BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Instansi

PT. Surya Bahana Mahkota merupakan perusahaan penjualan, perbaikan, dan suku cadang untuk produk mobil Suzuki daerah Nusa Tenggara Timur yang berlokasi di Jalan Timor Raya No. 1 Kota Kupang.

2.1.1 Sejarah Instansi

PT. Surya Bahana Mahkota merupakan satu-satunya dealer resmi mobil Suzuki yang ada di Nusa Tenggara Timur. PT. Surya Bahana Mahkota diresmikan pada tanggal 5 Oktober 2012 dengan mengusung dealer mobil 3S (Sales, Service, Sparepart) yang sudah distandarisasikan oleh PT. Suzuki Indomobil Sales (SIS) yang merupakan agen tunggal pemegang produk Suzuki di Indonesia. PT. Surya Bahana Mahkota ini merupakan main dealer Suzuki roda 4 untuk wilayah Nusa Tenggara Timur yang merupakan anak perusahaan dari PT. Restu Mahkota Karya Jakarta.

PT. Surya Bahana Mahkota didirikan oleh Djaffar Mu'alim, pria kelahiran Sukabumi, 8 April 1944 ini ingin memperluas pengembangan penjualan market Suzuki di wilayah Nusa Tenggara Timur. Dengan hadirnya dealer Surya Bahana Mahkota Kupang merupakan hal yang sangat penting untuk mendekatkan Suzuki kepada pelanggan dan penggunanya di wilayah Kupang dan sekitarnya. Kantor Pusat untuk PT. Surya Bahana Mahkota berada di jalan Timor Raya No. 1 - Kupang.

2.1.2 Logo Instansi

Logo bagi perusahaan merupakan identitas dari suatu instansi sebagai jati diri perusahaan. Logo dari PT. Surya Bahana Mahkota dapat dilihat pada Gambar 2.1 Logo PT. Surya Bahana Mahkota.



Gambar 2.1 Logo PT. Surya Bahana Mahkota

2.1.3 Keterangan Logo

Seperti halnya sebuah nama, logo instansi pun memiliki makna tersendiri, adapun makna dari logo PT. Surya Bahana Mahkota ini adalah Tulisan SBM merupakan singkatan dari nama perusahaan ini sendiri yaitu Surya Bahana Mahkota yang terletak pada logo dibawahnya.

2.1.4 Visi dan Misi

Menjadikan produk Suzuki menjadi produk kendaraan bermotor roda empat terbaik dan terbesar di indonesia dan selalu berkomitmen untuk membantu dan mendukung program pemerintah dalam hal menyediakan alat transportasi yang berkualitas tinggi untuk masyarakat indonesia.

2.1.4.1 Visi Perusahaan

Seperti halnya perusahaan pada umumnya, PT. Surya Bahana Mahkota juga memiliki visi tersendiri dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen nya, adapun visi PT. Surya Bahana Mahkota adalah sebagai berikut :

a. Membangun jaringan pemasaran dan pola manajemen di bidang otomotif khususnya kendaraan bermotor roda 4, sehingga menjadi perusahaan yang mempunyai reputasi terpercaya dan baik dibidangnya.
b. Senantiasa berusaha untuk mencapai yang terbaik dalam industri kendaraan bermotor roda 4.

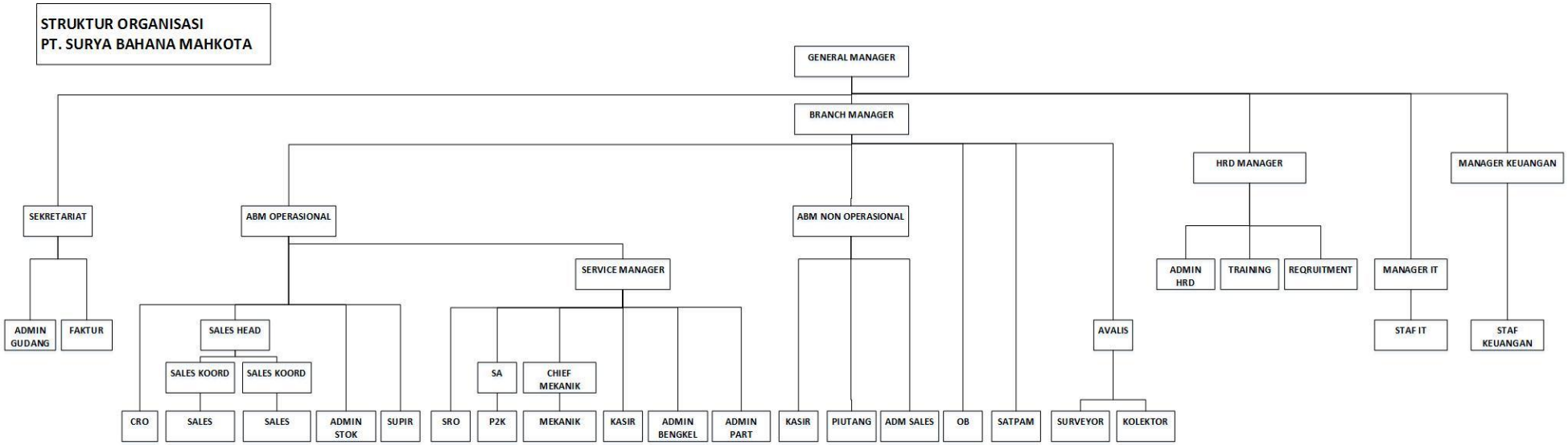
2.1.4.2 Misi Perusahaan

Seperti halnya perusahaan pada umunya, PT. Surya Bahana Mahkota pun memiliki misi dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Adapun misi PT. Surya Bahana Mahkota adalah sebagai berikut :

a. Melakukan pengembangan usaha di bidang otomotif, khususnya kendaraan bermotor roda 4.
b. Mengsukseskan program pemerintah di bidang otomotif da transportasi.
c. Memberikan manfaat bagi masyarakat luas dan pelanggan.
d. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

2.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi ini merupakan penggambaran secara grafik seperti struktur kerja dari setiap departemen yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing – masing yang ada di lingkungan perusahaan PT. Surya Bahana Mahkota. Struktur Organisasi PT. Surya Bahana Mahkota dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Surya Bahana Mahkota

2.1.6 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab

Deskripsi tugas dan tanggung jawab digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Adapun deskripsi tugas yang ada pada PT. Surya Bahana Mahkota adalah sebagai berikut :

1. General Manager

General manager merupakan jabatan tertinggi yang ada pada PT. Surya Bahana Mahkota, deskripsi tugas dan tanggung jawab General Manager antara lain adalah :

a. Merencanakan strategi implementasi atas kebijakan perusahaan secara menyeluruh agar dapat dijalankan secara optimal.
b. Pengawasan dan mengontrol pengelolaan SDM yang dilakukan oleh departemen HR.
c. Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan serta memastikan kelancaran pelaksanaannya agar dapat berjalan secara maksimal dan tepat.
d. Mengontrol dan mengevaluasi implementasi strategi agar memperoleh masukan strategis sebagai usulan untuk kebijakan tahun berikutnya.
e. Mengevaluasi dan menganalisa hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas pemecahan masalah yang timbul.
f. Mengarahkan fungsi setiap departemen dalam menjalankan strategi perusahaan.
g. Bertanggung jawab atas keuntungan perusahaan.
h. Menyetujui order pembelian.
i. Menyetujui discount khusus.
j. Menganalisa perkembangan pasar.
k. Mengontrol cash flow.
l. Membuat laporan ke Direksi.
m. Pengawasan terhadap pelaksanaan Customer Satisfaction.

2. Branch Manager

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Branch Manager antara lain adalah :

a. Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan dan target sales untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.
b. Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target penjualan secara berkelanjutan.
c. Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran customer.
d. Mereview dan memastikan kesiapan sales order untuk proses pengiriman barang.
e. Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah penjualan dan koordinasi target penjualan.
f. Memonitor dan mengevaluasi pasar dan kompetitor untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, menganalisa kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi penjualan.
g. Menjalankan tugas-tugas terkait lainnya dalam upaya pencapaian target cabang.

3. HRD Manager

HRD Manager merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan sumber daya manusia. Adapun deskripsi tugas dari HRD Manager antara lain adalah :

a. Menyusun strategi dan kebijakan pengelolaan SDM di perusahaan berdasarkan strategi jangka panjang dan jangka pendek yang telah ditetapkan sesuai agar diperoleh SDM dengan kinerja, kapabilitas dan kompetensi yang sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.
b. Menyusun rencana kerja dan anggaran bagiannya sesuai dengan strategi, kebijakan dan sistem SDM yang telah ditetapkan untuk memastikan tercapainya sasaran bagian SDM.
c. Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan fungsi SDM di seluruh departemen untuk memastikan semuanya sesuai dengan strategi, kebijakan, sistem dan rencana kerja yang telah disusun.
d. Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran bagian SDM agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.

e. Mengarahkan, menganalisa dan mengelola praktek dan prosedur remunerasi untuk memastikan paket remunerasi yang ditetapkan perusahaan kompetitif, sejalan dengan praktek industri, sesuai kemampuan finansial perusahaan dan adil secara internal.
f. Mengkoordinasikan dan mengontrol penyusunan dan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan, termasuk identifikasi kebutuhan pelatihan dan evaluasi pelatihan, untuk memastikan tercapainya target tingkat kemampuan dan kompetensi setiap pegawai.
g. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan perkembangan organisasi, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan kegiatan rekrutmen dan seleksi untuk memastikan tersedianya tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan dan kualifikasi yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah disepakati.
h. Menyusun sistem manajemen kinerja, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan siklus manajemen kinerja, mulai dari perencanaan, perekrutan, penerimaan, sampai dengan penilaian kinerja, pemberian kenaikan gaji, promosi jabatan, dan pemutusan hubungan kerja untuk memastikan tercapainya target kinerja individu, unit, maupun perusahaan.
i. Mengelola dan mengontrol aktifitas administrasi kantor, kepersonaliaan, dan sistem informasi SDM untuk memastikan tersedianya dukungan yang optimal bagi kelancaran operasional perusahaan.

4. Administrasi HRD

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Administrasi *Human Resources Department* antara lain adalah :

a. Bertanggung jawab mengelola sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.
b. Mengelola keseluruhan data pegawai agar semua terdata dengan baik.
c. Bertanggung jawab dalam penyelenggaraan proses rekrutmen pegawai, mulai dari mencari calon pegawai, wawancara hingga seleksi.
d. Melakukan seleksi dan promosi pegawai yang dianggap perlu.

e. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan pegawai yang sesuai dengan standar perusahaan.
f. Bertangggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi pegawai, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan.
g. Mengatur dan menyelenggarakan proses evaluasi kinerja pegawai untuk masing – masing departemen.
h. Melakukan tindakan disipliner pada pegawai yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

5. Training

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari *Training* pada *Human Resources Department* antara lain adalah :

a. Mengevaluasi, merencanakan dan bekerjasama dengan pimpinan departemen terkait menetapkan kebutuhan pelatihan dari seluruh departemen di Perusahaan.
b. Membuat, merencanakan dan menyediakan materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan unit kerja, agar pelaksanaan pelatihan dapat dilakukan dengan terencana, dan memenuhi standar yang ditentukan.
c. Mengelola dan menyelengarakan seluruh kegiatan pelatihan dan program sertifikasi kompetensi sesuai kebutuhan perusahaan untuk memastikan pegawai telah memenuhi standar yang ditentukan, terdokumentasi, serta meningkatkan kemampuan dan kinerja pegawai sesuai dengan kompetensi jabatan, dan deskripsi jabatan.
d. Melakukan evaluasi terhadap keefektifan pelatihan yang diselenggarakan, dan mengusulkan tindakan perbaikan sesuai prosedur dan hasil pelatihan, untuk pengukuran manfaat pelatihan dan sebagai bahan analisa kebutuhan pelatihan di masa yang akan datang.
e. Memotivasi, mengembangkan dan mengevaluasi kemampuan dan kinerja bawahan, agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan kompetensi jabatan, dan diskripsi jabatan.

f. Mengelola dan melakukan penterjemahan atas dokumen-dokumen teknis di Perusahaan, menyimpan seluruh dokumentasi yang berhubungan dengan pelatihan, sesuai prosedur agar materi pelatihan mudah dipahami, rapi, dan terdokumentasi.

6. Rekruitment

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari *Rekruitment* pada *Human Resources Department* antara lain adalah :

a. Mengumpulkan rencana permintaan pegawai setiap tahun dan membuat status data pegawai setiap bulan dari masing-masing departemen.
b. Memasang iklan lowongan kerja, melakukan sortir lamaran, melakukan tes tertulis dan interview awal untuk mendapatkan calon pegawai yang sesuai.
c. Merekomendasikan kandidat berdasarkan hasil tes tertulis dan interview awal, serta mengatur jadwal interview lanjutan (Administrasi HRD, Manager HRD), agar proses rekrutmen dapat berjalan dengan baik sesuai rencana.
d. Menyiapkan semua dokumen administrasi dan dokumen fasilitas kantor (computer, tempat duduk, telepon, dll) yang dibutuhkan agar proses rekrutmen dapat berjalan dengan baik.
e. Menyiapkan perjanjian kerja dan kontrak kerja pegawai serta mengupdate masa berlakunya kontrak kerja.
f. Mengelola data pegawai baru agar semua terdata dengan baik.

7. ABM Non Operasional

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Asisten Branch Manager non Operasional antara lain adalah :

a. Periksa harian Showroom dan bengkel (cash & piutang) dan angsuran piutang.
b. Periksa dan tandatangan BPG.
c. Tandatangan Giro.
d. Mengelola kas induk.
e. Monitor Penagihan Leasing, piutang avalist, tagihan konsumen, saldo angsuran avalist, dan bank dan lapor ke pusat.

f. Periksa SPK komputer sebelum TBPK.
g. Proses pengeluaran unit dari SPK sampai TBPK.
h. Email ke faktur pusat mengenai pengeluaran faktur dari Indomobil.
i. Monitor pengeluaran / penerimaan BPKB.
j. Persetujuan pengurusan dan pembayaran BBN.
k. Proses bukti permintaan pembelian untuk mobil bekas.
l. Monitor piutang bengkel.

8. Manager Keuangan

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Manager Keuangan antara lain adalah :

a. Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.
b. Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
c. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengontrol arus kas perusahaan (cashflow), terutama pengelolaan piutang dan hutang, sehingga memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kesehatan kondisi keuangan.
d. Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, dan mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.
e. Mengkoordinasikan dan melakukan perencanaan dan analisa keuangan untuk dapat memberikan masukan dari sisi keuangan bagi pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis, baik untuk kebutuhan investasi, ekspansi, operasional maupun kondisi keuangan lainnya.
f. Merencanakan dan mengkonsolidasikan perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

9. Staf Keuangan

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Staf Keuangan antara lain adalah sebagai berikut :

a. Membuat, memeriksa dan mengarsip faktur, nota supplier, laporan AP/AR untuk memastikan status hutang/piutang.
b. Membuat , mencetak tagihan dan surat tagihan untuk memastikan tagihan terkirim kepada pelanggan dengan benar dan tepat waktu.
c. Menerima, memeriksa tagihan dari vendor dan membuat rekapnya untuk memastikan pembayaran terkirim tepat waktu.
d. Memeriksa rangkuman kas kecil untuk memastikan penggunaan dan ketersediaan kas kecil yang efektif.
e. Menginput penerimaan pembayaran dari pelanggan, dan pembayaran ke supplier dengan tepat waktu dan akurat untuk memastikan ketepatan waktu dan keakuratan penerimaan maupun pembayaran.
f. Memeriksa laporan rekonsiliasi untuk memastikan data terinput dengan benar.
g. Mengarsip seluruh dokumen transaksi untuk menjaga ketertiban administrasi dan memudahkan penelusuran dokumen.
h. Melakukan stock opname setiap akhir bulan untuk melihat ada/tidaknya selisih jumlah barang di gudang dan catatan di keuangan.

10. Manager IT

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Manager IT antara lain adalah sebagai berikut :

a. Membuat sistem prosedur IT untuk seluruh cabang.
b. Pengembangan sistem yang ada agar dapat berjalan dengan lebih baik.
c. Audit IT.

11. Staf IT

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Staf IT antara lain adalah sebagai berikut :

a. merawat software/hardware/komputer yang ada di perusahaan.
b. melakukan perbaikan jika ada yang rusak.
c. memastikan semua hardware dan komputer berfungsi optimal.
d. mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem IT, dan lain-lain.

12. Sekretariat

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Sekretariat antara lain adalah sebagai berikut :

a. Memfilter informasi dan sebagai sumber informasi bagi pimpinan dan menjalankan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya.
b. Mengatur aktivitas perusahaan, mulai dari administrasi hingga *Human Relations*.
c. Menjadi perantara pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan.
d. Menjadi mediator pimpinan dengan bawahan.
e. Memberikan ide-ide sebagai alternatif pemikiran pimpinan.
f. Pemegang rahasia penting pimpinan yang berkaitan dengan perusahaan.
g. Tugas Rutin : Tugas rutin misalnya, surat menyurat, pengetikan, filling, menerima tamu, telepon, telegram, menyimpan arsip-arsip penting.
h. Tugas Intruksi : Tugas intruksi misalnya, membuat jadwal pertemuan dan perjanjian dengan teman relasi maupun kegiatan lainnya, persiapan dan penyelenggaraan rapat.
i. Tugas Kreatif : Tugas kreatif misalnya, dokumentasi, mengatur ruang pimpinan, mempersiapkan pidato dan presentasi, mengirim ucapan pada relasi maupun klien.

13. Service Manager

Service Manager merupakan suatu jabatan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan dalam departemen service dan suku cadang. Adapun deskripsi tugas dari Service Manager antara lain adalah :

a. Melakukan sosialisasi jika ada informasi pusat maupun dari manajemen RMK.
b. Memantau perkembangan dan pertumbuhan bengkel.
c. Melaporkan hasil pencapaian target bengkel.

d. Memeriksa dan menyetujui setiap pengeluaran bengkel.
e. Mengontrol pembelian masing-masing bengkel dan juga menentukan supplier dan produk yang dibutuhkan bengkel.
f. Melakukan penilaian BSC bengkel setiap periodik.
g. Melakukan meeting 1 bulan sekali untuk service manager.
h. Stock opname secara periodik untuk persediaan sparepart bengkel (bersama dengan divisi *Sparepart Head Office*).

14. CRO (Customer Relationship Officer)

Deskripsi tugas dan tanggug jawab dari Customer Relationship Officer antara lain adalah :

a. Melayani pelanggan yang datang ke Ruang Pamer Suzuki.
b. Memastikan semua kebutuhan dan/atau keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik.
c. Memastikan semua fasilitas Dealer yang berhubungan langsung dengan pelanggan berada dalam kondisi yang baik dan berfungsi sebagaimana seharusnya.
d. Melaksanakan seluruh pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan.
e. *Reminder* memo untuk *database* pelanggan.
f. *Check List* harian faktor-faktor kenyamanan *Showroom.*
g. *Log Book Showroom visit*.

15. Sales Head

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Sales Head antara lain adalah sebagai berikut :

a. Bersama Branch Manager membuat target penjualan & strategi pencapaiannya.
b. Membuat rencana aktivitas untuk mencapai target penjualan.
c. Mengarahkan dan menggerakkan masing-masing tim sesuai rencana aktivitas (segmentasi dan target market).
d. Memonitor aktivitas masing-masing tim terhadap target penjualan.

16. Sales Koord

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Sales Koord antara lain adalah sebagai berikut :

a. Bersama sales head menentukan rencana jumlah penjualan tiap sales
b. Bersama sales membuat rencana aktivitas untuk mencapai target penjualan.
c. Mengarahkan dan menggerakkan masing-masing sales sesuai rencana aktivitas.
d. Memonitor status dari tiap-tiap inquiry yang telah diperoleh sales.
e. Memutuskan status inquiry (progress,pending,lost).
f. Memberikan solusi dan bimbingan atas setiap masalah penjualan yang dihadapi sales untuk mencapai target penjualan.

17. Sales

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Sales antara lain adalah sebagai berikut :

a. Bersama sales koordinator membuat rencana aktivitas pencapaian target.
b. Membuat rencana kunjungan penjualan.
c. Melakukan aktivitas penjualan harian.
d. Membuat laporan penjualan harian.
e. Mengisi kartu data pelanggan untuk setiap inquiry yang diperoleh.
f. Berkoordinasi dengan customer relation officer untuk kegiatan customer retention.
g. Mempunyai pengetahuan tentang seluruh produk, seperti fitur (keistimewaan), varian, warna, harga, sales talk/benefit talk, promosi penjualan yang sedang berjalan, produk pesaing, service dan kebijakan garansi yang berlaku, serta ketersediaan stok.

18. Admin Stok

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari jabatan Admin Stok antara lain adalah :

a. Mengkondisikan kendaraan baru (kendaraan siap pesta).
b. Membuat laporan stok, mutasian, dan penjualan harian.

c. Pengaturan supir untuk antar dan ambil unit.
d. Membuat surat jalan baik untuk ke cabang maupun ke konsumen.
e. Menyiapkan kendaraan baru.
f. Merekap penjualan per bulan untuk di laporkan ke pusat.
g. Menyiapkan perlengkapan untuk pengiriman unit ke konsumen.
h. Menyimpan dan mengirim bersamaan dengan unitnya yaitu peralatan standar unit sesuai dengan ketentuan (Toolkit, karpet, dsb).

19. *Service Relationship Officer* (SRO)

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari jabatan *Service Relationship Officer* antara lain adalah :

a. Melayani pelanggan yang datang ke Bengkel.
b. Memastikan semua kebutuhan dan/atau keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik.
c. Memastikan semua fasilitas Dealer yang berhubungan langsung dengan pelanggan berada dalam kondisi yang baik dan berfungsi sebagaimana seharusnya.
d. Melaksanakan seluruh pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan.
e. Reminder memo untuk data base pelanggan.
f. *Check List* harian faktor-faktor kenyamanan bengkel.
g. *Log Book Bengkel visit*.

20. *Service Advisor* (SA)

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari jabatan *Service Advisor* antara lain adalah :

a. Menangani dan memonitor proses dari reservasi hingga tindak lanjut paska servis pada pelanggan.
b. Berdasarkan hasil diagnosa, memberikan nasihat dan rekomendasi kepada pelanggan tentang perbaikan dan perawatan kendaraan Suzuki.
c. Melakukan proses pendaftaran & penyerahan.
d. Membuat estimasi waktu & pekerjaan, pembuatan SPK, penjelasan kepada pelanggan dan penyerahan kendaraan sesuai SQS.

e. Menjamin kendaraan selesai & siap pada waktu yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
f. Melakukan koordinasi dengan Service Marketing Representative untuk proses reservasi (service booking) & tindak lanjut pelanggan pasca servis (service follow up).
g. Melakukan koordinasi dengan foreman dalam hal penanganan keluhan kendaraan pelanggan.
h. Melakukan interaksi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan untuk memasarkan jasa yang ditawarkan bengkel sesuai dengan ketentuan dari ATPM Suzuki sebagai 'lini depan' bengkel untuk memberikan penjelasan secara teknis dan dapat diterima pelanggan dengan baik untuk semua masalah teknis produk dan pelayanan bengkel.

21. Chief Mekanik

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari chief Mekanik / *Foreman* antara lain adalah :

a. Membuat detil diagnosa dan instruksi pekerjaan untuk menangani masalah yang ada pada kendaraan pelanggan.
b. Menangani dan memonitor proses perbaikan kendaraan pelanggan sesuai dengan ketentuan *Service Quality Standard* (SQS).
c. Menyiapkan suku cadang untuk mendukung proses perbaikan kendaraan.
d. Memeriksa kondisi keseluruhan setelah kendaraan selesai diperbaiki dan memastikan semua pekerjaan telah selesai dilakukan dan tidak terdapat masalah pada kendaraan pelanggan berdasarkan hasil pemeriksaan, memberikan saran perbaikan pada pelanggan yang prosedurnya telah diatur dalam SQS.

22. Mekanik

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari mekanik antara lain adalah sebagai berikut :

a. Melakukan pekerjaan sebagaimana tercantum pada SPK sesuai instruksi dari *foreman*.

b. Memasang fender cover standar Suzuki sesuai ketentuan SQS untuk menjaga agar kendaraan pelanggan tidak tergores / rusak / cacat pada saat diperbaiki di bengkel.
c. Memperbaharui / mengupgrade kartu status kendaraan sesuai dengan proses pengerjaan yang sedang berlangsung.
d. Memastikan kendaraan diserahkan pada proses berikutnya dalam keadaan bersih dan rapih serta memasukkan suku cadang bekas (jika ada) kedalam Kantong Suku Cadang Bekas untuk diletakkan di bagasi mobil pelanggan.

23. Kasir

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Kasir antara lain adalah sebagai berikut :

a. *Billing invoice* (faktur pajak, kuitansi).
b. Membuat laporan harian kas kecil bengkel.
c. Membuat laporan harian pelunasan.
d. Membuat laporan harian DP penerimaan Sparepart.
e. Pengelolaan kas kecil bengkel :
   - Pengeluaran
   - Pengajuan penggantian kas kecil bengkel

24. Admin Part

Deskripsi tugas dan tanggung jawab dari Admin Part antara lain adalah sebagai berikut :

a. Bertanggung jawab atas stok sparepart secara administrasi.
b. Menyimpan / membackup laporan bulanan.
c. Membuat / mencetak laporan bulanan.
d. Melakukan posting bulanan.
e. Menyimpan / membackup data-data harian.
f. Membuat / mencetak laporan harian sparepart.
g. Membuat / mencetak pesanan sparepart ke supplier.
h. Mencatat / mencatak transaksi harian sparepart.
i. Melayani customer dalam penjualan sparepart.

2.2 Landasan Teori

Dasar-dasar teori dalam pembangunan sistem informasi manajemen sebagai bahan acuan. Berisi teori-teori yang bisa dijadikan dasar dan acuan dalam perancangan sistem informasi manajemen sumber daya manusia pada PT. Surya Bahana Mahkota. Dalam sistem informasi manajemen SDM ini melibatkan berbagai sumber dan kajian teori diantaranya mengenai metode *Weighted Product* (WP) sebagai metode untuk perekrutan pegawai dan metode 360 derajat untuk proses evaluasi kinerja pegawai. Berikut ini akan dibahas mengenai teori yang menjadi sumber kajian ilmu dari sistem informasi manajemen SDM.

2.2.1 Pengertian Sistem

Suatu sistem sangatlah dibutuhkan dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintahan, karena sistem sangatlah menunjang terhadap kinerja perusahaan atau instansi pemerintah, baik yang berskala kecil maupun besar. Supaya dapat berjalan dengan baik diperlukan kerjasama diantara unsur - unsur yang terkait dalam sistem tersebut. Ada berbagai pendapat yang mendefinisikan pengertian sistem, seperti dibawah ini :

"*Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan , berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu*".[3]

Istilah sistem secara umum dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen - elemen yang saling terkait dan bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. Sistem mempunyai karakteristik atau sifat – sifat tertentu, yaitu : Komponen Sistem, Batasan Sistem, Lingkungan Luar Sistem, Penghubung Sistem, Masukan Sistem, Keluaran Sistem, Pengolahan Sistem dan Sasaran Sistem.[3]

2.2.2 Pengertian Informasi

Informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Tanpa suatu informasi, suatu sistem tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Suatu organisasi tanpa adanya suatu informasi maka organisasi tersebut tidak bisa beroperasi.

Dengan kata lain sumber dari informasi adalah data. Data menggambarkan suatu kejadian yang sedang terjadi, dimana data tersebut akan diolah dan diterapkan dalam sistem menjadi input yang berguna dalam suatu sistem.[3]

Informasi adalah hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian di dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkan informasi tersebut.[4]

2.2.3 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno, yaitu manajemen yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Secara umum manajemen juga dipandang sebagai sebuah disiplin ilmu yang mengajarkan tentang proses untuk memperoleh tujuan organisasi melalui upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber milik organisasi. Dalam hal ini manajemen dibedakan menjadi 3 bentuk karakteristik, diantaranya : Sebuah proses atau seri dari aktivitas yang berkelanjutan dan berhubungan, Melibatkan dan berkonsentrasi untuk mendapatkan tujuan organisasi, Mendapatkan hasil-hasil ini dengan berkerja sama dengan sejumlah orang dan memanfaatkan sumber-sumber dimiliki si organisasi.[6]

2.2.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang biasanya diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan informasi yang dihasilkan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen atau dengan kata lain teknik pengelolaan informasi dalam suatu organisasi.[3]

Sistem Informasi Manajemen (SIM) juga dapat didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang digunakan untuk menyajikan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Biasanya SIM menghasilkan informasi untuk memantau kinerja, memelihara koordinasi, dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi. Informasi laporan yang dihasilkan oleh SIM tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan ikhtisar, dan laporan perbandingan. Sebagai tambahan, terkadang

SIM juga menyediakan laporan yang dapat diminta sewaktu - waktu dan pemakai dapat mengatur sendiri tata letak informasi yang diperlukan.[5]

Adapun tahapan dalam sistem informasi manajemen (SIM) dengan menggunakan siklus PDCA seperti pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Siklus PDCA

Siklus PDCA adalah metode sistematis untuk perbaikan proses terus – menerus didasarkan pada prinsip bahwa kita perlu mengerti situasi atau proses sebelum memperbaikinya. Berdasarkan Gambar 2.3 siklus PDCA diatas terdapat 4 kegiatan yaitu *Plan, Do, Check* dan *Action.* Berikut adalah penjelasan dari masing – masing kegiatan siklus PDCA :

1) *Plan,* tahap *plan* adalah tahap untuk menetapkan target atau sasaran yang ingin dicapai dalam peningkatan proses ataupun permasalahan yang ingin dipecahkan, kemudian menentukan metode yang akan digunakan untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan tersebut.
2) *Do,* tahap *do* adalah tahap penerapan atau melaksanakan semua yang telah direncanakan di tahap *plan* termasuk menjalankan proses-nya, serta melakukan pengumpulan data (*data collection*) yang kemudian akan digunakan untuk tahap *check* dan *act.*

3) *Check*, tahap *check* adalah tahap pemeriksaan dan peninjauan ulang serta mempelajari hasil-hasil dari penerapan di tahap *do*. Melakukan perbandingan antara hasil aktual yang telah dicapai dengan target yang ditetapkan dan juga ketepatan jadwal yang telah ditentukan.
4) *Act*, tahap act adalah tahap untuk mengambil tindakan yang seperlunya terhadap hasil-hasil dari tahap check. Terdapat 2 jenis tindakan yang harus dilakukan berdasarkan hasil yang dicapainya, antara lain :
    a. Tindakan perbaikan (*Corrective Action*) yang berupa solusi terhadap masalah yang dihadapi dalam pencapaian target, Tindakan perbaikan ini perlu diambil jika hasilnya tidak mencapai apa yang telah ditargetkan.
    b. Tindakan standarisasi (*Standardization Action*) yaitu tindakan untuk men-standarisasi-kan cara ataupun praktek terbaik yang telah dilakukan , tindakan Standarisasi ini dilakukan jika hasilnya mencapai target yang telah ditetapkan.

Siklus tersebut akan kembali lagi ke tahap *plan* untuk melakukan peningkatan proses selanjutnya sehingga terjadi siklus peningkatan proses yang terus menerus (*Continuous Process Improvement*).[6]

2.2.5 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia atau sering disebut resources management telah mengalami berbagai perkembangan sejalan dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia.[6]

Agar pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia menjadi lebih jelas, maka penulis akan memberikan beberapa definisi dari beberapa ahli sebagai berikut :

Menurut Flippo "Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia, agar tercapai sasaran individu, organisasi dan masyarakat".

Menurut Dassler "Manajemen personalia adalah proses manajemen dalam perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, pengarahan dan pengawasan untuk melaksanakan tugas manajemen dalam aspek manusia atau pegawai".

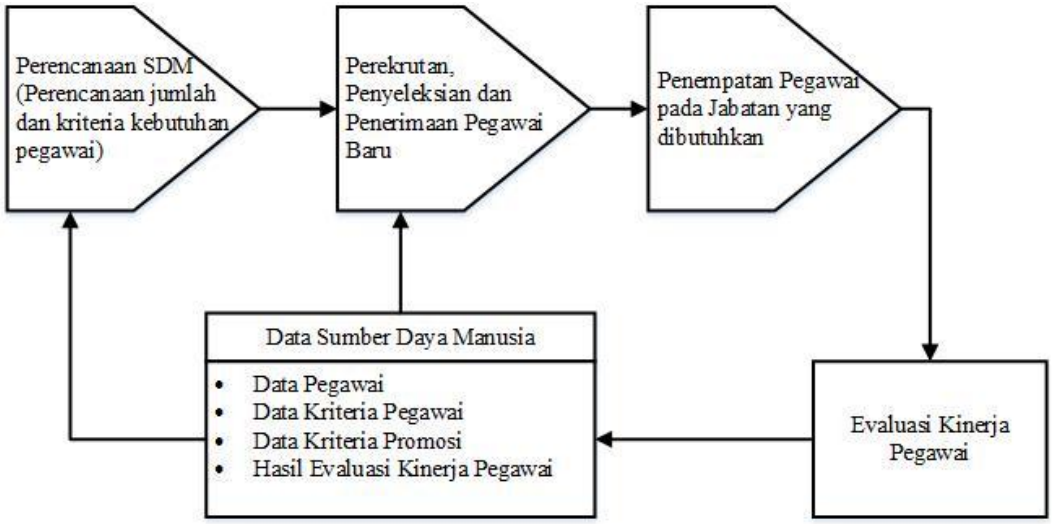
Menurut Hasibuan "Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat".

Menurut Simamora "Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja".

2.2.6 Pengertian Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia(SIM SDM)

Definisi sebuah sistem informasi manajemen sumber daya manusia, istilah yang umum dikenal orang adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*intregeted*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah "*database*".

Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah prosedur sistematik untuk pengumpulan, menyimpan, mempertahankan, menarik dan memvalidasi data yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan keputusan SDM. Dengan kata lain, sistem informasi manajemen SDM mempunyai kemampuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan atau pilihan banyak orang yang lebih berhubungan dengan aktivitas perencanaan SDM.[6]. Tahapan SIM SDM dapat dilihat pada Gambar 2.4 dibawah ini.



Gambar 2.4 Tahapan SIM SDM

Penjelasan pada gambar tahapan SIM SDM diatas adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan sumber daya manusia

Perencanaan merupakan fungsi pertama dari fungsi – fungsi manajemen. Tujuannya adalah untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan sumber daya manusia merupakan suatu proses dari analisis dan identifikasi terhadap kebutuhan dan tersedianya SDM, sehingga perusahaan dapat menentukan langkah yang harus diambil seperti keputusan untuk menentukan jumlah dan kriteria sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mengisi kekosongan pekerjaan yang ada di perusahaan.[6]

2. Perekrutan, penyeleksian dan penerimaan pegawai

Perekrutan merupakan proses pencarian calon pegawai yang memenuhi syarat dalam jumlah dan jenis yang dibutuhkan. Perekrutan yang efektif akan membawa peluang pekerjaan kepada perhatian dari orang-orang yang berkemampuan dan keterampilannya memenuhi spesifikasi pekerjaan. Hasil yang didapatkan dari proses rekrutmen adalah sejumlah pegawai yang akan memasuki proses seleksi, yaitu proses untuk menentukan kandidat yang mana yang paling layak untuk mengisi jabatan tertentu yang tersedia di perusahaan.[6]

3. Penempatan pegawai

Penempatan merupakan proses menempatkan pegawai sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dengan persyaratan pekerjaan. Penempatan berkaitan dengan penyesuaian kemampuan dan keterampilan seseorang dengan pekerjaan yang akan dikerjakannya. [6]

4. Evaluasi kinerja pegawai

Evaluasi kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan standar kinerja dan tujuan yang telah ditetapkan. penilaian kinerja dapat ditinjau ke dalam jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan pegawai pada periode tertentu. Hasil dari evaluasi kinerja ini biasanya digunakan oleh perusahaan untuk menentukan keputusan apa saja yang akan diberikan kepada pegawai yang dievaluasi kinerjanya berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh peusahaan.[6]

Jika hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan perencanaan awal yang berdasarkan hasil kinerja pegawai, maka akan dilakukan tindakan untuk perbaikan melalui evaluasi kinerja pegawai yang nantinya hasil evaluasi kinerja dijadikan kembali untuk syarat dan ketentuan dalam perencanaan dan penempatan SDM.

2.2.7 Metode *Weighted Product* (WP)

Metode WP Merupakan metode pengambilan keputusan dengan cara perkalian untuk menghubungkan rating atribut, dimana rating setiap atribut harus dipangkatkan dulu dengan bobot atribut yang bersangkutan.[7]

WP adalah salah satu analisis multi-kriteria keputusan (multi-criteria decision analysis / MCDA) yang sangat terkenal. Metode multi-kriteria pengambilan keputusan multi-criteria decision making (MCDM). Metode MCDA, yang diberikan adalah satu set terbatas dari alternatif keputusan yang dijelaskan dalam hal sejumlah kriteria keputusan. Setiap alternatif keputusan dibandingkan dengan yang lain dengan mengalikan sejumlah rasio, satu untuk setiap kriteria keputusan. Setiap rasio diangkat ke kekuasaan setara dengan berat relatif dari kriteria yang sesuai.[7]

Konsep perhitungan dengan metode *weighted product* :

1. Menentukan nilai vektor S.

   Preferensi untuk alternative S_i diberikan rumus sebagai berikut :

$$s_i = \prod_{j=1}^{n} X_{ij}^{w_j} \quad \text{.....(2.1)}$$

   dengan i = 1,2,…,m dan j = 1, 2, …n.

   dimana :

   S : Preferensi alternatif dianologikan sebagai vektor S

   X : Nilai kriteria

   W : Bobot kriteria/subkriteria

   i : Alternatif

   j : Kriteria

   n : Banyaknya kriteria

2. Melakukan perbaikan bobot terlebih dahulu. bobot awal diperbaiki terlebih dahulu dengan rumus dibawah ini :

$$W_j = \frac{W_j}{\sum W_j} \text{ sehingga } \sum W_j = 1 \text{.....(2.2)}$$

3. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan nilai vektor yang akan digunakan menghitung pereferensi (Vi) untuk perangkingan / pencarian alternatif terbaik dengan rumus berikut :

$$V_i = \frac{\prod_{j=1}^{n} X_{ij}^{w_j}}{\prod_{j=1}^{n} (X_{ij}^{*}) w_j} \quad \text{.....(2.3)}$$

   Keterangan :

   V_i = nilai yang terbesar dari alternatif yang terpilih.

   Π = product

   X_{ij} = nilai alternatif ke- i terhadap atribut ke- j

   w_j = bobot dari setiap atribut

   Sederhananya seperti ini :

$$V_i = \frac{S_i}{S_1 + S_2 + \cdots S_n} \text{.....(2.4)}$$

4. Setelah melakukan perhitungan preferensi (Vi) diatas kemudian akan memperoleh pilihan alternatif yang paling terbaik dan layak menjadi pilihan terbaik dalam pengambilan keputusan.

2.2.8 Metode 360 Derajat

Metode 360 derajat adalah suatu metode penilaian kinerja yang memungkinkan karyawan untuk memperoleh penilaian dari segala arah, dari atasan, bawahan dan rekan kerjanya. Cara kerja metode penilaian 360 derajat adalah penilaian seorang karyawan tidak saja diambil dari penilaian atasan langsung ataupun atasan kedua di atasnya, akan tetapi juga dinilai oleh rekan kerja yang satu level maupun dari bawahan yang bersangkutan atau presentase penilaian terbesar tetap berasal dari atasan langsung dan atasan kedua diatasnya.[9]

Manfaat yang akan diperoleh apabila organisasi di Indonesia menerapkan penilaian 360 derajat adalah semua penilaian yang diberikan oleh pimpinan, bawahan, rekan sejawat dan diri sendiri dapat memberikan hasil yang sangat akurat dan obyektif mengenai kinerja pihak yang dinilai. Semua informasi diperoleh dari berbagai sumber (pimpinan dan rekan sejawat) dapat menambah keakuratan dan keobyektifan dalam melakukan penilaian kinerja. Berbagai penilaian kinerja tersebut adalah :

1. Penilaian atasan

Istilah atasan yang mengacu pada pimpinan langsung ataupun dua tingkat dari bawahan yang sedang dievaluasi. Banyak perusahaan yang menganggap atasan lebih mengetahui pekerjaan dan kinerja bawahan daripada siapapun dan karena itu organisasi memberikan seluruh tanggung jawab penilaian kepada atasan.

2. Penilaian diri sendiri

Penilaian diri sendiri akan terasa efektif apabila dikombinasikan dengan penilaian lainnya. Dengan penilaian ini, karyawan akan menilai dirinya sendiri dan meningkatkan peran aktif dari karyawan tersebut dalam proses penilaian. Kekuatan, kelemahan, pencapaian prestasi dan penilaian kinerja dari diri sendiri menjadi materi penting dari bagian ini.

3. Penilaian rekan sejawat atau anggota tim

Penilaian ini dilakukan oleh karyawan yang memiliki level yang sama dengan karyawan yang sedang dinilai. Hal ini akan dapat bekerja efektif pada karyawan yang bekerja dalam suatu tim namun dapat menimbulkan kontroversi pada dinamika tim di masa mendatang.

4. Penilaian bawahan

Penilaian oleh bawahan merupakan penilaian yang paling penting dan efektif dikarenakan penilaian ini dilakukan oleh karyawan yang memiliki level lebih rendah dari level karyawan yang dinilai. Penilaian ini menyoroti kemampuan komunikasi dan motivasi. Pendelegasian suatu pekerjaan dan teknik kepemimpinan juga termasuk dalam penilaian ini.

Proses penilaian dilakukan dengan beberapa tahapan. Berikut adalah langkah - langkah dalam proses penilaian :

1. Menentukan kriteria apa saja yang akan dinilai dan bobotnya
2. Menentukan subkriteria
3. Menentukan bobot jenis penilai
4. Menentukan periode penilaian
5. Menentukan penilai dan karyawan yang akan dinilai.

Rumus Perhitungan Metode 360 Derajat :

a. Jika hanya 1 penilai :

$$Nilai\ Kriteria_{\ i} = \sum_{j=1}^{n} \left(Nilai\ Subkriteria_{\ ij} * bobot_{\ ij}\right) \text{ .....(2.5)}$$

Dimana :

Nilai Kriteria $_{i}$ = total nilai dari subkriteria ke-i

Nilai Subkriteria $_{ij}$ = nilai subkriteria dari kriteria ke-i pada bobot ke-j

Bobot $_{ij}$ = tingkat kepentingan (bobot) kriteria ke-j

I = 1,2,3...n; n = jumlah kriteria

j = 1,2,3...m; m = jumlah bobot

b. Jika ada 2 penilai :

$$Nilai\ Kriteria\ _i = \sum_{j=0}^{m}\{\sum_{k=1}^{n}(Nilai\ Subkriteria\ _{ik} * bobot\ _{ik})\} * bobot\ penilai\ _{ij} \text{ ..(2.6)}$$

Keterangan :

Nilai Kriteria $_i$	= total nilai dari subkriteria ke-i
Nilai Subkriteria $_{ik}$	= nilai subkriteria dari kriteria ke-i pada bobot ke-k
Bobot $_{ik}$	= tingkat kepentingan (bobot) kriteria ke-k
Bobot penilai	= tingkat kepentingan penilai pada kriteria ke-j
i	= 1,2,3...n; n = jumlah kriteria
j	= 1,2,3...m; m = jumlah bobot penilai
k	= 1,2,3...m; m = jumlah bobot

c. Jika penilai bawahan banyak :

$$Nilai\ Kriteria\ _i = \sum_{j=0}^{m}\left(\frac{\{\sum_{k=1}^{n}(Nilai\ Subkriteria\ _{ik} * bobot\ _{ik})\}}{jumlah\ penilai} * bobot\ penilai\ _{ij}\right) \text{ ...(2.7)}$$

Keterangan :

Nilai Kriteria $_i$	= total nilai dari subkriteria ke-i
Nilai Subkriteria $_{ik}$	= nilai subkriteria dari kriteria ke-i pada bobot ke-k
Jumlah penilai	= jumlah penilai karyawan.
Bobot $_{ik}$	= tingkat kepentingan (bobot) kriteria ke-k
Bobot penilai	= tingkat kepentingan penilai pada kriteria ke-j
i	= 1,2,3...n; n = jumlah kriteria
j	= 1,2,3...m; m = jumlah bobot penilai
k	= 1,2,3...m; m = jumlah bobot

Untuk hasil akhir penilaian digunakan rumus :

$$Nilai\ Akhir\ Penilaian \quad = \sum_{i=1}^{n} Nilai\ Kriteria_{\ i} \quad \ldots..(2.8)$$

Keterangan :

Nilai Akhir Penilaian = total nilai dari kriteria ke-i

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

i = 1,2,3...n; n = jumlah kriteria.

2.2.9 Pengertian PHP

PHP pertama kali dibuat oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1994. Pada waktu itu PHP bernama FI (*Form Interpreted*). Pada saat tersebut PHP adalah sekumpulan script yang digunakan untuk mengolah data form dari web. Saat ini, PHP merupakan kepanjangan "*PHP: Hypertext Preprocessor*" adalah sebuah bahas script berjenis *server side* yang menyatu dengan HTML. Sintaks dan perintah-perintah yang dimasukkan akan sepenuhnya dijalankan dan dikerjakan oleh *server* dan disertai pada halaman HTML biasa. PHP bertujuan untuk membuat aplikasi-aplikasi yang dijalankan di atas teknologi Web. Dalam hal ini, aplikasi pada umumnya akan memberikan hasil pada *Web browser*, tetapi prosesnya secara keseluruhan dijalankan dan dikerjakan di *Web server.*[8]

2.2.10 Pengertian MySQL

MySQL merupakan buah pikiran dari Michael "Monty" Widenius, David Axmark dan Allan Larson yang di mulai tahun 1995. Mereka bertiga kemudian mendirikan perusahaan bernama MySQL AB di Swedia

MySQL adalah salah satu jenis *database server* yang sangat terkenal. Kepopulerannya disebabkan MySQL menggunakan SQL sebagai bahasa dasar untuk mengakses *database*nya. Selain itu, ia bersifat *Open Source* pada berbagai platform. Pengertian MySQL menurut MySQL manual adalah sebuah *open source software database* SQL (*Search Query Language*) yang menangani sistem manajemen database dan sistem manajemen database relational. MySQL termasuk jenis RDBMS (*Relational Database Management System*) dan mempunyai fitur-

fitur yang sangat mudah dipelajari bagi para penggunanya dan dikembangkan untuk menangani database yang besar dengan waktu yang lebih singkat. Kecepatan, konektivitas dan keamanannya yang lebih baik membuat MySQL sangat dibutuhkan untuk mengakses database di internet. [8]