

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profile Perusahaan

PT. Graha Sarana Duta atau Telkom *Property* memfokuskan bisnisnya pada jasa pemeliharaan dan perawatan gedung Bank Duta. Seiring dengan perkembangannya, Perseroan kemudian melakukan ekspansi portofolio ke bidang jasa konstruksi dan pembangunan kantor cabang Bank Duta, Bank Bukopin dan Kampus Yayasan Administrasi Indonesia. Dari tahun ke tahun Perseroan tumbuh secara signifikan hingga mencapai ekspansi dan transformasi bisnis menjadi perusahaan properti terpadu dengan 4 Portofolio yaitu:

- a. *Property Management*, perencanaan, desain, pembangunan, dan pengembangan smart property baik landed building maupun high rise building di lahan yang dimiliki telkom group.
 1. *Development*: perencanaan, desain, pembangunan, dan pengembangan *property landed building* dan *high rise building*.
 2. *Lease*: menyediakan *office space*, *remote office* dengan konsep *co-working* atau *bare finish* serta gudang modern yang didukung dengan digital *infrastructure* serta penyediaan *space for advertising* di dalam dan di luar gedung di seluruh Indonesia.
 3. *Hospital*: penyediaan layanan *hospitality (room, convention hall, meeting package)* dengan konsep modern dan berstandar International.
 4. *Retail*: membangun dan bekerjasama dengan *retail business partner* untuk menyediakan *lifestyle center* dan jenis usaha ritel yang mencakup *building management security services, cleaning services, utilities management, power management, parking management*
- b. *Project Solution*, pengelolaan manajemen kegiatan proyek dengan metode pengelolaan yang efektif dan efisien meliputi proses perencanaan (*planning*), pengaturan (*organizing*), pelaksanaan dan pengendalian

(*controlling*), sehingga proyek tersebut akan selesai tepat waktu, sesuai biaya yang telah dianggarkan, kualitas tinggi dan keseluruhan proyek berjalan lancar.

1. *Smart & Healty Building*: solusi terintegrasi sistem telekomunikasi, *building automation* (BA), *sistem integrastion* (SI), *office automation* (OA), *touchless sistem*, teknologi pemurnian udara dan UVC untuk mengoptimalkan efisiensi, kenyamanan, fungsi, stabiilitas layanan, keamanan, keselamatan dan kualitas udara di dalam Gedung
 2. *Interior & Exterior*: penyediaan layanan pembuatan dan atau perbaikan interior gedung (plafon, partisi, *furniture*, dll) dengan *open space concept agar tercipta collaboration & efficiency space* dengan mempertimbangkan akses untuk infrastruktur digital seperti *access point*, serta pembuatan dan perbaikan eksterior (*landscape, facade*, dll)
 3. MEP & IT Instalation: Jasa layanan penggantian peralatan M/E dengan mengutamakan efesiensi penggunaan energi, efesiensi opex dengan *preventive maintenance* dan *optimalisasi capex*
- c. *Property Management*, pengelolaan properti secara profesional baik gedung perkantoran, mall, kawasan industri maupun apartemen, dengan dukungan sumber daya manusia yang mumpuni, proses, dan sistem terbaik untuk mengelola, mengoperasikan dan memberikan nilai tambah bagi pemilik dan tenant.
1. *Building Management*: penyediaan layanan pengelolaan properti secara professional yang terdiri dari *housekeeping, smart parking sistem, ATM facility & IT management dan engineering management*.
 2. *Security Management*: penyediaan layanan keamanan yang dilakukan secara professional dan terlatih.

- d. *Facility Management*, penyediaan dan pengembangan fasilitas bagi suatu kawasan baik office maupun residential untuk mendukung optimalisasi dan nilai properti yang dimiliki.

Telkom *Property* membagi wilayah operasi dan layanan menjadi tujuh area di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Telkom *Property* area III yang memiliki 6 kantor cabang *Facility Management* (FM). Telkom *Property* Area III sendiri sebagai penyedia dan pengembang fasilitas, mempekerjakan banyak sekali pegawai *outsourcing* yang tersebar di 211 gedung yang dikelola. Pegawai *outsourcing* yang dipekerjakan di Telkom Area III antara lain adalah teknisi, *security*, *housekeeping*, parkir, *driver*, dan *frontdesk*. Mekanisme penilaiannya yaitu tiap kantor cabang FM memiliki tanggung jawab untuk menilai para *outsourcing* yang dipekerjakan di wilayah cakupannya masing-masing.

