BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Perusahaan

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) Kantor Cabang Bandung terletak di Jl. Gatot Subroto No. 47 D. Kantor ini terletak di pusat kota dan berjajar dengan kantor – kantor lain disekitarnya. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Bandung merupakan kantor cabang pembantu yang melayani berbagai produk asuransi bagi nasabah yang berada di wilayah Bandung dan sekitarnya.

2.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh ijin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP. 350/DJM/111 .3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

BUMIDA pada awalnya mempunyai modal setor sebesar Rp. 147,5 M, itu menunjukkan BUMIDA telah memenuhi regulasi pemerintah yang tertuang melalui PP No. 39 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki modal disetor minimal Rp. 100 M.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) memiliki visi yang berbunyi "Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang Memberikan Nilai Lebih bagi *Stakeholder*". Adapun misi dari PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 untuk menghasilkan bisnis berkualitas dengan :

1. Menciptakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang unggul.
2. Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi.
3. Melakukan Inovasi terus menerus.
4. Mengembangkan jaringan layanan yang luas.
5. Mengoptimalkan BUMIPUTERA group.

Bumida dalam menjaga reputasi, kepercayaan dan juga mewujudkan visi dan misi perusahaan agar selalu menjadi yang terpercaya dan terkemuka, menerapkan budaya perusahaan yang diterapkan di seluruh bidang layanannya. Adapun budaya perusahaan tersebut adalah : **BUMIDAKOE**, merupakan kepanjangan dari :

a) **B**erani berubah dan berbeda
b) **U**let dan pantang menyerah
c) **M**enghargai nasabah kecil
d) **I**novatif dan aktif
e) **D**isiplin dan taat prosedur
f) **A**manah dan tidak ingkar janji
g) **K**ebanggaan dan kebersamaan
h) **O**rientasi pada target dan waktu
i) **E**fektif dan efisien

2.1.3 Logo Instansi

Logo perusahaan merupakan gambaran dari identitas sebuah perusahaan. Adapun logo dari PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Logo BUMIDA

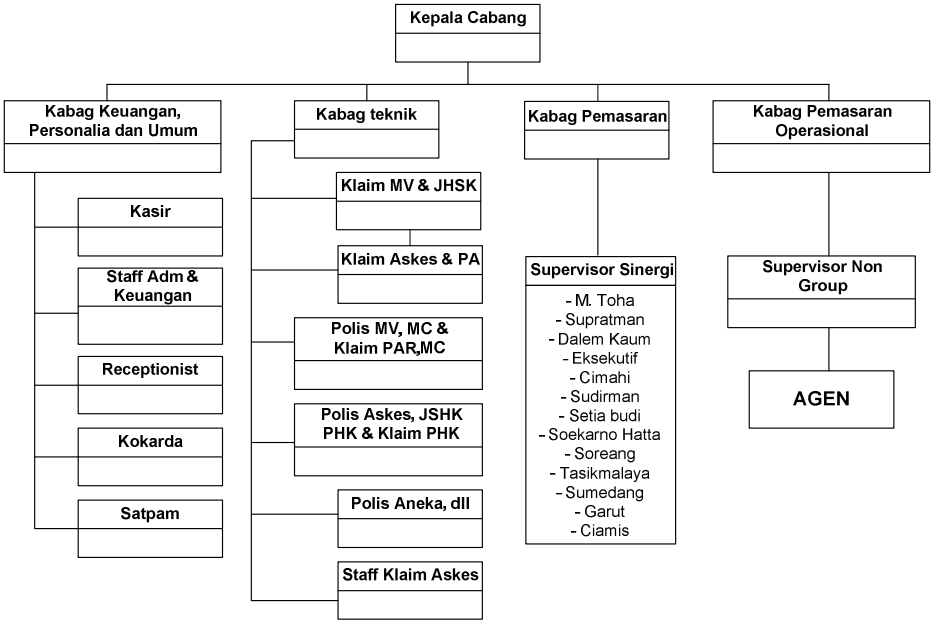
Arti logo BUMIDA :

