

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profil Perusahaan**

PT. Agrabudi Komunika atau umumnya dikenal dengan singkatan ABK, adalah salah satu perusahaan yang berkecimpung di dunia Telekomunikasi. ABK merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang bekerjasama dengan Telkomsel. Sebelumnya, ABK merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi alat atau peralatan yang berhubungan dengan telekomunikasi. Namun seiring dengan perkembangan waktu, ABK kemudian menjadi salah satu perusahaan resmi distributor Telkomsel..

##### **2.1.1 Sejarah Perusahaan**

PT Agrabudi Komunika didirikan pada tahun 1981 di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini awalnya bergerak di bidang penyediaan layanan telekomunikasi dan jasa konsultasi teknologi informasi.

Pada awalnya, PT Agrabudi Komunika hanya melayani layanan telepon tetap di daerah Jakarta dan sekitarnya. Namun seiring dengan perkembangan teknologi, perusahaan ini Anulai memperluas layanan menjadi penyedia jasa teleko munikasi nirkabel, seperti telepon selular dan layanan internet.

PT Agrabudi Komunika terus mengembangkan bisnisnya dan memperluas cakupan layanan ke berbagai daerah di Indonesia. Saat ini, perusahaan ini telah menjadi salah satu penyedia jasa telekomunikasi terkemuka di Indonesia, dengan jaringan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia

Dalam menjalankan bisnisnya, PT Agrabudi Komunika selalu mengedepankan prinsip-prinsip integritas, inovasi, dan keunggulan dalam pelayanan kepada pelanggan. Hal ini telah membuat perusahaan ini terus bertumbuh dan berkembang hingga saat ini

##### **2.1.2 Logo Perusahaan**

PT Agrabudi Komunika memiliki logo perusahaan yang mana logo tersebut menjadi simbol untuk mencerminkan sebuah perusahaan. Berikut adalah logo PT Agrabudi Komunika.



**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan**

### **2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

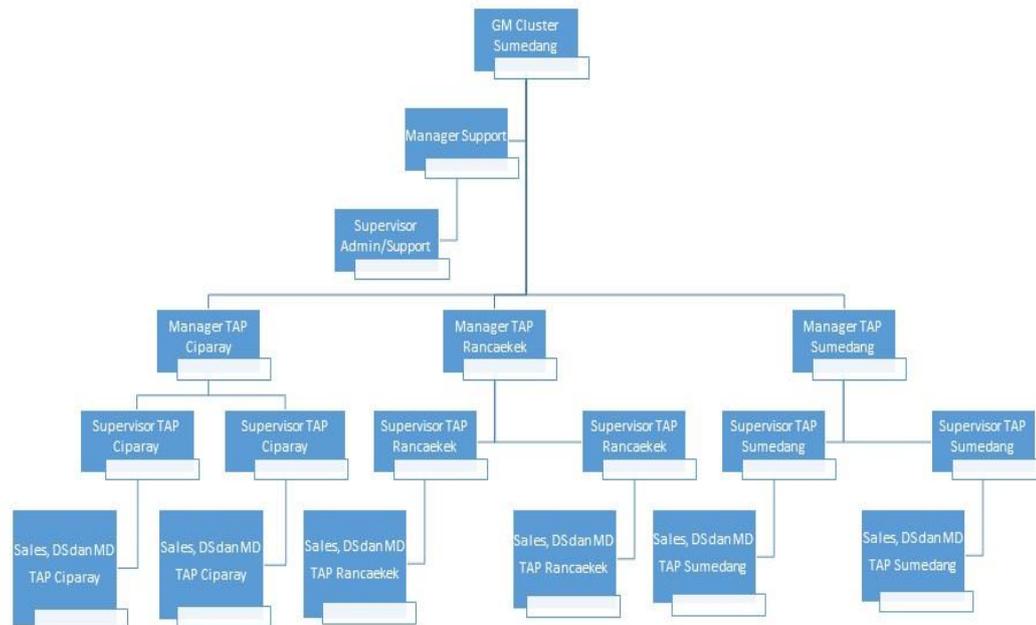
Visi PT Agrabudi Komunika adalah menjadi perusahaan yang terkemuka dan terpercaya dalam bidang penyediaan solusi teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia.

