

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil perusahaan

Belviu Hotel Bandung yang bergerak dalam bidang perhotelan yang merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan penyewaan kamar untuk menginap, menyediakan berbagai fasilitas, dan juga menyediakan makanan dan minuman. Belviu Hotel terletak di jalan Setiabudhi No. 35 RT 002 RW 001 Kelurahan Pasteur Kecamatan Sukajadi Bandung 40161. Hotel ini memiliki 8 fasilitas diantaranya 89 kamar dengan 8 tipe kamar, 1 Ballroom dan 7 Meetings Rooms, Belviu cafe & Bistro, Palazzo Lounge, Deja Vu Party Pit with 360 Degrees, Infinity Pool, Ramens, dan HI cafe and Bar. Lantai hotel ini berjumlah 12 lantai, dan juga hotel ini memiliki layanan Free Full speed Wi-Fi all public area, 24 Hours Security Service, 24 hours Room Service, Free Valet Service, Concierge Service, dan Laundry Service. Hotel ini memiliki lokasi yang startegis karena dekat dengan Mall, akses jalan Toll, dan pusat perbelanjaan.

Sebelumnya Hotel ini bernama Regata Hotel yang didirikan 24 Maret 2016, lalu hotel ini melakukan Re-Branding menjadi Belviu Hotel pada tanggal 29 April 2019 yang didirikan oleh Bapak Erwin Budhiputra dan Ibu Erniwaty. Hotel ini memiliki 104 pegawai diantaranya 56 pegawai sebagai pegawai tetap dan 48 pegawai adalah pegawai kontrak.

2.2 Logo Perusahaan

Belviu Hotel memiliki Logo Perusahaan yang memiliki unsur classic elegant seperti bentuk gedungnya yang cukup megah. Logo ini berwarna merah tua dengan latar berwarna putih, yang artinya warna merah memiliki arti kenyamanan, kehangatan, dan dapat mempengaruhi suasana hati, dan latar yang berwarna putih memiliki arti kesederhanaan, kemurnian, dan kesmpurnaan. Logo ini memiliki banyak arti yang dapat mengekspresikan melalui pelayan serta fasilitas dengan hangat dan baik. Berikut ini adalah logo perusahaan Belviu Hotel Bandung.



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Twice Your Value (Dua Kali Nilai Anda)

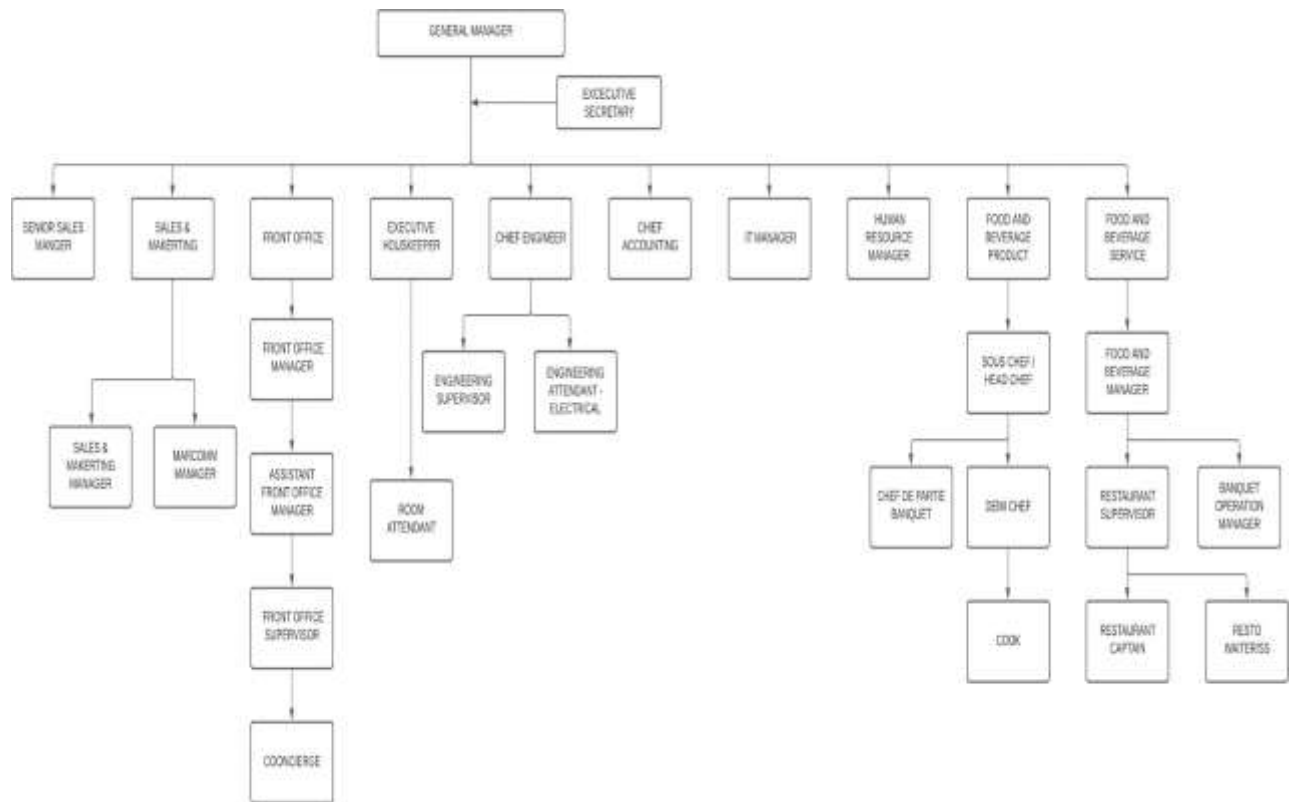
b. Misi Perusahaan

Reaching out the customer with hospitality eye contact that shows you CARE
Gaining the Feedback when handling customer's complaint, Assure gues't satisfaction take initiative to take action when handling object always do the best to get the result of service excellence (Menjangkau pelanggan dengan kontak mata keramahan yang menunjukkan Anda PEDULI Memperoleh Umpan Balik saat menangani keluhan pelanggan, Menjamin kepuasan tamu Berinisiatif untuk mengambil tindakan saat menangani objek, selalu melakukan yang terbaik untuk mendapatkan hasil pelayanan prima)

2.4 Struktur Organisasi

Belviu Hotel memiliki Struktur Organisasi, yang dimana memiliki fungsi untuk dasar dalam pembagian pekerjaan karena struktur ini memuat pembagian suatu kegiatan yang berbeda beda dengan ketentuannya masing masing. Dengan ini karyawan dapat bertanggung jawab atas pekerjaan nya sehingga dapat berkontribusi dalam menciptakan

organisasi yang baik. Berikut ini adalah gambar Struktur Organisasi pada Belviu Hotel Bandung.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini adalah tugas tugas karyawan Belviu Hotel Bandung :

2.2.1 General Manager

A. Ruang Lingkup

Mengarahkan semua Operasional Hotel dan menilai, mengevaluasi serta memenuhi kebutuhan Hotel jangka pendek dan jangka panjang untuk memastikan keberhasilannya.

B. Tugas & Tanggung Jawab

1. General Manager harus melapor langsung kepada Owner/Pemilik Hotel.
2. Mengawasi secara langsung atau tidak langsung pihak kedua dikomando dan Kepala Departemen.

3. Berinteraksi dengan Tamu dan individu termasuk tamu di luar Hotel, namun tidak terbatas pada klien dan calon potensial, memiliki perwakilan perusahaan, pemasok, pesaing dan anggota masyarakat setempat lainnya.
4. Mengkoordinasikan fungsi dan aktivitas dengan staf regional, divisi dan perusahaan yang sesuai.
5. Mengembangkan dan menerapkan rencana strategis, rencana pemasaran, program pelatihan dan tujuan anggaran untuk memastikan kepuasan pelanggan secara optimal, potensi penjualan dan profitabilitas yang sedang berjalan.
6. Memastikan tingkat kepuasan tamu tertinggi dengan menyediakan layanan tamu yang berkualitas dan fasilitas perusahaan yang standar.
7. Mengatur fungsi semua Personil Hotel melalui pengawasan langsung dan tidak langsung terhadap Kepala Departemen.
8. Memantau tren, praktik dan sistem yang ada sekarang di masa depan dan menentukan dan memastikan pelaksanaan program yang kompetitif.
9. Berpartisipasi secara aktif dalam menjual Hotel melalui keterlibatan dengan pasar potensial.
10. Melakukan pemeriksaan dan memastikan fasilitas fisik dijaga dalam kondisi optima dengan menerapkan program pemeliharaan preventif dan perencanaan yang matang dan pengelolaan FF & E.
11. Mengawasi dan mengarahkan fungsi personil Hotel termasuk rekrutmen, perekrutan, orientasi, pembinaan, konseling, pelatihan, upah dan administrasi gaji. Hubungan perburuhan, penilaian kinerja dan perencanaan suksesi.
12. Bertanggung jawab atas Keamanan dan Keselamatan Tamu dan Karyawan dan memastikan prosedur darurat ditetapkan, dipublikasikan dengan baik, dipraktikkan dan ditegakkan.
13. Memantau hukum dan peraturan yang berlaku dan memastikan kepatuhannya.
14. Menetapkan dan memelihara komunikasi internal yang efektif termasuk pertemuan Kepala Departemen mingguan untuk memastikan kerja tim dan produktivitas yang optimal.