a) Identitas perusahaan disimbolkan dangan kata **"BUMIDA Bumiputera"**, yang merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang mengandung makna selalu bersinergi dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.
b) **Garis lengkung menyerupai angka enam** melambangkan bahwa setiap insan di Bumida harus memahami 3 Prinsip dasar serta Nilai dasar :
    1. Prinsip dasar : Idealisme, Kebersamaan & Profesionalisme
    2. Nilai dasar : Berkualitas, dipercaya & menguntungkan
c) **Garis lengkung yang memayungi angka 67 dan kata Bumida**. Bahwa Bumida adalah perusahaan asuransi yang didirikan pada tahun 1967 senantiasa memberikan perlindungan kepada masyarakat yang membutuhkan, sekaligus optimisme Bumida dalam meraih masa depan. **Angka 67** menggambarkan masa lalu, kini dan masa depan.
d) **Warna biru** melambangkan cita – cita/idealisme yang abadi.
e) **Warna merah** melambnagkan semangat, patriotisme.
f) **Warna dasar putih** melambangkan bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat dilandasi dengan ketulusan.

2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan (Kantor Cabang Bandung)

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan

bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur Organisasi di BUMIDA Kantor Cabang Bandung digambarkan pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi BUMIDA Kantor Cabang Bandung

2.1.5 Deskripsi Tugas

Setiap pegawai yang ada di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) Kantor Cabang Bandung mempunyai jabatan dan tugasnya masing – masing yang mesti dipertanggungjawabkan kepada perusahaan. Penelitian skripsi yang penulis buat ini memiliki istilah dalam menyebut pegawai. Pegawai itu sendiri terdiri dari : Kepala Cabang, Kepala Bagian dan Staf, dimana Kepala Cabang memiliki bawahan yakni Kepala Bagian, Kepala Bagian memiliki bawahan yakni Staf, selain itu untuk memudahkan penulisan agar tidak terlalu panjang, penulis memberikan singkatan untuk Kepala Cabang yakni Kacab dan Kepala Bagian yakni Kabag. Adapun *Job Desk* dari setiap pegawai yang menjabat di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) Kantor Cabang Bandung dijelaskan pada tabel 2.1 sampai 2.4, sebagai berikut :

Tabel 2.1 Deskripsi Tugas

Jabatan	Tugas
1. Kepala Cabang	Memimpin semua karyawan supaya mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.
2. Kabag Keuangan, Pers dan Umum	Memonitor pekerjaan kasir baik kas maupun bank serta membuat laporan keuangan harian dan bulanan
3. Kabag Teknik	a. Memonitor dan melakukan analisa *underwriting* atas pengajuan asuransi yang diterima. b. Mengkoordinir staff teknik dalam hal memberikan pelayanan terhadap *marketing*. c. Membuat laporan bulanan.
4. Kabag Pemasaran	a. Membuat proposal pengajuan penawaran asuransi. b. Melakukan koordinasi dengan agen – agen wilayah Bandung. c. Membuat laporan bulanan.
5. Kabag Pemasaran Operasional	a. Membantu Kabag Pemasaran dalam hal operasional dilapangan seperti menyediakan tempat pelatihan untuk calon agen baru. b. Membantu mengkoordinasi agen – agen yang ada di Bandung.

Tabel 2.2 Deskripsi Tugas (lanjutan)

Jabatan	Tugas
6. Kasir	a. Meng – *input* transaksi harian baik kas maupun bank. b. Melakukan *filling* buku bank dan buku kas. c. Mengontrol ketersediaan dana di kas dan di bank.
7. Staf Adm & Keuangan	a. Mencetak premi atas polis – polis yang sudah dibayarkan. b. Memilah buku kas dan bank untuk dilaporkan ke kantor pusat. c. Melakukan administrasi surat – menyurat. d. Melakukan administrasi pemesanan blanko ke kantor pusat. e. *Marketing tools* di kantor cabang.
8. *Receptionist*	a. Menerima telepon masuk dan telepon keluar. b. Melakukan administrasi surat masuk maupun surat keluar.
9. Kokarda	a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor. b. Menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan serta membantu karyawan.
10. Satpam	Bertanggung jawab terhadap keamanan di lingkungan kantor.

