BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Perusahaan

Tinjauan perusahaan dimaksudkan untuk mengetahui keadaan perusahaan di PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation yang meliputi profil perusahaan, struktur organisasi beserta deskripsi tugasnya, dan visi serta misi perusahaan.

2.1.1 Profil Perusahaan

PT. Astra International. Tbk (Perseroan) didirikan pada 20 Februari 1957 di Bandung dan dikelola serta dipimpin oleh William Soeryadjaja, Tjien Kian Tie dan Liem peng Hong. Pada tahun 1965 PT. Astra International memusatkan kantor pusatnya di Jakarta, dan kantor Bandung dijadikan sebagai cabang pertama dengan nama PT. Astra Incorporated Perseroan yang berdomisili di Jakarta, Indonesia, dengan kantor pusat di jl. Gaya Motor Raya No.8, Sunter II, Jakarta. PT. Astra International resmi berdiri secara hukum dan disahkan di hadapan Notaris Sie kwan Djioe dengan akte notaris No.67 tanggal 20 Februari 1957 di Jakarta, dalam keputusan menteri kesehatan RI No.J.A/53/5 tanggal 1 Juli 1957 dan terdaftar di paniteran pengadilan negeri di Jakarta serta diumumkan dalam tambahan no.01117 berita Negara RI No.85 tanggal 22 oktober 1957.

Perusahaan ini didirikan dengan suatu cita-cita besar yang tercermin dari nama dan logonya.

Astra mulai berkembang setelah memenangkan kontrak dari PLN untuk mendatangkan generator set senilai US$ 8 juta yang diimpor dari Amerika Serikat. Dalam proses impor ini terdapat kesalahan sehingga LC yang sudah dibuka harus dipakai untuk mengimpor barang lain. Untuk itu Astra memutuskan untuk mengimpor 800 unit truk Chevrolet dalam bentuk semi *knock-down* dari General Motor yang juga produsen genset tersebut. Inilah titik awal Astra mulai bergerak di bidang otomotif.

Pada tahun 1973 Astra ditunjuk sebagai agen tunggal produk-produk Daihatsu oleh Daihatsu Sales Co. Ltd, Japan. Dengan semakin berkembangnya pasar Daihatsu di Indonesia, didirikanlah PT Daihatsu Indonesia pada tanggal 31 Mei 1979 yang merupakan perusahaan patungan antara Astra, Daihatsu Motor Sales Co., Daihatsu Motor Sales dan Nichimen Corporation untuk memproduksi komponen Daihatsu. Perusahaan ini diresmikan pada tanggal 22 Oktober 1979.

Grup Daihatsu terus membangun dirinya menjadi “merek global yang dicintai di seluruh dunia” dan “perusahaan yang memiliki kepercayaan diri dan kebanggaan", melalui produksi mobil yang inovatif dan terkemuka di setiap era. Slogan baru "*Innovation for Tomorrow*" menjadi komitmen perusahaan untuk selalu mewujudkan inovasi dengan menghasilkan produk-produk berkualitas tinggi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas dan ramah lingkungan.

Pada tahun 2012, Daihatsu melakukan peninjauan ulang terhadap target konsumen, yang sebagian besar merupakan pengguna mobil ekonomi kelas bawah dan menengah yang paling terpengaruh oleh ketentuan baru uang muka kredit. Untuk menyiasati hal tersebut serta mendampingi konsumen dalam merencanakan pembiayaan kendaraan dengan struktur kredit yang terjangkau, sehat dan menguntungkan kedua belah pihak, maka secara intensif dilakukan edukasi pelanggan dan penawaran alternatif skema kredit, termasuk melalui pembiayaan syariah dan sewa guna usaha. Pada saat bersamaan, cakupan distribusi diperluas dengan ekspansi 15 gerai baru sehingga menambah keseluruhan jaringan *outlet* penjualan menjadi 196 *outlet* yang beroperasi di seluruh Indonesia pada akhir tahun 2012. Untuk memperkuat posisi merk Daihatsu, seiring dengan peringatan 105 tahun Daihatsu di dunia, Daihatsu di Indonesia memperkenalkan slogan identitas baru yaitu “Daihatsu Sahabatku” dimana Daihatsu adalah sahabat para pelanggan yang bersedia memberikan pelayanan lebih.

Alhasil, penjualan mobil Daihatsu mampu mencapai rekor baru sebesar 162.742 *unit*, atau naik sekitar 16,6% dari 139.544 *unit* pada tahun sebelumnya. Angka tersebut memenuhi sasaran untuk mempertahankan posisi sebagai

perusahaan otomotif kedua terbesar di Indonesia dengan menguasai pangsa pasar sebesar 14,6% atau turun sedikit dari 15,6% di tahun 2011.

2.1.2 Visi dan Misi

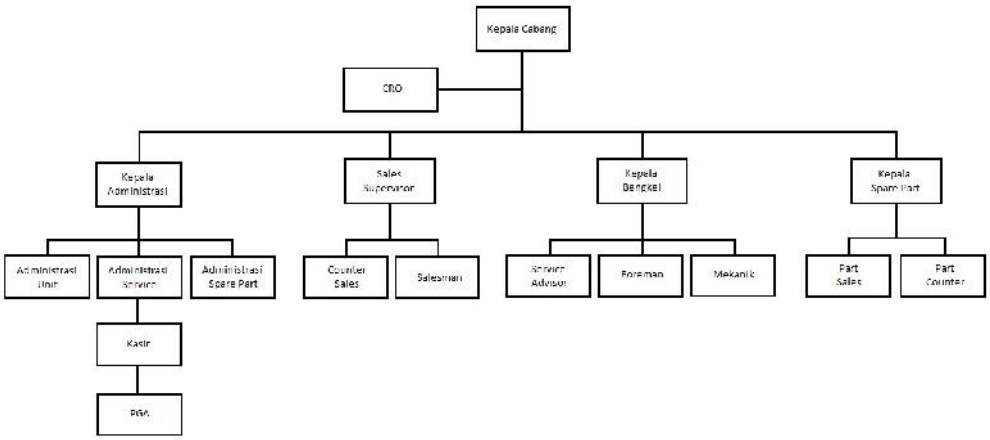
a. Visi

Menjadi No. 1 di pasar mobil *compact* di Indonesia dan sebagai basis produksi global utama untuk Grup Daihatsu/Toyota yang sama dengan standar kualitas pabrik Jepang.

b. Misi

1. Kami memproduksi mobil *compact* bernilai terbaik dan menyediakan layanan terkait yang penting bagi peningkatan nilai *stakeholder* dan ramah lingkungan.
2. Kami mengembangkan dan memberikan inspirasi kepada karyawan untuk mencapai kinerja tingkat dunia.