15. Menetapkan dan memelihara tingkat visibilitas dan keterlibatan yang menonjol di Hotel dan di Bisnis, Sosial dan Masyarakat Pemerintah.
16. Menetapkan dan memelihara hubungan karyawan yang efektif.
Menginstal program pengelolaan kas termasuk persediaan dan piutang.
17. Mengembangkan program pengenalan, periklanan dan promosi untuk mendapatkan kesadaran pasar dan patronase yang terbaik.
18. Memantau praktik pembelian untuk memastikan kepatuhan terhadap Kebijakan dan Prosedur Hotel.
19. Berkontribusi pada pertumbuhan Hotel dengan mengidentifikasi dan mengkomunikasikan struktur organisasi dan operasinya.
20. Membangun dan memelihara komunikasi yang efektif dengan Pemilik Perusahaan dan selalu meyakini struktur organisasi dan operasinya.
21. Melakukan tugas lain seperti yang didefinisikan oleh kebutuhan properti atau yang diarahkan oleh atasan untuk waktu ke waktu.

2.2.2 Executive Secretary

A. Ruang Lingkup

Memastikan organisasi pekerjaan, sistem, metode, prosedur, dokumentasi, dan komunikasi untuk mencapai efisiensi operasional maksimum dan kepuasan pelanggan yang semuanya tercakup dalam atmosfer semangat individu yang tinggi.

B. Tugas & Tanggung Jawab

a) Administrasi

1. Mengembangkan, mengimplementasikan, memaksimalkan, mengawasi dan mengevaluasi strategi kesekretariatan Hotel (tujuan, taktik dan aksi) untuk mencapai dan melebihi keuntungan, dan seluruh department penghasil pendapat lainnya.
2. Mewakili fungsi kesekretariatan Executive Committee Hotel.
3. Membawahi persiapan dan pembaruan Manual Operasional Department.

4. Melakukan rapat komunikasi divisi secara teratur dan memastikan briefing dan rapat department dilakukan secara efektif dan sesuai kebutuhan.
5. Membuat voucher baik bersifat paid (berbayar), barter ataupun compliment (free)
6. Membuat schedule MOD (Manager On Duty) serta breakfast power setiap bulannya dan di share by email maupun dibagikan secara manual ke seluruh HOD terkait.
7. Penyimpanan file dengan rapi dan tertaur
8. Pengumpulan report baik monthly, weekly maupun daily yang dibutuhkan oleh General Manager

b) Layanan Pelanggan

1. Memastikan bahwa seluruh karyawan hotel memberikan pelanggan yang berkualitas dan sesuai standar Hotel setiap saat, memberikan umpan balik yang positif dan konstruktif sesuai kebutuhan ke HOD terkait.
2. Memastikan karyawan kesekretariatan juga memberikan layanan yang berkualitas ke pelanggan internal di departemen-departemen lainnya kapanpun dibutuhkan.
3. Menangani seluruh keluhan dan pertanyaan tamu dan pelanggan internal secara sopan dan efisien, lalu melakukan tindak lanjut untuk memastikan permasalahan yang ada ditangani secara memuaskan. Operasional
4. Mengarahkan dan mengkoordinasikan seluruh aktivitas kesekretariatan dan mengkomunikasikan aktivitas-aktivitas tersebut.
5. Bekerja dengan departemen-departemen operasional berdasarkan hasil Audi Pelanggan (Consumer Audit) dan mendukung segala perubahan yang ada.
6. Bekerja dengan erat bersama anggota Executive Committee lainnya secara fleksibel dan saling mendukung, berfokus pada sukses keseluruhan Hotel dan kepuasan tamu Hotel.
7. Memastikan karyawan kesekretariatan bekerja sama secara fleksibel dan saling mendukung dengan departemen lain dalam semangat “Kita bekerja sebagai tim.”
8. Meninjau dan mengevaluasi keefektifan aktivitas-aktivitas kesekretariatan dan melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan untuk mencapai atau melebihi tujuan yang disebutkan di rencana kesekretariatan.
9. Memastikan seluruh kontrak yang ditandatangani oleh atau atas nama Departemen Executive Office mengikuti kebijakan dan prosedur Hotel.

c) Sistem/Operasi

10. Memastikan persiapan pembaruan dan pengiriman MIS dengan standar kualitas tinggi ke departemen.
11. Menyiapkan transkripsi akurat dan tanpa error (pengetikan, pembuatan, dan lain-lain) sesuai dengan spesifikasi.
12. Mengkoordinasikan aliran informasi dan manajemen umpan balik untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.
13. Memperbaharui peningkatan teknologi komunikasi dan sistem dokumentasi untuk memaksimalkan efisiensi operasional.
14. Menjadwalkan dan menyederhanakan perjanjian, kunjungan, dan rapat sesuai spesifikasi.
15. Merekomendasikan perbaikan di metode, sistem, dan prosedur untuk meningkatkan efisiensi dan memaksimalkan kepuasan pelanggan.
16. Memastikan pengiriman dan transmisi informasi dan dokumen yang tepat dan dapat diandalkan. Personil
17. Membawahi dan membantu rekrutmen dan seleksi sekretaris. Mengikuti garis panduan Hotel ketika merekrut dan menggunakan pendekatan berbasis kompetensi ketika memilih karyawan.
18. Membawahi kehadiran dan ketepatan waktu sekretaris, memastikan mereka memakai seragam yang benar sekaligus menjaga standar kebersihan dan penampilan pribadi yang tinggi yang sesuai dengan standar kerapian Hotel dan departemen.
19. Melakukan Diskusi Pengembangan Kinerja (Performance Development Discussions) dan mendukung karyawan dalam mengejar tujuan-tujuan pengembangan profesional masing-masing.
20. Merencanakan dan mengimplementasikan program-program pelatihan yang efektif, termasuk semua kursus Smart Selling, kepada seluruh karyawan sambil berkoordinasi dengan Training Manager dan Pelatih Departemen (Departmental Trainers.)
21. Memaksimalkan keefektifan sekretaris melalui pengembangan keahlian dan kemampuan setiap individu melalui pelatihan dan pengajaran yang tepat.

22. Mendorong sekretaris untuk menjadi kreatif dan inovatif, menantang dan mengakui kontribusi mereka ke dalam sukses operasi.
23. Memastikan sekretaris memiliki pemahaman dan mematuhi peraturan karyawan.
24. Memastikan sekretaris mengikuti seluruh peraturan, kebijakan, dan regulasi Hotel, perusahaan, dan wilayah sekitar yang terkait dengan keamanan kebakaran dan keadaan darurat.
25. Membawahi implementasi dan mengawasi secara terus menerus rencana kesekretariatan untuk Sekretaris.

d) Staff/Pelatihan

1. Menghadiri ruangan kelas serta pelatihan kerja untuk meningkatkan kemampuan yang mendorong multi-fungsionalitas.
2. Selalu pergunakan teknik-teknik terbaru di komunikasi dan paket-paket software.

2.2.3 Sales Manager

3.1 Ruang Lingkup

Adalah tanggung jawab dari Sales & Marketing Manager untuk mengorganisasi dan mengarahkan tim, khususnya yang berorientasi untuk penjualan fasilitas hotel secara keseluruhan serta pemasarannya. Pribadi ini dengan sungguh – sungguh bertanggung jawab untuk menciptakan, mengkoordinasi dan menerapkan pelatihan kepada staff di dalam departemen.

Mengarahkan dan Mengkoordinasikan kegiatan keseluruhan Departemen Sales & Marketing. Memeriksa semua operasional Sales & Marketing dan pastikan semua prosedur / operasi yang di terapkan sesuai dengan standar.

A. Tugas & Tanggung Jawab

1. Menetapkan, memelihara dan mengarahkan bahan dari berbagai referensi seperti majalah Koran dan lain – lain serta tetap mengikuti tren pasar dan teknik terkini cara menjual hotel.
2. Melakukan penelitian pasar secara berkelanjutan untuk menentukan bisnis yang akan datang, bentuk dari bisnisnya, apa pengaruhnya, siapa saja klien hotel – hotel lain, bagaimana mereka biasanya tiba di kota ini, dll.
3. Melakukan Sales Call dan Sales Visit untuk mempromosikan dan mencari bisnis baru untuk hotel.

4. Menjaga dan menjalin kontak dengan komunitas yang ada, maskapai penerbangan, agen perjalanan, rumah komersial, klub pribadi, asosiasi profesional, dll untuk mendapatkan bisnis baru bagi hotel. Ini akan dilakukan dengan melakukan Sales Call (minimal 5 sales call per hari) dengan kontak telepon atau dengan komunikasi tertulis.
5. Membuat ulasan tentang potongan harga serta promosi internal secara teratur untuk memastikan bahwa semua brochure, leaflet hotel, poster, kartu nama, dll memadai serta meng up-to-date semua visualisasi hotel secara konsisten dengan standar yang tinggi yang telah ditetapkan oleh manajemen.
6. Bekerjasama dengan pihak masyarakat atau perwakilannya untuk memperbaiki hubungan antara Hotel dan masyarakat untuk mendapatkan liputan media secara maksimum akan kegiatan di dalam hotel yang akan menjadi kepentingan local maupun international.
7. Mengatur dan mempromosikan, bekerjasama dengan Food and Beverage Department, untuk membuat proyek khusus seperti Nonton Sepak Bola, Turnamen, Pameran, Pesta, Perayaan, Gastronomi, dll untuk memaksimalkan, penjualan Makanan dan Minuman.
8. Berkoordinasi dengan Front Office dan Department Housekeeping dalam penanganan pemesanan kamar, pertanyaan yang muncul dari pelanggan, permintaan dan keluhan.
9. Mengarahkan, Mengawasi dan Mengelola semua personil dalam Departemen Sales.
10. Mempersiapkan dan Melaksanakan (dalam hubungan dengan Public Relation) kampanye email secara langsung yang dapat meningkatkan minat local akan fasilitas hotel, memberikan informasi akan adanya acara khusus, mempromosikan kartu kredit, dll.
11. Memberikan Konsultasi kepada biro konveksi lokal, hotel lokal, dan asosiasi lain, kantor pemerintah, penerbangan, agen perjalanan, operator Tour.
12. Menentukan dan Menjaga anggaran agar dapat di terapkan dan di rekomendasi untuk alokasi paling produktif dana : email langsung, iklan, Sales Call, Entertainment dll.

