BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Perusahaan

Tahap tinjauan perusahaan ini merupakan peninjauan terhadap tempat penelitian studi kasus yang dilakukan di PT. Astra International Tbk. Toyota Sales Operation (Auto 2000) caang Pasteur Tinjauan perusahaan meliputi sejarah, visi dan misi, logo perusahaan, struktur organisasi serta deskripsi jabatan yang ada pada perusahaan.

2.1.1. Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan

AUTO 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International Tbk.

Saat ini AUTO 2000 adalah *dealer utama* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 % dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, AUTO 2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. AUTO2000 adalah *dealer* resmi Toyota bersama 4 *dealer* resmi Toyota yang lain.

AUTO2000 berkembang pesat karena memberikan berbagai layanan yang sangat memudahkan bagi calon pembeli maupun pengguna Toyota. Dengan slogan "Urusan Toyota jadi mudah!" AUTO2000 selalu mencoba menjadi yang terdepan dalam pelayanan. Produk-produk AUTO2000 yang inovatif seperti THS (Toyota *Home Service*), *Express Maintenance* (servis berkala hanya dalam satu jam) dan *Express Body Paint* (perbaikan *body* 3 panel dalam 8 jam saja) *Booking Service* mencerminkan perhatian AUTO2000 yang tinggi kepada pelanggannya.

Selain cabang-cabang AUTO2000 yang berjumlah 91 *outlet* cabang, AUTO 2000 juga memiliki *dealer* yang tersebar di seluruh Indonesia, yang totalnya berjumlah 87 *outlet dealer*. Dengan demikian, terdapat 178 cabang yang mewakili penjualan AUTO 2000 di seluruh Indonesia. 77 Bengkel milik AUTO 2000 merupakan yang terbesar dan terlengkap di Asia Tenggara. Disamping itu AUTO

2000 juga memiliki 596 *Partshop* yang menjamin keaslian suku cadang produk Toyota.

AUTO 2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi AUTO 2000.

Adapun *value proposition* dari Auto2000 adalah sebagai berikut:

a. MUDAH (*Ease*)

AUTO 2000 memberikan berbagai kemudahan kepada pelanggan.

1. Kemudahan mendapatkan informasi, dengan menyediakan berbagai sumber, mulai dari kantor cabang, pameran, situs web, telepon, hingga *call center* dan lain-lain.
2. Kemudahan pembelian dengan menyediakan berbagai fasilitas termasuk tukar tambah, proses kredit dan asuransi.
3. Kemudahan layanan purna jual dengan memberikan servis bengkel yang lengkap dan terpadu.

b. PERSONAL (Personal)

AUTO2000 melayani pelanggan secara personal. Dengan membangun *database* pelanggan secara komprehensif, AUTO 2000 memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Anda tidak perlu dipusingkan masalah perawatan mobil dan lainnya karena AUTO 2000 akan memberitahu Anda secara personal, misalnya kapan saat perawatan berkala mesti dilakukan, kapan masa kredit berakhir, dan lainnya.

c. HANDAL (*Reliable*)

AUTO 2000 didukung oleh tim dan sistem yang handal:

1. Wiraniaga profesional.
2. Teknisi yang memiliki sertifikasi Toyota Internasional.
3. Sistem Teknologi Informasi yang handal, yang mencatat historis kendaraan dan dapat diakses secara online oleh bengkel-bengkel AUTO 2000 di seluruh Indonesia.
4. Garansi atas perbaikan yang dilakukan.

Visi, misi dan motto PT. Astra International Tbk Toyota (Auto 2000) adalah sebagai berikut:

1. Visi

   Visi dari Auto 2000 adalah "Menjadi *Dealer* Toyota terbaik dan paling handal di Indonesia melalui proses kerja berkelas dunia"

2. Misi

   1) Memberikan pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota kepada pelanggan.
   2) Mencapai dan mempertahankan posisi *Market Share* no.1 di seluruh segmen dan wilayah
   3) Menciptakan lingkungan kerja terbaik
   4) Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan

3. Motto Perusahaan

   Motto dari Auto 2000 adalah "Kami ada untuk memberikan pengalaman yang berkesan dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota"

Logo PT Astra Internationa Tbk. Sales Operation (Auto 2000) dapat dlihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Logo Auto 2000

