BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teknologi Informasi

Teknologi informasi atau biasa disebut TI atau IT (*Information Technology*). Banyak ahli telah mendefinisikan definisi dari teknologi informasi ini, beberapa di antaranya adalah:

Pengertian teknologi informasi menurut Henry C. Lucas, Jr. adalah sebagai berikut:

> "*Information technology refers to all forms of technology applied to processing, storing, and transmitting information in electronic form. The physical equipment used for this purpose includes computers, communications equipment and networks, fax machines, and even electronic pocket organizers. Information systems execute organized procedures that process and/or communicate information. We define information as a tangible or intangible entity that serves to reduce uncertainty about some state or event.*"
> (Henry C. Lucas, Jr, 2000:10)

Pengertian teknologi informasi menurut Flowers adalah sebagai berikut:

"*the application of computers and telecommunications to the collection, processing, storage, and dissemination of voice, graphics, text, and numerical information*"

(Stephen D. Tansey, 2003:10)

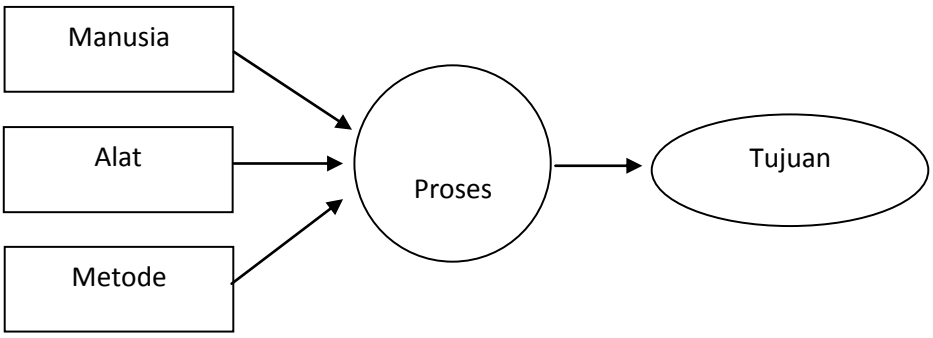
Berdasarkan uraian di atas pengertian teknologi informasi terdiri dari semua bentuk teknologi yang digunakan untuk mengolah, menyimpan, dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Apabila dikaji lebih jauh lagi maka bentuk-bentuk teknologi yang digunakan ini terdiri dari peralatan elektronik yang memiliki bentuk fisik yang sangat erat kaitannya dengan sistem informasi.

2.2 Sistem

Pengertian sistem secara pendekatan manual menurut Cole/Neuchel dibagi dalam dua bagian yang saling menunjang yaitu: "*system*" dan "*procedure*" sebagai berikut:

> "*Sistem adalah suatu jaringan pekerjaan yang berhubungan dengan prosedur-prosedur yang erat hubungannya satu sama lain yang dikembangkan menjadi suatu skema untuk melaksanakan sebagian besar aktivitas perusahaan".*
> "*Prosedur adalah suatu urut-urutan pekerjaan tata usaha (clerical operations) yang biasanya melibatkan beberapa petugas di dalam suatu usaha bagian atau lebih yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan yang seragam dari transaksi yang berulang-ulang dalam perusahaan".*
> (H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996:4)

Berdasarkan uraian di atas pengertian sistem menurut pendekatan secara manual terdiri dari prosedur-prosedur dan apabila dikaji lebih jauh lagi maka suatu prosedur berintikan kegiatan tata usaha yang terdiri dari menulis, membuat kode, menghitung dan lain-lain dengan berlandaskan formulir-formulir dan menggunakan metode "*pen*" dan "*ink*" atau mesin. Sedangkan sistem menurut pendekatan secara EDP (*Electronic Data Processing*) sebagaimana gambar 2.1 dibawah ini:



Gambar 2.1 Sistem menurut pendekatan EDP (H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996)

Perbedaan utama kedua pendekatan sistem tersebut terletak pada:

1. Pendekatan sistem secara manual dalam mengolah data sebagian besar lebih berintikan perangkat manusia dan mungkin dibantu oleh mesin, sedangkan pendekatan secara EDP sebagian besar telah dilaksanakan oleh mesin elektronik atau komputer.
2. Dalam mengolah data menciptakan informasi pendekatan sistem secara manual lebih berintikan prosedur secara visual dan dibantu oleh kertas kerja berupa dokumen-dokumen. Sedangkan secara EDP keseluruhan prosedur telah dirangkum dalam program-program dan tidak secara visual dan sebagian besar tanpa dokumen.
3. Dalam pemecahan masalah pendekatan sistem, secara EDP lebih memiliki kemampuan daripada secara manual, karena pendekatan secara manual lebih banyak mengandung hambatan. Faktor hambatan yang utama adalah manusia.

Adapun pengertian sistem menurut Robert G. Murdick adalah sebagai berikut:

> "*Sistem dapat didefinisikan, adalah suatu kumpulan dari komponen-komponen yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan".*
>
> (H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996:1)

Pengertian sistem dalam konteks masalah data menghasilkan informasi sebagaimana yang dikemukakan oleh *The American National Standards committee* adalah sebagai berikut:

"*Sistem, dalam pengolahan data, suatu kumpulan dari manusia, mesin dan metode yang terorganisir untuk memenuhi seperangkat fungsi".*

(H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996:2)

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu:

1. **Komponen sistem (*components*)**

   Komponen-Komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem yang saling berinteraksi artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan.

2. **Batas sistem (*boundary*)**

   Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.

3. **Lingkungan luar sistem (*environments*)**

   Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi

4. **Penghubung sistem (*interface*)**

   Penghubung merupakan media untuk menghubungkan antara suatu subsistem dengan subsistem yang lainnya.

5. **Masukkan sistem (*input*)**

   Masukkan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem, dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*).