Misi PT Agrabudi Komunika adalah:

1. Menyediakan produk dan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang berkualitas tinggi dan inovatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Menjalin kemitraan yang baik dengan pelanggan, mitra, dan pemasok untuk mencapai keberhasilan bersama.
3. Mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.
4. Berkomitmen untuk memberikan layanan yang cepat, andal, dan responsif bagi pelanggan.
5. Memperluas jangkauan bisnis dan meningkatkan keuntungan perusahaan secara berkelanjutan melalui inovasi dan diferensiasi produk dan layanan.

### **2.1.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi  
PT Agrabudi Komunika



**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Agrabudi Komunika**

### **2.1.5 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab**

Berdasarkan struktur organisasi pada gambar 2.2 maka berikut adalah penjabaran dari deskripsi tugas dan tanggung jawab untuk setiap jabatan yang ada.

#### **1. General Manager Cluster**

Tugas dan tanggung Jawab GM Cluster:

- a. Menyusun jadwal & program kegiatan klaster.
- b. Merencanakan kebijakan yang berkaitan dengan kebutuhan klaster.
- c. Memastikan seluruh posisi bekerja secara optimal.
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi terkait progres dan hasil kinerja anggota klaster.

#### **2. Manager Support**

Tugas dan tanggung jawab Manager Support:

- a. Mengawasi operasi harian departemen layanan pelanggan
- b. Menciptakan program loyalitas pelanggan yang andal
- c. Menetapkan tujuan layanan pelanggan untuk anggota tim dan membantu mereka mencapai tujuan tersebut
- d. Berinteraksi dengan pelanggan dan menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan secara tepat waktu
- e. Menjaga hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan
- f. Membuat laporan dan survei mingguan dan bulanan
- g. Tetap mengikuti tren dan teknik industri terbaru

#### **3. Supervisor Administrasi**

Tugas dan tanggung jawab SPV administrasi :

- a. Mengelola semua tugas administrasi penjualan termasuk pesanan penjualan, penawaran, menindaklanjuti pesanan, pemrosesan pesanan, laporan pemasangan, laporan uji fungsi, tindak lanjut aktur dan pengiriman

- b. Memiliki tanggung jawab atas tidak lanjut dengan kontrak rutin yang berhubungan dengan penjualan
- c. Mengawasi dan memimpin bawahan staf admin langsung
- d. Membuat laporan langsung ke manajer keuangan dan manajer akuntansi
- e. Melakukan kontrol atas proses pesanan ke suatu sistem
- f. Memeriksa data yang akurat dalam faktur dan pesanan
- g. Menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan untuk memperbaiki masalah
- h. Menjaga hubungan dengan departemen logistik
- i. Memperbaharui dan memelihara catatan pelanggan dan penjualan
- j. Mengelola kegiatan admin dalam proses kerja yang baik
- k. Bertanggung jawab membentuk tim admin yang solid
- l. Mengontrol laporan dan kinerja bawahan
- m. Menjalankan kebijakan dari atasan atau perusahaan
- n. Mengolah dan melatih staf admin
- o. Membuat laporan berkala kinerja staf admin kepada manajemen
- p. Mengontrol update dashboard penanganan piutang
- q. Mengontrol klasifikasi penjualan
- r. Mengontrol ketentuan karakteristik pembayaran pelanggan
- s. Mengontrol dan mengkoordinir team admin
- t. Mengontrol semua transaksi yang telah diinput ke sistem
- u. Mengontrol dan menganalisa persediaan dan mengontrol seluruh aktivitas admin agar berjalan dengan baik.
- v. Membuat catatan pada buku besar dan kas kecil

- w. Melakukan monitor pelaporan pajak perusahaan
- x. Membuat analisa keuangan perusahaan
- y. Memberi masukan kepada atasan tentang pengelolaan keuangan perusahaan
- z. Menghitung dan mengecek barang dikirim dan keluar dari gudang

#### 4. Manajer TAP(Telkomsel Authorized Partner)

Tugas dan tanggung jawab Manajer TAP(Telkomsel Authorized Partner):

- a. Mengevaluasi pencapaian target sales.
- b. menemukan strategi promosi baru yang lebih baik.
- c. Menetapkan harga untuk produk di pasar yang kompetitif.
- d. Mengidentifikasi dan memproyeksikan potensi dan peluang usaha.  
Merencanakan perluasan pangsa pasar dan jaringannya
- e. Melakukan strategi pemasaran yang efektif serta berorientasi pada pencapaian dan peningkatan target.
- f. Memberikan pengarahan serta problem solving terhadap masalah yang berkaitan dengan pencapaian.
- g. Membangun serta menjaga hubungan dengan mitra bisnis, klien dan vendor.
- h. Melakukan pembinaan dan penilaian terhadap perilaku dan prestasi bawahan.
- i. Menjaga efektifitas dari inventory level dengan penjualan.