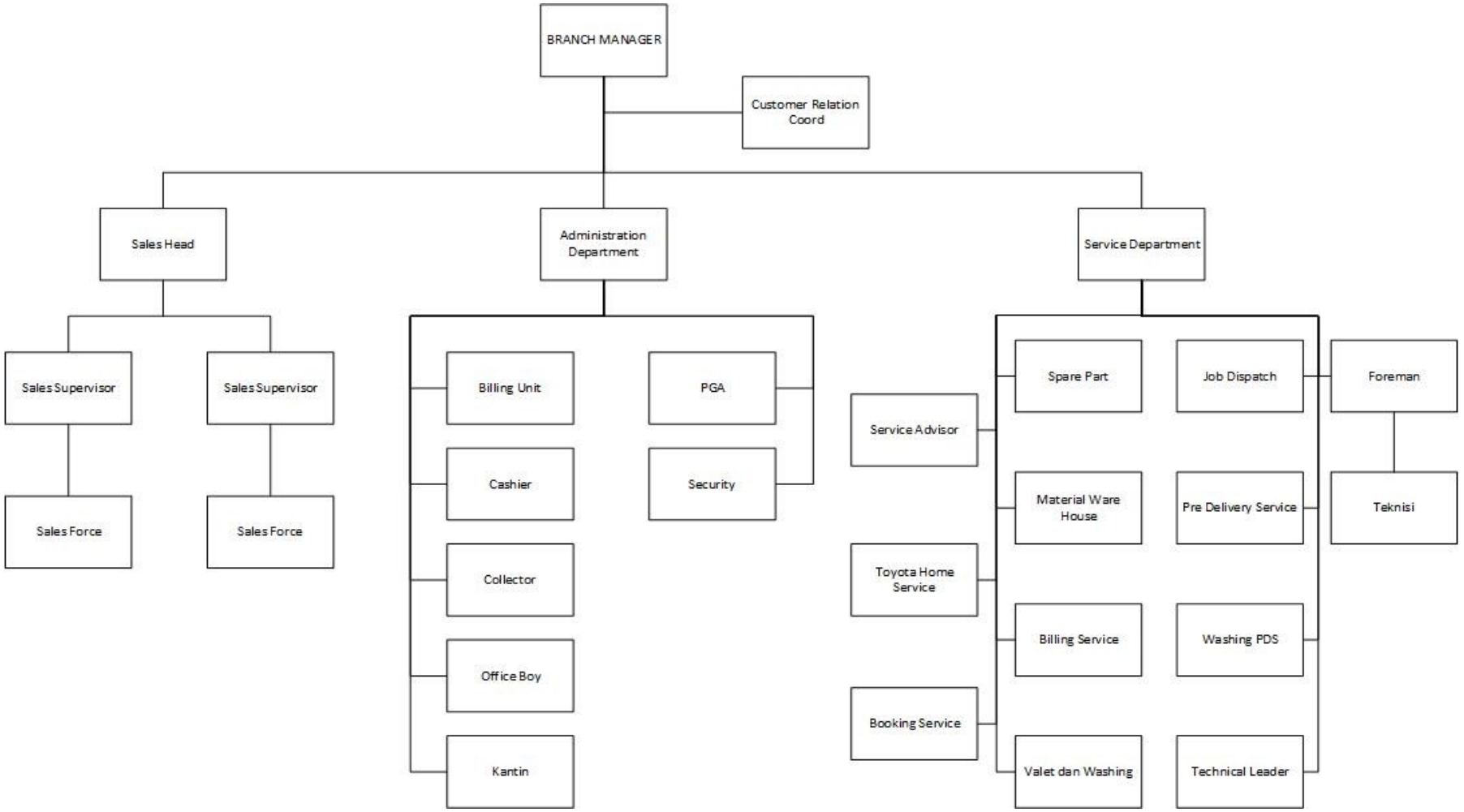
Arti dari logo Auto 2000 itu sendiri terlihat jelas pada *tagline* pada logonya "Urusan Toyota jadi Mudah !" menggambarkan bahwa Auto 2000 merupakan salah satu *dealer* Toyota resmi di Indonesia yang ingin memudahkan para *customer*nya dalam urusan mobil toyota dari mulai pembelian sampai perawatan mobil toyota itu

sendiri. Perpaduan warna dan bentuk logonya sendiri dirancang hanya untuk identitas perusahaan, agar para *customer* lebih mengenal Auto 2000.

2.1.2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

Struktur organisasi merupakan salah satu kerangka yang menggambarkan hubungan di antar bidang-bidang kerja maupun orang-orang yang mempunyai kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab dari bidang kerja yang dipimpinnya dalam suatu sistem kerjasama.