6. **Keluaran sistem (*output*)**

   Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

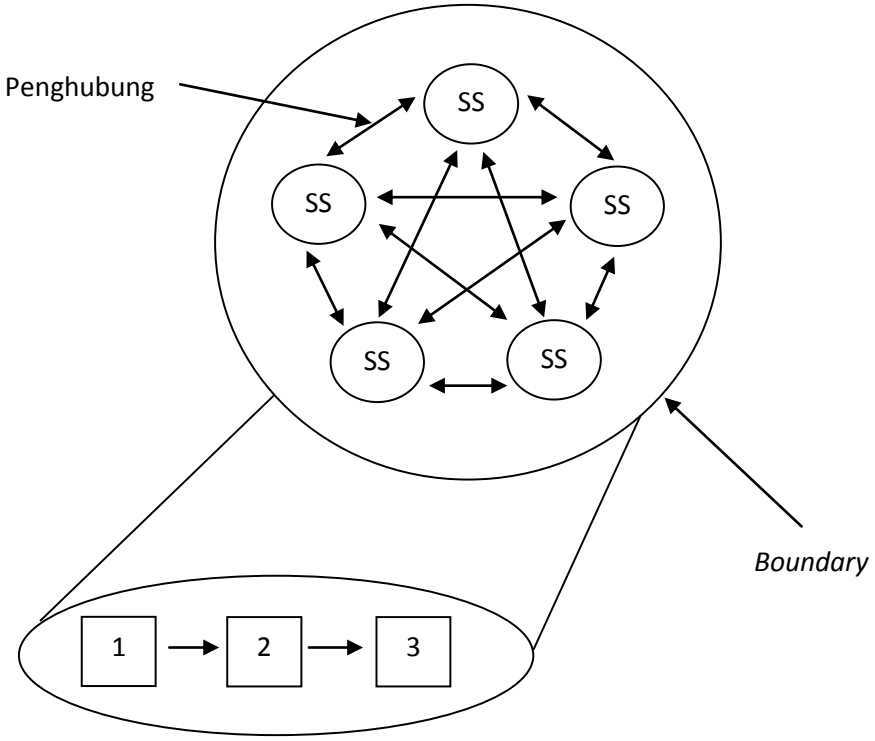
7. **Pengolahan sistem (*process*)**

   Pengolah sistem berfungsi untuk mengubah masukkan menjadi keluaran

8. **Sasaran sistem/tujuan (*objectives*/*goal*)**

   Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukkan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

Karakteristik sistem (*interface*, *boundary*, *subsystem*, *input*, *process*, *output*) seperti yang telah dijelaskan di atas dapat dilukiskan dengan gambar berikut ini:



Gambar 2.2 Karakteristik suatu sistem
(H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996)

Keterangan :

SS = Subsistem

1 = *Input*

2 = Proses

3 = *Output*

Sistem diklarifikasikan dari beberapa sudut pandangan, di antaranya:

1. **Sistem abstrak dan sistem fisik (*abstract system and physical system*)**

   Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologia, sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan manusia dengan Tuhan.

2. **Sistem alamiah dan sistem buatan manusia (*natural system and human made system*)**

   Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, misalnya sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia.

3. **Sistem tertentu dan sistem tidak tentu (*deterministic system and probabilistic system*)**

   Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

4. **Sistem tertutup dan system terbuka (*closed system and open system*)**

   Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya. Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya.

2.3 Data

Istilah data adalah suatu istilah majemuk dari kata *datum*, yang berarti fakta atau bagian dari fakta yang mengandung arti yang dihubungkan dengan kenyataan, simbol-simbol, gambar-gambar, kata-kata, angka-angka, huruf-huruf yang menunjukkan suatu ide, objek, kondisi atau situasi dan lain-lain. Jelasnya data itu dapat berupa apa saja dan dapat ditemui dimana saja. Kegunaan data ialah sebagai bahan dasar yang objektif (relatif) di dalam proses penyusunan kebijaksanaan dan keputusan oleh pimpinan organisasi.

Pengertian data menurut Barry E. Cushing adalah sebagai berikut:

"Data dapat dianggap bahwa terdiri dari sekumpulan karakter yang diterima sebagai masukkan (input) untuk suatu sistem informasi dan disimpan serta diolah".

(H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996:7)

Data biasanya terdiri dari beberapa elemen data (data item). Elemen data adalah unit terkecil dari data yang ada artinya bagi pihak yang menggunakannya (user). Dalam suatu sistem basis data, elemen data ini disebut dengan Field. Contoh dari field data, misalnya: nama, alamat, nomor telepon.

Apabila kata data dihubungkan dengan pengolahan maka pengertian pengolahan data adalah segala macam pengolahan terhadap data mentah untuk memperoleh data yang berguna sesuai dengan hasil yang diinginkan, sehingga dapat segera dipakai. Dalam pengolahan data digunakan alat-alat yang dapat mempercepat jalannya pengolahan, ini tentunya memerlukan suatu prosedur pengolahan, beserta staf yang mampu melaksanakan seluruh faset dalam rangka pengolahan data.

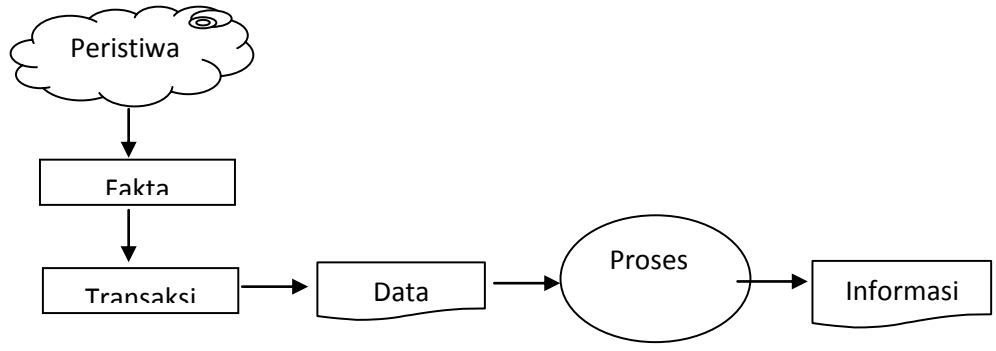
2.4 Informasi

Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Pengertian informasi menurut Barry E. Cushing adalah sebagai berikut:

"Informasi diartikan sebagai keluaran (output) suatu pengolahan data yang telah diorganisir dan berguna bagi orang yang menerima".

(H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996:7)



Gambar 2.3 Proses data menjadi informasi
(H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996)

Kualitas informasi tergantung dari tiga hal, yaitu:

1. **Akurat**, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, serta harus jelas mencerminkan maksudnya.
2. **Tepat pada waktunya**, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
3. **Relevan**, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya.

Informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian hal di dalam proses pengambilan keputusan tentang sesuatu keadaan.