Tabel 2.3 Deskripsi Tugas (lanjutan)

Jabatan	Tugas
11. Klaim MV & JHSK	a. Menerima pengajuan klaim kendaraan dari nasabah. b. Menjalin kerja sama dengan bengkel – bengkel rekanan dalam memproses klaim nasabah. c. Membuat administrasi klaim berupa laporan kerugian untuk diberikan ke bagian keuangan sehingga bagian keuangan dapat melakukan pembayaran. d. Melakukan *survey* klaim.
12. Klaim Askes & PA	a. Menerima pengajuan klaim jaminan kesehatan dari nasabah. b. Menjalin kerja sama dengan rumah sakit – rumah sakit rekanan dalam memproses klaim nasabah. c. Membuat administrasi klaim berupa laporan perawatan kesehatan nasabah untuk diberikan ke bagian keuangan sehingga bagian keuangan dapat melakukan pembayaran. d. Melakukan *survey* klaim.
13. Polis MV, MC & Klaim PAR , MC	a. Melakukan *entry* data berupa polis kendaraan. b. Mencetak polis.

Tabel 2.4 Deskripsi Tugas (lanjutan)

14. Polis Askes, JSHK, PHK, & Klaim PHK	a. Melakukan *entry* data berupa polis yang berhubungan dengan jaminan sosial tenaga kerja bagi nasabah yang berpartisipasi dalam asuransi. b. Mencetak polis.
15. Polis Aneka, dll	a. Melakukan *entry* data polis yang berhubungan dengan asuransi konstruksi dan *labelity*. b. Mencetak polis.
16. Staf Klaim Askes	Membantu bagian klaim askes dalam administrasi yang berhubungan dengan askes.
17. *Suvervisor* Sinergi	Melakukan pelayanan penutupan asuransi untuk agen – agen Bumida di wilayahnya masing – masing.
18. *Suvervisor* Non Group	Melakukan pelayanan penutupan asuransi untuk agen – agen di wilayah unitya.
19. Agen	a. Mencari nasabah yang mau berpartisipasi dalam asuransi. b. Menjual produk asuransi kepada calon nasabah

2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia beberapa pengertian yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari

hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

1) Kustriyanto dalam Mangkunegara (2006) juga menyatakan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.
2) Handoko (2001) menyatakan bahwa kinerja *(perfomance appraisal)* adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.
3) Simanjuntak (2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam hal ini mencakup kinerja individu, kinerja kelompok, kinerja perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern.
4) Furtwengler (2002) kinerja dilihat dari hal kecepatan, kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak.
5) Dharma (2005) menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan prilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain : menurut Sutermeister (1999) terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.

Sedangkan menurut Mahsun (2006) ada beberapa elemen pokok yaitu:

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
4. Evaluasi kinerja/*feed back*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Dalam konteks pemerintahan sebagai sektor publik menurut Mahsun (2006) bahwa ada beberapa aspek yang dapat dinilai kinerjanya :

1. Kelompok Masukan *(input).*
2. Kelompok Proses (*Proccess).*
3. Kelompok Keluaran *(Output).*
4. Kelompok Hasil *(Outcome).*
5. Kelompok Manfaat *(Benefit).*
6. Kelompok Dampak *(Impact)*

Fokus penilaian kinerja sektor publik justru terletak pada *outcome* dan bukan *input* dan proses *outcome* yang dimaksudkan adalah *outcome* yang dihasilkan oleh individu ataupun organisasi secara keseluruhan, *outcome* harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi sektor publik.

Menurut Mangkunegara (2006) terdapat aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi

Aspek kuantitatif yaitu :

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan,
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

Aspek kualitatif yaitu :

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan,
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja,
3. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen/masyarakat).

2.2.2 Metode Penilaian Kinerja

Menurut Mulyadi (2007) bahwa seluruh aktivitas organisasi harus diukur agar dapat diketahui tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas organisasi, penilaian dapat dilakukan terhadap masukan *(input)* dari program organisasi yang lebih ditekankan pada keluaran *(output),* proses, hasil *(outcome),* manfaat *(benefit)* dan dampak *(impact)* dari program organisasi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat.

Penilaian kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan yang meliputi :

a. penetapan indikator kinerja
b. penentuan hasil capaian indikator kinerja

Menurut Mahsun (2006) bahwa indikator kinerja terdiri dari :

a. Pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas,
b. Tingkat keterampilan pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja,
c. Kehadiran/keterlambatan

Cara penilaian kinerja menurut Mulyadi (2007) terdiri dari :

a. Membandingkan kinerja nyata dengan kinerja yang direncanakan.
b. Membandingkan kinerja nyata dengan hasil yang diharapkan.

c. Membandingkan kinerja nyata dan standar kinerja.