2.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Graha Sarana Duta didirikan pada tahun 1981. Dengan pertimbangan perubahan Visi dan Misi, *improved* portofolio serta transformasi perusahaan (kinerja, kultur, dan kompetensi inside), maka memasuki usianya yang ke-30 pada tahun 2011, PT. Graha Sarana Duta melakukan *corporate rebranding* dalam rangka penyegaran spirit perusahaan yang beriringan dengan pesatnya perkembangan bisnis yang dijalankan. Melalui persetujuan *stakeholder* PT. Telkom Indonesia, Perseroan kini menggunakan brand Telkom *Property* sebagai *new corporate branding* Perseroan.

Telkom *Property*, merupakan nama Brand dari PT. Graha Sarana Duta yang mencerminkan positioning maupun improvement arah pengembangan bisnis yang baru dengan tiga komponen penggerak utama dalam bisnis properti yaitu land banking, capital dan expertise. Berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dengan integritas, solidaritas dan profesionalisme. Sebagai Reliable Partner, Telkom *Property* berkomitmen untuk menjadi partner yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh klien, publik dan mitra kerja perusahaan.

Perseroan kini menggunakan brand Telkom *Property* sebagai *new corporate branding* Perseroan. Telkom *Property* membagi wilayah operasi dan layanan

menjadi tujuh area di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Telkom Property area III yang memiliki 6 kantor cabang *Facility Management* (FM). Telkom *Property Area III* sendiri sebagai penyedia dan pengembang fasilitas, mempekerjakan banyak sekali pegawai *outsourcing* yang disebar di 211 gedung yang dikelola, antara lain adalah teknisi, *security*, *housekeeping*, parkir, *driver*, dan *frontdesk*. Mekanisme penilaiannya yaitu tiap kantor cabang FM memiliki tanggung jawab untuk menilai para *outsourcing* yang dipekerjakan di wilayah cakupannya masing-masing.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai perusahaan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dengan integritas, solidaritas dan profesionalisme, maka perusahaan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi perusahaan

Menjadi Perusahaan *smart property* terkemuka di Indonesia.

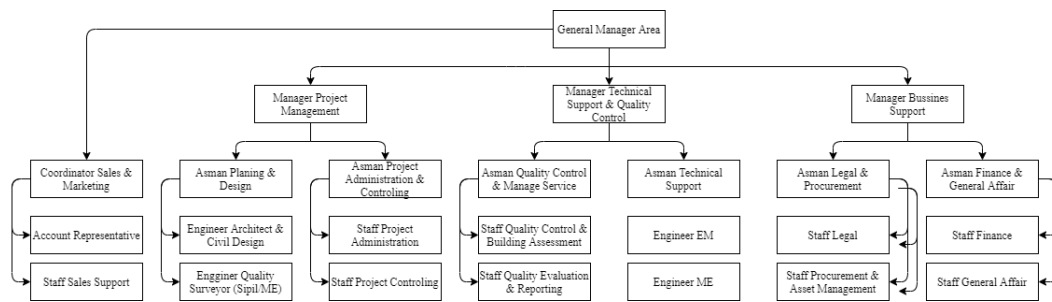
b. Misi perusahaan

Dengan misi sebagai berikut:

1. Memperkuat sinergi dengan pengembangan ekosistem Telkom *Group*
2. Mengembangkan portopolio bisnis properti
3. Memberikan produk dan layanan *smart property* dan ramah lingkungan.

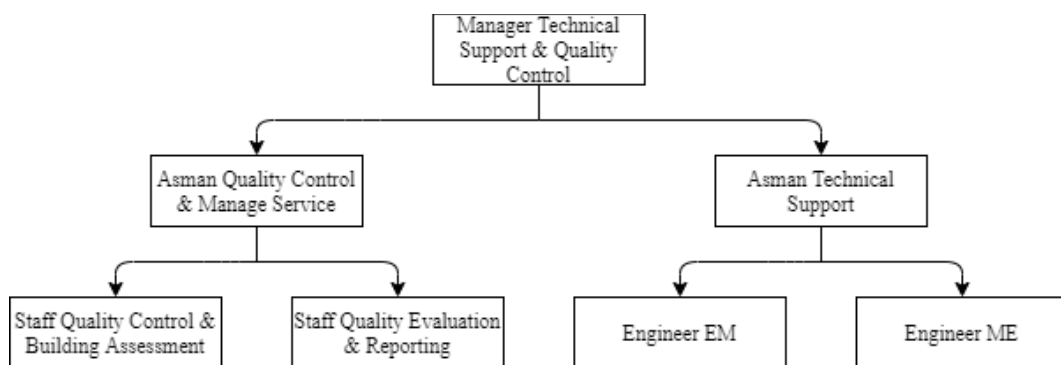
2.1.3 Struktur Organisasi

Telkom *Property* yang tumbuh secara signifikan hingga mencapai ekspansi dan transformasi bisnis menjadi perusahaan properti terpadu tak lepas dari kinerja para pegawai yang di pekerjakan di dalamnya. Telkom *Property Area III* Jawa Barat memiliki beberapa unit dengan tugas pokok dan fungsi yang berbeda tiap unitnya, Berikut merupakan struktur organisasi dari perusahaan Telkom *Property Area III* Jawa Barat secara keseluruhan:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Telkom Property Area III Jawa Barat