2.5 Sistem Informasi

Menurut John F. Nash/Martin B. Robert, memberikan pengertian sistem informasi sebagai berikut:

> *"Sistem Informasi merupakan kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, prosese atau transaksi-transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat".*
> (H. La Midjan dan Azhar Susanto, 1996:8)

Informasi dihasilkan oleh suatu proses sistem informasi dan bertujuan menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen, operasi perusahaan dari hari ke hari dan informasi yang layak untuk pihak luar perusahaan.

Sumber dari sistem informasi di dalam suatu perusahaan, bersumber dari alat pemrosesan data adalah sebagai berikut:

1. *Manual Information System*, bersumber dari proses manual.
2. *Automated Information System*, bersumber dari proses peralatan
3. *Computer-based Information Systems*, bersumber dari proses *Electronic Data Processing* (EDP).

Komponen-komponen sistem informasi, di antaranya:

1. **Blok masukan (*input block*)**

   Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input di sini 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 matematika yang akan memanipulasi data *input* dan data yang tersimpan di dasar data dengan cara yang sudah ditentukan 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 keseluruhan.

5. **Blok dasar data (*database block*)**

   Dasar data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras computer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. **Blok kendali (*controls block*)**

   Supaya sistem informasi dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan, maka perlu diterapkan pengendalian-pengendalian di dalamnya. 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 diatasi.

2.6 Konsep Basis Data

Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

Definisi *database* menurut George M. Scott adalah:

> *"Database adalah sistem file komputer yang menggunakan cara pengorganisasian file tertentu, dimaksudkan untuk mempercepat pembaruan masing-masing record, serta pembaruan secara serempak atas record terkait, juga untuk mempermudah dan mempercepat akses terhadap seluruh record lewat program aplikasi, serta akses yang cepat terhadap data yang tersimpan harus digunakan secara bersama-sama untuk dibaca guna penyusunan laporan-laporan rutin atau khusus ataupun untuk penyelidikan".*
> (George M. Scott, 1997:349)

Unsur-unsur konsep pembangunan *database*, adalah:

1. ***Field* atau atribut**

   Field atau atribut adalah entitas yang mewakili satu jenis data. Misalnya *field* nama pada tabel mahasiswa.

2. ***Record* atau *tuple***

   Record adalah kumpulan elemen yang saling terkait yang menginformasikan tentang suatu entitas secara lengkap.

3. ***File***

   File yaitu suatu kumpulan *record* sejenis yang mempunyai panjang elemen dan atribut yang sama.

4. **Tabel**

   Tabel adalah sebuah file yang menampung data-data dalam kelompok tertentu.

2.6.1 Keuntungan Sistem *Database*

1. **Mengurangi *Redudansi***

   Penyimpanan di beberapa tempat untuk data yang sama disebut *redudansi*. *Redudansi* ini akan mengakibatkan pemborosan ruang penyimpanan dan biaya untuk mengakses data akan lebih tinggi. Penyimpanan data yang sama dengan kunci yang sama secara berulang-ulang pada beberapa file akan menyebabkan inkonsistensi data. Biasanya, kedua hal tadi terjadi ketika proses *entri* dan *update* data. Dan kedua hal tadi dapat dihindari dengan penggunaan *database*.

2. ***Integrity***

   Database berisi *file* yang saling berkaitan yaitu dengan adanya *field* kunci pada suatu *file* untuk menghubungkan dengan *file* lain, dengan tujuan untuk menjamin agar elemen dalam suatu *file* yang menunjuk ke suatu pengenal unik pada *file* lain benar-benar menunjuk pada suatu nilai yang memang ada.

3. **Menghindarkan Inkonsistensi**

   Karena *redudansi* berkurang, sehingga umumnya *update* data hanya sekali.

4. **Penggunaan *Data* Bersama**

   Data yang sama dapat diakses oleh beberapa *user* pada saat bersamaan. Hal ini menggunakan sistem *database*, setiap aplikasi mempunyai *file* tersendiri yang berarti suatu data tunggal dalam basis data dapat digunakan untuk beberapa kegunaan.

5. **Standardisasi**

   Database dapat melakukan kontrol terpusat untuk memastikan bahwa standar untuk nama data, pengguna data, format data atau dokumentasi seragam dalam suatu organisasi, sehingga keseragaman data dan informasi dapat disajikan untuk memenuhi kebutuhan *user* atau pengguna.

6. **Jaminan Keamanan**

   Database dapat mendefinisikan prosedur otoritas untuk memastikan bahwa data hanya dapat diakses oleh *user* yang

berhak dan dapat mengatur pembagian akses data sesuai dengan tipe *user* yang mengakses.

7. **Menyeimbangkan Kebutuhan**

   Database dapat ditentukan prioritas suatu operasi, misal antara *Update* dengan *Retrieval*.

2.6.2 Kerugian Sistem *Database*

Kerugian dalam menggunakan sebuah sistem basis data antara lain:

1. Diperlukan spesifikasi *hardware* yang kuat, terminal yang lebih banyak, alat komunikasi dari satu perangkat CPU sebagai *server* ke perangkat lainnya.
2. Biaya *performance* yang lebih besar seperti listrik, personil yang mempunyai kemampuan dengan klasifikasi tinggi dan biaya telekomunikasi antar kota/lokasi.
3. Sistem tampak lebih komplek karena banyaknya aspek yang harus diperhatikan.
4. Rawannya keberhasilan operasi, karena adanya kemungkinan gangguan listrik dan gangguan komunikasi.

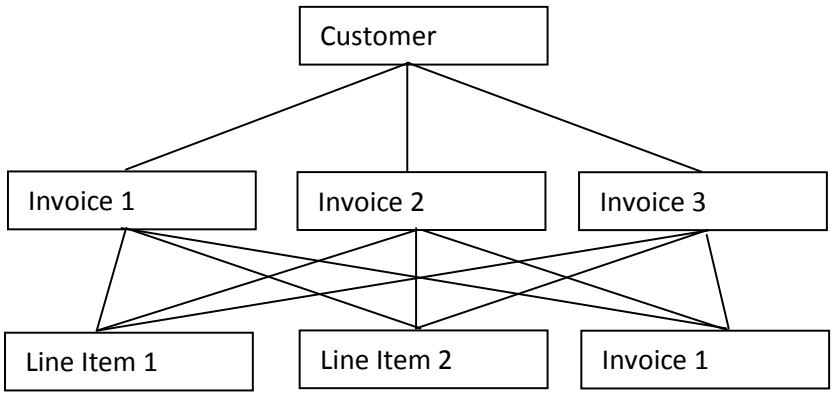
2.6.3 Model-model *Database*

Dikenal tiga model yang digunakan untuk mengembangkan struktur logis data dalam *database* yang umum digunakan saat ini:

1. **Model Hierarki**

   Unsur data telah disusun dalam bentuk *tree structure* dimana setiap unsur data pada tingkat tertentu memiliki unsur-

unsur data yang lebih rendah. Sebagai contoh dalam pengolahan order penjualan, unsur langganan memiliki unsur-unsur faktur dan setiap unsur faktur memiliki unsur penjualan jenis barang (gambar 2.5).