2.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.1.4 Deskripsi Tugas

Deskripsi tugas berguna untuk menjelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pekerjaan yang dilakukannya. Adapun deskripsi tugas dari masing-masing pekerjaan yang ada di PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation adalah sebagai berikut.

1. Kepala Cabang
    a. Memimpin dan mengurus kantor cabang dengan mengindahkan segala peraturan dan perundangan yang berlaku
    b. Mengajukan penawaran, menerima pesanan dan menjual kendaraan bermotor dan suku cadang merek Daihatsu dengan mengikuti kebijakan yang ditetapkan oleh Direksi Perseroan, menandatangani faktur penjualan, berita acara serah terima kendaraan, perjanjian jual-beli dan surat-surat atau dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan. Menerima uang pembayaran untuk kemudian menyetorkannya ke kas atau rekening bank Perseroan serta memberikan tanda penerimaan yang syah (kwitansi), melakukan penyerahan atas kendaraan atau suku cadang tersebut
    c. Melakukan pengurusan atas segala hal yang menyangkut lisensi atau perijinan yang diperlukan sehubungan dengan usaha perseroan serta perluasannya (*showroom,* bengkel dan lain-lain
    d. Melakukan penagihan kepada pihak-pihak yang berhutang kepada kantor cabang perseroan tersebut di atas dan menerima pembayarannya baik berupa uang tunai maupun dalam bentuk cek bilyet giro untuk kemudian disetorkan kepada kas atau rekening bank perseroan serta memberikan tanda penerimaan yang syah atas pembayaran tersebut
    e. Mengerjakan segala hal yang berhubungan dengan korespondensi, tetapi tidak terbatas pada menerima paket dan barang-barang, surat-surat baik yang biasa maupun telegram dan menandatangani serta menerimanya
2. CRO (*Customer Relation Officer*)
    a. Melayani keluhan maupun pertanyaan dari pelanggan-pelanggan yang berkaitan dengan produk kendaraan Daihatsu
    b. Memberikan informasi kepada pelanggan Daihatsu mengenai program-program yang berkaitan langsung sehubungan dengan kendaraan yang dibeli

3. Kepala Administrasi
    a. Mengelola segala hal yang bersifat administratif sesuai dengan ketentuan dan peraturan perusahaan
    b. Melakukan pengelolaan dan pengawasan keuangan perusahaan serta segala hal yang berhubungan dengan aset perusahaan
    c. Melakukan pengelolaan dan pengawasan terhadap penegakan peraturan perusahaan
4. *Sales Supervisor*
    a. Memimpin tim penjualan kendaraan
    b. Mengelola segala aspek yang berhubungan dengan penjualan kendaraan baru Daihatsu sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perseroan
    c. Melaksanakan tugas dan ketentuan sesuai dengan arahan dan target yang ditetapkan oleh Kepala Cabang
5. Kepala Bengkel
    a. Memimpin departemen yang berhubungan dengan penjualan suku cadang, termasuk di dalamnya hal yang berkaitan dengan seluruh perbaikan kendaraan
    b. Mengelola aspek lingkungan, kesehatan dan keselamatan kerja di area kerjanya sebagai tanggung jawab terhadap dampak dari aktifitas kegiatan bengkel
    c. Dalam pelaksanaan tugasnya bertanggungjawab kepada atasan langsung/kepala cabang
6. Kepala *Sparepart*
    a. Mengelola segala hal yang berhubungan dengan penjualan suku cadang kepada Agen atau *Dealer* atau Distributor dalam partai besar (Non Eceran)
    b. Mencari dan membuka jaringan distribusi toko suku cadang baru
    c. Memastikan ketersediaan *stock* suku cadang untuk kelancaran pasokan kepada Agen atau Distributor

7. Administrasi *Unit*
    a. Melaksanakan pembuatan faktur penjualan dan pembukuan yang berkaitan dengan seluruh administrasi penjualan kendaraan Daihatsu
8. Administrasi *Service*
    a. Melaksanakan pembuatan faktur penjualan jasa *service* dan membuat laporan pembukuan yang berkaitan dengan administrasi bengkel
9. Administrasi *Sparepart*
    a. Melayani pemesanan suku cadang kendaraan yang dipesan oleh bengkel
    b. Melayani pembelian langsung suku cadang kendaraan kepada pelanggan perorangan maupun *dealer-dealer* suku cadang di wilayahnya
10. *Counter Sales*
    a. Melayani penjualan kepada pelanggan yang datang langsung ke *showroom*
    b. Melayani setiap orang yang datang yang mencari informasi mengenai produk-produk Daihatsu dengan baik
11. *Salesman*
    a. Menawarkan dan menjelaskan produk Daihatsu kepada calon pembeli mengenai kegunaan atau manfaat produk yang dipasarkan, membuat laporan penjualan dan mendokumentasikannya
    b. Mengurus proses pembayaran, membuat daftar klien (prospek) tetap *up to date*, memberitahu klien tentang potongan harga dan produk baru
    c. Memperluas relasi hubungan dan menjaga hubungan dengan pembeli baik itu lewat pertemuan, telepon maupun *email.*
    d. Menjual produk Daihatsu sebanyak mungkin atau sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan
    e. Menjaga *image* perusahaan dan memberikan kesan yang baik terhadap pembeli