Proses pengolahan data penilaian kinerja pegawai *outsourcing* yang dipekerjakan di Telkom *Property* Area III Jawa Barat menjadi tanggung jawab dari unit *operational management*, berikut merupakan struktur organisasi dari unit *operational management* Telkom *Property* Area III Jawa Barat:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Unit Operational Management

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut merupakan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing jabatan yang ada di Telkom *Property* Area III Jawa Barat dan terkait pada penelitian yang dilakukan:

- a. General Manager Area

Berikut merupakan job description dari General manager area:

Tabel 2. 1 Job Description General Manager Area

Posisi	General Manager
Unit	Directorat Operation
Role	Manajerial
Melapor Kepada	Operation Direction

Tujuan Utama Dari Posisi	Menetapkan dan menerapkan strategi operasional, program kerja, anggaran dan optimalisasi sumber daya penyelenggaraan bisnis Property Management dan hal terkait lainnya di area sesuai dengan strategi dan ketentuan fungsional yang berlaku.
Tugas dan Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan dan menerapkan strategi operasional, program kerja, anggaran dan optimalisasi sumberdaya penyelenggaraan bisnis Property Management untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. 2. Mengupayakan pemanfaatan space yang tersedia dengan mengembangkan penawaran melalui skema kerjasama bisnis (business partnership) yang menguntungkan sesuai ketentuan yang berlaku. 3. Menyusun rekomendasi peningkatan performansi aset, mendesain sistem/metode property management, pengembangan model dan rencana kerja serta elemen terkait dan hubungan antar elemen. 4. Melakukan optimalisasi dan konsolidasi sumber daya dalam operasional facility management serta melakukan koordinasi dengan pihak atau unit terkait. 5. Mampu memberikan rekomendasi kepada manajemen atas hasil analisis/assessment atas implementasi cost management yang terkait dengan planning, programming, dan budgeting. 6. Melakukan ekspansi pasar dalam bidang Property Management Operation dan dukungan untuk bisnis-bisnis yang terkait melalui penyelenggaraan Sales atau Tenant Relation. 7. Melakukan benchmark terhadap kualitas pelayanan competitor. 8. Melakukan survey dan analisa kepuasan pengguna/ tenant dalam rangka mengidentifikasi "need and want" pengguna/tenant. 9. Melakukan upaya untuk membina dan meningkatkan hubungan baik dengan tenant. 10. Mengembangkan model dan menyusun rekomendasi tentang elemen-elemen, metode dan mekanisme proses analisis siklus bisnis property sejak penentuan jenis properti,

	<p>penetapan pencarian data, survey lapangan, analisa makro/mikro ekonomi dan pasar, hingga menentukan grafik siklus bisnis properti.</p> <ol style="list-style-type: none">11. Memastikan kesiapan operasional/pemeliharaan gedung dan perangkat pendukungnya sebagai upaya memenuhi performansi gedung/property lainnya.12. Memodifikasi metode, elemen, dan keterkaitan setiap elemen dalam pengelolaan asset, pengembangan properti, konstruksi, dan property management.13. Memberikan dukungan operasional kepada unit-unit penyelenggara portofolio property yang lain (Property Lease, Retail Management, Property Facility, Transportation Management Service) di wilayahnya dalam bentuk komunikasi dan koordinasi.14. Mengelola administrasi umum, pengadaan/supply, keuangan, optimalisasi sumber daya sesuai dengan batas kewenangan yang diatur Perusahaan.15. Memanfaatkan dukungan alih daya yang disediakan untuk pemenuhan operasional Property Management Operation melalui pemberdayaan, pengawasan dan perhatian terhadap kinerja vendor atas tenaga kerja vendor yang ditugaskan demi terjaganya iklim kerja yang kondusif.16. Mengerjakan proyek yang melibatkan berbagai bidang, melakukan penyesuaian yang tepat dan mendorong pihak lain untuk ikut menyesuaikan diri terhadap perubahan tersebut, mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan efektifitas kerja di suatu unit organisasi ketika terjadi perubahan prioritas perusahaan, berinteraksi secara efektif dengan pihak yang memiliki beragam karakter dan tingkatan.17. Membandingkan kinerja pribadi dan tim dengan rencana dan output kinerja yang diharapkan serta terus mendorong tim mencapai target kinerja yang diharapkan.18. Menunjukkan kesigapan untuk memberi respon terhadap masalah baru dan kompleks, meskipun informasinya terbatas, konsisten memanfaatkan metoda yang beragam secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan masalah,
--	--