Struktur organisasi PT. Astra Internasional Tbk. Toyota (AUTO 2000) Cabang Pasteur dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Tugas dan tanggung jawab tiap bagian struktur organisasi AUTO 2000 Pasteur adalah sebagai berikut :

1. **Kepala Cabang (*Branch Manager*)**

   Tugas dan Wewenang :

a. Mengadakan pengawasan secara umum atas operasional cabang, mengkoordinasikan kegiatannya sesuai dengan rencana yang telah disetujui pusat.
b. Memeriksa dan mengusulkan persetujuan atas rencanan dan anggaran kerja yang disampaikan oleh bawahannya.
c. Mengadakan pertemuan berkala dengan pimpinan departemen yang dibawahnya untuk membahas kegiatan bisnis cabang serta prospeknya.
d. Memeriksa laporan-laporan yang disampaikan oleh bawahannya dan mengambil suatu keputusan dari laporan yang ada.

2. ***Customer Relation Coordinator*** **(CRC)**

   Tugas dan wewenang :

a. Berperan sebagai jendela informasi bagi pelanggan tentang kualitas pelayanan di bidang penjualan dan layanan purna jual (*service* dan parts), dan juga mengenai mengenai masalah administrasi dan keuangan.
b. Berperan sebagai jendela informasi bagi cabang, misalnya program yang sedang berjalan di cabang dan program-program dari head office yang berjalan di cabang.

3. Sales Head

   Tugas dan wewenang :

a. Membantu kepala cabang dalam menyusun program penjualan.
b. Mengawasi dan mengarahkan penjualaln para salesman dan counter penjualan dari saat pemesanan sampai dengan realisasi.
c. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target kelompok salesman yang dibawahnya.

d. Membuat dan menyerahkan laporan dan statistik penjualan tepat pada waktunya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
e. Mengadakan analisis terhadap harga dan perkembangan kompetitor dan melaporkannya kepada kepala cabang.

4. Sales Supervisor

a. Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan dan berusaha menarik pelanggan-pelanggan baru.
b. Memberikan pengarahan kepada salesman dalam menjalankan tugas penjualan agar target penjualan dapat tercapai.
c. Membantu bagian penagihan untuk mengikuti dan membantu pencairan tagihan-tagihan yang belum terbayar.
d. Melaksanakan tugas lain yang dibebankan oleh kepala cabang dan head sales.

5. Sales Force

Tugas dan wewenang :

a. Mencari order
b. Menjual kendaraan
c. Melayani pembeli secara tunai dan kredit
d. Menjaga hubugan yang baik dengan para pelanggan
e. Menunjukkan sifat ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan
f. Mempersiapkan laporan harian, mingguan, dan bulanan kepada supervisor.

6. Administration Department

Tugas dan wewenang :

a. Merencanakan, merumuskan kebijakan , prosedur, dan rencanan kerja di bidang administrasi dan keuang serta mengatur pelaksanaannya sesuai dengan kebijakan pusat.

b. Mengembangkan serta memelihara sistem pengelolaan administrasi dan keuangan cabang.
c. Mengatur penyediaan dan pengguanaan dana sesuai dengan kebutuhan cabang berdasarkan kebijakan pusat.
d. Mengkoordinasikan anggaran dari masing-masing bagian dan mengadakan pengawasa realisasinya berdasarkan anggaran yang telah disetujui.
e. Memriksa laporan keuangan yang ada, menganalisis dan mengirimkan ke pusat.
f. Mengatur jadwal pembayaran kewajinban cabang dengan pihak ketiga pada saat yang tepat sehingga tidak menganggu *cash flow* cabang.
g. Mengatur sistem penyimpanan uang, check, dan bilyet giro di tempat yang aman.
h. Mengkoordinasikan dan mengawasi sistem administrasi persediaan dan penagihan.
i. Menyetujui pengeluaran uang sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
j. Melaksanakan tugas lain yang dipercayakan oleh kepala cabang.

7. Administrasi Penjualan (*Billing Unit*)

Tugas dan wewenang :

a. Memeriksa Surat Pesanan Kendaraan (SPK), yaitu memeriksa kelengkapan dan kebenaran SPK yang dibuat oleh salesman, karena SPK merupakan sumber data pertama yang menjadi dasar argumen bila terjadi masalah di kemudian hari atas penjualan tersebut.
b. Melakukan penyediaan kendaraan sesuai dengan tipe, warna, dan janji penyerahan yang ada pada SPK melalui proses " Antrian Wilayah" atau mencari stock di cabang atau antar cabang.
c. Melakukan order pembelian optional sesuai dengan SPK kepada supplier yang telah ditunjuk AUTO 2000 pusat dan mem-*foolow up* pelaksanaannya di lapangan.