12. *Service Advisor*
    a. Melayani keluhan-keluhan dari pelanggan bengkel mengenai kendaraan Daihatsu yang masuk ke Bengkel untuk perbaikan dan pemeliharaan kendaraan
13. *Foreman*
    a. Bertugas mengkoordinir tugas-tugas mekanik yang berada dibawah timnya agar tercapai produktifitas sesuai target yang diberikan
    b. Memberi pembagian tugas kepada mekanik-mekanik di bawahnya dalam melaksanakan perbaikan kendaraan Daihatsu yang masuk bengkel
14. Mekanik
    a. Bertugas melakukan perbaikan kendaraan Daihatsu sesuai order yang diberikan kepala regu (*Foreman*) sesuai dengan keluhan pelanggan
    b. Melaksanakan perwatan berkala kendaraan Daihatsu sesuai prosedur yang berlaku terhadap kendaraan pelanggan
15. *Part Sales*
    a. Melayani dan melaksanakan penjualan suku cadang Daihatsu kepada toko-toko/*dealer* suku cadang di wilayahnya
    b. Menawarkan suku cadang kepada toko-toko yang belum menjual suku cadang Daihatsu, untuk meningkatkan penjualan suku cadang dan memperluas jaringan penjualan suku cadang di wilayahnya sesuai target yang diberikan
16. *Part Counter*
    a. Melayani penjualan suku cadang kepada pelanggan yang datang langsung
17. Kasir
    a. Melakukan penerimaan pembayaran dan pengeluaran uang kas sesuai prosedur
    b. Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran uang kas secara harian
    c. Menyetorkan uang yang diterimanya ke Bank Perusahaan

18. PGA (*Personalia and General Affair*)
    a. Melakukan pencatatan yang berkaitan dengan seluruh karyawan
    b. Melayani dan melaksanakan kontrol terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan
    c. Melakukan penghitungan dan menyiapkan laporan setiap bulannya untuk pembayaran gaji karyawan
    d. Kontrol terhadap sarana dan prasarana kantor agar operasional Perusahaan berjalan lancar

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan ilmu pendukung yang dapat dijadikan referensi atau pegangan dalam pembangunan sistem informasi ini.

2.2.1 Sistem Pendukung Keputusan

Sistem Pendukung Keputusan merupakan suatu sistem interaktif yang mendukung keputusan dalam proses pengambilan keputusan melalui alternatif-alternatif yang diperoleh dari hasil pengolahan data, informasi dan rancangan model. [3]

Menurut Keen dan Scoot Morton: " *Sistem Pendukung Keputusan merupakan penggabungan sumber–sumber kecerdasan individu dengan kemampuan komponen untuk memperbaiki kualitas keputusan. Sistem Pendukung Keputusan juga merupakan sistem informasi berbasis komputer untuk manajemen pengambilan keputusan yang menangani masalah–masalah semi struktur* ". [3]

Dengan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pendukung keputusan bukan merupakan alat pengambilan keputusan, melainkan merupakan sistem yang membantu pengambil keputusan dengan melengkapi informasi dari data yang telah diolah dengan relevan dan diperlukan untuk membuat keputusan tentang suatu masalah dengan lebih cepat dan akurat. Sehingga sistem ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan pengambilan keputusan dalam proses pembuatan keputusan.

Beberapa alasan penting dipergunakannya sistem pendukung keputusan antara lain karena manfaat seperti:

1. Perusahaan berada pada keadaan yang tidak menentu
2. Menghargai kompetisi lokal maupun internasional
3. Membantu menyelesaikan masalah yang sulit dalam operasional
4. Adanya komputer yang membantu dalam peningkatan efisiensi dan kemampuan menuju unggulan pasar
5. Bagian informasi tak bisa lagi hanya sewaktu-waktu saja, tetapi harus merupakan bagian yang menyatu dari proses basis

Secara umum, manfaat yang dapat diambil dengan menggunakan sistem pendukung keputusan yaitu :

1. Punya kemampuan mendukung pemecahan masalah yang komplek
2. Bereaksi cepat terhadap situasi yang tidak diharapkan pada kondisi yang berubah sistem pendukung keputusan melakukan analisis kuantitatif dengan sangat cepat dan menghemat waktu
3. Punya kemampuan dengan mencoba berbagai strategi berbeda kondisi dengan tepat dan cepat
4. Belajar dan mengembangkan program baru dengan menggunakan pola analisis "*what if*" (apabila), merupakan sarana dalam pelatihan manajer
5. Membangun jembatan komunikasi, sehingga pengumpulan data dan pemecahan masalah yang merupakan alat untuk meningkatkan kerjasama tim
6. Meningkatkan pengendalian pengukuran dan meningkatkan kinerja organisasi
7. Menghemat biaya pembuatan atau menghemat biaya akibat keputusan yang salah
8. Keputusan lebih objektif dan konsisten dibandingkan dengan intuisi saja

9. Meningkatkan efektifitas manajerial dengan menghemat waktu kerja pada bidang analisis, perencanaan dan pelaksanaan
10. Meningkatkan produktifitas dari analisis

2.2.1.1 Karakteristik Sistem Pendukung Keputusan

Dari pengertian Sistem Pendukung Keputusan maka dapat ditentukan karakteristik antara lain : [4]

1. Mendukung proses pengambilan keputusan, menitik beratkan pada *management by perception*
2. Adanya *interface* manusia / mesin dimana manusia (*user*) tetap memegang kontrol proses pengambilan keputusan
3. Mendukung pengambilan keputusan untuk membahas masalah terstruktur, semi terstruktur dan tak terstruktur
4. Memiliki kapasitas dialog untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan
5. Memiliki subsistem-subsistem yang terintegrasi sedemikian rupa sehingga dapat berfungsi sebagai kesatuan *item*
6. Membutuhkan struktur data komprehensif yang dapat melayani kebutuhan informasi seluruh tingkatan manajemen.

2.2.1.2 Tujuan Sistem Pendukung Keputusan

Tujuan Sistem Pendukung Keputusan yang dikemukakan oleh Keen dan Scott dalam buku Sistem Informasi Manajemen (McLeod, 1998) mempunyai tiga tujuan yang akan dicapai adalah :

a. Membantu manajer membuat keputusan untuk memecahkan masalah semi terstruktur
b. Mendukung penilaian manajer bukan mencoba menggantikannya
c. Meningkatkan efektifitas pengambilan keputusan manajer daripada efisiensinya.

2.2.1.3 Alur/Proses Tindakan Keputusan

Alur/proses pemilihan alternatif tindakan/keputusan biasanya terdiri dari langkah-langkah berikut : [3]

1. Tahap Penelusuran (*Intelligence Phase*)

   Suatu tahap proses seseorang dalam rangka pengambil keputusan untuk permasalahan yang dihadapi, terdiri dari aktifitas penelusuran, pendeteksian serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

2. Tahap Perancangan (*Design Phase*)

   Tahap proses pengambil keputusan setelah tahap *intellegence* meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi. Aktifitas yang biasanya dilakukan seperti menemukan, mengembangkan dan menganalisa alternatif tindakan yang dapat dilakukan.