13. Membuat Sales Forecast.
14. Meningkatkan Volume penjualan selama akhir pekan dan periode musim liburan.
15. Merekomendasikan dan Menerapkan promosi khusus (seperti festival gastronomi, pameran seni, tour the house, nonton bola bareng, penerbangan dll).
16. Promosi penjualan : kamar dan Makanan & Minuman, Promoting FIT, Conventon and Tour Groups Busines, Sales Meeting, Banquets, Cocktail Receptions dll.
17. Meningkatkan Pendapatan dari departemen operasi minor, kolam renang, laundry, outside catering, toko kue, toko penyewaan, layanan sekretaris dll.
18. Mengkoordinasikan semua metode penjualan untuk mempertahankan dan meningkatkan volume usaha. Ini termasuk periklanan, promosi penjualan, personalselling, publisitas, hubungan masyarakat, proyek – proyek khusus penjualan, pelatihan karyawan dan menjalin hubungan dengan tamu.
19. Mempersiapkan target penjualan tahunan : mengembangkan rencana kerja untuk melaksanakan tujuan, membandingkan prestasi aktual terhadap tujuan, secara berkala mengambil tindakan korekif yang diperlukan.
20. Mengembangkan rencana pemasaran tahunan dan rencana kegiatan penjualanminggu ke minggu dengan magsud untuk memaksimalkan penggunaan waktu, staff dan uang promosi.
21. Membuat rekomendasi kepada General Manager untuk kampanye iklan lokal maupun internal : media, seleksi, waktu dll serta memberikan masukan ataspengeluaran untuk program direct mail, promosi khusus, perkiraan biaya sebagai antisipasi yang berhubungan dengan biaya sales departemen.
22. Mengirimkan secara bulanan dan mingguan rencana penjualan dan analisa pasar (bulanan) serta penjualan harian / laporan kegiatan, yang juga akan mencakup orang(s) yang di entertain untuk tujuan mendapatkan bisnis. Rencana penjualan sertalaporan akan diajukan bagi semua anggota staf penjualan pada hari kerja bulan pertama, dan pada senin pagi setiap minggunya
23. Menyerahkan laporan penjualan kegiatan bulanan kepada General Manager yang mencangkup semua bisnis aru yang sudah di pesan selama bulan itu.
24. Membuat pertemuan akan hasil penjualan mingguan yang diadakan bersama General Manager, Front Office Manager dan Public Relation (Jika Ada).

25. Melatih semua personil sales dan membangun staff yang berkualitas secara konsisten untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Hotel.
26. Mengembangkan dan mempertahankan kontak bisnis dengan tamu dan untuk memberikan layanan pribadi bila memungkinkan.
27. Pastikan bahwa semua rotasi dilakukan dalam hubungannya dengan anggaran disiapkan.
28. Merekrut Karyawan
29. Mengorganisir hari ke hari kerja dan pertemuan komunikasi bagi karyawan Anda
30. Berpartisipasi dalam menyusun dan pelaksanaan rencana pelatihan bagi departemen untuk karyawan baru dan karyawan yang ada.
31. Melakukan pertemuan penilaian tahunan dengan karyawan.

2.2.4 Marcom Manager

A. Ruang Lingkup

Promosi dan menjaga hubungan baik internal ataupun eksternal.

B. Tugas & Tanggung Jawab

1. Menjaga hubungan baik dengan para media untuk kepentingan promosi dan menjaga image Hotel.
2. Melaksanakan, mengerjakan kerjasama promosi dengan seluruh media secara maksimal.
3. Meng-update content terkini untuk semua social media (facebook, twitter, instagra dan website)
4. Membuat printing material FB dan Room (flier, poster, dll) untuk promosi.
5. Membuat laporan feed back promosi.
6. Membuat press release setiap event besar (tahun baru, natal, lebaran, liburan sekolah, dll) dan mengirimkannya ke media.
7. Membuat klipping promosi Hotel yang ada di seluruh media cetak.
8. Mengirimkan kartu ucapan dan gift (bingkisan) : ulang tahun, ucapan selamat kepada klien , media dll.
9. Melaksanakan kegiatan surat menyurat dalam rangka mengerjakan kegiatan PR (Public Relations).

10. Follow up pemasangan iklan di Media Cetak & Electronic.
11. Mempersiapkan materi training sales & promotion yang diselenggarakan di Hotel.
12. Membantu dan menjawab komplain di media cetak dan social media.
13. Berkordinasi dengan sales & marketing untuk exhibition untuk branding hotel dan promo wedding, dll.
14. Mempersiapkan strategy promotion setiap 3 bulan satu kali.
15. Mempersiapkan materi promo untuk talkshow on air dan off air.

2.2.5 Assistant Front Office Manager

A. Ruang Lingkup

Memastikan semua kegiatan front office berjalan dengan lancardan sesuai standar untuk memenuhi kepuasan tamu secara efisien. Juga memastikan Average Room Rate, Room Revenue dan Occupancy dapat tercapai secara maksimal.

B. Tugas & Tanggung Jawab

1. Memahami dan menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan prosedur hotel.
2. Memelihara penampilan dan grooming serta menjaga seragam kerja dalam keadaan bersih setiap saat.
3. Mengetahui semua informasi fasilitas dan kegiatan yang ada di hotel.
4. Menghadiri training dan meeting yang telah ditentukan.
5. Memelihara hubungan yang baik terhadap internal dan external hotel.
6. Memastikan laporan per tiap shift ditulis ke dalam log book dan disampaikan pada saat serah terima tugas, terutama untuk semua tugas yang masih harus di tindak lanjuti.
7. Menjaga kerahasiaan data-data hotel dan tamu
8. Memahami prosedur penanganan keadaan darurat.
9. Menjaga kebersihan area kerja.
10. Menunjukkan perilaku sebagai karyawan profesional yang memiliki sikap ramah dan mau menolong terhadap tamu.
11. Melaksanakan proses pengembangan staff kepada seluruh Front Office team dengan memberikan pelatihan dan pengawasan.

12. Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff Fosudah sesuai dengan standar dan prosedur hotel serta semua kebutuhan tamu dapat terpenuhi.
13. Mengontrol penjualan kamar agar mendapatkan hasil yang maksimal
14. Melakukan pemeriksaan terhadap kamar tamu maupun area hotel agar terjaga dari kebersihan dan kerapihannya.
15. Mengecek kondisi status kamar dan melakukan koordinasi dengan pihak housekeeping.
16. Melakukan koordinasi dengan pihak accounting mengenai ketersediaan credit facilities.
17. Memastikan seluruh staff FO memahami product knowledge dari hotel maupun informasi secara umum.
18. Membantu FOM dalam operasional keseharian dan laporan bulanan.
19. Memberikan pelatihan terhadap staff baru maupun pelatihan secara rutin
20. Memahami prosedur penanganan keadaan darurat.

2.2.5 Excecutive Housekeeper

A. Ruang Lingkup

Adalah tanggung jawab dari Housekeeping Manager untuk mengorganisir dan mengarahkan tim, khususnya yang berorientasi untuk pelayanan dan kepuasan tamu dikamar dan di area publik. Pribadi ini dengan sungguh sungguh bertanggung jawab untuk menciptakan, mengkoordinasi dan menerapkan pelatihan kepada staff di dalam departemen. Mengarahkan dan mengkoordinasikan kegiatan keseluruhan Departeme Housekeeping. Untuk mengawasi pemeliharaan kebersihan dan penampilan yang menarik di kamar tamu dan ruang publik. Memeriksa semua operasional Laundry dan pastikan semua prosedur / operasi yang diterapkan sesuai dengan standar.

B. Tugas & Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas sel uruh operasi , staf dan peralatan dari Departemen Housekeeping.
2. Mendelegasikan dan mengawasi semua staf di dalam Departemen dan membantu mereka dalam mempersiapkan jadwal kerja.

