization Action*) yaitu tindakan untuk menstandarisasi-kan cara ataupun praktek terbaik yang telah dilakukan, Tindakan Standarisasi ini dilakukan jika hasilnya mencapai Target yang telah ditetapkan.

2.2.6. Sistem Pendukung Keputusan

Pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi merupakan hasil suatu proses komunikasi dan partisipasi yang terus menerus dari keseluruhan organisasi. Hasil keputusan tersebut dapat merupakan pernyataan yang disetujui antara alternatif dan prosedur untuk mecapat tujuan tertentu.

Persoalan pengambilan keputusan, pada dasarnya adalah bentuk pemilih dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu, dengan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan yang baik.

2.2.7. Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)

Metode AHP adalah sebuah hirarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Dengan hirariki, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur dipecahkan ke dalam kelompok–kelompoknya. Kemudian kelompok – kelompok tersebut diatur menjadi suatu bentuk hirarki.

Suatu tujuan yang bersifat umum dapat dijabarkan dalam beberapa sub tujuan yang lebih terperinci yang dapat menjelaskan apa yang dimaksud dalam tujuan pertama. Penjabaran ini dapat dilakukan terus hingga akhirnya diperoleh tujuan yang bersifat operasional. Dan pada hirarki terendah inilah dapat ditetapkan dala satuan apa kriteria diukur.

Dalam penjabaran hirarki tujuan, tidak ada batasan tujuan seberapa jauh pengambil keputusan menjadi tujuan yang terendah. Tujuan dapat berhenti dengan memperhatikan keuntungan atau kekurangan yang diperoleh bila tujuan tersebut diperinci lebih lanjut.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan proses penjabaran hirarki,yaitu :

1. Pada saat penjabaran tujuan ke subtujuan, apakah tiap aspek tujuan yang lebih tinggi tercakup dalam subtujuan tersebut.
2. Meskipun terpenuhi tetap harus diperhatikan dan menghindari terjadinya pembagian yang terlampau banyak.
3. Untuk menetapkan suatu tujuan untuk menjabarkan hirarki, maka dilakukan tes kepentingan, “Apakah suatu tindakan / hasil yang tebaik akan diperoleh bila tujuan tersebut dilibatkan dalam proses evaluasi ?”

Tabel 2. 1 Skala Dasar Perbandingan Berpasangan

Tingkat Kepentingan	Definisi	Keterangan
1	Sama Pentingnya	Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama

3	Sedikit lebih penting	Pengalaman dan penilaian sangat memihak satu elemen dibandingkan dengan pasangannya
5	Lebih Penting	Satu elemen sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata, dibandingkan dengan elemen pasangannya.
7	Sangat Penting	Satu elemen terbukti sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata, dibandingkan dengan elemen pasangannya.
9	Mutlak lebih penting	Satu elemen terbukti mutlak lebih disukai dibandingkan dengan pasangannya, pada keyakinan tertinggi.
2,4,6,8	Nilai Tengah	Diberikan bila terdapat keraguan penilaian di antara dua tingkat kepentingan yang berdekatan.

Penilaian dalam membandingkan antara satu kriteria dengan kriteria yang lain adalah bebas satu sama lain, dan hal ini dapat mengarah pada ketidak konsistensian. Saaty (1990) telah membuktikan bahwa *indeks* konsistensi dari *matrik* ber *ordo n* dapat diperoleh dengan rumus :

$$CI = (\lambda \text{ maks} - n) / (n - 1)$$

Dimana :

CI = Indeks Konsistensi (Consistency Index)

$\lambda \text{ maks}$ = Nilai *eigen* terbesar dari matrik berordo *n*

Nilai *eigen* terbesar didapat dengan menjumlahkan hasil perkalian jumlah kolom dengan *eigen* vector. Batas ketidak konsistensian di ukur dengan menggunakan rasio konsistensi (CR), yakni perbandingan indeks konsistensi (CI) dengan nilai pembangkit random (RI). Nilai ini bergantung pada ordo matrik *n*.

Rasio konsistensi dapat dirumuskan :

$$CR = CI / RI$$

Bila nilai CR lebih kecil dari 10%, ketidak konsistensian pendapat masih dianggap dapat diterima.

Tabel 2. 2 Daftar Index random konsistensi (RI)

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
RI	0,00	0,00	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,48	1,56	1,57	1,59