3. Tahap Pilihan (*Choice Phase*)

   Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternatif tindakan yang mungkin dijalankan. Hasil pemilihan tersebut kemudian diimplementasikan dalam proses pengambilan keputusan.

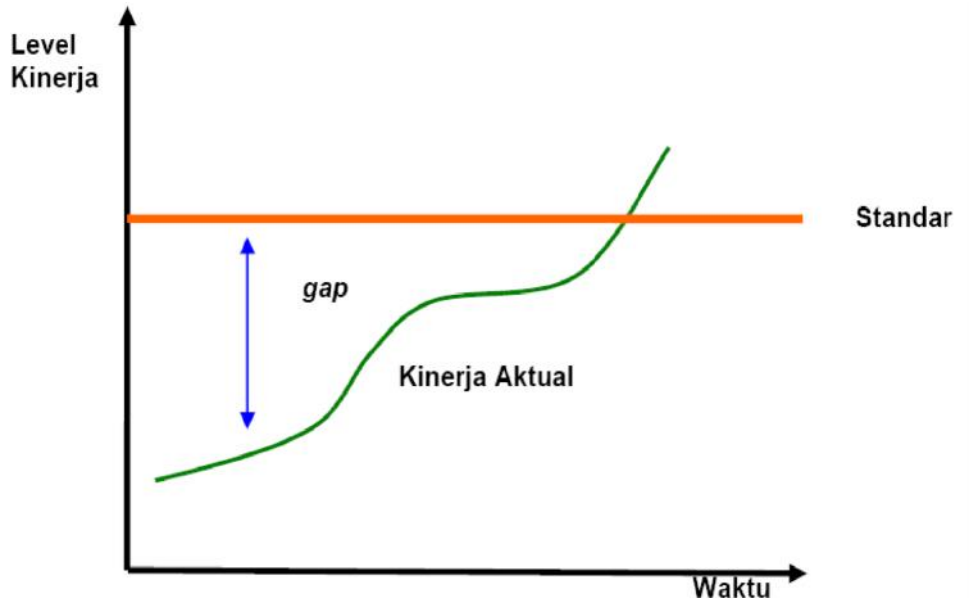
4. Tahap Implementasi (*Implementation Phase*)

   Pada tahap ini merupakan tahap pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil. Pada tahap ini perlu disusun serangkaian tindakan yang terencana, sehingga hasil keputusan dapat dipantau dan disesuaikan apabila diperlukan perbaikan-perbaikan.

2.2.2 Konsep *Gap Analysis* (Analisis Kesenjangan)

Gap analysis merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, khususnya dalam upaya penyediaan pelayanan publik. Hasil analisis tersebut dapat menjadi *input* yang berguna bagi perencanaan dan penentuan prioritas anggaran di masa yang akan datang. Selain itu, *gap analysis* atau analisis kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi kinerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harafiah kata "*gap*" mengindikasikan adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya.[4]

Di bidang bisnis dan manajemen, *gap analysis* diartikan sebagai suatu metode pengukuran bisnis yang memudahkan perusahaan untuk membandingkan kinerja aktual dengan kinerja potensialnya. Dengan demikian, perusahaan dapat mengetahui sektor, bidang, atau kinerja yang sebaiknya diperbaiki atau ditingkatkan.*Gap analysis* bermanfaat untuk mengetahui kondisi terkini dantindakan apa yang akan dilakukan dimasa yang akan datang. Secara sederhana pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan ini digambarkan pada Gambar 2.2 . [4]



Gambar 2.2 Pengukuran Kinerja pada Gap Analisis

Dari berbagai definisi mengenai *gap analysis*, dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum, *gap analysis* dapat didefinisikan sebagai suatu metode atau alat yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja suatu lembaga atau institusi. Dengan kata lain, *gap analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kinerja dari suatu sistem yang sedang berjalan dengan sistem standar. Dalam kondisi umum, kinerja suatu institusi dapat tercermin dalam sistem operasional maupun strategi yang digunakan oleh suatu institut.

Gap akan bernilai (+) positif bila nilai aktual lebih besar dari nilai target, sebaliknya bernilai (-) negatif apabila nilai target lebih besar dari nilai aktual.

Apabila nilai target semakin besar dan nilai aktual semakin kecil maka akan diperoleh *gap* yang semakin melebar.

Secara singkat, *gap analysis* bermanfaat untuk: [4]

1. Menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kinerja yang diharapkan.
2. Mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut
3. Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Beberapa alasan penting dipergunakannya metode *gap analysis* antara lain sebagai berikut:

1. Dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan terhadap masa lalu. Hal ini berguna dalam menentukan keberhasilan relatif sepanjang waktu dengan melihat periode yang berbeda.
2. Dapat menentukan efektifitas metode pengukuran.
3. Dapat digunakan sebagai alat perencanaan strategis dengan melihat kinerja saat ini, target kinerja dan perbedaannya. [5]

2.2.2.1 Persyaratan *Gap Analysis*

Berikut kebutuhan-kebutuhan dalam persyaratan *gap analysis*, sebagai berikut:

1. Kebutuhan yang paling mendasar adalah konstan, efektif dan proaktif manajemen. Manajemen yang efektif diperlukan di seluruh tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap transformasi dari keadaan yang diinginkan. Tanpa ini, *gap analysis* tidak memiliki kesempatan untuk memberikan manfaat yang dikehendaki oleh perusahaan
2. Persyaratan paling penting adalah penelitian perusahaan harus menjalani operasi baik internal dan eksternal lingkungan bisnis. Penelitian ini memberikan informasi yang diperlukan untuk lebih memahami keadaan serta pengetahuan yang dibutuhkan untuk

merencanakan dengan baik jumlah waktu, uang dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan bisnis tertentu dan tujuan yang memimpin perusahaan ke arah yang dikehendaki.

3. Dan persyaratan lain adalah analisis celah bisnis yang berhasil mengembangkan dan menerapkan faktor-faktor yang diukur keberhasilan menuju yang dikehendakinya. Faktor penentu keberhasilan harus dapat dibedakan antara keberhasilan dan kegagalan bisnis.