3. Memastikan penerapan semua kebijakan, prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan oleh Regata hotel untuk mencapai tingkat tertinggi dalam keseragaman dan pelayanan tamu.
4. Melakukan tugas khusus seperti yang dipersyaratkan oleh General Manager.
5. Selalu siap dan bertanggung jawab untuk melakukan setiap tugas lainnya yang ditunjuk atau dibutuhkan oleh manajemen dari waktu ke waktu .
6. Mengarahkan dan mengkoordinasikan kegiatan semua personil Housekeeping terlibat dalam kegiatan seperti :
 - a. Membersihkan dan merawat tempat hotel interior.
 - b. Menyimpan dan mengelola Hotel linen dan seragam .
 - c. Memastikan bahwa semua kamar tamu, ruang serbaguna, ruang publik, kembali dari daerah rumah dan lingkungan mereka sesuai dengan standar hotel kebersihan, pemeliharaan dan ketertiban.
 - d. Memeriksa kamar hotel dan bangunan secara teratur, memastikan bahwa perabotan, fasilitas dan peralatan dibersihkan, diperbaiki, dipelihara dan diganti seperlunya dan menginformasikan Manajemen atas apa yang diperlukan, mengambil tindakan jika melihat bahwa kekurangan personil dalam pekerjaan.
 - e. Menentukan kebutuhan pembersihan umum, perbaikan dan renovasi ,mengkoordinasikan dengan FO setiap jadwal kegiatan kerja yang melibatkan kamar tamu dan fasilitas umum.
 - f. Melatih personil sesuai dengan prosedur yang ditetapkan , melakukan pertemuan untuk membahas masalah pelatihan dan rencana masa depan , memberikan informasi dan tugas, dll.
 - g. Memberikan pengarahan langsung kepada para penyelia untuk menyambut kedatangan VIP dan acara lainnya , yang akan memerlukan persiapan tambahan khusus.
 - h. Mengontrol dan melihat kecukupan persediaan semua bahan Housekeeping yang diperlukan, perlengkapan dan linen.

- i. Memberikan laporan mengenai persediaan secara periodik untuk linen dan seragam, menyampaikan hal yang sama kepada General Manager/Room Division Manager.
- j. Berkoordinasi dengan Front Office tentang pengalihan kamar , biaya tamu, dan masalah atau persyaratan mengenai akomodasi tamu dan penagihan lainnya.
- k. Menyiapkan laporan Housekeeping dan tingkat hunian kamar.
- l. Memastikan ketersediaan linen dan seragam yang diperlukan.
- m. Memastikan setiap jadwal personil dalam rangka memenuhi semua persyaratan pembersihan dan layanan harian.
- n. Menyetujui dan / atau mempersiapkan perintah pemeliharaan, perintah kerja , permintaan , laporan pengaduan tamu dan memorandum antar - kantor lainnya.
- o. Mempersiapkan Anggaran Tahunan Housekeeping.
- p. Melakukan tugas umum untuk semua pengawas dan tugas-tugas lainnya yang mungkin ditugaskan
- q. Monitor dan kontrol kegiatan untuk kamar dan laundry tamu.
- r. Mengontrol pergerakan harian kegiatan tamu, dan mampu menyelesaikan keluhan tamu.
- s. Menangani dan menyelesaikan semua pertanyaan dan keluhan tamu dengan cara yang efisien dan memberikan solusi untuk sebuah tujuan.
- t. Mampu menjalin hubungan baik dengan semua tamu hotel.
- u. Melakukan pengawasan yang ketat dan memberikan rekomendasi perbaikan dan perubahan untuk operasi Departemen Housekeeping demi terciptanya standar pelayanan hotel yang maksimal.

C. Tanggung jawab dan hubungan secara umum :

- 1. Melatih semua personil HK dan membangun staf yang berkualitas secara konsisten untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Hotel.
- 2. Mengembangkan dan mempertahankan kontak bisnis dengan tamu dan untuk memberikan layanan pribadi bila memungkinkan.

2.2.6 Chief Accounting

A. Ruang Lingkup

Memastikan pemeriksaan yang akurat dan tepat waktu atas akun-akun Hotel, mengelola arus kas dengan memperbaiki kontrol, mengembangkan sistem yang lebih baik, memberlakukan kontrol kredit yang benar, dan bertanggung jawab mencapai kepuasan pelanggan serta keuntungan yang tinggi, yang kesemuanya dilakukan dalam atmosfer yang kondusif

B. Tugas & Tanggung Jawab

a) Administrasi

1. Mengembangkan, mengimplementasikan, memaksimalkan, memonitor, dan mengevaluasi strategi Akunting Hotel (tujuan, taktik, dan tindakan) untuk mencapai dan melebihi target keuntungan di kamar (rooms), makanan dan minuman (food & beverage), dan bagian-bagian penghasil keuntungan lainnya.
2. Memastikan kegiatan-kegiatan Akunting selaras dengan Strategi Akunting Korporat dan tindakan-tindakan yang diperlukan dilakukan sebagaimana mestinya.
3. Mewakili bagian Akunting dalam Executive Committee (Komite Eksekutif) Hotel.
4. Mengawasi persiapan dan pembaruan manual-manual operasional masing-masing departemen.
5. Melakukan rapat komunikasi divisi secara teratur dan memastikan briefing serta rapat departemen dilakukan secara efektif dan seperlunya.

b) Pelayanan Pelanggan

1. Untuk memantau bahwa semua karyawan hotel memberikan standar brand dan memberikan layanan tamu yang berkualitas setiap saat, serta memberikan umpan balik positif dan konstruktif yang diperlukan untuk setiap HOD.
2. Memastikan karyawan Akunting memberikan layanan berkualitas ke pelanggan internal di departemen-departemen lainnya kapanpun dibutuhkan.
3. Menangani seluruh pertanyaan dan keluhan tamu dan pelanggan internal secara efisien dan sopan, serta melakukan tindak lanjut untuk memastikan permasalahan yang ada dapat diselesaikan secara memuaskan.

c) Finansial

1. Memaksimalkan produktivitas karyawan melalui penggunaan multi-skilling, multi-tasking, dan penjadwalan yang fleksibel untuk memenuhi tujuan finansial bisnis dan ekspektasi tamu.
2. Mengkoordinasikan penyusunan rencana bisnis tahunan.
3. Menganalisa kinerja bisnis secara strategis untuk memfasilitasi prakiraan yang akurat dan bermakna; libatkan HOD-HOD yang terkait apabila dibutuhkan.
4. Secara proaktif mengelola seluruh dana dan sumber daya marketing dan mengontrol biaya departemen, bekerja melalui HOD-HOD yang terkait sesuai dengan kebutuhan.
5. Memastikan bahwa seluruh regulasi dan kebijakan Hotel, perusahaan, dan area lokal yang terkait dengan penyimpanan catatan finansial, penanganan uang, dan perizinan dipatuhi dengan sepenuhnya, termasuk pelaporan informasi finansial yang akurat dan tepat waktu.

d) Pemasaran

1. Mengelola seluruh kontak Hotel termasuk seluruh komunikasi Sales & Marketing; memberlakukan dan menjaga posisi brand (brand positioning) Hotel serta konsep-konsep yang terdapat di Rencana Bisnis Tahunan.
2. Untuk mempersiapkan, memanfaatkan dan memperbarui Rencana Pemasaran (Annual Marketing Plan), didelegasikan sebagaimana diperlukan oleh divisi dan/atau departemen.
3. Mengawasi seluruh strategi, taktik, dan implementasi tindakan sales, yang sesuai dengan pendekatan Smart Selling, supaya tim Sales yang kuat dan disiplin dalam mencapai tujuantujuan penjualan yang ada dapat diciptakan.
4. Mengimplementasikan proses marketing strategis, memaksimalkan data marketing yang ada termasuk database Hotel, intelijen kompetitif, untuk membuat keputusan-keputusan yang baik.
5. Terus memonitor dan mengevaluasi tren pasar lokal, nasional, dan internasional, serta inisiatif hotel-hotel dan restoran kompetitor, untuk memastikan bahwa operasional dan pemasaran/marketing Hotel tetap bisa kompetitif dan terbaru.

6. Mengelola komunikasi pemasaran yang terintegrasi, termasuk iklan Hotel, promosi, kolateral, e-marketing, dan memastikan bahwa semuanya itu sesuai dengan target, efektif dalam menghasilkan ROI (Return of Investment) yang masuk akal, berada dalam anggaran, dan mematuhi seluruh prosedur, kebijakan, dan standar brand.
7. Mengawasi komunikasi marketing, e-marketing, dan aktivitas-aktivitas kehumasan untuk mendukung tujuan-tujuan yang tertera di Rencana Marketing Tahunan.
8. Mengatur rapat hasil mingguan dan rapat strategis bulanan untuk mengembangkan dan menyesuaikan strategi-strategi marketing dan pemberian harga jangka pendek serta taktik penyaluran.
9. Mengetahui faktor-faktor komunitas, bisnis, politis, dan sosial yang dapat mempengaruhi kinerja finansial Hotel.
10. Meninjau analisis dan laporan yang dikumpulkan oleh Marketing Manager – Strategy/Marketing Analyst dan diskusikan strategi, kesempatan, dan halangan-halangan yang ada di dalam divisi, dan dengan HOD-HOD yang relevan.
11. Memastikan penggunaan intelijen bisnis dan teknologi yang sebaik mungkin, dan data yang dihasilkan bersih.

e) Oprasion

- a) Mengarahkan dan mengkoordinasikan seluruh aktivitas akunting dan mengkomunikasikan aktivitas-aktivitas tersebut ke seluruh Hotel.
- b) Untuk bekerja dengan departemen operasional berdasarkan hasil Audit Konsumen dan untuk mendukung perubahan yang ada.
- c) Bekerja secara dekat dengan anggota Executive Committee lainnya dengan fleksibel dan saling mendukung, berfokus kepada kesuksesan Hotel dan kepuasan tamu Hotel.
- d) Memastikan karyawan akunting bekerja secara fleksibel dan saling mendukung dengan departemen-departemen lainnya, dalam semangat “Bekerja sebagai tim.”
- e) Untuk meninjau dan mengevaluasi efektivitas kegiatan akunting dan menyesuaikan seperlunya untuk mencapai atau melebihi tujuan yang ada.
- f) Untuk memastikan bahwa semua kontrak yang ditandatangani oleh atau atasnama Departemen Akunting mengikuti kebijakan dan prosedur hotel yang ada.