#### 5. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab Supervisor :

- a. Mengelola karyawan
- b. Memotivasi karyawan
- c. Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung
- d. Menegakkan aturan yang telah di tentukan oleh perusahaan

- e. Mendisiplinkan bawahannya
- f. Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara pekerja dengan manajemen.
- g. Memecahkan masalah sehari-hari yang rutin
- h. Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya.
- i. Bertugas membuat *job description* untuk staf bawahannya

## 6. Sales

Tugas dan tanggung jawab Sales :

- a. Pendekatan pada calon pembeli
- b. Presentasi
- c. Menjual produk/jasa
- d. Menjaga hubungan dengan pelanggan (tindak lanjut setelah penjualan selesai)

## 7. Direct Sales

Tugas dan tanggung jawab Direct Sales :

- a. Menguasai Product Knowledge
- b. Melakukan Promosi Langsung
- c. Mampu Mempresentasikan Produk
- d. Melakukan Pendekatan pada Konsumen
- e. Mampu Membaca Peluang Pasar

## 8. Marketing Development

Tugas dan tanggung jawab Marketing Development:

Melakukan analisis terhadap kebutuhan klien

- a. Melakukan analisis terhadap tren baru, kesempatan bisnis, dan segmentasi pasar

- b. Melakukan evaluasi terhadap kinerja sebelumnya dan meningkatkan efektivitas ROI
- c. Mengatur penjualan skala internasional dan operasional pemasaran
- d. Merencanakan strategi pemasaran dan mengembangkan penjualan dalam skala domestik
- e. Mengembangkan dan mengatur riset bisnis
- f. Mengembangkan rencana loyalty terhadap target pasar
- g. Mengembangkan media sosial dan strateginya untuk meningkatkan
- h. pemasaran dan penjualan
- i. Mengatur strategi, campaign, dan komunikasi pemasaran
- j. Mengembangkan bisnis vertikal dan rencana untuk meningkatkan target pasar
- k. Melakukan evaluasi terhadap target pasar menyiapkan data terkait perkembangan bisnis
- l. Mengimplementasikan saran dan keinginan klien untuk meningkatkan loyalitas konsumen
- m. Mengatur persetujuan layanan dengan partner bisnis
- n. Melakukan negosiasi dengan mitra bisnis domestik dan mempersiapkan kolaborasi bisnis yang akan datang
- o. Mempersiapkan rencana untuk target pasar baru
- p. Melakukan review terhadap strategi dan program yang dijalankan, termasuk produk yang ditawarkan serta kompetitor bisnis.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Sistem**

Sistem adalah hubungan antara unit yang satu dengan unit lainnya yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan tidak dapat dipisahkan serta menuju suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya, apabila satu unit dalam suatu perusahaan mengalami

gangguan, unit yang lainnya pun akan terganggu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[8]

### **2.2.2 Informasi**

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Informasi juga disebut data yang diproses atau data yang memiliki arti. Informasi merupakan data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan. Para pembuat keputusan memahami bahwa informasi menjadi faktor kritis dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan dalam suatu bidang usaha. Sistem apapun tanpa ada informasi tidak akan berguna, karena sistem tersebut akan mengalami kemacetan dan akhirnya berhenti. Informasi dapat berupa data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran informasi, dan sebagainya.[9]

### **2.2.3 Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah sekumpulan hardware, software, brainware, prosedur, dan/atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan. Sistem informasi adalah satu kesatuan data olahan yang terintegrasi dan saling melengkapi yang menghasilkan data olahan, baik dalam bentuk gambar, suara maupun tulisan.[8]

### **2.2.4 Manajemen**

Pengertian manajemen sangat banyak dan satu pengertian tentang manajemen tidak dapat mewakili pengertian lain secara universal. Menurut T. Hari Handoko (1997), tidak ada definisi manajemen yang dapat diterima secara universal. Mary Parker Follet (Tohirin, 2008: 271) mengatakan bahwa manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2004), manajemen adalah proses pengoordinasian kegiatankegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efektif, efisien, dan melalui orang lain.[8]

### 2.2.5 Sistem informasi manajemen

Menurut O'Brien (2002), sistem informasi manajemen adalah sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Sistem informasi manajemen merupakan sistem informasi yang mendapatkan hasil keluaran (output) dengan menggunakan masukan (input) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam kegiatan manajemen (Wikipedia, 2010). Abdul Kadir (2002) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Beberapa ahli telah memberikan rumusan tentang sistem informasi manajemen, antara lain sebagai berikut[8].