2.2.2.2 Perhitungan *Gap Analysis*

Perhitungan nilai skor untuk setiap pasangan faktor yang sedang dikalkulasi kesenjangannya. Sebagai contoh, apabila sedang menghitung kesenjangan antara kinerja karyawan dengan tingkat suatu jabatan yang ada pada lembaga/instansi tersebut, maka dilakukan perhitungan kinerja karyawan (profil karyawan) dan perhitungan tingkat jabatan (profil jabatan). [4]

1. Untuk perhitungan diatas, kesenjangan dihitung sebagai berikut :

   Kesenjangan (G) = Profil karyawan – Profil Jabatan

2. Perhitungan rata-rata skor dilakukan menggunakan formula berikut :

$$R = \frac{X1 + X2 + X3 + .. + Xn}{N} = \frac{\sum X}{N}$$

   Keterangan :

   R : Nilai skor

   X : Variabel yang diukur

   N : Jumlah variabel

3. Perhitungan hasil akhir menggunakan formula sebagai berikut :

   Ha : (x)%R + …… +(x)%R

   Keterangan :

   Ha : Hasil akhir

   R : Nilai skor

   (x)% : Nilai persen yang diinputkan

4. Keterangan hasil perhitungan gap analisis
    a. Apabila G < 0, maka profil karyawan lebih rendah daripada profil jabatan. Dengan demikian, profil karyawan memiliki selisih kurang dari profil jabatan sehingga perlu meningkatkan kinerja dan kualitas karyawan.
    b. Apabila G > 0, maka profil karyawan lebih tinggi daripada profil jabatan. Dengan demikian, profil karyawan memiliki selisih lebih dari profil jabatan sehingga karyawan memiliki kinerja dan kualitas yang baik.
    c. Apabila G = 0, maka profil karyawan sama dengan profil jabatan. Dengan demikian profil karyawan memiliki selisih nol dengan profil jabatan sehingga karyawan memiliki kinerja dan kualitas yang baik namun tetap perlu ditingkatkan. [4]

2.2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen dapat diartikan sebagai proses pemanfaatan berbagai sumberdaya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen juga dapat dimaksudkan sebagai suatu sistem kekuasaan dalam suatu organisasi agar orang-orang menjalankan pekerjaan.

Umumnya, sumberdaya yang tersedia dalam manajemen meliputi manusia, material, dan modal. Dalam sistem informasi manajemen, sumberdaya manajemen meliputi tiga sumberdaya tersebut ditambah dengan sumber daya berupa informasi.

Dalam upaya pemanfaatan sumberdaya manajemen tersebut, para manajer akan melakukan tiga macam proses manajemen, yang meliputi :

1. Perencanaan
2. Pengendalian (meliputi: pengorganisasian, penggerakan dan koordinasi)
3. Pengambilan keputusan

Proses manajemen dapat dilakukan dalam tiga tingkatan kegiatan manajemen. Tingkatan kegiatan manajemen dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

1. Perencanaan dan pengendalian operasional
2. Perencanaan taktis dan pengendalian manajemen
3. Perencanaan strategis

Tingkat perencanaan operasional dan pengendalian manajemen merupakan kegiatan manajemen pada tingkat paling rendah. Tingkat perencanaan taktis dan pengendalian manajemen merupakan kegiatan manajemen tingkat menengah. Sedangkan tingkat perencanaan strategis merupakan tingkat kegiatan manajemen paling atas.

Manajemen sumberdaya manusia meliputi aktifitas merencanakan, menerima, menempatkan, melatih dan mengembangkan serta memelihara atau merawat sumberdaya atau anggota perusahaan.

Empat aspek penting dalam perencanaan SDM :

1. Kebutuhan SDM dimasa mendatang
2. Keseimbangan SDM dimasa mendatang
3. Penerimaan atau pemutusan hubungan kerja
4. Pengembangan SDM

Dua faktor agar perencanaan efektif:

1. Rencana strategis organisasi
2. Masa depan lingkungan

2.2.4 Basis Data (*Database*)

2.2.4.1 Pengertian Data

Data merupakan ”fakta atau keterangan yang belum mempunyai arti atau nilai, serta data dapat dijadikan kajian analisis atau kesimpulan. Data biasanya terdiri dari beberapa elemen data (*data item*). Elemen data adalah unit terkecil dari data yang ada artinya bagi pengguna (*user*).

2.2.4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data dengan komputer terkenal dengan nama pengolahan data elektronik. Data adalah kumpulan kejadian yang diangkat dari suatu kenyataan. Data dapat berupa angka-angka, huruf-huruf atau simbol-simbol khusus atau gabungan darinya. Pengolahan data adalah manipulasi dari data ke dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti, berupa suatu informasi. [6]

2.2.4.3 Siklus Pengolahan Data

Suatu proses pengolahan data terdiri dari tiga tahapan dasar yang disebut dengan siklus pengolahan data (*data processing cycle*) yaitu *input*, *processing* dan *output*.

1. *Input*, tahap ini merupakan proses memasukkan data ke dalam proses komputer lewat alat input (*input device*).
2. *Process*, tahap ini merupakan proses pengolahan dari data yang sudah dimasukkan yang dilakukan oleh alat pemroses (*processing data*), yang dapat berupa proses menghitung, membandingkan, mengklasifikasikan, mengurutkan, mengendalikan atau mencari di *storage*.
3. *Output*, tahap ini merupakan proses menghasilkan *output* dari hasil pengolahan data ke alat *output* (*output device*), yaitu berupa informasi.

2.2.4.4 Konsep Basis Data

Basis Data (*Database*) dapat dibayangkan sebagai sebuah lemari arsip yang ditempatkan secara berurutan untuk memudahkan dalam pengambilan kembali data tersebut. Basis Data menunjukkan suatu kumpulan data yang dipakai dalam suatu lingkungan perusahaan atau instansi-instansi. Penerapan basis data dalam sistem informasi disebut sistem basis data (*database system*).

2.2.4.5 Pengertian Basis Data

Basis Data (Database) dapat dibayangkan sebagai sebuah lemari arsip. Basis Data terdiri dari dua kata, yaitu Basis dan Data. Basis kurang lebih dapat diartikan sebagai markas atau gudang, tempat bersarang atau berkumpul.

Sedangkan data adalah representasi fakta dunia nyata yang mewakili suatu objek seperti manusia (pegawai, siswa, pembeli, pelanggan), barang, hewan, peristiwa, konsep, keadaan dan sebagainya yang direkam dalam bentuk angka, huruf, simbol, teks, gambar, bunyi, atau kombinasinya.

"Basis Data dapat diartikan sebagai himpunan atau sekumpulan data bias berupa tabel atau file yang saling berhubungan dan disimpan dalam media penyimpanan elektronis tanpa pengulangan (redudansi)."[6]

Jadi dapat disimpulkan bahwa Basis Data merupakan kumpulan data (arsip) yang saling berhubungan yang disimpan secara bersama sedemikian rupa dan tanpa pengulangan (*redudansi*) yang tidak perlu, untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Atau bisa diartikan sebagai kumpulan file/tabel/arsip yang saling berhubungan yang disimpan dalam media penyimpanan elektronis.

2.2.4.6 Tujuan Basis Data

Basis Data (*Database*) pada prinsipnya mempunyai tujuan awal dan utama dalam pengelolaan data dalam sebuah basis data agar memperoleh atau menemukan kembali data yang dicari dengan mudah dan cepat. Disamping itu, pemanfaatan basis data untuk pengelolaan data, juga memiliki tujuan lain seperti berikut :

1. Kecepatan dan Kemudahan (*Speed*)
2. Efisiensi Ruang Penyimpanan (*Space*)
3. Keakuratan (*Accuracy*)
4. Ketersediaan (*Availability*)
5. Kelengkapan (*Completeness*)
6. Keamanan (*Security*)
7. Kebersamaan Pemakaian (*Sharability*)

2.2.4.7 Komponen Pendukung Basis Data

Basis Data hanya sebuah objek yang pasif/mati. Basis data tidak akan pernah berguna jika tidak ada penggeraknya. Yang menjadi pengelola atau penggeraknya secara langsung adalah program atau aplikasi (*software*). Gabungan keduanya (basis data dan pengelolanya) menghasilkan sebuah sistem. Karena itu,

secara umum sistem basis data merupakan sistem yang terdiri atas kumpulan *file* (tabel) yang saling berhubungan dan sekumpulan program (DBMS) yang memungkinkan beberapa pemakai (program lain) untuk mengakses dan memanipulasi *file-file* (tabel-tabel) tersebut. Sistem basis data memiliki beberapa komponen pendukung diantaranya : [6]

a. Perangkat Keras

   Perangkat keras yang biasanya terdapat dalam sebuah sistem basis data adalah

   1. Komputer (satu untuk sistem yang *stand-alone* atau lebih untuk sistem jaringan)
   2. Memori sekunder yang *online* (*Harddisk*)
   3. Memori sekunder yang *offline* (*Tape* atau *Removable Disk*) untuk keperluan *backup* data
   4. Media/perangkat komunikasi (untuk sistem jaringan)

b. Sistem Operasi (*Operating System*)

   Secara sederhana, Sistem Operasi merupakan program yang mengaktifkan/memfungsikan sistem komputer, mengendalikan seluruh sumberdaya (*resource*) dalam komputer dan melakukan operasi-operasi dasar dalam komputer (operasi I/O, pengelolaan file, dan lain-lain). Sejumlah Sistem Operasi yang banyak digunakan seperti : *MS-DOS*, *MS-Windows 3.1*, *MS-Windows XP*, *MS-Windows Vista (2007)*, *UNIX* dan lain-lain. Program pengelola basis data hanya dapat aktif jika sistem operasi yang dikehendaki (sesuai) telah aktif.

c. Basis Data (*Database*)

   Sebuah sistem basis data dapat memiliki beberapa basis data. Setiap basis data dapat berisi/memiliki sejumlah objek basis data (seperti file/tabel, indeks, dan lain-lain). Disamping berisi/menyimpan data, setiap basis data juga mengandung definisi struktur (baik untuk basis data maupun objek-objeknya secara detail).

d. Sistem Pengelola Basis Data (*Database Management System/DBMS*)

Pengelolaan basis data secara fisik tidak dilakukan oleh pemakai secara langsung, tetapi ditangani oleh sebuah perangkat lunak (sistem) yang khusus/spesifik. Perangkat lunak inilah yang akan menentukan bagaimana data organisasi disimpan, diubah dan diambil kembali. DBMS juga menerapkan mekanisme pengamanan data, pemakaian data secara bersama, pemaksaan keakuratan konsistensi data, dan sebagainya. Perangkat lunak yang termasuk DBMS seperti *dBase III+*, *dBaseIV*, *FoxBase*, *Rbase*, *MS-Access* dan *Borland-Paradox* (untuk kelas sederhana) atau *Borland-Interbase*, *MSSQLServer*, *CA-Open Ingres*, *Oracle*, *Informix* dan *Sybase* (Untuk kelas kompleks/berat).

e. Pemakai (*User*)

Ada beberapa jenis/tipe pemakai terhadap suatu sistem basis data yang dibedakan berdasarkan cara mereka berinteraksi terhadap sistem :

1. Pemrogram Aplikasi

   Pemakai yang berinteraksi dengan basis data melalui *Data Manipulation Language* (DML), yang disertakan dalam program yang ditulis dalam bahasa pemrograman induk (seperti C, Pascal, Cobol, dan lain-lain).

2. Pemakai Mahir (*Casual User*)

   Pemakai yang berinteraksi dengan sistem tanpa menulis modul program. Mereka menyatakan *query* (untuk akses data) dengan bahasa *query* yang telah disediakan oleh DBMS.

3. Pemakai Umum (*End User Naive User*)

   Pemakai yang berinteraksi dengan sistem basis data melalui pemanggilan satu program aplikasi permanen (*Executable program*) yang telah ditulis/disediakan sebelumnya.

4. Pemakai Khusus (*Specialized User*)

   Pemakai yang menulis aplikasi basis data non konvensional tetapi untuk keperluan-keperluan khusus, seperti untuk aplikasi AI, Sistem Pakar,

Pengolahan Citra, dan lain-lain, yang bisa saja mengakses basis data dengan /tanpa DBMS yang bersangkutan.