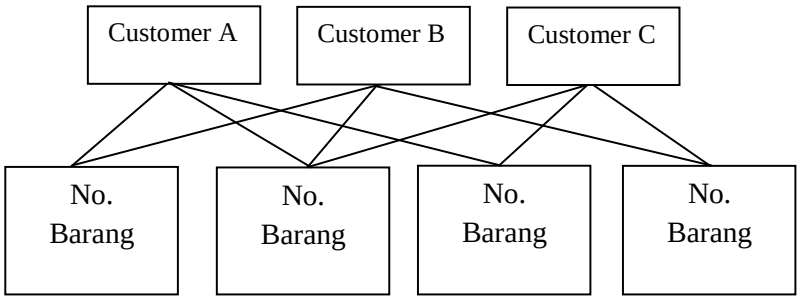
Gambar 2.4 Model hierarki

2. Model *Network*

Model jaringan pada dasarnya tidak berbeda dengan model hierarki, hanya setiap data memiliki hubungan dengan lebih unsur data pada tingkat diatasnya. Keterbatasan pada model ini adalah harus konsisten secara *intern*, sebagai contoh, unsur data dapat memiliki "anak" dan kemungkinan "cucu" tetapi "cucu" tidak dapat sekaligus memiliki "kakek" yang sama.

Model ini sangat tepat digunakan pada semua bentuk hubungan unsur data termasuk bentuk hubungan banyak dengan banyak. Pada gambar 2.6 memperlihatkan aplikasi model jaringan pengolahan order penjualan menyangkut hubungan langganan dengan persediaan suku cadang. Dengan model ini dapat disajikan

daftar pemesanan suku cadang untuk tiap langganan begitu pula daftar langganan untuk tiap nomor suku cadang yang dipesan.



Gambar 2.5 Model Network

3. Model Relasional

Model relasional disebut juga *plat file approach*, pemakai tidak usah menaruh perhatian terhadap kompleksitas hubungan antara unsur data. Malahan semua data sama disusun secara terstruktur dalam suatu format tabel yang sederhana berdasarkan kunci *field* yang diperlukan dan menyatakan sebuah gambaran dari suatu file yang jelas kepada pemakai. Data dapat ditampakkan lebih dari satu tabel yang dihubungkan dengan kunci yang telah diseleksi.

Pada tabel yang pertama kuncinya berdasarkan pemilihan atas dasar langganan, sedangkan tabel kedua kuncinya berdasarkan pemilihan atas dasar nomor suku cadang.

2.6.4 Normalisasi *Database*

Proses normalisasi adalah proses pengelompokan data elemen menjadi tabel-tabel yang menunjukan entitas dan relasinya. Normalisasi banyak digunakan untuk mengubah bentuk *database* struktur pohon jaringan menjadi struktur hubungan.

Bentuk-bentuk normalisasi *database*:

1. **Bentuk tidak normal (*Unnormalized Form*)**

   Bentuk ini merupakan kumpulan data yang akan direkam, tidak ada keharusan mengikuti suatu *form* tertentu, data tidak lengkap atau terduplikasi. Data dikumpulkan apa adanya sesuai dengan kedatangan.

2. **Bentuk normal kesatu (*First Normal Form*)**

   Bentuk normal pertama mempunyai ciri yaitu setiap data dibentuk dalam *flat file* (*file* datar atau rata), data dibentuk dalam satu *record* dan nilai dari *field* berupa "*atomic value*". Tidak ada set atribut yang berulang-ulang atau atribut bernilai ganda. Tiap *field* hanya satu pengertian, bukan merupakan kumpulan kata yang mempunyai arti ganda atau sebuah relasi dimana irisan antara tiap kolom dan baris terdapat satu dan hanya mempunyai satu nilai.

3. **Bentuk normal kedua (*Second Normal Form*)**

   Bentuk normal kedua mempunyai syarat yaitu bentuk data telah memenuhi kriteria bentuk normal pertama dan setiap atribut kunci hanya tergantung pada *primary key*. Maka untuk membentuk

normal kedua setiap file harus mempunyai *field-field* kunci terlebih dahulu dan *field* kunci harus unik dan dapat mewakili atribut-atribut lain menjadi anggotanya.

4. **Bentuk normal ketiga (*Third Normal Form*)**

   Untuk bentuk normal ketiga, relasi harus dalam bentuk normal kedua. Semua atribut bukan kunci harus bergantung ada primary key secara menyeluruh.

5. ***Boyce-Codd Normal Form* (BCNF)**

   Sebuah relasi sudah dikatakan dalam bentuk *Boyce-Codd Normal* jika dan hanya jika setiap determinan adalah kunci kandidat.

2.7 Tinjauan Perangkat Lunak

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan beberapa perangkat lunak untuk membantu menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Microsoft Windows sebagai sistem operasi yang akan dipakai.
2. Microsoft Office sebagai pembukuan.
3. Accurate V3 Enterprise Edition sebagai pencatatan transaksi, stok barang, dan pembukuan.
4. Mozilla Firefox sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi internet banking.
5. Yahoo Messenger sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi pembelian pulsa handphone.

2.7.1 Microsoft Windows

Sistem operasi Windows dibuat oleh perusahaan Microsoft. Windows sistem operasi yang banyak sekali digunakan pada komputer PC yang ada di seluruh dunia. Terlepas dari berbagai kekurangan yang ada pada sistem operasi Windows ini, kemudahan untuk digunakan oleh para penggunanya membuat sistem operasi ini menjadi sistem operasi yang paling banyak digunakan di seluruh dunia. Menurut situs Wikipedia pada tahun 2009 saja Windows XP menguasai 66,2% pangsa pasar.