	<p>mempertimbangkan seluruh informasi penting sebagai dasar dalam mengambil keputusan, mengembangkan rencana tindakan untuk mengatasi masalah kompleks.</p> <p>19. Melakukan supervisi, coaching, dan konseling dalam rangka mengembangkan kompetensi bawahan.</p>
--	--

b. Manager Technical Support & Quality Control

Berikut merupakan job description dari manager technical support & quality control:

Tabel 2. 2 Job Description Manager TS & QC

Posisi	Manager Technical Support & Quality Control
Unit	Technical Support & Quality Control
Role	Manajerial
Melapor Kepada	General Manager (GM) Area
Tujuan Utama Dari Posisi	Untuk memberikan solusi atau mengambil tindakan operasional serta menjaga kualitas layanan sesuai dengan standar mutu terhadap Facility Management (FM) untuk mencapai service excellence.
Tugas dan Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengevaluasi implementasi SOA/ Risk Management untuk menjamin bahwa kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan 2. Mengevaluasi implementasi ISO 9001 untuk menjamin bahwa kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan 3. Mengevaluasi implementasi SMK3 untuk menjamin bahwa kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan 4. Memonitor layanan terhadap tenant sesuai standar layanan (SLA) 5. Mengevaluasi dan tindak lanjut anomaly konsumsi energi (listrik& air) 6. Mengevaluasi proposal efisiensi energy Nasional dan Asean 7. Memberikan saran teknis terkait permasalahan operasional di FM

	<ol style="list-style-type: none"> 8. Mengevaluasi usulan justifikasi untuk kegiatan operasional dari FM 9. Mengevaluasi program self assessment di lingkungan Area 10. Mengevaluasi RKAP unit Technical Support & Quality Control 11. Mengevaluasi laporan eksekutif 12. Mengevaluasi Analisa cost structure service charge 13. Melakukan supervisi, coaching, dan konseling dalam rangka mengembangkan kompetensi bawahan
--	---

c. Asman Quality Control & Manage Service

Berikut merupakan job description dari asman quality control & manage service:

Tabel 2. 3 Job Description Asman QC & MS

Posisi	Asman Quality Control
Unit	Technical Support & Quality Control
Role	Manajerial
Melapor Kepada	Manager Technical Support & Quality Control
Tujuan Utama Dari Posisi	Untuk memastikan terselenggaranya kualitas layanan GSD sesuai dengan SLA dan sistem mutu.
Tugas dan Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengevaluasi laporan performansi (SLA). 2. Mengevaluasi implementasi SOA/ Risk Management untuk menjamin bahwa kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. 3. Mengevaluasi implementasi ISO 9001 untuk menjamin bahwa kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. 4. Mengevaluasi implementasi SMK3 untuk menjamin bahwa kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. 5. Memberikan rekomendasi permasalahan kualitas pelayanan di FM. 6. Melakukan coaching dan conseling.

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Monitoring update data Asset Management gedung & perangkat termasuk di dalamnya history perangkat. 8. Monitoring dan evaluasi performansi Call Center. 9. Menyusun RKAP unit TSQC. 10. Mengevaluasi sertifikasi perangkat, SLO, SIO, dan sistem mutu (ISO, SOA, SMK3). 11. Rekomendasi kebutuhan tenaga kerja BPO.
--	---

d. Asman Technical Support

Berikut merupakan job description dari asman quality control & manage service:

Tabel 2. 4 Job Description Asman Technical Support

Posisi	Asman Technical Support
Unit	Technical Support & Quality Control
Role	Manajerial
Melapor Kepada	Manager Technical Support & Quality Control
Tujuan Utama Dari Posisi	Untuk memberikan bantuan teknis untuk tercapainya layanan sesuai SLA.
Tugas dan Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan kegiatan perawatan gedung dan perangkat secara efektif dan efisien. 2. Mengevaluasi dan menindaklanjuti anomaly konsumsi energi (listrik& air). 3. Membuat analisa cost structure service charge. 4. Melakukan verifikasi usulan justifikasi untuk kegiatan operasional dari FM. 5. Menyusun RKAP unit TSQC. 6. Memberikan dukungan teknis untuk permasalahan operasional engineering di FM. 7. Melakukan coaching atau bimbingan kerja untuk mengembangkan kompetensi bawahan.

e. Staff Quality Control & Building Assessment

Berikut merupakan job description dari staff quality control & building assessment:

Tabel 2. 5 Job Description Staff QC & BA

Posisi	Staff Quality Control & Building Assessment
Unit	Technical Support & Quality Control
Role	Non Manajerial
Melapor Kepada	Asman Quality Control
Tujuan Utama Dari Posisi	Untuk melaksanakan dokumentasi kualitas secara konsisten untuk menjamin kualitas layanan sesuai SLA dan sistem mutu.
Tugas dan Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendokumentasikan usulan perubahan tingkat standar layanan. 2. Merekap dan memeriksa laporan performansi operasional. 3. Merekap data sistem manajemen mutu SMK3. 4. Merekap data sistem manajemen mutu SOA. 5. Merekap data sistem manajemen mutu ISO. 6. Merekap data sertifikasi perangkat, SLO dan SIO

f. Staff Quality Evaluation & Reporting

Berikut merupakan job description dari staff quality evaluation & reporting:

Tabel 2. 6 Job Description Staff QE & Reporting

Posisi	Staff Quality Evaluation & Reporting
Unit	Technical Support & Quality Control
Role	Non Manajerial
Melapor Kepada	Asman Quality Control
Tujuan Utama Dari Posisi	Untuk melaksanakan evaluasi tingkat layanan
Tugas dan Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengupdate data Asset Management gedung dan perangkat termasuk di dalamnya history perangkat. 2. Mendokumentasikan hasil self assessment SOA/ Risk Management. 3. Mendokumentasikan hasil self assessment sistem mutu ISO 9001. 4. Mendokumentasikan hasil self assessment SMK3. 5. Merekap dan memeriksa laporan performansi operasional. 6. Merekap laporan Call Center.

	<ul style="list-style-type: none"> 7. Mendokumentasikan implementasi sistem mutu di FM. 8. Merekap laporan performansi (SLA). 9. Mengkompulir laporan eksekutif dari FM.
--	---

g. Engineer EM

Berikut merupakan job description dari engginer energy management:

Tabel 2. 7 Job Description Engineer EM

Posisi	Engineer Energy Management
Unit	Technical Support & Quality Control
Role	Non Manajerial
Melapor Kepada	Asman Technical Support
Tujuan Utama Dari Posisi	Untuk memberikan bantuan teknis dan rekomendasi yang berkaitan dengan energy management sehingga tercapai efisiensi penggunaan energi.
Tugas dan Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melakukan kegiatan audit energi (listrik & air). 2. Merekap usulan justifikasi untuk kegiatan operasional dari FM terkait energy management. 3. Menindaklanjuti dukungan teknis untuk kegiatan energy management di FM.

h. Engineer ME

Berikut merupakan job description dari engginer mechanical electrical:

Tabel 2. 8 Job Description Engineer ME

Posisi	Staff Quality Control & Building Assessment
Unit	Technical Support & Quality Control
Role	Non Manajerial
Melapor Kepada	Asman Technical Support
Tujuan Utama Dari Posisi	Untuk memberikan bantuan teknis dan rekomendasi yang berkaitan dengan mekanikal dan elektrikal sehingga tercapai performansi perangkat yang selalu siap dioperasikan.

Tugas dan Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> 4. Merekap usulan justifikasi untuk kegiatan operasional dari FM terkait mechanical electrical. 5. Memberikan dukungan teknis untuk kegiatan mechanical dan electrical di FM. 6. Menindaklanjuti program efisiensi biaya dan pengelolaan bidang engineering. 7. Mendokumentasikan terselenggaranya pekerjaan bidang engineering.
--------------------------	---

2.1.4 Logo Perusahaan

Berikut merupakan logo dari perusahaan Telkom *Property*, seperti pada gambar 2.3 berikut:



Gambar 2. 3 Logo Perusahaan

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan kumpulan dari teori yang akan digunakan sebagai acuan atau dasar pembangunan sistem informasi manajemen penilaian karyawan di Telkom *Property* Area III Jawa Barat. Berikut adalah beberapa teori yang digunakan dalam proses penelitian yang dilakukan.

2.2.1 Definisi Sistem

Konsep dasar sistem memiliki banyak perbedaan definisi menurut para ahli. Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya dengan menekankan pendekatan

mendefinisikan sistem berdasarkan prosedur dan Sebagian ahli juga menekankan pada komponen atau elemennya. Pada dasarnya sistem adalah kumpulan dari komponen yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan [2].

Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat tertentu, yaitu:

- a. Komponen sistem
- b. Batasan sistem
- c. Lingkungan luar sistem
- d. Penghubung sistem
- e. Masukan sistem
- f. Keluaran sistem
- g. Pengolahan sistem
- h. Sasaran sistem.

2.2.2 Definisi Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya dan berguna untuk pengambilan keputusan sekarang maupun pada masa yang akan datang [2]. Tanpa adanya informasi, sistem tidak akan berjalan baik. Suatu organisasi tidak dapat beroperasi tanpa memiliki informasi. dengan kata lain, sumber informasi adalah data. Informasi dapat berupa data mentah, terstruktur, dan sebagainya [3]. Para pembuat keputusan memahami betul bahwa faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis adalah pemahaman terhadap informasi.

2.2.3 Definisi Manajemen

Menurut James A.F. Stoner (2006) mengungkapkan bahwa manajemen adalah suatu metode perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan jalan keluar untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Richard L. Daff (2002:8) menyatakan bahwa Manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya

organisasi. Meski berbeda pandangan, namun konsep manajemen tetap mengacu pada perencanaan, pengorganisasian, pembinaan, dan pengendalian [4].

2.2.4 Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang tersusun secara sistematis dan teratur dari jaringan arus informasi yang menghubungkan berbagai bagian sistem, sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi antara berbagai bagian atau unit fungsional [5]. Menurut Loudon (7:2002), sistem informasi adalah komponen yang saling berhubungan yang dapat bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis, dan visualisasi dalam suatu organisasi.

2.2.5 Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan untuk menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi. Teknologi SIM memberikan informasi kepada manager yang memungkinkan mereka untuk merencanakan dan mengendalikan operasi [6]. SIM memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

- a. SIM sangat bergantung pada keberadaan data di seluruh organisasi, dan alur informasi yang terdapat pada organisasi tersebut
- b. Seringkali SIM tidak memiliki kemampuan dalam menganalisis masalah
- c. SIM memerlukan perencanaan matang dan panjang, serta memperhitungkan perkembangan organisasi di masa mendatang
- d. SIM berorientasi pada data-data yang sudah dan sedang terjadi, data tersebut merupakan data yang ada di dalam suatu organisasi
- e. Karena bentuk laporan yang dihasilkan telah dipersiapkan sebelumnya, menjadikan SIM biasanya tidak bersifat *fleksibel*
- f. SIM dapat membantu manajer secara terstruktur
- g. SIM dirancang untuk memberikan laporan sehari-hari guna mendapatkan informasi yang berguna untuk mengontrol operasi agar lebih baik.

2.2.6 Definisi Outsourcing

Dalam hal efisiensi bisnis, outsourcing adalah strategi bisnis perusahaan yang masuk akal. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 menetapkan ketenagakerjaan sebagai dasar hukum outsourcing atau outsourcing di Indonesia, dan membagi pembahasan outsourcing menjadi dua bagian, yaitu peraturan kerja dan penyediaan jasa pekerja atau buruh. Perlindungan hukum pekerja atau buruh dalam sistem outsourcing telah dimasukkan dalam "UU Ketenagakerjaan" dan kemudian ditegaskan kembali dalam putusan Mahkamah Konstitusi [7].

Oleh karena itu, karyawan perusahaan outsourcing tidak boleh kehilangan haknya yang dilindungi undang-undang saat bekerja di perusahaan tersebut. Karena pekerja atau buruh outsourcing juga menikmati hak perlindungan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 (tentang Ketenagakerjaan), yaitu hak perlindungan ekonomi, hak perlindungan sosial, dan hak perlindungan teknis. Selain itu, hak pekerja atau buruh yang harus dipenuhi adalah hak untuk membayar lembur pada hari libur besar dan hari libur mingguan; hak atas pengan yang adil, perlindungan dan kepastian hukum atas bantuan hukum; persamaan hak, termasuk hak atas non diskriminasi, ketika hubungan kerja terpenuhi Hak untuk memperoleh pesangon, hak untuk tumbuh, berkembang dan kapasitas kerja jika diperlukan, hak-hak ini adalah rasio pekerja atau pekerja secara keseluruhan yang disyaratkan. Oleh karena itu, jika hak agen dapat direalisasikan secara seimbang, maka kesejahteraan pekerja dapat terwujud [7].

2.2.7 Definisi Kinerja

Kinerja adalah perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Kinerja adalah hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan seseorang untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain efektivitas keseimbangan antara pekerjaan dan lingkungan sekitarnya, antara lain pribadi, sumber daya, kejelasan kerja dan umpan balik (Mangkunagara, 2000: 22). Berdasarkan pengertian di atas,

kinerja adalah hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk melaksanakan suatu tugas [8].

2.2.8 Definisi Penilaian

Penilaian adalah mengambil keputusan untuk hal-hal yang subjektif dan kualitatif. Penilaian adalah bagian dari evaluasi. Pengertian yang diberikan oleh Anas Sudijono adalah kemampuan seseorang untuk mempertimbangkan suatu situasi, nilai atau gagasan, misalnya jika seseorang dihadapkan pada pilihan ganda, ia akan dapat memilih opsi terbaik berdasarkan standar atau pedoman yang ada.

Suharsimi Arikunto mengemukakan dalam bukunya "Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan" bahwa terdapat prinsip umum yang sangat penting dalam kegiatan evaluasi, yaitu triangulasi atau keterkaitan yang erat antara ketiga komponen, yaitu antara tujuan pembelajaran; kegiatan pembelajaran atau Mengajar dan kegiatan belajar, dan penilaian. Hubungan ketiga komponen ini sangat erat dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain [9]. Untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih baik, pelaksanaan evaluasi harus memperhatikan prinsip-prinsip umum seperti kesinambungan, kelengkapan, objektivitas dan kerjasama.

2.2.9 Model PDCA

Metode manajemen PDCA adalah metode perbaikan proses berkelanjutan (continuous process improvement). Metode PDCA mengembangkan rencana dalam tindakan, mengambil tindakan yang direncanakan, memeriksa apakah tindakan tersebut memenuhi tujuan yang ditetapkan, dan kemudian mengambil tindakan sesuai dengan tujuan yang direncanakan [10]. Langkah ini akan menjadi siklus tertentu dan akan terus dijalankan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan.

Penjelasan tahapan siklus PDCA sebagai berikut:

1. Membuat rencana (plan)

Mengembangkan rencana dan menetapkan spesifikasi dan standar berkualitas tinggi. Kemudian memberikan arahan tentang kualitas produk ke semua aspek manajemen.

2. Melaksanakan rencana (execution)

Rencana yang telah disiapkan dan ditentukan akan dilaksanakan dalam skala kecil, dan tugas akan didistribusikan secara merata kepada setiap individu sesuai dengan kemampuannya. Saat melaksanakan rencana yang telah dibuat, harus dilakukan pengecekan agar semua rencana dilaksanakan dengan benar untuk mencapai tujuan

3. Periksa dari hasil yang dicapai (check)

Dalam hal ini, periksa apakah pelaksanaannya memenuhi persyaratan rencana. Kemudian bandingkan kualitas hasil yang ditetapkan. Periksa data alarm dan temukan alasan kegagalannya.

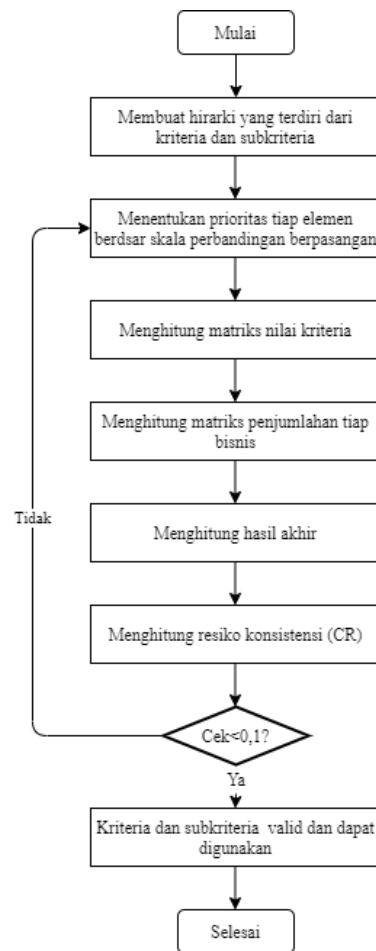
4. Tindakan (Action)

Jika dipandang perlu, lakukan penyesuaian berdasarkan hasil yang diperoleh selama tahap pemeriksaan. Lakukan penyesuaian terkait aturan baru untuk menghindari masalah yang sama atau membuat rencana baru untuk perbaikan selanjutnya.

2.2.10 Metode Analytic Hierrarchy Process (AHP)

Analytic Hierrarchy Process (AHP) adalah metode komprehensif yang memberikan kemampuan untuk menggabungkan faktor kuantitatif dan kualitatif dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan individu dan kelompok. Metode *Analytic Hierrarchy Process* (AHP) dikembangkan oleh Thomas L. Saaty di tahun 1970-an[11]. Pada dasarnya, *Analytic Hierrarchy Process* adalah metode penguraian masalah yang kompleks dan tidak terstruktur menjadi komponen-komponennya, dan menyusun komponen-komponen tersebut dalam suatu struktur hierarki, dan memasukkan nilai-nilai numerik sebagai metode alternatif persepsi manusia ketika membuat perbandingan relatif, dan akhirnya menghasilkan sebuah metode komprehensif untuk menentukan urutan dan urutan. Nilai, prioritas komponen tersebut [12].