d. Memproses pembuatan STNK dan BPKB.
e. Menerbitkan faktur jual dan BSTB (Bukti Serah Terima Barang).
f. Memonitor piutang dengan cara melaksanakan proses pencatatan transaksi penjualan ke buku ppituang sesuai dengan sistem dan prosedu yang berlaku juga melakukan penagihan piutang dan mem-*follow up* penagihan tersebut sampai dengan lunas.
g. Memproses pembayaran hutang optional.
h. Melaksanakan proses purna jual, melakukan pproses administrasi penjualan atas *non vehicle income* seperti perpanjangan STNK, balik nama, asuransi, dan optional kendaraan.
i. Melaksanakan fungsi internal control, melakukan *cross check* dan control apakah suatu proses penjualan mulai dari penerimaan pesanan sampai dengan pelunasannya sesuai dengan sitem dan prosedur yang telah ditentukan.
j. Membuat pelaporan terhadap hasil penjualan baik itu kendaraan ataupun jasa *service* kendaraan beseta sparepartnya.

8. Cashier

Tugas dan wewenang :

a. Melaksanakan pembayaran berdasarkan bukti-bukti pembayaran yang telah disetujui.
b. Menerima pembayaran dan membuat bukti penerimaan atas uang tunai atau cek atau bilyet giro dari pelanggan maupun dari pihak ketiga.
c. Memberikan kuitansi penagihan kepada *collector* dan meminta kuitansi-kuitansi yang tidak tertagih
d. Menerima semua hasil penagihan dari *collector* sesuai dengan prosedur yang berlaku.
e. Menyetorkan uang tunai, cek, atau bilyet giro yang diterima, paling lambat keesokan harinya.
f. Bertanggung jawab atas keamanan jumlah uang, cek atau bilyet giro yang ada di cabang.

9. PGA (*Personel & General Affairs*)

Tugas dan wewenang :

a. Bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan personel seperti mutasi karyawan, cuti karyawan, penerimaan karyawan, dan lainnya yang berhubungan dengan karyawan,
b. Bertanggung jawab atas penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran kendaraan sesuai dengan sistem prosedur yang telah ditetapkan.
c. Menjaga keamanan *stock unit* yang ada di gudang, meminimalkan kerusakan kendaraan yang disimpan dan mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan.
d. Membuat laporan gudan dan nominatif pegawai secara harian, mingguan, maupun bulanan.

10. Service Head

Tugas dan wewenang :

a. Memimpin bengkel AUTO 2000 Pasteur, mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan bengkel.
b. Menilai, menganalisis perkembangan bengkel dari segala segi guna memajukan bengkel.

11. Service Advisor

Tugas dan wewenang :

a. Memahami dan menganalisa dengan benar kebutuhan *service* bagi pelanggan.
b. Membuat laporan material (bahan).
c. Menerangkan pekerjaan yang telah dilakukan dengan jelas pada saat penyerahan kendaraan.
d. Bertindak sebagai penasihat *service*.
e. Melaksanakan tahap proses pelayanan pelanggan dan menerima perjanjian sampai menindaklanjuti pekerjaan *service*.

f. Menyiapkan perintah kerja bengkel (PKB) dan catatan hasil diagnosa dalam PKB
g. Membuat kalkulasi terhadap langganan kepada PKB, bukti pengeluaran bahan atau part
h. Membuat kuitansi bengkel, nota jasa dan notabarang kemudian menyerahkannya kepada bengkel untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkannke kasir.
i. Melakukan final check.

12. Foreman

Tugas dan Wewenang :

a. Melakukan pembagian tugas kepada para mekanik yang dibawahinya sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar.
b. Menganalisa catatan atas keluhan dari pemilik kendaraan.
c. Bertanggungjawab atas mutu pekerjaan mekanik selama melakukan checking sebelum kendaraan diserahkan ke *Service* Advisor.
d. Melakukan pembagian tuga mekanik dengan mencatat jam pekerjaan.

13. Sparepart

Tugas dan Wewenang :

a. Melayani pemesanan suku cadang kendaraan yag dpesan oleh bengkel.
b. Melayani pembelian langsung suku cadang kendaraan kepada pelanggan perorangan maupun dealer-delaer suku cadang di wilayahnya.

14. Mekanik

Tugas dan wewenang :

a. Melakukan pekerjaan perbaikan.
b. Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan dalam pekerjan perbaikan kendaraan.

2.2. Landasan Teori

Landasan teori pada penulisan skripsi ini akan menerangkan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan Sistem Informasi Eksekutif (SIE) Penjualan di Auto 2000 cabang Pasteur

2.2.1. Konsep Dasar Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasasi, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan - laporan yang diperlukan. [1]

John Burch dan Gary Grudnitski [1] mengemukakan bahwa Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*building block*). Sebagai suatu sistem, blok bangunan tersebut masing-masing berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya. Blok bangunan tersebut terdiri dari :

1. Blok Masukan (*Input Block*)

   Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2. Blok Model (*Model Block*)

   Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok Keluaran (*Output Block*)

   Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok Teknologi (*Technology Block*)

   Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan

keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Terdiri dari 3 bagian utama, yaitu teknisi (*humanware* atau *brainware*), perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras.