2.7.2 Microsoft Office

Microsoft Office sama seperti Windows, dibuat oleh perusahaan Microsoft. Program aplikasi Microsoft Office merupakan sebuah paket program aplikasi perkantoran yang paling banyak digunakan untuk sekarang ini. Di mana paket program aplikasi perkantoran Microsoft Office ini yang paling umum digunakan adalah:

1. Microsoft Word. Digunakan untuk kebutuhan pengolah kata.
2. Microsoft Excel. Digunakan untuk kebutuhan pembuatan lembar kerja (*spreadsheet*).
3. Microsoft Power Point. Digunakan untuk membuat presentasi.
4. Microsoft Access. Digunakan untuk kebutuhan database relasional.

2.7.3 Accurate V3 Enterprise Edition

Accurate V3 Enterprise Edition merupakan *software* akuntansi yang dibuat oleh perusahaan bernama CPS Soft. Accurate V3 Enterprise Edition

ini merupakan salah satu software yang banyak digunakan oleh perusahaan baik kecil maupun besar untuk membantu mengelola keuangan dan akuntansi mereka. Lebih lanjut lagi, menurut situs CPS Soft program Accurate V3 Enterprise Edition ini dilengkapi dengan modul Account Payable, Account Receivable, Inventory, dan General Ledger yang terintegrasi.

2.7.4 Mozilla Firefox

Mozilla Firefox merupakan salah satu *internet browser* yang paling banyak digunakan sekarang ini, setelah Internet Explorer. Kelebihan utama dari Mozilla Firefox adalah tidak perlu mengeluarkan uang untuk menggunakannya. Hal inilah yang membuat Mozilla Firefox banyak digunakan oleh pengguna komputer. Di samping itu tidak seperti pesaing utamanya Internet Explorer, Mozilla Firefox memiliki beragam versi untuk dijalankan di sistem operasi selain Windows seperti Linux, Max OS X, dan sistem operasi turunan dari Unix.

2.7.5 Yahoo Messenger

Yahoo Messenger merupakan program pengirim pesan instan yang paling banyak digunakan di Indonesia. Umumnya digunakan untuk *chatting* oleh para pengguna internet. Program ini tersedia secara gratis dan dapat diunduh yang kemudian diakses dengan menggunakan ID Yahoo. Karena terintegrasi dengan ID Yahoo, maka setiap pemilik ID Yahoo dapat mengetahui perkembangan email Yahoo mereka setiap kali mengakses Yahoo Messenger.

2.8 Perusahaan

Secara umum, perusahaan (*business*) adalah organisasi di mana sumber daya (*input*) seperti bahan baku dan tenaga kerja diproses untuk menghasilkan barang atau jasa (*output*) bagi pelanggan.

Tujuan dari setiap perusahaan adalah memaksimumkan keuntungan. Keuntungan/laba (*profit*) adalah selisih di antara jumlah yang diterima dan dikeluarkan untuk membeli sumber daya dalam menghasilkan barang atau jasa tersebut. Namun, ada pula perusahaan yang tujuannya bukan untuk menghasilkan kemaslahatan bagi masyarakat, seperti penelitian, kedokteran atau cagar alam.

2.8.1 Jenis-jenis Perusahaan

Terdapat tiga jenis perusahaan yang beroperasi untuk menghasilkan laba, yaitu: pabrikan (manufaktur), perusahaan dagang, dan perusahaan jasa. Setiap jenis mempunyai karakteristiknya masing-masing.

1. Pabrikan (*manufacturing business*) mengubah input dasar menjadi produk yang dijual kepada masing-masing pelanggan
2. Perusahaan dagang (*merchandising businesses*) juga menjual produk ke pelanggan. Namun, mereka tidak memproduksi barangnya sendiri, tetapi membelinya dari perusahaan lain (misalnya, dari perusahaan pabrikan). Dengan kata lain, perusahaan dagang mempertemukan produk dan pelanggan.
3. Perusahaan jasa (*service businesses*) menghasilkan jasa dan bukan barang atau produk untuk pelanggan.

2.8.2 Jenis-jenis Organisasi Perusahaan

Lazimnya terdapat tiga bentuk perusahaan yang berbeda: perusahaan perorangan, persekutuan, atau korporasi. Berikut ini akan dijelaskan secara singkat keunggulan dan kelemahan masing-masing bentuk organisasi perusahaan tersebut.

1. Perusahaan perorangan (*proprietorship*) dimiliki oleh perorangan. Kepopuleran bentuk ini adalah karena kemudahannya dan biaya pendiriannya yang rendah. Kelemahan utamanya adalah sumber daya keuangan yang terbatas hanya pada harta milik pribadi.
2. Persekutuan (*partnership*) dimiliki oleh dua atau lebih individu. Keunggulannya sumber daya keuangannya tidak hanya terbatas pada harta milik pribadi.
3. Korporasi (*corporation*) atau perseroan dibentuk berdasarkan peraturan pemerintah, sebagai suatu badan hukum yang terpisah. Kepemilikan korporasi terbagi dalam lembar saham atau sero. Korporasi menerbitkan saham-saham tersebut kepada perorangan atau perusahaan lain, yang kemudian menjadi pemilik atau pemegang saham korporasi tersebut. Keunggulana utama perusahaan berbentuk korporasi adalah kemampuan untuk mendapatkan sejumlah besar sumber daya dengan menerbitkan saham. Karena itulah, kebanyakan perusahaan yang membutuhkan investasi dalam jumlah besar untuk pengadaan peralatan dan fasilitasnya didirikan sebagai korporasi.

2.8.3 Pihak-pihak yang berkepentingan

Pihak-pihak yang berkepentingan (*business stakeholders*) adalah perorangan atau entitas yang mempunyai kepentingan dalam menentukan kinerja perusahaan. Pemilik, manajer, karyawan, pelanggan, kreditor, dan pemerintah biasanya termasuk pihak-pihak yang berkepentingan.