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2006) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor:

a. Faktor Individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi.
b. Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, *attitude, personality*, pembelajaran dan motivasi.
c. Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Sedangkan menurut Timple dalam Mangkunegara (2006) faktor kinerja terdiri dari dua faktor yaitu :

a. Faktor Internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai kemampuan tinggi dan tipe pekerja keras.
b. Faktor Eksternal yang terkait dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Neal dalam Mangkunegara (2006) terdapat beberapa aspek kinerja yang dapat diukur yaitu :

1. Akurasi (Pemenuhan standar akurasi)
2. Prestasi (Menyelesaikan tanggung jawab dan tugas)
3. Administrasi (Menunjukkan efektivitas administratif)
4. Analitis (Analisa secara efektif)
5. Komunikasi (Berkomunikasi dengan pihak lain)
6. Kompetensi (Menunjukkan kemampuan dan kualitas)
7. Kerjasama (Bekerjasama dengan orang lain)
8. Kreativitas (Menunjukkan daya imaginasi dan daya kreatif)
9. Pengambilan Keputusan (Pengambilan keputusan dan pemberian solusi)
10. Pendelegasian (Menunjukkan orang yang diberi kuasa untuk berbicara atau bertindak bagi orang lain)

11. Dapat diandalkan (Menunjukkan sifat yang dapat dipercaya)
12. Improvisasi (Peningkatan kualitas atau kondisi yang lebih baik)
13. Inisiatif (Mengemukakan gagasan, metode dan pendekatan baru)
14. Inovasi (Pengenalan metode dan prosedur baru)
15. Keahlian Interpersonal (Hubungan manusiawi)

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja memerlukan indikator-indikator penilaian yang dipengaruhi oleh berbagai faktor apakah faktor internal ataupun faktor eksternal dengan beragam aspek yang dapat diukur dengan berpedoman pada standar tertentu yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif yang berguna untuk mendapatkan *feedback* guna keperluan perbaikan organisasi secara khusus manajemen pengelolan sumber daya manusia.

2.2.3 Metode *Gap Analysis*

Gap *analysis* merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. *Gap analysis* atau analis kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahapan evaluasi kerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam internal suatu lembaga. Secara harfiah "*gap*" mengidentifikasikan adanya suatu perbedaan (*disparity*) antara satu hal dengan hal lainnya.

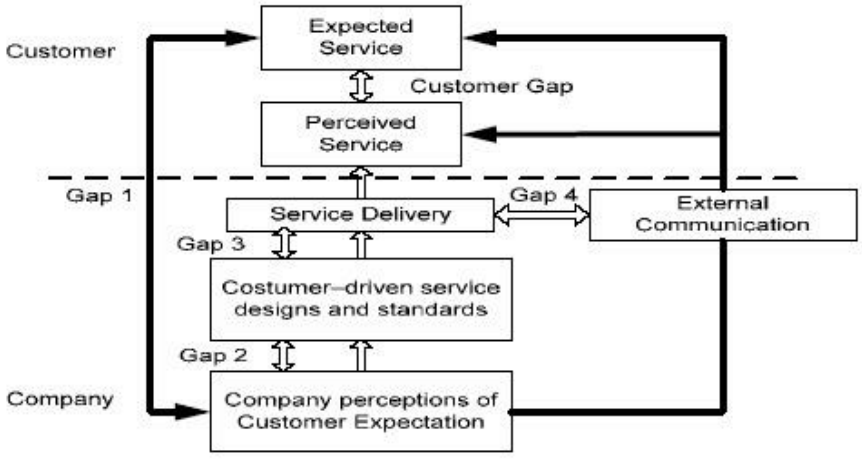
Gap *analysis* sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*quality of service*). Bahkan pendekatan ini paling sering digunakan di Amerika Serikat untuk memonitor kualitas pelayanan.

Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1995) ini memiliki lima *gap* (kesenjangan), yaitu :

1. Gap Persepsi Manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

2. Gap Spesifikasi Kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap Penyampaian Pelayanan, yaitu kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*).
4. Gap Komunikasi Pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspetasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi eksternal pemasaran.
5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif.

Boulding et al (1993) menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan *gap analysis*. Kesenjangan kualitas pelayanan diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan aktual yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan.



Gambar 2.3 Model Expected & Perceived Service Quality

Dari berbagai definisi diatas 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 perusahaan atau institusi. Dengan kata lain, *gap analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kinerja dari sistem yang sedang berjalan dengan sistem standar. Dalam kondisi umum, kinerja suatu perusahaan atau institusi dapat tercermin dalam sistem operasional maupun strategi yang digunakan oleh institusi tersebut. Secara singkat, *gap analysis* bermanfaat untuk :

1. Menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kerja yang diharapkan.
2. Mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan dan mengambil keputusan terkait hasil dari penilaian kinerja yang telah dilakukan.
3. Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibututuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Secara teknis urut – urutan langkah dalam menganalisa data dengan *gap analysis* ini adalah penentuan model yang digunakan, menentukan aspek – aspek penelitian, melakukan pemataan *gap* kompetensi yang diperoleh dengan persamaan sebagai berikut :

Gap = Kinerja Pegawai – Kinerja Standar Perusahaan ….(2.1)

Selanjutnya adalah melakukan perhitungan serta pengelompokkan *Core Factor* (CF) dan *Secondary Factor* (SF), menggunakan persamaan :

$$NFC = \frac{\sum NC\ (kriteria\ penilaian)}{\sum IC} \text{ ….(2.2)}$$

Dimana,

NFC : Nilai rata – rata *core factor*

NC(*kriteria penilaian*): Jumlah total nilai *core factor* (*kriteria penilaian*)

IC : Jumlah item *core factor*

Sedangkan untuk *secondar factor* ditunjukkan dengan rumus sebagai berikut :

$$NSF = \frac{\sum NS(kriteria\ penilaian)}{\sum IS} \quad \text{....(2.3)}$$

Dimana,

NSF : Nilai rata – rata *secondary factor*

NS(*kriteria penilaian*): Jumlah total nilai *secondary factor* (*kritpen*)

IS : Jumlah item *secondary factor*

Keterangan :

Bobot persen *Core Factor* 60% sedangkan *Secondary Factor* 40%

Setelah perhitungan CF dan SF maka selanjutnya dilakukan perhitungan nilai total *gap analysis*, menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$(x)\%NCF(katpen) + (x)\%NSF(katpen) - N(nilai\ akhir\ gap) \quad (2.4)$$

Dimana,

(*katpen*) : (*Kategori Penilaian*)

NCF(*katen*) : Nilai rata – rata Core Factor

NSF(*katpen*) : Nilai rata – rata Secondary Factor

N(*katpen*) : Nilai akhir *gap analysis*

(x)% : Nilai persen *Core Factor* (60%) dan *Secondary Factor* (40%)

Terakhir, yaitu melakukan perhitungan penentuan ranking menggunakan persamaan :

$$Ranking = (x)\%Nkatpen1 + (x)\%Nkatpen2 + (x)\%Nkatpen3 \quad (2.5)$$

Dimana,

Nkatpen1 : Nilai kategori penilaian 1

Nkatpen2 : Nilai kategori penilaian 2

Nkatpen3 : Nilai kategori penilaian 3

(x)% : Nilai persen kategori penilaian

Keterangan : Kategori penilaian disesuaikan dengan yang ada di perusahaan.

2.3 Pengertian Sistem

Suatu sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul, bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu [4].

2.3.1 Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandangan, diantaranya adalah sebagai berikut [4]:

1. Sistem Abstrak (*abstract system*) dan Sistem Fisik (*physical system*)

   Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik.

2. Sistem Alamiah (*natural system*) dan Sistem Buatan Manusia (*human made system*)

   Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam tidak dibuat manusia, sedangkan sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia.

3. Sistem Tertentu (*deterministic system*) dan Sistem Tak Tentu (*probabilistic system*)

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

4. Sistem Tertutup (*closed system*) dan Sistem Terbuka (*open system*)

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

2.3.2 Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu [4]:

1. Komponen sistem (*Components*)

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

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 diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

4. Penghubung sistem (*interface*)

   Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya.