5. Blok Basis Data (*Database Block*)

   Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Basis data diakses atau dimanipulasi dengan menggunakan perangkat lunak paket yang disebut dengan DBMS (*Database Management Systems*).

6. Blok Kendali (*Controls Block*)

   Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

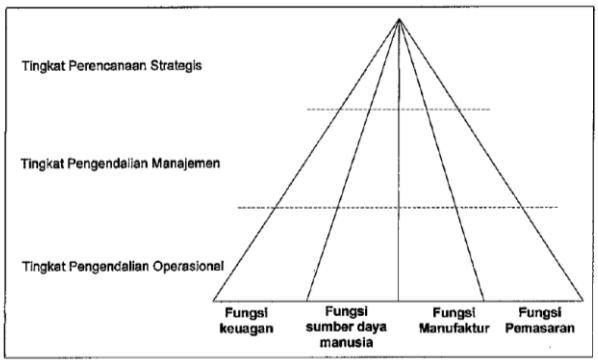
2.2.2. Tingkatan Manajemen

Manajemen pada puncak hierarki organisasi seperti direktur dan para wakil direktur, sering disebut berada pada tingkat perancanaan strategi (*strategic planning level*). Istilah ini menunjukkan pengaruh yang ditimbulkan keputusan-keputusan tersebut pada seluruh organisasi selama beberapa tahun yang akan datang.

Manajemen tingkat menengah mencakup manajer wilayah, direktur produk dan kepala divisi. Tingkat merek dianamakan tingkat pengendalian manajemen (*management control level*) oleh mereka yang menyadari bahwa adalah tanggng jawa mereka mengubah rencana menjadi tindakan yang memastikan agar tujuan tercapai.

Manajer tingkat bawah mencakup kepala departemen, supervisor dan pemimpin proyek, yang bertanggung jawab menyelesaikan rencana-rencana yang telah ditetapkan oleh para manajer ditingkat yang lebih tinggi. Tingkatan terndah ini disebut tingkat pengendalian operasional (*operational control level*), karena disinilah operasional perusahaan berlangsung.

Adapun untuk mengambarkan tingkatan manajemen seperti tampak pada gambar 2.3



Gambar 2.3 Tingkatan Manajemen [2]

2.2.3. Pengertian Eksekutif

Dari subbab 2.2.2. dapat disimpulkan bahwa eksekutif merupakan manager yang ada pada tingkat paling atas dari hirarki struktur organisasi yang menanggung tanggung jawab yang besar dalam melakukan pengambilan keputusan dan pembuatan rencana, halini disebabkan karena segala keputusan dan rencanan yagn dibuat oleh eksekutif berpengaruh terhadap seluruh organisasi.

Eksekutif adalah manager pada tingkat atas dari hirarki organisasi yang berpengaruh kuat pada perusahaan. Pengaruh ini diperoleh dengan terlibat dalam perencanaan strategis dan mentapkan kebijakan perusahaan. [2]

2.2.4. Konsep Sistem Informasi Eksekutif

Berikut akan dijelaskan teori-teori yang memaparkan tentang sistem informasi eksekutif

2.2.4.1.Pengertian Sistem Informasi Eksekutif

Pengertian dari Sistem Informasi Eksekutif (*Executive Information System* atau EIS) terkadang disebut sebagai sistem pendukung eksekutif (*Executive Support System* atau ESS). Sistem ini merupakan sistem informasi yang menyediakan fasilitas yang fleksibel bagi manajer dan ekesekutif dalam mengakses informasi

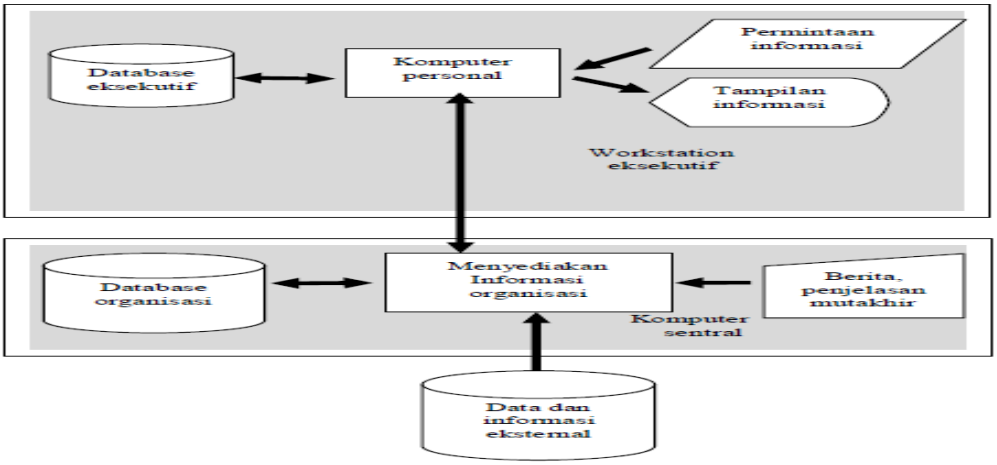
eksternal dan internal yang berguna untuk mengidentifikasi masalah atau mengenali peluang. [3]

Pengertian dari Sistem Informasi Eksekutif adalah sistem informasi yang digunakan oleh manajer tingkat atas untuk membantu pemecahan masalah tidak terstrukutur (*unstructured*), karena SIE mempunyai karakteristik yang khusus. [1]

Sistem Informasi Eksekutif merupakan suatu sistem yang khusus dirancang bagi manajer tingkat perencanaan strategis yang menyediakan informasi bagi eksekutif mengenai kinerja keseluruhan perusahaan. Informasi dapat diambil dengan mudah dan dalam berbagai tingkat rincian. Informasi dapat ditampilkan dengan bentuk grafik, tabel, atau narasi.

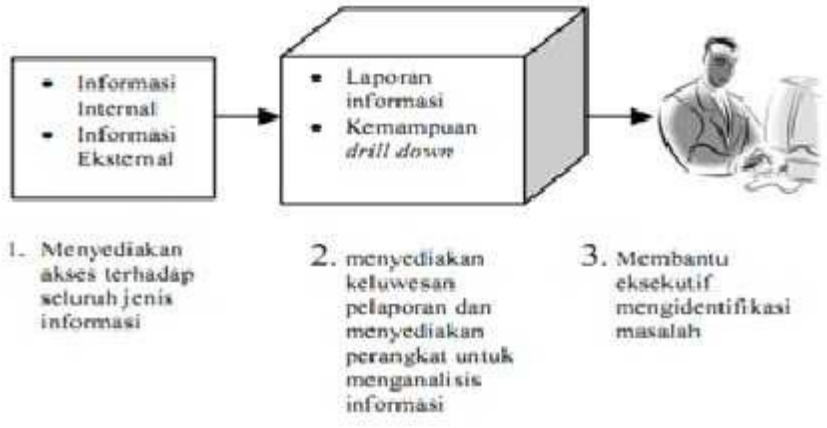
2.2.4.2.Model Sistem Informasi Eksekutif

Model SIE yang akan dibangun yang tertera pada gambar 2.4. Menunjukkan bahwa SIE melakukan dialog dengan perangkat lunak sistem dengan memasukkan instruksi ke dalam sistem melalui pilihan menu yang tersedia. Dalam implementasinya nanti komputer personal yang nanti akan dipegang oleh kepala cabang, yang akan menerima informasi dari data dan informasi eksternal yang nantinya akan tersimpan juga di database eksekutif , sementara komputer sentral merupakan komputer dari tiga departement yaitu sales departement, administration departement dan *service* departement yang akan menyediakan informasi untuk komputer personal nanti. SIE juga memantau seberapa baik organisasi berjalan untuk mencapai visi perusahaan. [2]



Gambar 2.4 Model Sistem Informasi Eksekutif

2.2.4.3.Cara Kerja Sistem Informasi Eksekutif



Gambar 2.5 Cara Kerja Sistem Informasi Eksekutif

Dalam Gambar 2.5 dijelaskan bahwa eksekutif melakukan dialog dengan perangkat lunak sistem informasi eksekutif dengan memasukkan instruksi kedalam sistem melalui menu. Pemilihan menu dilakukan dengan mouse. Penggunaan keyboard dikurangi. Informasi dapat ditampilkan dalam bentuk tabel atau narasi. Istilah yang berkembang dari kegiatan SIE adalah drill down. Sistem informasi eksekutif memantau seberapa baik organisai berjalan dalam hal tujuannya dan faktor penentu keberhasilannya. Eksekutif yang menerima konsep faktor-faktor penentu keberhasilan menggunakan sistem informasi eksekutif mereka untuk memantau setiap faktor penentu keberhasilan. [4]

2.2.4.4.Karakteristik Sistem Informasi Eksekutif

Karakteristik informasi yang dibutuhkan para eksekutif dikategorikan menjadi tiga kelmpok, antara lain aspek kualitas informasi, user interface, dan kemampuan teknis yang disediakan [5]

1. Kualitas Informasi

   Informasi yang diterima oleh para eksekutif harus bersifat *flexible*, benar, tepat dan lengkap

2. User Interface

   Informasi harus diperoleh dengan mudah (*user-friendly*), menggunakan GUI (*Graphic User Interface*), aman dapat diakses dari berbagai

tempat, handal, menyediakan akses cepat terhadap informasi yang dibutuhkan, mempunyai menu bantuan (*self-help* menu) dan mengurangi penggunaan *keyboard*.

3. Kemampuan teknis

Mempunyai kemampuan untuk mengakses informasi global, akses ke e-mail, secara ekstensif dapat menyediakan data ekternal, memberikan indikasi *"Highgligts indicator"* adanya permasalahan, ,emyediakan akses pada *historical* data dan *current* data, memperlihatkan *trend*, *forecasting*, *drill down*, *filters, compresses,* dan lain-lain.

2.2.4.5.Kelebihan dan Kekurangan SIE

Berikut ini adalah Kelebihan Sistem Informasi Eksekutif [6]:

a. Mempermudah para eksekutif untuk menggunakan pengalamannya dalam dunia komputer.
b. Menyediakan pengiriman tepat waktu dari keterangan rangkuman perusahaan.
c. Keterangan yang disediakan semakin mudah dimengerti.
d. Biasanya menawarkan efisiensi untuk membuat keputusan.
e. Melakukan penyaringan data untuk manajemen.
f. Meningkatkan pemeriksaan keterangan.
g. Dapat Mengakses dan memadukan jangkauan data internal dan eksternal yang bersifat luas.

Sedangkan Kekurangan Sistem Informasi Eksekutif, yaitu:

a. Memiliki fungsi yang terbatas, tidak dapat melakukan perhitungan kompleks.
b. Pada perusahaan kecil mungkin membutuhkan biaya lebih untuk membuat implementasi.
c. Karena sistemnya besar, sehingga sulit untuk mengaturnya.
d. Pembuatannya harus dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi eksekutif senior.
e. Eksekutif mungkin menghadapi beban terlalu berat untuk membuat keterangannya.

2.2.5. Sistem Informasi Strategis

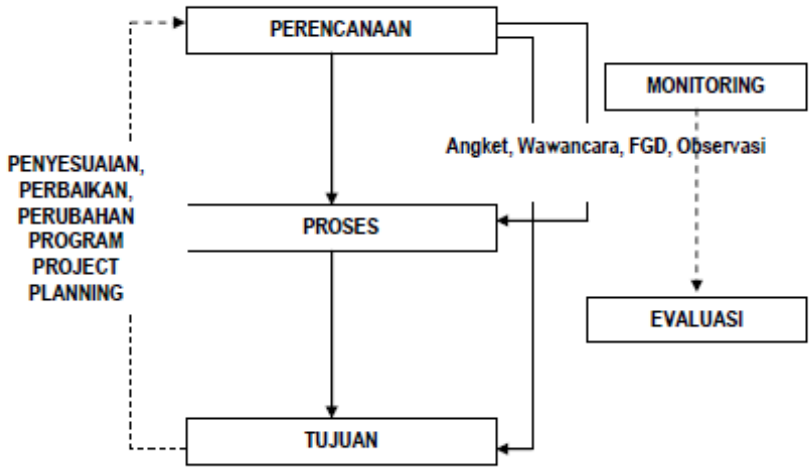
Sistem Informasi Strategis adalah sistem informasi komputer yang digunakan pada tingkat organisasi yang mengubah tujuan operasional, produk, jasa, dan hubungan lingkungan untuk membantu organisasi memperoleh keunggulan yang kompetitif. [7]

Suatu sistem informasi dapat dikatakan strategis apabila tujuannya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mencapai posisi kepemimpinan biaya yang rendah
2. Menyediakan diferensiasi produk atau jasa dan nilai bagi konsumen yang lebih besar
3. Menciptakan aliansi antar perusahaan da pemasok serta pelanggannya sehingga mengurangi biaya untuk pemasok serta meyediakan dukungan khusus bagi pelanggan.
4. Mempertinggi nilai suatu produk dan jasa dengan menyediakan tampilan atau dukungan yang inovatif.
5. Memungkinkan pertumbuhan pada pasar yang ada secara geografis aau ekspansi volume.
6. Membantu mengenalkan suatu produk ke pasar.

2.2.6. *Monitoring* dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi (ME) adalah dua kata yang memiliki aspek kegiatan yang berbeda yaitu kata *Monitoring* dan Evaluasi. *Monitoring* merupakan kegiatan untuk mengetahui apakah program yang dibuat itu berjalan dengan baik sebagaiman mestinya sesuai dengan yang direncanakan, adakah hambatan yang terjadi dan bagaiman para pelaksana program itu mengatasi hambatan tersebut. *Monitoring* terhadap sebuah hasil perencanaan yang sedang berlangsung menjadi alat pengendalian yang baik dalam seluruh proses implementasi, hal tersebut seperti pada gambar berikut ini: [8]



Gambar 2.6 Proses *Monitoring* dan Evaluasi

Proses dasar dalam *monitoring* ini meliputi tiga tahap yaitu: [8]

1. menetapkan standar pelaksanaan
2. pengukuran pelaksanaan
3. menentukan kesenjangan (*deviasi*) antara pelaksanaan dengan standar dan rencana.

Monitoring mempunyai empat fungsi, yaitu: [9]

a. Ketaatan (*compliance*). *Monitoring* menentukan apakah tindakan administrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
b. Pemeriksaan (*auditing*). *Monitoring* menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
c. Laporan (*accounting*). *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu "menghitung" hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
d. Penjelasan (*explanation*). *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok.

Penilaian (Evaluasi) merupakan tahapan yang berkaitan erat dengan kegiatan *monitoring*, karena kegiatan evaluasi dapat menggunakan data yang disediakan melalui kegiatan *monitoring*. Dalam merencanakan suatu kegiatan hendaknya evaluasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan, sehingga dapat dikatakan sebagai kegiatan yang lengkap. Evaluasi diarahkan untuk mengendalikan dan mengontrol ketercapaian tujuan. Evaluasi berhubungan dengan hasil informasi tentang nilai serta memberikan gambaran tentang manfaat suatu kebijakan. Istilah evaluasi ini berdekatan dengan penafsiran, pemberian angka dan penilaian. Evaluasi dapat menjawab pertanyaan "Apa pebedaan yang dibuat". [9]

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah program itu mencapai sasaran yang diharapkan atau tidak, evaluasi lebih menekankan pada aspek hasil yang dicapai (*output*). Evaluasi baru bisa dilakukan jika program itu telah berjalan dalam suatu periode, sesuai dengan tahapan rancangan dan jenis program yang dibuat dan dilaksanakan, misalnya disekolah, untuk satu caturwulan atau enam bulan atau satu tahun pelajaran.

2.2.7. Rumus Perhitungan *Monitoring*

Perhitungan *monitoring* yang dilakukan di Auto 2000 Pasteur mencakup *monitoring* penjualan kendaraan, *monitoring* penjualan per jenis kendaraan, *monitoring* penjualan jasa *service* kendaraan dan monitoing penjualan jasa *service* kendaraan per jenis kendaraan akan dijelaskan sebagai berikut.

1. *Monitoring* Penjualan Kendaraan

Monitoring penjualan kendaraan dihitung untuk melihat tingkat penjualan perbulannya. Adapun rumus perhitungan dapat dilihat pada persamaan (2.1)

Monitoring Penjualan Kendaraan :

$$\frac{total\ penjualan\ kendaraan\ satu\ bulan}{\text{target minimum penjualan kendaraan perbulan}}\ x\ 100\%$$

2. *Monitoring* Penjualan per Jenis Kendaraan

Monitoring penjualan per jenis kendaraan dihitung untuk menilai suatu kendaaan yang diminati oleh *customer*. Adapun rumus perhitungan dapat dilihat pada persamaan (2.2)

Monitoring Penjualan per Jenis Kendaraan :

$$\frac{total\ penjualan\ kendaraan\ satu\ bulan}{jumlah\ hari\ dalam\ satu\ bulan}$$

3. *Monitoring* Penjualan Jasa *Service* Kendaraan

Monitoring penjualan jasa *service* kendaraan dihitung untuk melihat tingkat penjualan jasa *service* perbulannya. Adapun rumus perhitungan dapat dilihat pada persamaan (2.3)

Monitoring Penjualan Jasa *Service* Kendaraan :

$$\frac{total\ service\ kendaraan\ satu\ bulan}{\text{target minimum } service \text{ kendaraan perbulan}}\ x\ 100\%$$

4. *Monitoring* Penjualan Jasa *Service* per Jenis Kendaraan

Monitoring penjualan jasa *service* per jenis kendaraan dihitung untuk menilai suatu kendaaan yang sering dilakukan perbaikan guna menentukan *sparepart* nantinya. Adapun rumus perhitungan dapat dilihat pada persamaan (2.4)

Monitoring Penjualan Jasa *Service* per Jenis Kendaraan :

$$\frac{total\ service\ jenis\ kendaraan\ satu\ bulan}{jumlah\ hari\ dalam\ satu\ bulan}$$