1. **Pemilik (*owners*)** yang menginvestasikan sumber dayanya jelas mempunyai kepentingan untuk mengetahui seberapa baik kinerja perusahaan. Sebagain besar pemilik ingin memperoleh nilai yang paling ekonomis atas investasi mereka. Untuk mengetahui bahwa perusahaan tersebut memperoleh keuntungan, pemilik akan berharap mendapatkan bagian dalam laba perusahaan. Karena mungkin pada akhirnya pemilik memutuskan akan menjual perusahaan, mereka mempunyai kepentingan juga atas nilai ekonomis perusahaan secara keseluruhan. Nilai ekonomis ini mungkin menggambarakan hasil keuntungan perusahaan pada periode sebelumnya serta prospek perusahaan di masa mendatang.
2. **Manajer** adalah orang yang dipercaya oleh pemilik untuk menjalankan perusahaan. Tugas utama manajer adalah mengevaluasi kinerja ekonomi perusahaan. Manajer yang tidak dapat memberikan hasil yang baik bagi perusahaan biasanya akan dipecat oleh pemilik perusahaan tersebut. Oleh karena itu, manajer mempunyai insentif untuk memaksimalkan nilai ekonomis perusahaan. Pemilik mungkin saja menawarkan kepada manajer

penghasilan atau gaji yang berhubugan langsung dengan kinerja perusahaan. Misalnya, manajer akan memperoleh penghasilan tambahan dari persentase laba atau persentase peningkatan laba. Kontrak semacam itu sering disebut rencana pembagian laba (*profit sharing plans*).

3. **Karyawan** memberikan jasanya kepada perusahaan di mana mereka memperoleh upah. Karyawan juga mempunyai kepentingan dalam kinerja ekonomi perusahaan karena pekerjaan merka tergantung padahal itu. Dalam kondisi perusahaan yang menurun, jangka waktu tertentu. Pada puncaknya, perusahaan bisa mengalami kebangkrutan dan para karyawannya kehilangan pekerjaan untuk selamanya. Serikat pekerja seringkali menggunakan kinerja ekonomi perusahaan yang baik untuk meminta kenaikan upah. Sebaliknya, perusahaan yang sedang berada dalam kinerja ekonomi yang buruk akan meminta kepada serikat pekerja untuk menurunkan tarif upah mereka.
4. **Pelanggan** juga mempunyai kepentingan dalam kelangsungan perusahaan. Karena pelanggan merupakan sumber profit dari sebuah perusahaan.
5. **Kreditor (*creditors*)** menginventasikan sumber dayanya melalui pemberian kredit. Oleh karena itu, kreditor mempunyai kepentingan dalam kinerja perusahaan. Untuk dapat memperoleh kembali investasi mereka, perusahaan harus menghasilkan uang

tunai yang cukup untuk membayar para kreditor. Tambahan lagi, perusahaan adalah pelanggan kreditor, oleh karena itu kreditor mempunyai kepentingan atas kelangsungan hidup perusahaan.

6. **Pemerintah** juga mempunyai kepentingan terhadap kinerja ekonomi perusahaan. Hal ini terlihat dari pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat maupun daerah terhadap perusahaan melalui peraturan-peraturan perpajakan. Semakin baik kinerja perusahaan, semakin besar pajak yang dapat dipungut oleh pemerintah. Selain itu, pajak penghasilan karyawan pasti disesuaikan pula dengan upah yang diterimanya.

2.8.4 Manajemen Persediaan Barang

Manajemen persediaan barang adalah suatu aktifitas untuk mempertahankan jumlah persediaan barang pada tingkat yang dikehendaki. Pengendalian persediaan barang ini terdiri dari pengedalian persediaan untuk produk barang dan pengendalian persediaan untuk produk jasa. Pada produk barang, persediaan barang ditekankan pada jumlah material bahan baku. Pada produk jasa, pengendalian barang ditekankan pada jumlah jasa pasokan.

Persediaan barang yang ada di dalam suatu perusahaan penting sekali untuk dikelola karena memiliki pengaruh yang sangat vital pada fungsi operasi, pemasaran, dan fungsi keuangan. Jika suatu perusahaan dapat membeli barang dalam jumlah yang sesuai untuk kebutuhan perusahaan secara sekaligus tentu saja akan mendapatkan potongan harga yang lumayan sehingga mengurangi biaya pengeluaran perusahaan tersebut. Namun jika

jumlah barang yang dibeli terlalu banyak dari yang dibutuhkan, tentu saja biaya pengeluaran perusahaan akan membengkak. Oleh karena itu tidaklah berlebihan pernyataan manajemen persediaan barang ini sangat mempengaruhi pelayanan ke pelanggan. Di samping itu manajemen persediaan barang pun merupakan investasi yang membutuhkan modal besar. Terdapat enam fungsi persediaan barang, yaitu:

1. Memberikan stok barang untuk memenuhi permintaan-permintaan yang berasal dari konsumen.
2. Menyesuaikan antara produksi dengan distribusi barang atau jasa.
3. Mengambil keuntungan dari potongan harga dari pembelian dalam jumlah besar.
4. Melakukan hedging terhadap inflasi atau perubahan harga yang mungkin terjadi.
5. Menghindari terjadinya kekurangan stok barang karena berbagai faktor seperti terjadinya permintaan berlebih atau cuaca buruk.
6. Memastikan operasi dapat terus berlangsung dengan baik tanpa adanya gangguan kekurangan bahan produksi.

2.8.5 Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan adalah aktifitas di dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan cara untuk memperoleh, menggunakan, serta mengelola dana sesuai dengan tujuan perusahaan secara menyeluruh. Menurut Gitman (2003) mendefinisikan keuangan sebagai seni dan ilmu mengenai pengelolaan uang. Manajer keuangan berkepentingan dengan penentuan jumlah aktiva

yang layak dari investasi pada berbagai aktiva dan pemilihan sumber-sumber dana untuk mendanai aktiva tersebut. Dana yang diperlukan untuk mendanai aktiva dapat diperoleh dari dalam mau pun luar perusahan. Terdapat tiga elemen kunci di dalam proses manajemen keuangan:

1. Perencanaan keuangan. Pada elemen ini manajemen harus memastikan terdapat uang yang cukup pada waktu diperlukan dalam kegiatan bisnis. Pada jangka pendek, hal ini berarti tersedianya biaya yang cukup untuk diinvestasikan ke dalam peralatan dan stok barang, membayar gaji serta mendanai penjualan yang dilakukan secara kredit. Sedangkan dalam jangka menengah dan panjang, tersedianya dana yang cukup untuk penambahan yang signifikan pada kapasitas produksi di dalam bisnis atau melakukan akuisisi bisnis.
2. Kontrol keuangan. Kontrol keuangan adalah kegiatan yang sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan bisnis memenuhi target tujuannya. Melalui kontrol keuangan ini, pengeluaran dan pemasukan perusahaan dapat direncanakan mengikuti anggaran yang disediakan oleh perusahaan tersebut.
3. Keputusan keuangan. Kunci pembuatan keputusan keuangan berhubungan dengan investasi, pendanaan dan dividen.
4. Proses manajemen keuangan terdiri dari dua tingkatan, yaitu tingkatan individu di mana manajemen keuangan melibatkan penyusun pengeluaran yang bergantung pada sumber keuangan

individu tersebut. Sedangkan tingkatan lainnya adalah tingkatan korporat, di mana pada tingkatan ini berhubungan dengan perencanaan pengendalian keuangan.