- a. Sistem informasi manajemen adalah pengembangan dan penggunaan sistem-sistem informasi yang efektif dalam organisasi (David Kroenke, 1989).
- b. Sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi pada masa lalu, yang sedang terjadi sekarang, dan yang mungkin terjadi di masa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus, dan output dari simulasi matematika. Informasi digunakan oleh pengelola ataupun staf lainnya pada saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah (Mc. Leod, 1995).

Sistem informasi manajemen merupakan metode formal yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu pada manajemen untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat melakukan fungsi perencanaan, operasi secara efektif dan pengendalian (Stoner, 1996).

## 2.2.6 *State of the Art* Pemodelan Sistem Informasi Manajemen

### Review literatur [1]

Judul	<b>SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA CV. KARYA MEKAR</b>
Penulis	Chyntia Chandra Wulan
Judul Jurnal/Proceeding	JBPTUNIKOMPP
Tahun Penerbitan	2018-01-09
Masalah Utama yang diangkat	proses penentuan pegawai yang akan mendapatkan promosi jabatan, bonus dan pemberhentian kerja yang disebabkan evaluasi hanya berdasarkan absensi dan penilaian pribadi tanpa indikator yang jelas
Model SIM	<b>POAC</b> ( <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> )
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>a. Hasil Penelitian : Dapat menilai pegawai yang akan mendapatkan promosi jabatan, bonus dan pemberhentian kerja yang disebabkan evaluasi hanya berdasarkan absensi dan penilaian pribadi tanpa indikator yang jelas</p> <p>b. Kesimpulan : membantu dalam mengambil keputusan promosi jabatan, pemberian bonus dan pemberhentian kerja melalui pelaksanaan evaluasi kerja pegawai.</p>

Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian	<p>a. Kesamaan : - Model SIM yang sama yaitu POAC</p> <p>- permasalahan penelitian sama yaitu pegawai yang mendapatkan reward dan kenaikan jabatan</p> <p>b. Perbedaan : permasalahan yang diangkat untuk model SIM POAC yaitu jumlah kebutuhan pegawai sesuai kekosongan jabatan yang ada, persetujuan cuti dan monitoring pensiun</p>
Komentar	Memberi gambaran lebih terhadap penilaian kinerja karyawan terutama pada perhitungan promosi jabatan dan pemberian reward .

### Review Literatur [2]

Judul Artikel	<b>Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada PT. Sandy Globalindo</b>
Penulis	Muhammad Fuad Alfarih
Judul Jurnal/Proceeding	JBPTUNIKOMPP
Tahun Penerbitan	2017-10-26
Masalah Utama yang diangkat	kesulitan dalam memilih calon pegawai yang sesuai kualifikasi karena banyak pegawai yang diloloskan pada saat seleksi administrasi dan memberikan keputusan penilaian kinerja karena banyak kesamaan hasil penilaian yang didapat di tiap bagian
Model SIM	<b>POAC</b> ( <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> )

<p>Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran</p>	<p>a. Hasil Penelitian : memberikan kemudahan untuk menentukan keputusan bagi pegawai dari hasil penilaian kinerja.</p> <p>- membantu membatasi pegawai dalam mengambil cuti tahunan.</p> <p>b. Kesimpulan : Sistem Informasi Sumber Daya Manusia ini sudah cukup membantu memberikan keputusan terhadap calon pegawai yang sesuai dengan kualifikasi perusahaan</p>
<p>Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian</p>	<p>a. Persamaan : - Model SIM yang sama yaitu POAC</p> <p>- permasalahan penelitian sama yaitu pegawai yang mendapatkan reward dan kenaikan jabatan</p> <p>b. Perbedaan : permasalahan yang diangkat untuk model SIM POAC yaitu persetujuan cuti tahunan</p>
<p>Komentar</p>	<p>Memberi gambaran lebih terhadap penilaian kinerja karyawan terutama pada perhitungan promosi jabatan dan pemberian reward .</p>