f) Tanggung Jawab Utama

1. Mengidentifikasi dan mengajukan kesempatan yang besar untuk berhemat melalui pengetahuan akan tren pasar dan harga yang kompetitif.
2. Mengajukan metode memperbaiki arus kas untuk mencapai keuntungan organisasional yang tinggi.
3. Memastikan pelaporan keuangan, pengelolaan akun, kepatuhan dengan peraturan yang ada, mengontrol biaya, pengelolaan dana.
4. Memastikan persiapan anggaran hotel dengan masukkan dari departemen yang lain.
5. Memastikan implementasi kebijakan kredit seperti yang diputuskan oleh manajemen.
6. Menjamin asuransi yang memadai untuk properti hotel dan juga menangani setiap klaim yang ada.
7. Menangani setiap kasus hukum yang terkait dengan akun dan keuangan.
8. Memastikan pengelolaan semua arsip/catatan yang dibutuhkan sesuai dengan kebijakan organisasi.
9. Memastikan persiapan dan pengiriman laporan berkala secara tepat waktu ke pihak-pihak berwenang baik internal maupun eksternal.
10. Memastikan pengelolaan gaji, hutang, piutang, dan inventori yang efisien.
11. Memastikan prosedur pembuangan dipatuhi oleh semua pihak terkait.
12. Memastikan seluruh kebijakan/persyaratan organisasi yang ada dipatuhi dengan baik.
13. Memastikan perlindungan, keamanan, dan keselamatan seluruh aset tetap dan bergerak.
14. Memastikan pengelolaan dan penyimpanan seluruh perizinan unit dan pembaruannya secara tepat waktu dengan menginformasikan dan memandupara HOD terkait, sesuai kebijakan organisasi.

g) Personil

1. Untuk mengawasi dan membantu dalam rekrutmen dan seleksi semua karyawan akunting. Untuk memastikan bahwa HOD mengikuti pedoman hotel ketika merekrut dan menggunakan pendekatan berbasis kompetensi untuk memilih karyawan mereka .

2. Untuk mengawasi ketepatan waktu dan penampilan semua karyawan akunting, memastikan bahwa mereka memakai seragam yang benar dan mempertahankan standar yang tinggi untuk penampilan pribadi dan kebersihan yang sesuai dengan standar Hotel dan Departemen.
3. Untuk memaksimalkan efektivitas Kepala Departemen HODn dengan mengembangkan keterampilan dan kemampuan masing-masing individu melalui pelatihan, pembinaan, dan/atau mentoring yang sesuai.
4. Melakukan Diskusi Pengembangan Kinerja tahunan dengan HOD dan memberikan dukungan untuk tujuan-tujuan pengembangan profesional mereka. Memastikan bahwa mereka melakukan Diskusi Pengembangan Kinerja dengan karyawan masing masing.
5. Untuk memastikan setiap HOD merencanakan dan mengimplementasikan program pelatihan yang efektif bagi karyawan mereka, termasuk Smart Selling, dengan berkoordinasi dengan Training Manager dan pelatih-pelatih departemen mereka.
6. Untuk mendorong karyawan untuk menjadi kreatif dan inovatif , menantang dan mengakui kontribusi mereka terhadap keberhasilan operasi .
7. Untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki pemahaman yang lengkap dan mematuhi aturan dan peraturan karyawan.
8. Memastikan karyawan mematuhi seluruh regulasi dan kebijakan Hotel, perusahaan, dan area sekitar yang terkait dengan keamanan dan kebakaran/kecelakaan.
9. Memberikan umpan balik atas Survei Pendapat Karyawan dan memastikan perubahan-perubahan yang relevan diimplementasikan.
10. Untuk mengawasi pelaksanaan dan pemantauan Rencana Bisnis Pribadi (Personal Business Plans) bagi semua karyawan Akunting.
11. Memastikan bahwa seluruh karyawan departemen dilatih dengan baik dengan pelatihan pada-saat-kerja (on-the-job training)
12. Memastikan kehadiran pada program pelatihan pekerjaan dan sikap untuk mengembangkan kemampuan mengawasi (supervisory skills) dan multi-fungsi.
13. Memastikan rencana-rencana pengembangan karir dan suksesi bawahan.
14. Menggunakan sistem penilaian REGATA untuk meninjau kinerja bawahan langsung dan menentukan kebutuhan pengembangan mereka.

15. Menghadiri pelatihan perilaku dan pekerjaan di area kerja sendiri dan yang terkait untuk meningkatkan keahlian dan mengembangkan multi-fungsionalitas.
16. Mengetahui tren-tren sosial ekonomis yang sedang berkembang di negara.

h) h. Tugas-tugas lain

1. Menjaga hubungan yang kuat dan profesional dengan perwakilan-perwakilan relevan dari kompetitor hotel, partner bisnis, dan organisasi-organisasi lainnya.
2. Merespon perubahan dalam fungsi-fungsi akunting seperti yang didikte oleh industri, perusahaan, dan Hotel.
3. Untuk membaca Buku Pegangan Karyawan hotel dan memiliki pemahaman tentang dan mematuhi aturan hotel dan peraturan dan khususnya, kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan kebakaran, kebersihan, kesehatan dan keselamatan
4. Untuk menghadiri sesi pelatihan dan pertemuan sebagaimana dan ketika diperlukan.
5. Untuk melaksanakan setiap tugas-tugas dan tanggung-jawab lainnya yang sewajarnya seperti yang ditugaskan.

D) Hubungan-hubungan Organisasi Penting Atasan

1. Melapor langsung ke Finance Director untuk seluruh kebutuhan operasional
2. Ketika bertugas secara independen, lapor ke General Manager
3. Menjaga hubungan yang baik dengan seluruh pemilik/promoter Departemen-departemen lain
4. Menjaga hubungan yang baik dengan akuntan di seluruh level dan seluruh departemen yang mereka layani. Pelanggan dan Pihak Luar
5. Membangun hubungan pribadi dengan Senior Executive di Bank dan Akun-Akun Korporat Kunci.
6. Membangun hubungan dengan rekan kerja di Hotel-Hotel pesaing.

2.2.7 IT Manager

A. Ruang Lingkup

Fungsi utamanya adalah untuk memberikan layanan teknis untuk setiap permasalahan yang ada di server/komputer kerja (workstation) yang dapat mengakibatkan tidak berjalannya sistem manajemen server dan menjaga seluruh

database dan sistem informasi di dalam hotel berjalan secara optimal dengan menyediakan seluruh informasi dan data yang diperlukan secara cepat dan akurat.

3.2 Tugas & Tanggung Jawab

1. Selalu berpenampilan rapih sesuai dengan standar seragam kerja yang sudah ditentukan, dan memastikan seragam yang dipakai selalu bersih dan terawat saat dipakai.
2. Memastikan kegiatan IT dapat berjalan sesuai dengan strategi korporasi dan akutansi.
3. Menangani seluruh pertanyaan dan keluhan tamu dan pelanggan internal secara efisien dan sopan , serta melakukan tindak lanjut untuk memastikan permasalahan yang ada dapat diselesaikan secara memuaskan.
4. Memastikan bahwa sistem pendukung fisik disimpan dan dijaga dalam area/wilayah yang aman dan dilengkapi dengan pendingin ruangan.
5. Memastikan ruang server terkontrol dengan baik untuk penyimpanan peralatan hardware atau software yang dibutuhkan oleh sistem.
6. Memastikan bahwa prosedur perawatan dan pencegahan dilakukan untuk hardware dan software untuk seluruh sistem.
7. Memastikan program/software tersedia dihotel dengan seluruh informasi dan data yang diperlukan oleh operasional dan dikontrol dengan baik.
8. Memastikan seluruh printer dapat berfungsi dengan baik dan dilengkapi dengan tintadan kertas yang sesuai.
9. Memastikan seluruh sistem berjalan setiap saat dan mengkoordinasikan pelayanan perbaikan dalam keadaan darurat untuk meminimalisir down time.
10. Staf IT tidak dapat dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab secara langsung atas kesalahan/operasi yang salah dari pihak staf/manager diarea hotel.
11. Staf IT harus siap memberikan layanan 24 jam apabila dibutuhkan, setiap permintaan khusus pada malam hari atau pada akhir pekan harus dilaporkan ke resident manager dihari berikutnya.
12. Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan staf IT diarea hotel.

2.8.8 Human Resource Manager

A. Ruang Lingkup

Di bawah bimbingan umum dan pengawasan General Manager, Human Resources Manager akan merencanakan, mengelola, mengendalikan, mengkoordinasikan dan berpartisipasi dalam kegiatan kepegawaian pada tunjangan karyawan, gaji, hubungan pekerjaan dan rekrutmen, memberikan rekomendasi, menerapkan, memformulasikan dan menjalankan semua aturan, procedure, rules & regulations serta semua program-program kepegawaian.