5. Masukan sistem (*input*)

   Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan agar sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

6. Keluaran sistem (*output*)

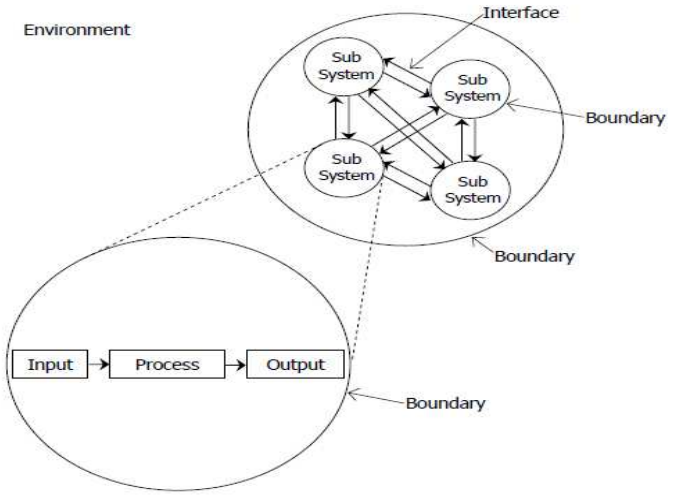
   Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

7. Pengolah sistem (*process*)

   Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran sistem (*objective*)

   Suatu sistem memiliki tujuan atau sasaran. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.



Gambar 2.4 Karakteristik Sistem

2.4 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut, sedangkan sumber informasi adalah data berupa kenyataan yang menggambarkan suatu kegiatan-kegiatan dan kesatuan nyata [7]. Kegiatan-kegiatan (*event*) adalah sesuatu yang terjadi pada saat yang tertentu.

1. Kualitas Informasi
   a. Akurat

      Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa menyesatkan yang berarti juga informasi harus mencerminkan maksudnya dengan jelas.

b. Tepat waktu

Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi yang telah usang tidak akan mempunyai arti lagi.

c. Relevan

Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya dan relevansi informasi tiap-tiap orang berbeda-beda.

2. Nilai Informasi

Informasi tidak dapat diukur dengan uang, karena informasi dapat dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan informasi tidak hanya dibutuhkan oleh satu orang saja dalam suatu instansi.

3. Siklus Informasi

Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu model untuk menghasilkan informasi dan penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai *input*, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Siklus ini oleh *Jhon Burch* disebut dengan siklus informasi (*information cycles*). Siklus ini disebut juga dengan siklus pengolahan data (data *processing cycles*). Informasi yang baik mempunyai ciri–ciri sebagai berikut :

a. Benar atau salah

Dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah mempercayainya, efeknya seperti kalau informasi itu benar

b. Baru

Informasi benar–benar baru bagi penerima dan merupakan informasi yang bermanfaat.

c. Tambahan

Informasi dapat memperbaharui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.

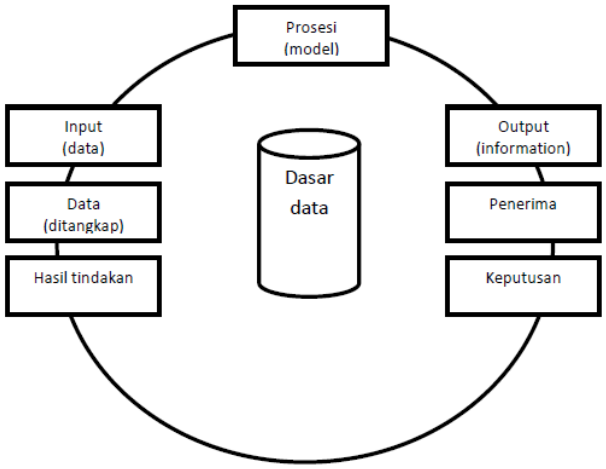
d. Korektif

Informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.

e. Penegas

Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat.

Berikut gambar siklus informasi yang akan digambarkan pada gambar 2.5.



Gambar 2.5 Siklus Informasi [7]

2.5 Sistem Basis Data

Sistem basis data memuat sekumpulan basis data dalam suatu sistem yang meungkin tidak ada hubungan satu sama lain, tetapi secara keseluruhan mempunyai hubugan sebagai sebuah sistem dengan didukung oleh komponen lainnya.

Sistem basis data dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang terdiri dari basis data dengan para pemakai yang menggunakan basis data secara bersama-sama, personal-personal yang merancang dan mengelola basis data, teknik-teknik untuk merancang dan mengelola basis data, serta sistem komputer yang mendukungnya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem basis data mempunyai beberapa elemen penting yaitu [12]:

1. Basis data sebagai inti dari sistem basis data.
2. Perangkat lunak (*software*) untuk perancangan dan pengelolaan basis data.
3. Perangkat keras (*hardware*) sebagai pendukung operasi pengolahan data.

2.5.1 Basis Data

Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam dasar data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut.

Data di dalam basis data perlu diorganisasikan sedemikian rupa, supaya informasi yang dihasilkan berkualitas dan berguna juga untuk efisiensi kapasitas penyimpanannya. Basis data diakses atau dimanipulasi dengan menggunakan perangkat lunak *Database Management System* (DBMS).

Kata “basis data” bisa digunakan untuk menguraikan segala sesuatu dari sekumpulan data tunggal, seperti daftar telepon. Istilah “basis data” tidak termasuk aplikasi, yang terdiri dari form dan report dimana pengguna akan saling berhubungan.

Basis data terdiri dari *file* fisik yang ditetapkan berdasarkan komputer saat menerapkan perangkat lunak basis data. Di sisi lain, suatu model basis data lebih kepada konsep dibandingkan objek fisik dan digunakan untuk menciptakan tabel di dalam basis data.

Sebuah basis data adalah tempat penyimpanan *file* data. Sebagai *file* data, suatu basis data tidak menyajikan informasi secara langsung kepada pengguna. Pengguna harus menjalankan aplikasi untuk mengakses data dari basis data dan menyajikannya dalam bentuk yang bisa dimengerti.

Basis data biasanya memiliki dua bagian utama, yaitu *file* yang memegang basis data fisik dan perangkat lunak sistem manajemen basis data (DBMS) menggunakan aplikasi untuk mengakses data. DBMS bertanggung jawab menguatkan struktur basis data, termasuk [12]:

1. Memelihara hubungan antar data didalam basis data
2. Memastikan bahwa data tersimpan secara tepat dan menetapkan aturan hubungan data agar tidak dilanggar
3. Pemulihan semua data dari kegagalan sistem.

2.5.2 Keuntungan Basis Data

Penyusunan basis data digunakan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan pada saat pengolahan data. Ada beberapa keuntungan yang diberikan basis data, yaitu [12]:

1. Mengatasi kerangkapan data (*redundancy data*), pengembangan basis data yang sesuai dengan definisi basis data di muka akan menghindari terjadinya kerangkapan data ketika *file-file* basis data dalam program aplikasi diciptakan oleh perancang yang berbeda pada waktu yang berselang cukup lama, maka beberapa bagian data akan mengalami kerangkapan.
2. Menghindari terjadinya inkonsistensi data, basis data yang ternenas dari kerangkapan data akan terhindar dari munculnya data-data yang tidak konsisten.

3. Menyusun format yang standar dari sebuah data, definisi *file* basis data di dalam kamus data memungkinkan untuk menerapkan standardisasi data dalam basis data.
4. Penggunaan dapat dilakukan oleh banyak pengguna (*multiple user*). Sebuah *database* bisa dimanfaatkan sekaligus secara bersama oleh banyak pengguna (*multi user*).
5. Untuk melakukan perlindungan dan pengamanan data. Setiap data hanya bisa diakses atau dimanipulasi oleh pihak yang diberi hak akses dengan memberikan *login* dan *password* terhadap masing-masing data.
6. Integritas data dapat terpelihara, ini berhubungan dengan pengendalian yang dirancang dengan seksama agar sistem tersebut dapat beroperasi sesuai batasan dan aturan yang ditetapkan.
7. Agar pemakai mampu menyusun suatu pandangan (*view*) abstraksi dari data. Hal ini bertujuan menyederhanakan interaksi antara pengguna dengan sistemnya dan *database* dapat mempresentasikan pandangan yang berbeda kepada para pengguna, *programmer* dan *administrator*.