### Review Literatur [3]

<p>Judul Artikel</p>	<p><b>Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada CV. Dharrul</b></p>
<p>Penulis</p>	<p>Aldy Dirga Pratama</p>
<p>Judul Jurnal/Proceeding</p>	<p>JBPTUNIKOMPP</p>

Tahun Penerbitan	2018-08-23
Masalah Utama yang diangkat	Hasil evaluasi kinerja yang tidak jelas perhitungannya yang merugikan karyawan dalam pemberian bonus, promosi jabatan dan bahkan pemberhentian kerja.
Model SIM	<b>POAC</b> ( <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> )
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>a. Hasil Penelitian : membantu dalam memilih karyawan yang berhak mendapatkan promosi jabatan, bonus dan pemberhentian kerja secara lebih adil dengan mempertimbangkan berbagai indikator yang telah ditentukan sebelumnya.</p> <p>b. Kesimpulan : membantu Manajer Umum dalam menentukan kriteria calon karyawan berdasarkan kebutuhan perusahaan.</p>
Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian	<p>a. Persamaan : - Model SIM yang sama yaitu POAC - permasalahan penelitian sama yaitu pegawai yang mendapatkan reward dan kenaikan jabatan</p> <p>b. Perbedaan : permasalahan yang diangkat untuk model SIM POAC yaitu jumlah kebutuhan pegawai sesuai kekosongan jabatan yang ada, persetujuan cuti dan monitoring pensiun</p>
Komentar	Memberi gambaran lebih terhadap penilaian kinerja karyawan terutama pada perhitungan promosi jabatan dan pemberian reward .

### Review Literatur [4]

Judul Artikel	<b>Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Di PT. Sherish Cipta Interindo</b>
Penulis	Mia Rusmiyanti
Judul Jurnal/Proceeding	JBPTUNIKOMPP
Tahun Penerbitan	2017-10-26
Masalah Utama yang diangkat	dalam proses memmanajemen sumber daya manusia yang sudah ada seperti penilaian kinerja karyawan dan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perusahaan seperti penerimaan karyawan baru
Model SIM	<b>POAC</b> ( <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> )
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>a. Hasil Penelitian : Membantu untuk memilih karyawan baru sesuai dengan kualifikasi jabatan.</p> <p>b. Kesimpulan : Membantu Manager HRD dalam pengambilan keputusan untuk karyawan kontrak dalam memperpanjang kontrak atau pengangkatan karyawan tetap dan pengambilan keputusan untuk karyawan tetap dalam hal promosi jabatan, transfer jabatan, demosi jabatan dan bonus.</p>

Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian	<p>a. Kesamaan : - Model SIM yang sama yaitu POAC</p> <p>- permasalahan penelitian sama yaitu pegawai yang mendapatkan reward dan kenaikan jabatan</p> <p>b. Perbedaan : permasalahan yang diangkat untuk model SIM POAC yaitu tentang pengambilan keputusan</p>
Komentar	Memberi gambaran lebih terhadap penilaian kinerja karyawan terutama pada perhitungan promosi jabatan dan pemberian reward .

### Review Literatur [5]

Judul Artikel	<b>Implementasi Model Evaluasi Capaian Kinerja Akademik Berbasis Sistem Pendukung Keputusan</b>
Penulis	I Gede Dwi Adithya Pradana Wata
Judul Jurnal/Proceeding	SEMINAR NASIONAL CORISINDO
Tahun Penerbitan	2022-09-11
Masalah Utama yang diangkat	proses penentuan pegawai yang akan mendapatkan promosi jabatan, bonus dan pemberhentian kerja yang disebabkan evaluasi hanya berdasarkan absensi dan penilaian pribadi tanpa indikator yang jelas
Model SIM	<b>POAC</b> ( <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> )