B. Tugas & Tanggung Jawab

- a. Mengembangkan dan menerapkan rekrutmen dan sistem penyaringan pegawai.
- b. Menetapkan kebijakan dan prosedur standar perekrutan.
- c. Menelaah dan mengulas semua tindakan disipliner untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan undang-undang perburuhan, aturan hotel dan peraturan.
- d. Berkonsultasi dengan kepala departemen pada tindakan yang tepat dan merekomendasikan hasilnya.
- e. Memastikan seluruh staf mengerti dan menjalankan semua kebijakan dan prosedur hotel serta peraturan pemerintah yang berkaitan dengan praktek kerja.
- f. Mengawasi staf personil dan memastikan staf manajemen yang efektif.
- g. Mengawasi administrasi umum kantor Sumber Daya Manusia.
- h. Memelihara dan memperbarui catatan staf, dokumen hukum, kebijakan dan prosedur dan hal-hal yang menyangkut kepegawaian.
- i. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala: seperti turnover personil, jumlah personil, perekrutan dan kecelakaan staf.
- j. Menetapkan anggaran departemen Sumber Daya Manusia.
- k. Monitor penilaian kinerja staf.
- l. Membuat perencanaan tenaga kerja.
- m. Melakukan Rekrutmen dan seleksi staf.
- n. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala: seperti turnover personil, jumlah personil, perekrutan dan kecelakaan staf.

- o. Mengembangkan strategi jangka panjang.
- p. Membantu dalam tugas-tugas lain yang mungkin ditugaskan.
- q. Menganalisa kebutuhan tenaga Hotel dan merekomendasikan kegiatan seleksi untuk memenuhi persyaratan.
- r. Monitor saat ini dan tren masa depan akan situasi tenaga kerja lokal, undang-undang dan merekomendasikan tindakan yang tepat.
- s. Membuat ulasan tentang Kebijakan, prosedur dan praktek kerja.
- t. Merekomendasikan perubahan, atau modifikasi kepada General Manager.
- u. Memeriksa secara teratur staf restoran, ruang ganti dan loker dan fasilitas staf lain untuk memastikan mereka beroperasi dengan baik dan dipelihara.
- v. Monitor dan mengulasan manfaat dan kompensasi yang hotel berikan kepada karyawan dan merekomendasikan perubahan yang sesuai dengan kemampuan hotel kepada General Manager.
- w. Untuk meningkatkan kinerja staf melalui sistem manajemen ketengakerjaan yang menciptakan loyalitas dan komitmen dari karyawan.

C. Tanggung jawab dan hubungan secara umum

1. Memberikan konsultasi kepada karyawan dibidang perencanaan karir, transfer pekerjaan, hubungan staf dan persyaratan hukum yang berkaitan dengan kepegawaian.
2. Mengimplementasikan hubungan yang efektif dengan karyawan dan membuat program motivasi.
3. Mengembangkan dan menerapkan program-program untuk menjamin keamanan staf dan keselamatan.
4. Mensosialisasikan informasi mengenai kegiatan staf, kebijakan hotel, prosedur dan informasi yang berkaitan dengan hubungan pengusaha-pekerja.
5. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan sosial, olah raga dan rekreasi staf.
6. Menjamin efisien menjalankan Departemen Sumber Daya Manusia.
7. Memastikan bahwa semua aturan hotel dan peraturan sesuai dengan undang-undang pemerintah daerah dan peraturan.
8. Memecahkan masalah.

2.3 State of the art

Pada tahap ini mengambil berapa referensi dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian sebagai acuan. Berikut state of the art pada tabel berikut.

Tabel 2. 1 State Of The Art

Judul Jurnal	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENGGAJIAN DAN PENILAIAN KINERJA PEGAWAI PADA SMK TAMAN SISWA LAMPUNG[1]
Penulis	Nina Nirmalasari Damayanti
Tahun Penerbitan	2019
Masalah yang Diangkat	Permasalahan dalam pengelolaan data penggajiandan penilaian kinerja guru/pegawai pada SMK Taman Siswa Teluk Betung masih dilakukan secara manual.
Kesimpulan	Penelitian ini telah menghasilkan Sistem informasi manajemen penggajian dan penilaian kinerja pegawai berbasis website sehingga dapat mempermudah dalam pengelolaan penggajian dan penilaian kinerja guru/pegawai, sistem dapat menghitung jumlah gaji secara otomatis sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

Tabel 2. 2 State Of The Art

Judul Jurnal	<p>SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMBERIAN TUNJANGAN</p> <p>KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) STUDI KASUS: PT MUTIARA FERINDO INTERNUSA[2]</p>
Penulis	<p>Giyanti Lestari</p> <p>Ajeng Savitri Puspanigrum</p> <p>Neneng</p>
Tahun Penerbitan	<p>2021</p>
Masalah yang Diangkat	<p>Masalah yang terjadi belum terdapat sistem penilaian kinerja karyawan salah satunya dalam pemberian tunjangan karyawan. Proses pemberian tunjangan karyawan tidak didasarkan dengan penilaian melainkan rekomendasi atasan tidak dilihat dari kerajinan atau lama kerja.</p>
Kesimpulan	<p>Untuk menghasilkan sebuah Sistem Pendukung keputusan Tunjangan Karyawan menggunakan metode AHP berbasis web yang dapat digunakan oleh Admin, Kepegawaian dan Pimpinan. sistem dengan menggunakan metode pengembangan Extreme Programming (XP). Dari tahapan pengembangan ini dibuatlah rancangan desain sistem menggunakan UML Implementasi sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan text editor</p>

	Sublime Text dan database MySQL. berdasarkan hasil pengujian Blackbox memperoleh hasil 97,14 %. Maka dapat disimpulkan PT. Mutiara Ferindo Internusa dinyatakan sangat baik untuk digunakan dan layak untuk di implementasikan.
--	---

Tabel 2. 3 State Of The Art

Judul Jurnal	Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web dalam Rangka Mendukung Evaluasi Kinerja Akademik dan Dosen di Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Ibrahimy[3]
Penulis	Ahmad Homaidi Atika Line
Tahun Penerbitan	2019
Masalah yang Diangkat	Menggunakan angket yang di sebar, dan tidak ada petugas khusus dalam menangani masalah
Kesimpulan	Sistem Informasi Manajemen Evaluasi Kinerja Akademi dan Dosen AMIK Ibrahimy Berbasis Web dapat dirancang dan dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Kegiatan evaluasi kinerja akademi dan dosen yang pada awalnya belum maksimal karena proses yang dilakukan secara manual dapat teratasi dengan adanya sistem evaluasi yang baru, sehingga lebih maksimal dengan

	mendapatkan informasi secara cepat, tepat, akurat dan relevan.
--	--

Tabel 2. 4 State Of The Art

Judul Jurnal	RANCANGAN SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA KARYAWAN TERBUKA (METODE 360 DERAJAT) PADA GREEN HOTEL KAMOJANG GARUT[4]
Penulis	DERI PRAYUDI, SE., MM
Tahun Penerbitan	2020
Masalah yang Diangkat	Pengelolaan kinerja karyawan Green Hotel Kamojang Garut yang saat ini dilakukan masih sangat terbatas pada hasil penilaian yang sangat subjektif, dimana penilaian kinerja dilakukan oleh kepala bagian dan dilaporkan kepada HRD sehingga karyawan tidak mengetahui hasil dari penilain secara langsung
Kesimpulan	Sistem Infornasi Penilaian Kinerja Secara terbuka berbasis komputer ini dapat mempermudah pihak Manajer dalam hal penilaian kinerja yang terbuka secara efektif dan efesien dengan hasil yang didapatkan berupa informasi yang akurat dan penilaian yang objektif.

2.4 Landasan teori

2.4.1 Sistem informasi

Sistem yang berawal dari bahasa Yunani “system” yang berartikan “kesatuan”. Yang di maksud sistem adalah hubungan antara elemen dengan elemen lainnya yang berhubungan satu sama lain yang tidak dapat di pisahkan dalam rangka mendekati tujuan yang di tuju. Di dalam sistem ini sangat berpengaruh dalam faktor lingkungan, karena sistem dengan lingkungan saling bersangkutan. Sistem juga memiliki karakteristik yang dapat mencirikan hal tersebut dapat dikatakan suatu sistem. [5]

informasi adalah sekumpulan fakta atau data yang sudah di kelola lalu di proses untuk menyampaikan arti serta membenahi proses dalam pengambilan keputusan yang membuat konsumen memilih keputusan yang baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.

Sistem informasi adalah gabungan dari organisasi yang terstruktur dan saling berkomunikasi yang dapat mengumpulkan, memproses, menyimpan, menyebarkan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi. [6] Sistem informasi juga melekat dalam informasi yang penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang berada di sekitar lingkungan organisasi. Munculnya alat teknologi yang canggih yaitu komputer telah menambah satu atau dua dimensi contohnya seperti kecepatan, ketepatan, dan volume data dan lain lain lain yang menambahkan lebih banyak alternatif dalam pengambilan keputusan. Perkembangan ini memunculkan sistem informasi komputer (Computer based information system/CBIS), yaitu sistem informasi yang menggunakan komputer untuk melakukan kegiatan untuk peralihan data menjadi produk informasi bagi kepentingan end users (pengguna akhir). [7]

2.4.2 sistem informasi manajemen

Manajemen adalah organisasi yang melewati proses perencanaan, pengorganisasian, pemberian pengarahan dan pengawasan agar tujuan dapat tercapaian. Jadi dapat diartikan Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem informasi yang mengolah uraian yang sangat berguna untuk kepentingan organisasi, dan juga membagikan dukungan informasi serta pengolahan untuk fungsi manajemen pengambilan keputusan. Umumnya sistem informasi manajemen dikatakan sebagai sistem manusia dan mesin yang melekat dalam

menyediakan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan penentuan alternatif tindakan dalam sebuah organisasi sistem tersebut.

Dalam operasinya, sistem informasi manajemen menggunakan perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), prosedur, model manajemen, dan keputusan serta sebuah terminal data. Sistem informasi manajemen sebagai suatu kumpulan manusia dan sumber modal di dalam suatu organisasi bertanggung jawab untuk pengumpulan dan pengolahan data sewaktu menghasilkan informasi yang berguna untuk setiap hierarki manajemen dalam perencanaan dan pengendalian kegiatan-kegiatan organisasi. [8]

2.4.3 penilaian kinerja pegawai

Penilaian kinerja pegawai adalah suatu proses penilaian yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan pegawai yang berkualitas dan berdedikasi tinggi. [9] Oleh sebab itu penilaian kinerja pegawai itu sangat di butuhkan dalam suatu perusahaan, penilaiannya sendiri yang pastinya berbeda beda setiap perusahaan. Biasanya perusahaan menilai pegawainya melalui kehadiran, ketanggapan, ketekunan, etika, etitut, kinerja dan kepribadiannya. Karena hal tersebut sangat berpengaruh ke dalam perusahaan tersebut, agar bisa menghasilkan pegawai yang berkualitas dan bededikasi tinggi.

Manfaat perusahaan melakukan penilain kinerja pegawai cukup banyak yaitu dapat mengetahui prestasi pegawai tersebut, dapat menjunjung tinggi tanggung jawab pegawai, dapat memotivasi kerja, sumber informasi untuk perencanaan kedepannya, dapat meningkatkan kinerja pegawai, dan lain lain. Biasanya penilaian kinerja ini dibedakan untuk pegawai tetap dalam perusahaan dan pegawai kontrak, untuk penilainnya sendiri berbeda beda ada yang setiap sebulan sekali, tiga bulan sekali hingga setahun sekali. Untuk pegawai tetap yang memiliki kinerja bagus biasanya akan mendapatkan kenaikan gaji dan untuk yang kontrak biasanya akan menjadikannya pegawai tetap di peruhahaan.

2.4.4 Model PDCA

Salah satunya dengan melalui penerapan PDCA (Plan–Do– Check–Action) yang diperkenalkan oleh Dr. W. Edwards Deming, seorang pakar kualitas ternama berkebangsaan Amerika Serikat, sehingga siklus ini disebut Siklus Deming (Deming Cycle/ Deming Wheel). Siklus PDCA umumnya digunakan untuk mengetes dan

mengimplementasikan perubahan-perubahan untuk memperbaiki kinerja produk, proses atau suatu sistem di masa yang akan datang. Untuk mengukur berapa besar tingkat produk cacat yang diterima oleh suatu perusahaan dengan menentukan batas toleransi dari produk cacat yang dihasilkan tersebut dapat menggunakan metode pengendalian kualitas yaitu dengan Metode Seven Tools dengan menggunakan alat bantu berupa diagram pareto dan diagram sebab akibat. Metode Seven Tools merupakan salah satu alat statistik untuk mencari akar permasalahan kualitas, sehingga manajemen kualitas dapat menggunakan Metode Seven Tools tersebut untuk mengetahui akar permasalahan terhadap produk yang mengalami cacat, serta dapat mengetahui penyebab-penyebab terjadinya cacat. Penjelasan dari tahap-tahap dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut.

1. Mengembangkan Rencana (Plan)

Merencanakan spesifikasi, menetapkan spesifikasi atau standar kualitas yang baik, memberi pengertian kepada bawahan akan pentingnya kualitas produk, pengendalian kualitas dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

2. Melaksanakan Rencana (Do)

Rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap personil. Selama dalam melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat tercapai.

3. Memeriksa atau Meneliti Hasil yang dicapai (Check)

Memeriksa atau meneliti merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur, sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Membandingkan kualitas hasil produksi dengan standar yang telah ditetapkan, berdasarkan penelitian diperoleh data kegagalan dan kemudian ditelaah penyebab kegagalannya.

4. Melakukan Tindakan Penyesuaian bila Diperlukan (Action)

Penyesuaian dilakukan bila dianggap perlu, yang didasarkan hasil analisis di atas. Penyesuaian berkaitan dengan standarisasi prosedur baru guna menghindari timbulnya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya. [10]

2.2.1 2.4.5 Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)

Analytical Hierarchy Process (AHP) merupakan suatu model pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki, menurut Saaty (1993), hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multilevel dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis. Akhir dari proses AHP adalah prioritas-prioritas dari alternatif-alternatif. Prioritas tersebut dapat digunakan untuk menentukan alternatif terbaik

Dalam menyelesaikan masalah dengan AHP terdapat prinsip – prinsip yang harus dipahami seperti berikut[10]:

1. Membuat hierarki

Hierarki digunakan untuk mempermudah pemahaman yaitu dengan cara memecahnya menjadi elemen-elemen pendukung, menyusun elemen secara hierarki dan menggabungkannya.

2. Penilaian kriteria dan alternative

Kriteria dan alternatif dilakukan dengan melakukan perbandingan berpasangan. Menurut Saaty(1988) dalam bukunya untuk berbagai persoalan, skala 1 sampai 9 adalah skala terbaik untuk mengekspresikan pendapat. Nilai dan definisi pendapat kualitatif dari skala perbandingan dapat diukur dengan tabel analisis, seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. 5 Skala Penilaian Perbandingan Pasangan

Intensitas Kepentingan	Keterangan
------------------------	------------

1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting daripada elemen lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya
9	Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya
2,4,6,8	Nilai – nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekatan
Kebalikan	Jika aktivitas i mendapat satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka j memiliki nilai kebalikannya dibandingkan dengan i

3. Menentukan prioritas (*Synthesis of Priority*)

Untuk setiap kriteria dan alternatif perlu dilakukan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*). Nilai-nilai perbandingan relatif dari seluruh alternatif kriteria bisa disesuaikan dengan judgement yang telah ditentukan untuk menghasilkan bobot dan prioritas. Bobot dan prioritas dihitung dengan memanipulasi matriks atau melalui penyelesaian persamaan matematika

4. Konsistensi logis (*Logical Consistency*)

Konsistensi memiliki dua makna. Pertama, objek – objek yang serupa yang bisa dikelompokkan sesuai dengan keseragaman dan relevansi. Kedua, Menyangkut tingkat hubungan antara objek yang didasarkan pada suatu kriteria.

Prosedur – prosedur AHP dala memproses data untuk mendapatkan keputusan yang sesuai dengan hierarki yang telah ditentukan adalah sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan, kemudian menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi.
- b. Menentukan prioritas elemen:

- a. Membuat perbandingan berpasangan, yaitu membandingkan elemen secara berpasangan sesuai kriteria yang diberikan.

- b. Matrik perbandingan berpasangan diisi menggunakan bilangan untuk mempresentasikan kepentingan relatif dari suatu elemen terhadap elemen yang lainnya

- c. Sintesis

Pertimbangan – pertimbangan terhadap perbandingan berpasangan disintesi untuk memperolehkeseluruhan prioritas. Hal -hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- a. Menjumlahkan nilai nilai dari setiap kolom pada matriks.

- b. Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.

Menjumlahkan nilai – nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai rata – rata

- d. Mengukur konsistensi

Dalam pembuatan keputusan, perlu diketahui seberapa baik konsistensi yang akan ada, karena tidak diinginkan keputusan berdasarkan kepentingan dengan konsistensi yang rendah. Beberapa hal yang harus dilakukan dalam langkah ini yaitu:

- a. Kalikan nilai pada kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua, dan seterusnya.
- b. Jumlahkan setiap baris.
- c. Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan banyaknya elemen yang ada, dan hasilnya disebut lamda maks (λ maks).
- e. Menghitung indeks konsistensi / *Consistency Index* (CI) dengan rumus:

$$CI = \frac{(\lambda_{maks} - n)}{n} \quad (1.1)$$

Dimana :

CI = Nilai dari indeks konsistensi

n = banyaknya elemen

- f. Menghitung rasio konsistensi / *Consistency Ratio* (CR) dengan rumus:

$$CR = \frac{CI}{IR} \quad (1.2)$$

- g. Memeriksa konsistensi hierarki

Pemeriksaan dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan, jika nilainya lebih dari 10% , maka penilaian dai data judgment harus diperbaiki. Namun jika rasio konsistensi (CR) kurang atau sama dengan 0,1, maka hasil perhitungan dinyatakan benar. Daftar indeks random konsistensi (IR) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2. 6 Indeks Random Konsistensi

Ukuran Matriks	Nilai R
1,2	0,00
3	0,58
4	0,90
5	1,12
6	1,24
7	1,32
8	1,41

9	1,45
10	1,49
11	1,51
12	1,48
13	1,56
14	1,57
15	1,59

2.4.6 HTML

Hyper Text Markup Language (HTML) merupakan sebuah bahasa markah yang di gunakan untuk membangun sebuah halaman web, yang menyajikan berbagai informasi di dalam sebuah penjelajah web internet dan struktur hiperteks sederhana yang di tuliskan di sebuah berkas format ASCII supaya menghasilkan tampilan bentuk yang di buat dalam perangkat lunak pembentukan kata dan disimpan dalam format ASCII normal maka halaman web dengan perintah – perintah HTML.

Rancangan HTML berisikan perintah – perintah teks yang dapat di sebut juga teks untuk menampilkan tulisan, warna, gambar, suara, video, animasi dan juga link yang menyatukan berbagai topik. Dengan bentuk hyperteks sehingga halaman internet akan dapat ditingkatkan dengan cepat dan juga ditampilkan dengan cantik. Konsep hyperteks ini, pembacaan suatu rancangan tidak harus urut akan tetapi bisa melewati antar topik bahkan di print maupun dicopy ke media penyimpanan lokal (hardisk). Format hypertext dapat memungkinkan pemakai mesin bisa mengenali tulisan untuk meneruskan rancangan dalam bentuk teks saja. Bedanya hanya di tampilan gambar, video, animasi, warna, suara, dan grafik. [13]

2.4.7 PHP

Bahasa pemrograman untuk membuat website yang bersifat server-side scripting. PHP bersifatdinamis. PHP dapat dijalankan pada berbagai macam sistem operasi seperti Windows, Linux, dan Mac Os. Selain Apache, PHP juga

mendukung beberapa web server lain, seperti Microsoft ISS, Caudium, dan PWS. PHP dapat memanfaatkan database untuk menghasilkan halaman web yang dinamis. Sistem manajemen database yang sering digunakan bersama PHP adalah MYSQL. Namun, PHP juga mendukung sistem manajemen Database Oracle, Microsoft Access, Interbase, d-Base, dan PostgreSQL. (Andi, Wahana Komputer, 2014:h,73). PHP adalah salah satu bahasan pemrograman skrip yang dirancang untuk membangun aplikasi web. Ketika dipanggil dari web browser, program yang ditulis dengan PHP akan di-parsing di dalam web server oleh interpreter PHP dan diterjemahkan ke dalam dokumen HTML, yang selanjutnya akan ditampilkan kembali web server. Karena pemrosesan program PHP dilakukan didalam lingkungan web browser, PHP dikatakan sebagai bahasa sisi server (server-side). Oleh sebab itu, seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, kode PHP tidak akan terlihat pada saat user memilih perintah “View Source” pada web browser yang mereka gunakan. Penulisan scrip PHP diawali dengan tanda lebih kecil (<) dan diakhiri tanda lebih besar (>).

2.4.8 CSS

CSS (Cascading Style Sheet) secara sederhana adalah sebuah metode yang digunakan untuk mempersingkat penulisan tag HTML, seperti font, color, (ext dan tabel menjadi lebih ringkas sehingga tidak terjadi pengulangan penulisan. CSS digunakan untuk mengatur tampilan dokumen. Dengan adanya CSS, memungkinkan Kita untuk menampilkan halaman yang sama dengan format berbeda. CSS merupakan teknologi internet yang direkomendasikan oleh World Wide Web Consortium atau W3C pada tahun 1996. Saat ini terdapat 3 versi CSS (CSS1, CSS2, CSS3) mayoritas property - property yang digunakan adalah CSS2 karena property CSS3 masih dapat berubah - ubah selama pengembangan. Beberapa kegunaan CSS diantaranya:

1. Mempersingkat penulisan tag HTML, Penulisan tag dengan property dan nilai yang sama tidak perlu dituliskan pada setiap tag HTML.
2. Memotong proses rendering atau pembacaan HTML karena tidak terdapat pengulangan penulisan

3. Mudah untuk merellara (maintain) skrip : karena CSS dapat dibuat terpisah maka tidak perl merombax semua elemen atau property dalam HTML.

4. CSS dapat melakukan apa yang tidak bisa dilakukan Olen HTNL seperti momberikan wara Dada inpur Dox atau Scrolibar

Aturan Penulisan CSS

CSS memiliki aturan dalam penulisannya, yang terdin atas Selector dan Declaration,

Selector : mongidikasixan elemen atau elemen- elemen yang akan di Deklarasikan.

Deciaration ; untuk mendeskripsikan property dan nilal yang akan digunakan pada selector[15]

2.4.9 java script

Javascript merupakan suatu bahasa script yang banyak digunakan dalam dunia teknologi terutama internet, bahasa ini dapat bekerja di sebagian besar web browser seperti Internet Explorer (IE), Mozilla Firefox, Netscape, opera dan web browser lainnya. bahasa javascript dapat dideskripsikan dalam bentuk fungsi (Function) yang ditaruh di bagian dalam tag <head> yang dibuka dengan tag <script language =” javascript”> Isi dari script javascript sama dengan konsep yang sudah dipelajari dalam materi PHP, yakni ada deklarasi Variable, penggunaan operator, percabangan, looping, dan fungsi. Di dalam java script juga sebuah komponen Alert yang digunakan untuk menampilkan kotak pesan pada browser ketika fungsinya di jalankan. Untuk berlatih deklarasi script pada javascript, salin contoh-contoh berikut ini pada editor anda. Dan jalankan pada browser, amati tampilannya. [16]

2.4.10 Jscript

jQuery adalah library JavaScript multiplatform yang dirancang untuk memudahkan client-side script pada file HTML [6]. Dikembangkan pertama kali oleh John Resig di tahun 2006. Sejak saat itu jQuery berkembang menjadi proyek opensoure dan menjadi library JavaScript paling populer didunia. Situs resmi jQuery beralamat di Jquery.com.

karakter library JavaScript yang modular mendukung pengemangan laman web dinamis dengan berbagai fitur dan aplikasi berbasis web (web app). [17]

2.4.11 DBMS

DBMS (Database Management System) atau dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai Sistem Manajemen Basis Data adalah suatu sistem aplikasi yang digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan menampilkan data. Suatu sistem aplikasi disebut DBMS jika memenuhi persyaratan minimal sebagai berikut :

1. Menyediakan fasilitas untuk mengelola akses data.
2. Mampu menangani integritas data.
3. Mampu menangani akses data yang dilakukan
4. Mampu menangani backup data.

Karena pentingnya data bagi suatu organisasi / perusahaan, maka hampir sebagian besar perusahaan memanfaatkan DBMS dalam mengelola data yang mereka miliki. Pengelolaan DBMS sendiri biasanya ditangani oleh tenaga ahli yang spesialis menangani DBMS yang disebut sebagai DBA (Database Administrator). DBMS sudah mulai berkembang sejak tahun 1960an. Kemudian sekitar tahun 1970an mulai berkembang teknologi Relational DBMS yaitu DBMS berbasis relasional model. Relasional model pertama kali dikembangkan oleh Edgar J. Codd pada tahun 1970. Secara sederhana relasional model dapat dipahami sebagai suatu model yang memandang data sebagai sekumpulan tabel yang saling terkait. Hampir semua DBMS komersial dan open source saat ini berbasis Relational DBMS atau RDBMS. [18]

2.4.12 mysql

Menurut Rulianto Kurniawan MySQL merupakan suatu jenis database server yang sangat terkenal. MySQL termasuk jenis RDBMS (Relational Database Management System). MySQL mendukung bahasa pemrograman PHP, bahasa permintaan yang terstruktur, karena pada penggunaannya SQL memiliki beberapa aturan yang telah distandarkan oleh asosiasi yang bernama ANSI. MySQL merupakan RDBMS (Relational Database Management System) server. RDBMS adalah program yang

memungkinkan pengguna database untuk membuat, mengelola, dan menggunakan data pada suatu model relational. Dengan demikian, tabel-tabel yang ada pada database memiliki relasi antara satu tabel dengan tabel lainnya. Beberapa keunggulan dari MySQL yaitu :

a. Cepat, handal dan mudah dalam penggunaannya. MySQL lebih cepat tiga sampai empat kali dari pada database server komersial yang beredar saat ini, mudah diatur dan tidak memerlukan seseorang yang ahli untuk mengatur administrasi pemasangan MySQL.

b. Didukung oleh berbagai bahasa Database Server MySQL dapat memberikan pesan Error dalam berbagai bahasa seperti Belanda, Portugis, Spanyol, Inggris, Perancis, Jerman, dan Italia.

c. Mampu membuat tabel berukuran sangat besar. Ukuran maksimal dari setiap tabel yang dapat dibuat dengan MySQL adalah 4 GB sampai dengan ukuran file yang dapat ditangani oleh sistem operasi yang dipakai. d. Lebih murah MySQL bersifat open source dan didistribusikan dengan gratis tanpa biaya untuk UNIX platform, OS/2 dan Windows Platform. Melekatnya integrasi PHP dengan MySQL. Keterikatan antara PHP dengan MySQL yang sama-sama Software Open-Source sangat kuat, sehingga koneksi yang terjadi lebih cepat jika dibandingkan dengan menggunakan database server lainnya. Modul MySQL di PHP telah dibuat Built-in sehingga tidak memerlukan konfigurasi tambahan pada File konfigurasi PHP ini. [19]

2.2.2 2.4.13 Unified Modelling Language (UML)

UML (Unified Modeling Language) adalah “Salah standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan requirement, membuat analisa & desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek”. Sedangkan Mulyani mengatakan UML (Unified Modeling Language) adalah “Sebuah teknik pengembangan sistem yang menggunakan bahasa grafis sebagai alat untuk pendokumentasian dan melakukan spesifikasi pada sistem”.

Dari beberapa penjelasan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa UML (Unified Modeling Language) adalah bahasa yang sering digunakan untuk membangun sebuah sistem perangkat lunak dengan melakukan penganalisaan desain dan spesifikasi dalam pemrograman berorientasi objek.

UML (Unified Modeling Language) memiliki diagram-diagram yang digunakan dalam pembuatan aplikasi berorientasi objek, diantaranya (Rosa dan Shalahuddin, 2014:155):

1. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk melakukan (behavior) sistem informai yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu.

2. *Activity Diagram*

Activity Diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Perlu diperhatikan bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem.

3. *Class Diagram*

Class Diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

4. *Sequence Diagram*

Diagram sekuen menggambarkan kelakuan objek pada use case dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan message yang dikirimkan dan diterima antar objek. Untuk menggambarkan diagram sekuen maka harus diketahui objekobjek yang terlibat dalam sebuah use case beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek itu.