2.9 Kinerja Pegawai

2.9.1 Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai merupakan perwujudan yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap pegawai. Kinerja pegawai yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi, sehingga perlu adanya upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Tetapi hal ini tidaklah mudah sebab banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai.

Mangkunegara (2007 : 67) yang mengemukakan pengertian kinerja pegawai sebagai berikut :

> "Istilah kinerja pegawai berasal dari istilah asing yaitu *job performance* atau *actual performance*, yang bisa diartikan secara bebas dengan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Jadi pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Kinerja pada dasarnya berhubungan erat dengan pemenuhan sasaran individu dan akan memberikan sumbangan kepada sasaran organisasi, karena itu menjadi tugas penting bagi pihak manajemen untuk merumuskan kinerja lebih dahulu, yaitu menentukan hasil apa yang diharapkan dari perilaku pegawai yang diarahkan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Hubungan perilaku-prestasi meliputi berbagai tindakan, seperti pengidentifikasian masalah perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian pekerjaan pegawai serta menciptakan iklim motivasi bagi pegawai. Dan pihak manajemen harus memusatkan perhatian pada perilaku yang berhubungan dengan kinerja dan berusaha mencari cara untuk mencapai prestasi optimal.

Performance jika diterjemahkan dapat berarti kinerja yang juga dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja ataupun penampilan kerja. Pengertian kinerja sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2007:67) adalah : "Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

2.9.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Dessler (2007: 3) mengemukakan bahwa :

> "Terdapat tiga langkah dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, yaitu (1) mendefinisikan pekerjaan berarti memastikan adanya kesepakatan tentang tugas-tugas yang diberikan; (2) menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual bawahan dengan standar-standar yang telah ditetapkan dan (3) memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja."

Sedangkan Mangkunegara (2007:67) mengemukakan bahwa :

> "Terdapat dua faktor yang mempengaruhi hasil kerja atau kinerja seseorang, yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan riil (*knowledge + skill*). Artinya seseorang yang memiliki IQ tinggi dan ditunjang dengan pendidikan yang memadai serta terampil dalam melaksanakan tugasnya, maka ia akan lebih mudah mencapai hasil kerja yang diharapkan. Sementara faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) individu dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri individu agar terarah untuk mencapai tujuan kerja."

Menurut Hariandja (2002:198) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu :

> "1. Efektivitas dan Efisiensi
> Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan mempunyai nilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidak puasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.
> 2. Otoritas (Wewenang)
> Arti *otoritas* adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki (diterima) oleh seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (sumbangan tenaganya). Perintah tersebut menyatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam
> 3. organisasi tersebut.
> Disiplin
> Disiplin kegiatan pegawai yang bersangkutan dalam
> 4. menghormati perjanjian kerja dengan organisasi di mana dia kerja.
> Inisiatif
> Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya dan kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Jadi, inisiatif adalah daya dorong kemajuan yang bertujuan untuk mempengaruhi kinerja organisasi."

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2002:238), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

"1. Faktor kemampuan individu yang meliputi bakat, minat dan faktor kepribadian.
2. Usaha yang dicurahkan meliputi motivasi, etika kerja, kehadiran, dan rancangan tugas.
3. Dukungan organisasi yang meliputi pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kerja, manajemen dan rekan kerja."

Zeitz dalam Tika (2004:124) mengatakan bahwa, "kinerja dipengaruhi oleh dua hal utama, yaitu faktor organisasional (perusahaan) dan faktor personal." Faktor organisasional meliputi sistem imbal jasa, kualitas pengawasan, beban kerja, nilai dan minat, serta kondisi fisik dari lingkungan kerja. Di antara berbagai faktor organisasional tersebut, faktor yang paling penting adalah faktor sistem imbal jasa, di mana faktor tersebut akan diberikan dalam bentuk gaji, bonus, ataupun promosi. Selain itu, faktor organisasional yang juga penting adalah kualitas pengawasan (*supervision quality*), di mana seorang bawahan dapat memperoleh kepuasan kerja jika atasannya lebih kompeten dibandingkan dirinya.

Faktor personal meliputi ciri sifat kepribadian (*personality trait*), senioritas, masa kerja, kemampuan ataupun keterampilan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan dan kepuasan hidup. Untuk faktor personal, faktor yang juga penting dalam mempengaruhi kinerja adalah faktor status dan masa kerja. Pada umumnya, orang yang telah memiliki status pekerjaan yang lebih tinggi biasanya telah menunjukkan kinerja yang baik. Status pekerjaan tersebut dapat memberikannya kesempatan untuk memperoleh masa kerja yang lebih baik, sehingga kesempatannya untuk menunjukkan prestasi kerja juga semakin besar.

Blumberg dan Pringle dalam Hariandja (2002:199) juga menyatakan bahwa, “ada beberapa faktor yang menentukan kinerja seseorang, yaitu kesempatan, kapasitas, dan kemauan untuk melakukan prestasi.” Kapasitas terdiri dari usia, kesehatan, keterampilan, inteligensi, keterampilan motorik, tingkat pendidikan, daya tahan, stamina, dan tingkat energi. Kemauan terdiri dari motivasi, kepuasan kerja, status pekerjaan, kecemasan, legitimasi, partisipasi, sikap, persepsi atas karakteristik tugas, keterlibatan kerja, keterlibatan ego, citra diri, kepribadian, norma, nilai, persepsi atas ekspektasi peran, dan rasa keadilan. Sedangkan kesempatan meliputi alat, material, pasokan, kondisi kerja, tindakan rekan kerja, perilaku pimpinan, kebijakan, peraturan, prosedur organisasi, informasi, waktu, serta gaji.

2.9.3 Indikator Penilaian Kinerja

Dalam sebuah organisasi, penilaian kinerja pegawai merupakan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja pegawai dan memotivasi kinerja pegawai individu dalam waktu tertentu. Penilaian kinerja pegawai menjadi dasar bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi kepegawaian lainnya.