<p>Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran</p>	<p>a. Hasil Penelitian : Dapat menilai pegawai yang akan mendapatkan promosi jabatan, bonus dan pemberhentian kerja yang disebabkan evaluasi hanya berdasarkan absensi dan penilaian pribadi tanpa indikator yang jelas</p> <p>b. Kesimpulan : membantu dalam mengambil keputusan promosi jabatan, pemberian bonus dan pemberhentian kerja melalui pelaksanaan evaluasi kerja pegawai.</p>
<p>Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian</p>	<p>a. Persamaan : - Model SIM yang sama yaitu POAC - permasalahan penelitian sama yaitu pegawai yang mendapatkan reward dan kenaikan jabatan</p> <p>b. Perbedaan : permasalahan yang diangkat untuk model SIM POAC yaitu jumlah kebutuhan pegawai sesuai kekosongan jabatan yang ada, persetujuan cuti dan monitoring pensiun</p>
<p>Komentar</p>	<p>Memberi gambaran lebih terhadap penilaian kinerja karyawan terutama pada perhitungan promosi jabatan dan pemberian reward .</p>

### 2.2.7 Penilaian Kinerja

Menurut Dessler (2014), Penilaian kinerja (performance appraisal) berarti mengevaluasi kinerja karyawan di masa sekarang dan/ atau di masa lalu secara relatif terhadap standar kinerjanya. Pada intinya, penilaian kinerja selalu melibatkan proses penilaian kinerja (performance appraisal process) tiga langkah: (1) menetapkan standar kerja; (2) menilai kinerja aktual karyawan secara relatif terhadap standar (ini biasanya melibatkan beberapa formulir penilaian); dan (3) memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan membantunya untuk menghilangkan defisiensi kinerja atau untuk terus berkinerja di atas standar.

Menurut Sastrohadiwiryono (2002), penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen/penyelia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur

Menurut Mondy (2008), penilaian kinerja adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya manajemen kinerja. Meskipun penilaian kinerja hanyalah salah satu 7 unsur manajemen kinerja, sistem tersebut penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategik organisasi.

Menurut Mathis&Jacson (2006:382), penilaian kinerja (performance appraisal) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja dan penilaian hasil.

#### ***2.2.8 Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)***

Menurut Artika (2013), menyatakan bahwa 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:

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. 1 Skala Penilaian Perbandingan Pasangan**

<b>Intensitas Kepentingan</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	<b>Kedua elemen sama pentingnya</b>
<b>3</b>	<b>Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya</b>
<b>5</b>	<b>Elemen yang satu lebih pennting daripada elemen lainnya</b>
<b>7</b>	<b>Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya</b>
<b>9</b>	<b>Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya</b>

<b>2,4,6,8</b>	<b>Nilai – nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekatan</b>
<b>Kebalikan</b>	<b>Jika aktivitas i mendapat satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka j memiliki nilai kebalikannya dibandingkan dengan i</b>

### 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 disintesis untuk memperoleh keseluruhan 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 ( $\lambda$  maks).
- e. Menghitung indeks konsistensi / *Consistency Index* (CI) dengan rumus:

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

Dimana :

CI = Nilai dari indeks konsistensi

n = banyaknya elemen

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

$$CR = \frac{CI}{IR}$$

- 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. 2 Daftar Indeks Random Konsistensi**

<b>Ukuran Matriks</b>	<b>Nilai R</b>
<b>1,2</b>	<b>0,00</b>
<b>3</b>	<b>0,58</b>
<b>4</b>	<b>0,90</b>
<b>5</b>	<b>1,12</b>
<b>6</b>	<b>1,24</b>
<b>7</b>	<b>1,32</b>
<b>8</b>	<b>1,41</b>
<b>9</b>	<b>1,45</b>
<b>10</b>	<b>1,49</b>
<b>11</b>	<b>1,51</b>
<b>12</b>	<b>1,48</b>

<b>13</b>	<b>1,56</b>
<b>14</b>	<b>1,57</b>
<b>15</b>	<b>1,59</b>

### **2.2.9 PHP**

PHP atau kependekan dari *Hypertext Preprocessor* adalah salah satu bahasa pemrograman *open source* yang sangat cocok atau dikhususkan untuk pengembangan *web* dan dapat ditanamkan pada sebuah skripsi HTML. Bahasa PHP dapat dikatakan menggambarkan beberapa bahasa pemrograman seperti C, *Java*, dan *Perl* serta mudah untuk dipelajari.

PHP merupakan bahasa scripting *server – side*, dimana pemrosesan datanya dilakukan pada sisi *server*. Sederhananya, serverlah yang akan menerjemahkan skrip program, baru kemudian hasilnya akan dikirim kepada *client* yang melakukan permintaan.