Untuk sebuah basis data yang *stand-alone*, maka pada suatu saat hanya ada satu pemakai yang dapat bekerja. Sedangkan untuk sistem basis data dalam jaringan, maka pada suatu saat ada banyak pemakai yang dapat berhubungan (menggunakan) basis data yang sama.

f. Aplikasi (Perangkat Lunak) Lain

Aplikasi (Perangkat Lunak) lain ini bersifat opsional. Artinya ada tidaknya tergantung kebutuhan. DBMS yang digunakan lebih berperan dalam pengorganisasian data dalam basis data, sementara bagi pemakai basis data (khususnya yang menjadi *end-user/naïve-user*) dapat disediakan program khusus lain untuk melakukan pengisian, pengubahan dan pengambilan data. Program ini ada yang sudah disediakan bersama dengan DBMS-nya, ada juga yang harus dibuat sendiri dengan menggunakan aplikasi lain yang khusus untuk itu (*development tools*).

2.2.4.8 Database Management System (DBMS)

Database Management System atau kadang disingkat DBMS adalah suatu sistem atau perangkat lunak yang dirancang untuk mengelola suatu basis data dan menjalankan operasi terhadap data yang diminta banyak pengguna. Contoh tipikal DBMS adalah akuntansi, sumber daya manusia dan sistem pendukung pelanggan, DBMS telah berkembang menjadi bagian standar di bagian pendukung (*back office*) suatu perusahaan. [7]

DBMS memungkinkan untuk membentuk dan meremajakan file-file, memilih, mendatakan dan menyortir data, dan untuk menghasilkan laporan-laporan.

Fungsi yang penting dari DBMS adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan sistem akses cepat.
2. Mengurangi kerangkapan data atau *redundancy* data.
3. Memungkinkan adanya *updating* secara bersamaan.

4. Menyediakan sistem yang memungkinkan dilakukannya pengembangan *database*.
5. Memberikan perlindungan dari pihak pemakai yang tidak berhak.

2.2.5 Diagram Alir Dokumen / *Flowmap*

Bagan alir dokumen atau disebut juga bagan alir formulir merupakan bagan alir yang menunujukkan arus dari laporan dan formulir termasuk tembusan-tembusannya. Bagan alir dokumen menggambarkan aliran dokumen dan informasi arus antar area pertanggung jawaban di dalam sebuah organisasi. Secara rincibagan alir ini menunjukan dari mana dokumen tersebut berasal, distribusinya, tujuan digunakannya dokumen tersebut dan lain-lain. Bagan alir ini bermanfaat untuk menganalisis kecukupan prosedur pengawasan dalam sebuah sistem.

2.2.6 Alat-alat Pemodelan Sistem

Pemodelan sistem merupakan hal yang penting bagi kelangsungan sistem itu sendiri. Pemodelan sistem adalah suatu upaya untuk menjaga efektifitas sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem.Pemodelan sistem dapat berarti menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang sudah ada.

Perancangan basis data dibutuhkan agar diperoleh suatu sistem yang sesuai dengan apa yang diinginkan, dan perancangan basis data dapat melalui tahapan berikut.

2.2.6.1 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram atau dikenal dengan diagram E-R secaragrafis menggambarkan isi sebuah *database*. Diagram ini memiliki dua komponen utama yaitu *Entity* dan relasi. Untuk melambangkan fungsi diatas maka digunakan simbol-simbol.

Adapun elemen-elemen *Entity Relationship Diagram* adalah sebagai berikut:

1. *Entity*

   Pada E-R diagram, *Entity* digambarkan dengan sebuah bentuk persegi panjang.*Entity* adalah sesuatu apa saja yang ada didalam sistem, nyata maupun abstrak dimana data tersimpan. Entitas diberi nama dengan kata benda dan dapat dikelompokkan dalam empat jenis nama, yaitu : orang, benda, lokasi, kejadian (terdapat unsur waktu didalamnya).

2. Relasi

   Pada E-R diagram, relasi dapat digambarkan dalam sebuah bentuk belah ketupat. Relasi adalah hubungan alamiah yang terjadi antara entitas. Pada umumnya penghubung (Relasi) diberi nama dengan kata kerja dasar, sehingga memudahkan untuk melakukan pembacaan relasinya. Penggambaran hubungan yang terjadi adalah sebuah bentuk belah ketupat dihubungkan dengan dua bentuk persegi panjang.

3. Derajat Relasi

   Derajat relasi adalah jumlah entitas yang berpartisipasi dalam suatu relasi.

4. Atribut

   Secara umum atribut adalah sifat atau karakteristik dari tiap entitas maupun tiap relasi. Maksudnya, atribut adalah sesuatu yang menjelaskan apa sebenarnya yang dimaksud entitas maupun relasi, sehingga sering dikatakan bahwa atribut adalah elemen dari setiap entitas dan relasi.

5. Kardinalitas

   Kardinalitas relasi menunjukkan jumlah maksimum tupel yang dapat berelasi dari entitas ke entitas yang lain. Dari sejumlah kemungkinan banyaknya hubungan antar entitas, kardinalitas relasi menunjuk pada hubungan maksimum yang terjadi dari entitas yang satu ke entitas yang lain dan begitujuga sebaliknya. Terdapat tiga macam kardinalitas relasi, yaitu :

a. *One to One*

Tingkat hubungan satu ke satu, dinyatakan dengan satu kejadian pada entitas pertama, hanya mempunyai satu hubungan dengan satu kejadian pada entitas yang kedua dan sebaliknya.

b. *One to Many* atau *Many to One*

Tingkat hubungan satu ke banyak adalah sama dengan banyak ke satu. Tergantung dari arah mana hubungan tersebut dilihat. Untuk satu kejadian pada entitas yang pertama dapat mempunyai banyak hubungan dengan kejadian pada entitas yang kedua .Sebaliknya satu kejadian pada entitas yang kedua hanya dapat mempunyai satu hubungan dengan satu kejadian pada entitas yang pertama.

c. *Many to Many*

Tingkat hubungan banyak ke banyak terjadi jika tiap kejadian pada sebuah entitas akan mempunyai banyak hubungan dengan kejadian pada entitas lainnya, baik dilihat dari sisi entitas yang pertama maupun dilihat dari sisi yang kedua.

2.2.6.2 Diagram Konteks / *Context Diagram*

Diagram konteks menggambarkan aplikasi dalam satu lingkaran dan hubungan dengan entitas luar. Dimana lingkaran tersebut menggambarkan keseluruhan proses dalam aplikasi. Dalam penggambaran ini, sistem dianggap sebagai sebuah objek yang tidak dijelaskan secara rinci, karena yang ditekankan adalah interaksi sistem dengan lingkungan yang mengaksesnya. [8]

2.2.6.3 Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram adalah diagram sistem yang menggambarkan cara kerja aplikasi secara *logic*. Mulai dari tingkat paling tinggi sampai dengan tingkat paling rendah. Pada perancangan ini terdiri dari perancangan awal (*preliminary design*) dan perancangan rinci (*detailed design*) sesuai dengan tahap-tahap rekayasa perangkat lunak. Adapun penjelasan dari perancangan awal adalah perancangan sistem yang menggambarkan tentang hubungan antara sistem dengan lingkungan luar sistem. [8]

Hubungan ini dapat digambarkan dengan menggunakan diagram konteks. Sedangkan perancangan rinci adalah perancangan sistem yang menggambarkan tentang proses yang terjadi pada sistem serta arus data yang mengalir antar proses. DFD merupakan alat yang digunakan pada metode pengembangan sistem yang terstruktur, DFD ini menggambarkan arus data di dalam sistem yang terstruktur dan jelas serta merupakan dokumentasi sistem yang baik.

2.2.6.4 Kamus Data (*Data Dictionary*)

Kamus data adalah katalog fakta tentang data dan kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi. Kamus data dapat mendefinisikan data yang mengalir pada sistem dengan lengkap. Kamus data dapat digunakan pada tahap analisa dan perancangan sistem.Pada tahap perancangan sistem, kamus data digunakan untuk merancang masukan, merancang laporan-laporan dan *database*. [8]

Kamus data berfungsi untuk membantu pelaku sistem untuk mengartikan aplikasi secara detail dan mengorganisasi semua elemen data yang digunakan dalam sistem secara persis sehingga pemakai dan penganalisis sistem mempunyai dasar pengertian yang sama tentang masukan, keluaran, penyimpanan dan proses. Kamus data merupakan sebuah daftar yang terorganisasi dari elemen data yang berhubungan dengan sistem.

Kamus data hampir selalu diimplementasikan sebagai bagian dari sebuah analisis terstruktur. Sebagian besar kamus data berisi format sebagai berikut:

1. *Name*

   Nama sebenarnya dari data atau *item control*, penyimpanan data atau entitas eksternal.

2. *Aliasi*

   Nama lain yang digunakan untuk entri pertama.

3. *Where Used / How Used*

   Suatu daftar dari proses yang menggunakan data atau *item control* dan bagaimana dia digunakan.

4. *Content Description*

   Suatu notasi untuk merepresentasikan isi.

5. *Supplementary Information*

   Informasi lain mengenai tipe data, harga preset, dan lain-lain.

Dengan adanya kamus data, didapat definisi-definisi dari bentuk-bentuk yang tidak dimengerti dalam DFD yaitu aliran data, file, proses dan elemen-elemen data. Arus data pada DFD bersifat global, hanya ditujukan nama arus datanya saja. Keterangan lebih lanjut tentang struktur dari arus data, secara lebih lengkap dapat dilihat di kamus data.

2.2.7 *Software* Pendukung

Dalam membangun sistem pendukung keputusan diperlukan *software* pendukung yang menunjang dalam proses pembuatannya.

2.2.7.1 Adobe Dreamweaver

Adobe Dreamweaver merupakan program penyunting halaman web keluaran Adobe Systems yang dulu dikenal sebagai Macromedia Dreamweaver keluaran Macromedia. Program ini banyak digunakan oleh pengembang web karena fitur-fiturnya yang menarik dan kemudahan penggunaannya. Versi terakhir Macromedia Dreamweaver sebelum Macromedia dibeli oleh Adobe Systems yaitu versi 8. Versi terakhir Dreamweaver keluaran Adobe Systems adalah versi 12 yang ada dalam Adobe Creative Suite 6 (sering disingkat Adobe CS6). [9]

Kelebihan-kelebihan yang dapat diambil ketika menggunakan Adobe Dreamweaver adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan membuat halaman *web* yang terlihat konsisten.

   Adobe Dreamweaver telah terpasang beberapa *template* yang elegan dan menarik. Tentunya ini memudahkan dalam pembelajaran membuat sebuah *web*. Jika ingin membuat 10 halaman *web* dengan didasarkan *design template* tertentu maka *web* yang dihasilkan akan memiliki gaya halaman yang sama dan terlihat konsisten dari halaman per halaman.

2. Kemudahan dan efisiensi dalam penggunaan

   Program ini tidak hanya dirancang untuk pengguna yang sudah mahir dan mengerti bahasa pemrograman. Bagi pengguna yang belum mengerti bahasa pemrograman, pengguna bisa membuat halaman *web* dengan cara hanya klik atau *drag and drop* menggunakan *mouse* serta pengguna juga bisa melihat halaman html-nya selama proses desain berlangsung, atau yang lebih dikenal dengan sebutan WYSIWYG (*What You See Is What You Get*).

3. Mudah untuk mengupload melalui FTP

   Dreamweaver sudah dilengkapi dengan fitur FTP jadi setelah pengguna selesai membangun sebuah *web*, pengguna bisa langsung menguploadnya melalui FTP. FTP (*File Transfer Protocol*) adalah sebuah protokol *internet* yang berjalan di dalam lapisan aplikasi yang merupakan standar untuk pengiriman berkas (*file*) komputer antar mesin-mesin dalam sebuah *internetwork*.

4. Dapat dikustom

   Dreamweaver dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan pengguna. *Menu, tab,* perintah, *font* dan warna semua kode dapat disesuaikan dengan preferensi pribadi. Hal ini dapat secara efektif memudahkan proses desain web. Selain itu Dreamweaver didukung banyak *plug-in* yang membantu pengguna dalam proses desain.

2.2.7.2 Database MySQL

MySQL adalah suatu perangkat lunak *database* relasi (*Relational Database Management System* atau RDBMS), seperti halnya Oracle, Postgresql, MSSQL dan sebagainya. Jangan disalah-artikan dengan SQL. SQL (*Structured Query Language*) sendiri didefinisikan sebagai suatu sintaks perintah-perintah tertentu atau bahasa (program) yang digunakan untuk mengelola suatu database.