Penilaian kinerja adalah sebagai salah satu fungsi manajemen yang berusaha untuk mempertanyakan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan dari suatu rencana sekaligus mengukur seobjektif mungkin hasil-hasil pelaksanaan itu dengan ukuran-ukuran yang dapat diterima pihak-pihak yang mengukur rencana. Sebagaimana dikemukakan oleh Simamora (1999:416) bahwa :

> "Penilaian kinerja adalah suatu proses dalam organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode tertentu."

Penilaian prestasi kerja berguna sebagai alat ukur untuk menentukan nilai keberhasilan pelaksanaan tugas para pegawai. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka. Selanjutnya pengertian penilaian prestasi kerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2001:67) menyatakan bahwa:

> "Penilaian prestasi kerja adalah penilaian hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Ini memungkinkan pimpinan dan bawahan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan apa saja yang memungkinkan sudah digali oleh penilaian dan mendorong hal-hal yang sudah dilakukan bawahan. Akhirnya, penilaian hendaknya berpusat pada proses perencanaan karir organisasi karena penilaian itu memberikan satu peluang yang baik untuk meninjau rencana karir orang itu dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang diperhatikannya.

Keban (2004 : 199) mengemukakan bahwa dalam konteks manajemen publik baru harus dilihat sebagai upaya yang berkesinambungan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi publik. Dasar penilaian kinerja tidak semata-mata pada proses yang ditempuh, perlakuan kepada bawahan atau kepada masyarakat dan bagaimana akuntabilitas berjalan di dalam organisasi, tetapi lebih luas lagi yaitu berkenaan dengan kualitas pelayanan, keterkaitan dengan

misi dan visi atau nilai-nilai yang diperjuangkan organisasi, kesesuaian apa yang dikerjakan organisasi publik dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat atau ‘user’, dan sampai seberapa jauh suatu organisasi publik telah belajar memecahkan masalah dan memperbaiki situasi yang dihadapinya, termasuk merancang masa depannya.

Menurut Mangkunegara (2007 : 71), sistem penilaian kinerja menjadi pusat perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia dan tidak dapat dihindarkan lagi kepentingannya, karena banyak memberikan manfaat bagi pihak perusahaan maupun pegawai, antara lain:

> “1. Menjadi umpan balik tentang kinerja, yang berguna bagi pegawai untuk mengetahui kekuatan dan kelemahannya dengan tujuan pengembangan diri lebih lanjut.
> 2. Sebagai dasar pengambilan keputusan bagi perusahaan tentang promosi, mutasi, program training, P H K dan sebagainya.”

Buku yang berjudul “*Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintahan*”, yang disusun oleh Lembaga Adminitrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (2000, 7 – 8), menjelaskan terdapat beberapa aspek dalam pengukuran kinerja suatu organisasi, yaitu :

> “1. Aspek Finansial
> Aspek finansial meliputi anggaran rutin dan pembangunan dari suatu instansi pemerintah. Karena aspek finansial dapat dianalogikan sebagai aliran darah dalam tubuh manusia, maka aspek finansial merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kinerja.
> 2. Kepuasan Pelanggan
> Dalam globalisasi perdagangan, peran dan posisi pelanggan sangat krusial dalam penentuan strategi perusahaan. Hal serupa juga terjadi pada instansi pemerintah. Dengan demikian banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, maka instansi pemerintah dituntut untuk secara terus menerus memberikan pelayanan yang berkualitas prima. Untuk itu, pengukuran kinerja perlu didesain sehingga

pimpinan dapat memperoleh informasi yang relevan atas tingkat kepuasan pelanggan.

3. Operasi Bisnis Internal
   Informasi operasi bisnis internal diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan instansi pemerintah sudah seirama untuk pencapaian tujuan dan sasaran organisasi sebagaimana tercantum dalam rencana strategi.
4. Kepuasan Pegawai
   Dalam setiap organisasi, pegawai merupakan aset yang harus dikelola dengan baik. Apalagi dalam perusahaan yang banyak melakukan inovasi, peran strategis pegawai sungguh sangat nyata. Hal serupa juga terjadi pada instansi pemerintah. Apabila pegawai tidak terkelola dengan baik, maka kehancuran dari instansi pemerintah sungguh sulit untuk dicegah.
5. Kepuasan Komunitas dan *shareholders/stakeholders*
   Instansi pemerintah tidak beroperasi *in vacuum*, artinya kegiatan instansi pemerintah berinteraksi dengan berbagai pihak yang menaruh kepentingan terhadap keberadaannya. Untuk itu, informasi dari pengukuran kinerja perlu didesain untuk mengakomodasi kepuasan dari para *stakeholders.*
6. Waktu
   Ukuran waktu juga merupakan variabel yang perlu diperhatikan dalam desain pengukuran kinerja. Sangat sering organisasi membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan, namun informasi tersebut lambat diterima. Sebaliknya, informasi yang ada sering sudah tidak relevan atau kadaluarsa.”

Setiap organisasi atau perusahaan perlu mengadakan evaluasi atau penilaian terhadap kinerja pegawai yang telah dicapai oleh pegawainya. Penilaian ini dimaksudkan agar pegawai termotivasi untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya.

Standar kinerja dirumuskan sebagai tolak ukur untuk mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan dan kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar itu dapat pula dijadikan ukuran dalam mengadakan pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan. Menurut

Mangkunegara (2007:69) terdapat beberapa faktor kinerja sebagai standar penilaian kinerja, yaitu:

> "1. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kebersihan.
> 2. Kuantitas kerja yang meliputi *output* rutin serta output non rutin (ekstra).
> 3. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.
> 4. Sikap yang meliputi sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan serta kerjasama."

Berkaitan dengan standar kinerja tersebut di atas, maka Sedarmayanti (2007:198) mengungkapkan bahwa indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut :

> "1. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan.
> 2. Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan atau program dalam menilai kinerja pegawai.
> 3. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja pegawai dan organisasi."

Adapun syarat indikator kinerja yang baik menurut Sedarmayanti (2007:198) adalah sebagai berikut :

> "1. Spesifik dan jelas sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
> 2. Dapat diukur secara objektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan yang sama.
> 3. Relevan, harus melalui aspek obyektif yang relevan.
> 4. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan *input*, *output*, hasil, manfaat, dampak dan proses.
> 5. Efektif, data atau informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia."