

## BAB 2 LANDASAN TEORI

### 2.1 State Of Art

*Table 2.1 State Of Art*

Review Literatur Pertama	
Judul Artikel	PERANCANGAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN <i>FURNITURE</i> DENGAN METODE <i>360 DEGREES FEEDBACK</i>
Penulis	Remba Yanuar Efranto, Lely Riawati, Ryanti Setyoningtyas Dinaputri
Judul Jurnal/Proceeding	JEMIS VOL. 3 NO. 2
Tahun Penerbitan	2015
Masalah Utama yang diangkat	perusahaan menggunakan metode penilaian kinerja karyawan searah dan <i>conventional rating scales</i>
Kontribusi Penulis	Membuat perbaikan penilaian kinerja karyawan menggunakan metode 360
Ikhtisar Artikel	Penilaian kinerja karyawan yang lebih valid adalah penilaian kinerja karyawan yang melibatkan lebih dari satu penilai
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	-Hasil : Karyawan yang mengalami peningkatan nilai kinerja dengan metode penilaian kinerja karyawan dengan metode <i>360 degree feedback</i> meliputi empat karyawan yang menjabat sebagai Kepala Departemen dan dan duabelas karyawan yang menjabat sebagai Kepala Divisi.

	<p>-Kesimpulan : beberapa karyawan menunjukkan peningkatan hasil penilaian jika dibandingkan dengan hasil penilaian saat ini, dan beberapa lainnya menunjukkan penurunan hasil penilaian jika dibandingkan dengan hasil penilaian saat ini.</p> <p>-Saran : -</p>
<b>Review Literatur Kedua</b>	
Judul Artikel	Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode 360 Derajat Pada STIKOM Dinamika Bangsa Jambi
Penulis	Eni Rohaini
Judul Jurnal/Proceeding	JURNAL ILMIAH MEDIA SISFO Vol. 12, No. 2,
Tahun Penerbitan	2018
Masalah Utama yang diangkat	sistem penilaian kinerja karyawan yang ada di STIKOM Dinamika Bangsa Jambi masih dilakukan secara tertulis dalam bentuk kuesioner yang disebarakan kepada karyawan dan hal ini membutuhkan waktu dan biaya yang dirasa tidak efisien
Kontribusi Penulis	membangun sistem informasi penilaian kinerja karyawan menggunakan metode umpan balik 360 derajat dengan aspek-aspek yang sesuai dengan kebutuhan institusi
Ikhtisar Artikel	Manfaat yang akan diperoleh apabila organisasi di Indonesia menerapkan penilaian 360 derajat adalah semua penilaian yang diberikan oleh pimpinan, bawahan, rekan sejawat dan diri sendiri dapat memberikan hasil yang sangat akurat dan obyektif mengenai kinerja pihak yang dinilai
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	-Hasil : Dari hasil analisis tentang penilaian kinerja karyawan melalui kuesioner didapat bahwa sebanyak 11 orang mendapat penilaian kinerja Baik, dan 14 orang mendapat penilaian

	<p>kinerja Cukup Baik. Sedangkan untuk penilaian kinerja sangat baik, kurang baik dan Sangat kurang baik tidak ada.</p> <p>-Kesimpulan : Berdasarkan pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem informasi penilaian kinerja karyawan menggunakan metode 360 derajat sudah efektif karena dapat menggambarkan kinerja karyawan sesuai dengan dilapangan, adanya umpan balik dengan karyawan dan tujuan organisasaasi dapat tercapai dengan baik serta sistem ini dapat menghasilkan peringkat penilaian kinerja dan rekap laporan untuk masing-masing karyawan sebagai ukuran yang akan digunakan dalam menentukan <i>rewards and punishment</i>.</p> <p>-Saran : Diharapkan kedepannya adalah agar Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan STIKOM Dinamika Bangsa Jambi ini dapat dikembangkan lebih luas lagi agar lebih meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan keuntungan bagi institusi maupun karyawannya.</p>
<b>Review Literatur Ketiga</b>	
Judul Artikel	ANALISIS METODE 360 DERAJAT UNTUK PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Penulis	Rani Susanto, Anna Dara Andriana
Judul Jurnal/Proceeding	Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.17 No.1
Tahun Penerbitan	2019
Masalah Utama yang diangkat	dalam hal penilaian kinerja karyawan karena penilaian yang dilakukan dinilai tidak objektif dan masih diragukan

Kontribusi Penulis	Membuat Analisis Metode 360 Derajat Untuk Penilaian Kinerja Karyawan
Ikhtisar Artikel	Metode 360 derajat adalah metode penilaian kerja yang memungkinkan karyawan memperoleh penilaian dari segala arah, dari atasan bawahan dan rekan kerjanya.
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>-Hasil : Dari analisis yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Metode ini dapat digunakan untuk proses penilaian kinerja karyawan dan juga dapat membantu pihak perusahaan dalam mendapatkan rekomendasi hasil penilaian yang lebih objektif.</p> <p>-Kesimpulan : Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Metode 360 derajat dapat digunakan untuk melakukan proses penilaian kinerja karyawan yang merupakan salah satu modul pada sistem informasi manajemen sumber daya manusia. Metode ini juga dapat membantu pihak perusahaan dalam mendapatkan rekomendasi hasil penilaian yang lebih objektif.</p> <p>-Saran : Melakukan perbandingan Antara Metode 360 dengan Metode yang lain.</p>
<b>Review Literatur Keempat</b>	
Judul Artikel	PERANCANGAN SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE 360-DEGREE PADA PT ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU PALEMBANG
Penulis	M. Kadafi, Irman Effendy
Judul Jurnal/Proceeding	Bina Darma Conference on Computer Science
Tahun Penerbitan	2020
Masalah Utama yang diangkat	proses penilaian kinerja karyawan masih bersifat subjektif yang hanya dilakukan oleh kepala cabang ( <i>Branch Manager</i> )

	secara langsung dan dilakukan secara manual sehingga kurang efektif dan efisien dalam penilaiannya.
Kontribusi Penulis	Melakukan penelitian tentang sistem penilaian kinerja karyawan dengan metode 360 derajat
Ikhtisar Artikel	Metode ini dilakukan agar pihak atasan tidak lagi menjadi sumber satu-satunya untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan.
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>-Hasil : Berikut langkah-langkah proses penilaiannya: 1) Menentukan Skala Nilai, 2) Menentukan Kriteria dan Bobot Penilainya, 3) Menentukan Sub Kriteria dan Bobot Nilainya, dan 4) Penghitungan</p> <p>-Kesimpulan : 1) Telah dihasilkan aplikasi sistem penilaian kinerja karyawan yang menggunakan metode 360 derajat (degree), penilaian kinerja bersifat objektif karena dalam proses penilaian kinerja dilakukan oleh pimpinan dan rekan sejawat, dan</p> <p>2) Mempermudah pengguna dalam melakukan penilaian dan membuat pekerjaannya lebih efektif dan efisien dan juga dapat meningkatkan kualitas dari karyawan dan nilai perusahaan.</p> <p>-Saran : Melakukan perbandingan Antara Metode 360 dengan Metode yang lain.</p>
<b>Review Literatur Kelima</b>	
Judul Artikel	PENERAPAN METODE INTEGRASI 360° <i>FEEDBACK</i> DAN <i>ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS</i> (AHP) SEBAGAI ALAT PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Tunas Artha Mandiri Cabang Tanjunganom, Nganjuk)

Penulis	Chumayrotus Syatori'ah, Widhy Wahyani, Erna Habibah, Deny Kurniawati
Judul Jurnal/Proceeding	CYBER-TECHN VOL. 13 NO 01
Tahun Penerbitan	2018
Masalah Utama yang diangkat	<p>-Bagaimana menerapkan metode integrasi 360 derajat <i>feedback</i> dan AHP untuk menilai performance kerja karyawan di KSP Tunas Artha Mandiri Cabang Tanjunganom.</p> <p>- Bagaimana hasil penerapan metode integrasi 360 derajat <i>feedback</i> dan AHP pada karyawan KSP Tunas Artha Mandiri Cabang Tanjunganom.</p>
Kontribusi Penulis	<p>-Untuk mengetahui bagaimana penerapan metode integrasi 360 derajat <i>feedback</i> dan AHP untuk menilai performance kerja karyawan di KSP Tunas Artha Mandiri Cabang Tanjunganom.</p> <p>- Untuk mengetahui bagaimana hasil penerapan metode integrasi 360 derajat <i>feedback</i> dan AHP pada karyawan KSP Tunas Artha Mandiri Cabang Tanjunganom</p>
Ikhtisar Artikel	Metode penilaian 360 derajat memberikan pemahaman terhadap individu mengenai bagaimana efektivitasnya sebagai karyawan, kolega berdasarkan pandangan orang lain.
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>-Hasil : Metode penilaian kinerja integrasi 360 derajat <i>feedback</i> lebih efektif dan menggambarkan kinerja karyawan secara obyektif dari beberapa sumber penilai serta memperoleh bahan evaluasi sebagai acuan dalam pengembangan kualitas karyawan.</p> <p>-Kesimpulan : Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan penilaian</p>

	<p>kinerja dengan metode 360 derajat <i>feedback</i> diperoleh lebih banyak informasi tentang kinerja dari berbagai pihak yaitu atasan, rekan kerja, diri sendiri, dan bawahan serta perbandingan nilai kinerja dari orang lain dengan nilai kinerja diri sendiri. Sehingga akan diperoleh gambaran nilai kinerja secara obyektif dan memperoleh gambaran kinerja sebagai dasar evaluasi untuk pengembangan bagi setiap karyawan agar tercipta kinerja yang lebih baik dari yang sebelumnya.</p> <p>-Saran : -</p>
--	--

## 2.2 Profile Perusahaan

### 2.2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Bayer adalah perusahaan global dengan kompetensi di bidang Life Science terkait kesehatan dan pertanian. Produk serta layanan Bayer dirancang untuk memberikan manfaat serta meningkatkan kualitas hidup manusia. Group Bayer bertujuan untuk menciptakan nilai melalui inovasi, pertumbuhan dan daya penghasilan tinggi. Sebagai korporasi, Bayer memegang teguh prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan serta tanggung jawab sosial dan etika.

Produk Bayer sudah tersedia di Indonesia sejak 1920. Secara badan hukum, pendirian PT Bayer Indonesia dikukuhkan pada 1957. Bayer mengoperasikan tiga supply center di Indonesia yang merupakan bagian dari supply chain fasilitas produksi Bayer global. Sebagian besar produk dari kedua supply center tersebut diekspor ke negara-negara di seluruh dunia serta dipasarkan di Indonesia.

Divisi Crop Science di Indonesia terdiri dari dua segmen bisnis: Perlindungan Tanaman / Bibit dan Environmental Science. Bayer memberi

akses yang lebih baik kepada petani untuk solusi pertanian yang inovatif dan berkelanjutan, sehingga petani dapat meningkatkan pendapatan mereka. Di Indonesia, Bayer berkomitmen untuk memberdayakan 4 juta petani pada tahun 2030. Bayer di Indonesia terus menghadirkan teknologi modern baru yang dapat diterapkan dan sesuai dengan pertanian Indonesia, seperti benih hibrida baru, layanan drone, dan molekul baru untuk perlindungan tanaman.

### **2.2.2 Visi dan Misi**

#### **Visi**

Untuk mempertahankan atau mendapatkan posisi terkemuka di setiap pasar dimana kami beroperasi. Hal ini juga merupakan dasar untuk meningkatkan kehidupan jutaan orang.

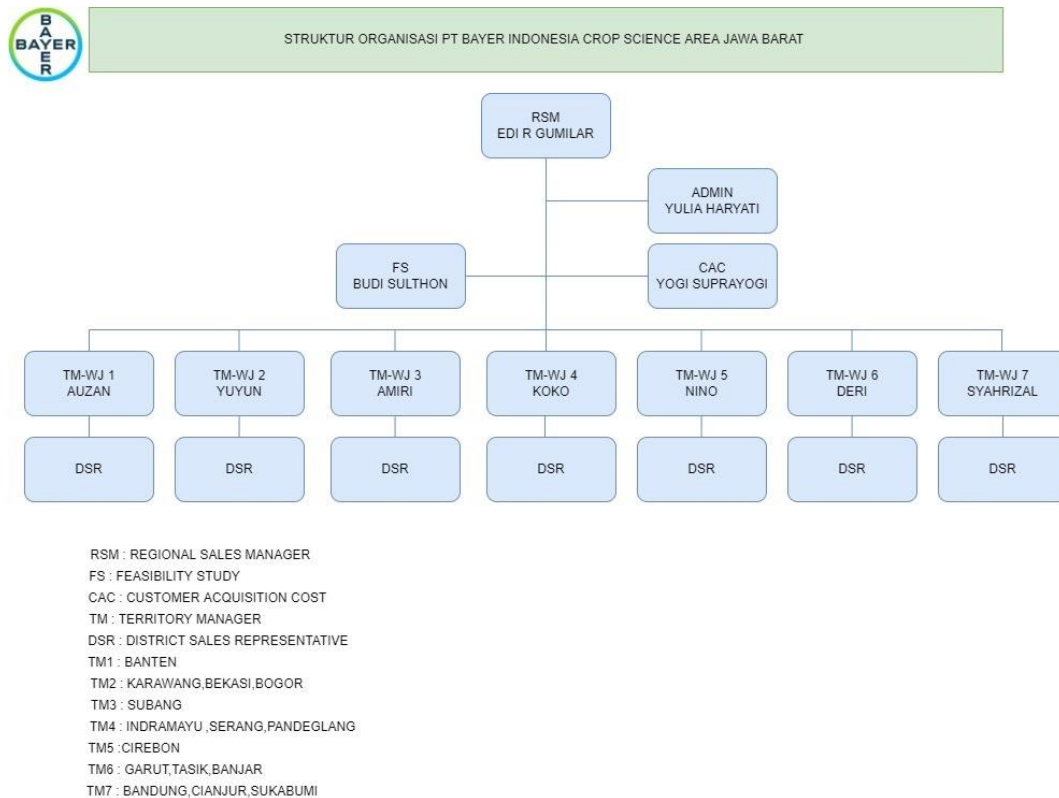
#### **Misi**

- Kami menjamin kecukupan pasokan berkualitas tinggi, pakan dan serat makanan
- Membuat kontribusi yang signifikan di bidang efisiensi energi dan sumber daya, mobilitas dan tinggal di rumah .

### **2.2.3 Struktur Organisasi Persusahaan**

Struktur Organisasi yang dibahas hanya mencakup pada kantor pusat cabang PT . Bayer Indonesia area Jawa Barat





Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bayer Indonesia area Jawa Barat

## 2.2.4 Deskripsi pekerjaan

### Regional Sales Manager

Berikut ini deskripsi pekerjaan Regional Sales Manager :

- Mengembangkan dan mengawasi pelaksanaan rencana penjualan, kegiatan, dan program, dan mengelola kegiatan sehari-hari tim penjualan area untuk menerapkan strategi penjualan organisasi secara keseluruhan untuk area yang ditugaskan
- Bernegosiasi dan melaksanakan kesepakatan penjualan dengan distributor dan pengecer utama
- Menyiapkan prakiraan dan anggaran penjualan bergulir, memantau volume penjualan, pendapatan, biaya, dan pengumpulan terhadap prakiraan untuk mengidentifikasi area masalah, dan mengadaptasi

prosedur atau mengalokasikan kembali sumber daya untuk meningkatkan hasil keseluruhan

- Mengusulkan dan menilai pengecer dan dealer baru bersama dengan pengontrol atau analis bisnis, memilih dan menugaskan petugas promosi penjualan sesuai dengan sumber daya yang dianggarkan
- Berkontribusi pada pengembangan pemasaran penjualan, retensi pelanggan, periklanan, penetapan harga, dan strategi distribusi untuk area yang ditugaskan.
- Melaporkan aktivitas penjualan, termasuk prospek penjualan, umpan balik pelanggan, dan informasi tentang aktivitas pesaing (yaitu harga, stok, promosi, dan distribusi) kepada Kepala Penjualan dan kepala departemen lainnya sehingga mereka dapat menanggapi perubahan kondisi pasar dan permintaan pelanggan
- Memimpin, mengarahkan, mengevaluasi, dan mengembangkan tim penjualan area untuk memastikan bahwa strategi dan aktivitas Penjualan diterapkan secara efektif dan sesuai anggaran yang ditetapkan, serta mematuhi semua peraturan, undang-undang, dan standar industri yang relevan; melatih Eksekutif Penjualan Senior dan Eksekutif Penjualan tentang aspek teknis produk organisasi, kampanye pemasaran dan promosi penjualan, dan tentang teknik, prosedur, dan standar penjualan yang akan membantu mereka mencapai target penjualan mereka.

### **Admin**

Berikut ini deskripsi pekerjaan Admin :

- Mempertahankan catatan klien
- Menangani panggilan masuk dan korespondensi,
- Mengatur janji temu untuk tim penjualan dan menyediakan informasi presentasi atau produk apa pun yang dibutuhkan oleh perwakilan untuk pertemuan.

- Memperbarui repetisi status pesanan dan rincian pengiriman sehingga dapat terus menginformasikan pelanggan
- Menjawab permintaan pelanggan melalui telepon
- Mempertahankan hubungan pelanggan yang baik
- Menangani permintaan pelanggan

### **Customer Acquisition Cost**

Berikut ini deskripsi pekerjaan Customer Acquisition Cost :

- Mempertimbangkan biaya Biaya iklan
- Mempertimbangkan biaya Biaya teknis
- Mempertimbangkan biaya Biaya penerbitan
- Mempertimbangkan biaya Biaya produksi
- Mempertimbangkan biaya Pemeliharaan inventaris

### **Feasibility Study**

Berikut ini deskripsi pekerjaan Feasibility Study :

- Melakukan analisis data dan pasar
- Melakukan penyusunan laporan penilaian usaha dan aset
- melakukan analisa makro & mikro ekonomi secara umum terkait obyek industri perusahaan yang dinilai.
- Melakukan analisa berdasarkan pendekatan penilaian yang dipilih (pendapatan, data pasar)
- Merapikan, menyusun dan mendokumentasikan hasil survey
- Menganalisis data kualitatif/kuantitatif.
- Menyusun Business Plan dari studi kelayakan yang telah disetujui.

### **Territory Manager**

Berikut ini deskripsi pekerjaan Territory Manager :

- Mewakili perusahaan dengan kemampuan pemahaman secara komprehensif tentang produk yang ditawarkan perusahaan.
- Meneliti kebutuhan konsumen dan memikirkan cara agar perusahaan dapat menjangkau dan memenuhi kebutuhan mereka
- Melatih, memotivasi, dan memberi nasihat kepada tim penjualan.
- Mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan yang efektif, menetapkan tujuan penjualan, menganalisis data kinerja, dan memproyeksikan kinerja masa depan.
- Melakukan pengembangan keterampilan kepemimpinan, perekrutan, dan pelatihan kepribadian secara berkelanjutan untuk merumuskan taktik penjualan yang efektif hingga memenuhi tujuan pendapatan

Membina hubungan baik dengan klien.

### **District Sales Representative**

Berikut ini deskripsi pekerjaan District Sales Representative :

- Mendistribusikan produk diseluruh wilayah penjualan
- Melakukan aktivitas promosi dan periklanan produk atau merek produk
- Melakukan pembukaan area baru atau saluran distribusi baru
- Mengusulkan dan menjalankan berbagai program aktivasi merek
- Mengusulkan dan menjalankan berbagai program aktivasi saluran distribusi (channel activation)
- Penjualan langsung ke konsumen (end user) atau ke retailer (end-channel).
- Mengelola pelanggan

- Monitoring pelaksanaan brand activation.
- Melakukan analisa atas beberapa merek dengan brand index yang rendah.

### **2.3 Pengertian Sistem**

Menurut Jogiyanto (2005) sistem adalah :“Suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu”[1].

Sistem juga diartikan sebagai sekumpulan elemen yang bekerja sama dalam suatu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi yang berguna. Dalam bukunya Jogiyanto sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Definisi sistem menurut Abdul Kadir adalah ”sekelompok elemen-elemen yang saling terintegrasi dengan maksud dan tujuan yang sama untuk melaksanakan sasaran yang telah ditentukan”[2].

### **2.4 Pengertian Sistem Informasi**

Menurut Kadir (2013: 4) kemampuan utama sistem informasi adalah sebagai berikut: “Melaksanakan komputasi numerik, bervolume besar dan dengan kecepatan tinggi, kemudian menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah, akurat dan cepat, menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses, memungkinkan pengaksesan informasi seluruh dunia dengan cepat dan murah, meningkatkan efektifitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat , menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia, mengotomasikan proses-proses bisnis yang semi otomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual dan mempercepat pengetikan dan penyuntingan serta pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual”[3].

Sedangkan Menurut Al – Bahra bin Ladjamudin (2005)”sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen – komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi”[4].

## 2.5 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Secara umum sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. Sistem informasi manajemen juga dikenal dengan ungkapan lain, seperti "sistem Informasi", "sistem pemrosesan informasi", "sistem informasi dan pengambil keputusan"[5]. Menurut para ahli Sistem Informasi Manajemen memiliki beberapa pengertian, yaitu [6]:

- Bodnar dan Hopwood ; buku Accounting Information System : Kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data dalam bentuk informasi yang berguna.
- Turban, McLean, dan Waterbe ; buku Information Technology for Management Making Connection for Strategies Advantages : Sistem yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisa, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik.
- L. James Havery ; Sistem merupakan prosedur logis dan rasional guna melakukan atau merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain.

## 2.6 Metode 360 Derajat

Metode *360 degree feedback* adalah proses penilaian kinerja dengan sumber penilaian berdasarkan perilaku seseorang atas individu serta perilaku terhadap atasan, rekan kerja, bawahan dan anggota-anggota lain suatu tim proyek, para *customer*, maupun suplier (Karmawidjadja, 2007)[7].

Perhitungan Penilaian menggunakan rumus [8]:

$$\text{Nilai Kriteria}^i = \sum_{j=0}^m \{ \sum_{k=1}^m (\text{Nilai Subkriteria}^{ik} \text{ Bobot}^{ik}) \} \text{Bobot penilai}^{ij}$$

Dimana :

Nilai Kriteria  $i$  = total nilai dari subkriteria ke- $i$

Nilai Subkriteria  $ik$  = nilai subkriteria dari kriteria ke- $i$  pada bobot ke- $k$

Bobot  $ik$  = tingkat kepentingan (bobot) kriteria ke- $k$

$i = 1,2,3\dots n$ ;  $n$  = jumlah kriteria

$j = 1,2,3\dots m$ ;  $m$  = jumlah bobot penilai

$k = 1,2,3\dots m$ ;  $m$  = jumlah bobot

Untuk hasil akhir penilaian digunakan rumus :

$$\text{Nilai Akhir Penilaian} = \frac{\sum_{i=0}^n \text{nilai kriteria}^{ij}}{\sum \text{Penilai}}$$

Keterangan :

Nilai Akhir Penilaian = total nilai dari kriteria ke- $i$

Nilai Kriteria  $i$  = nilai dari kriteria ke- $i$

$i = 1,2,3\dots n$ ;  $n$  = jumlah kriteria

Semua penilaian dijumlahkan untuk mendapatkan hasil akhir penilaian yaitu :

$$\text{Hasil Penilaian} = \frac{P1 + P2 + P3}{3} =$$

## 2.7 Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut sukamto dan shalahudin dalam Apriliah, dkk (2018:30), menyimpulkan bahwa “*entity relationship* diagram (ERD) adalah sebuah diagram yang digunakan untuk merancang hubungan antar tabel-tabel dalam basis data”[9].

## 2.8 Diagram Konteks

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem. Ia akan memberi gambaran tentang keseluruhan sistem[10].

## 2.9 Flowmap

Pengertian Flowmap adalah campuran peta dan flow chart, yang menunjukkan pergerakan benda dari satu lokasi ke lokasi lain, seperti jumlah orang dalam migrasi, jumlah barang yang diperdagangkan, atau jumlah paket dalam jaringan. Flowmap menolong analisis dan programmer untuk memecahkan masalah ke dalam segmen-segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif-alternatif lain dalam pengoprasian[11].

## 2.10 Model PDCA

Penjelasan tahapan siklus PDCA sebagai berikut [12] :

- a) *Plan* (Rencanakan): identifikasi masalah, menentukan tujuan yang ingin dicapai dan menganalisa penyebab masalah.
- b) *Do* (Kerjakan): mengeksekusi apa yang ada pada tahap *plan*.
- c) *Check* (Cek): hasil pemantauan dan evaluasi yang sudah dilakukan, apakah sesuai dengan yang direncanakan pada tahap *plan*.
- d) *Act* (Tindak lanjuti): menindaklanjuti hasil untuk membuat perbaikan yang diperlukan.

## 2.11 Black Box

Pengujian perangkat lunak bertujuan untuk memastikan , bahwa perangkat lunak yang telah dikembangkan sudah berjalan sesuai dengan fungsionalitas yang diharapkan pengguna akhir. Pengembang perangkat lunak melakukan sesi khusus untuk menguji perangkat lunak agar error dapat di deteksi sejak awal. Pengujian perangkat lunak ini menjamin kualitas perangkat lunak yang merupakan bagian dari daur hidup pengembangan perangkat lunak. (M. Sidi Mustaqbal, 2015) [13].



### **2.12 User Acceptance Testing (UAT)**

UAT adalah salah satu prosedur proyek perangkat lunak final dan paling penting yang harus terjadi sebelum perangkat lunak tersebut dikembangkan dan diluncurkan ke pasar. UAT juga dikenal sebagai pengujian beta, pengujian aplikasi atau pengujian pengguna akhir [14]. User Acceptance Testing (UAT) merupakan proses verifikasi bahwa solusi yang dibuat dalam sistem sudah sesuai untuk pengguna. Proses ini berbeda dengan pengujian sistem (memastikan software tidak crash dan sesuai dengan dokumen permintaan pengguna), melainkan memastikan bahwa solusi dalam sistem tersebut akan bekerja untuk pengguna (yaitu, tes bahwa pengguna menerima solusi di dalam sistem) [15].

### **2.13 Skala Likert**

Metode Skala Likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert pada Tahun 1932. Skala likert memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yang mempersentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku. Skala likert dapat juga dikatakan sebagai skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk penelitian [16].