Adapun pengertian lain PHP adalah akronim dari *Hypertext Preprocessor*, yaitu suatu bahasa pemrograman berbasis kode – kode (*script*) yang digunakan untuk mengolah suatu data dan mengirimkannya kembali ke web *browser* menjadi kode HTML”.

Menurut *Kustiyaningsih* (2011:114), “PHP (atau resminya PHP: *Hypertext Preprocessor*) adalah skrip bersifat *server – side* yang ditambahkan ke dalam HTML”.

Pada prinsipnya *server* akan bekerja apabila ada permintaan dari *client*. Dalam hal ini *client* menggunakan kode-kode PHP untuk mengirimkan permintaan ke *server*.

Sistem kerja dari PHP diawali dengan permintaan yang berasal dari halaman *website* oleh browser. Berdasarkan URL atau alamat *website* dalam jaringan internet, browser akan menemukan sebuah alamat dari *webserver*, mengidentifikasi halaman yang dikehendaki, dan menyampaikan segala informasi yang dibutuhkan oleh *webserver*.

Selanjutnya *webserver* akan mencari berkas yang diminta dan menampilkan isinya di *browser*. *Browser* yang mendapatkan isinya segera menerjemahkan kode HTML dan menampilkannya. Lalu bagaimana apabila yang dipanggil oleh user adalah halaman yang mengandung script PHP? Pada prinsipnya sama dengan memanggil kode HTML, namun pada saat permintaan dikirim ke *web-server*, *web-server* akan memeriksa tipe *file* yang diminta *user*. Jika tipe *file* yang diminta adalah PHP, maka akan memeriksa isi *script* dari halaman PHP tersebut.

Apabila dalam *file* tersebut tidak mengandung *script* PHP, permintaan *user* akan langsung ditampilkan ke *browser*, namun jika dalam *file* tersebut mengandung *script* PHP, maka proses akan dilanjutkan ke modul PHP sebagai mesin yang menerjemahkan *script-script* PHP dan mengolah *script* tersebut, sehingga dapat dikonversikan ke kode-kode HTML lalu ditampilkan ke browser *user*[9].

### 2.2.10 HTML

HTML (*Hyper Text Markup Language*) adalah sebuah bahasa *formatting* yang digunakan untuk membuat sebuah halaman *website*. Di dalam dunia pemrograman berbasis *website* (*Web Programming*), HTML menjadi pondasi dasar pada halaman *website*. sebuah file HTML di simpan dengan ekstensi *.html* (*dot html*) dan dapat di eksekusi atau diakses menggunakan web *browser* (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari dan lain-lain). seperti yang sudah di jelaskan, HTML adalah dasar dari sebuah *website* untuk membuat sebuah *website* tidak cukup hanya menggunakan HTML, kita memerlukan bantuan CSS, JavaScript dan PHP untuk membuat sebuah *website* yang dinamis jika halaman *website* dibuat hanya menggunakan HTML saja maka halaman *website* tersebut disebut halaman statis karena tidak memiliki aksi atau fungsi-fungsi yang dapat mengelola *website*

tentu *developer* akan sangat disibukkan dengan harus mengubah lagi file HTML setiap ingin mengupdate artikel.

### **2.2.11 MySQL**

MySQL adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data SQL (*database management system*) atau DBMS yang *multithread*, *multi-user*, dengan sekitar 6 juta instalasi di seluruh dunia. MySQL AB membuat MySQL tersedia sebagai perangkat lunak gratis di bawah lisensi GNU *General Public License* (GPL), tetapi mereka juga menjual dibawah lisensi komersial untuk kasus-kasus dimana penggunaannya tidak cocok dengan penggunaan GPL.

### **2.2.12 Database**

Basis data (*database*) adalah kumpulan informasi yang disimpan di dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut (<http://id.wikipedia.org/wiki/Database>). *Database* digunakan untuk menyimpan informasi atau data yang terintegrasi dengan baik di dalam komputer.

### **2.2.13 Unified Modelling Language (UML)**

Menurut Rosa dan Shalahuddin (2014:133), berpendapat bahwa 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 (2016:48) 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. Sumber : Rosa dan Shalahuddin (2014:156)

#### 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. Sumber : Rosa dan Shalahuddin (2014:162)

#### 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.