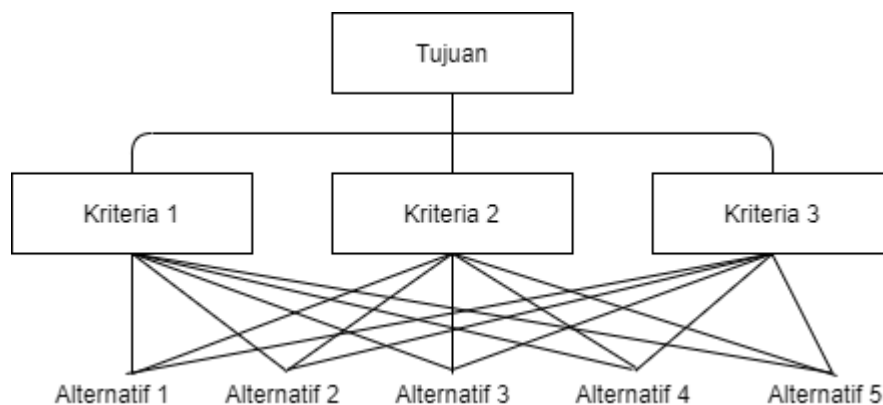
Berikut ini merupakan tahapan-tahapan dalam metode *Analytic Hierrarchy Process*:



Gambar 2. 4 Tahapan Metode AHP

1. Membuat Hierarki

Permasalahan yang akan diselesaikan, diuraikan menjadi unsur-unsur beruoa kriteria dan alternatif, kemudian disusun hierarki seperti pada gambar 2.5 berikut:



Gambar 2. 5 Struktur Hierarki AHP

2. Penilaian kriteria dan alternatif

Berdasarkan persoalan yang ada, skala 1 sampai 9 merupakan skala terbaik untuk merepresentasikan pendapat. Nilai dan definisi pendapat kualitatif dari skala perbandingan ini dapat dilihat pada table 2.9 berikut:

Tabel 2. 9 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

Bobot	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya , dua elemen mempunyai pengaruh yang sama
2	Nilai-nilai antara dua pertimbangan yang berdekatan, nilai ini diberikan bila ada dua kompromi di antara 2 pilihan
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya
4	Nilai-nilai antara dua pertimbangan yang berdekatan, nilai ini diberikan bila ada dua kompromi di antara 2 pilihan
5	Elemen satu lebih penting dari pada yang lainnya
6	Nilai-nilai antara dua pertimbangan yang berdekatan, nilai ini diberikan bila ada dua kompromi di antara 2 pilihan
7	Elemen satu jelas lebih mutlak penting daripada elemen lainnya.
8	Nilai-nilai antara dua pertimbangan yang berdekatan, nilai ini diberikan bila ada dua kompromi di antara 2 pilihan
9	Elemen satu mutlak penting daripada elemen lainnya.

3. Menentukan prioritas

Untuk setiap kriteria dan alternatif, perlu dilakukan perbandingan berpasangan (perbandingan berpasangan). Nilai perbandingan relatif ini kemudian diproses untuk menentukan tingkat substitusi dari semua alternatif.

4. Konsistensi logis (*Logical Consistency*)

Konsistensi memiliki dua arti: Pertama, objek yang serupa dapat dikelompokkan menurut konsistensi dan relevansinya. Kedua, tingkat hubungan antar objek berdasarkan standar tertentu.

Saat membuat keputusan, penting untuk mengetahui beberapa konsistensi yang baik, karena Anda tidak ingin membuat keputusan berdasarkan

pertimbangan konsistensi yang rendah. Hal-hal yang harus dilakukan pada langkah ini adalah:

- a. Kalikan setiap nilai di kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, kalikan nilai di kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua, dan seterusnya.
- b. Tambahkan setiap baris.
- c. Bagilah jumlah baris dengan elemen prioritas relatif yang sesuai.
- d. Tambahkan hasil bagi di atas dengan banyaknya elemen yang ada, dan hasilnya disebut λ max.
- e. Gunakan rumus berikut untuk menghitung indeks konsistensi (CI):

$$CI = (\lambda \text{ max} - n) / n - 1$$
 Dimana n = jumlah elemen berdasarkan sumber standar
- f. Hitung rasio konsistensi dibagi indeks konsistensi (CI) menggunakan rumus berikut:

$$CR = CI / IR$$
 Dimana CR = Rasio Konkordansi
 CI = indeks konsistensi
 IR = indeks konsistensi acak
- g. Periksa konsistensi hierarki. Jika nilainya lebih besar dari 10%, maka data penilaian harus diperbaiki; jika rasio konsistensi (CI / IR) kurang dari 0,1, itu dinyatakan sebagai benar.

2.2.11 Website

Menurut definisi Alexander FK tentang website oleh Sibero (2013: 11) dalam buku *Web Programming Power Pack*, "website adalah sistem yang berhubungan dengan dokumen yang digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan konten lainnya di Internet " [13].

1. Web browser

Menurut Alexander F.K. Sibero (2013: 12) menunjukkan bahwa "Browser web adalah aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk mengambil dan menampilkan sumber informasi Web. Sumber informasi web diidentifikasi

oleh pengidentifikasi sumber daya seragam (URI), di mana URI dapat berisi halaman web, gambar, atau Konten lainnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa web browser merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai media untuk menampilkan informasi kepada pengguna.

2. Web server

Web server adalah perangkat lunak yang berjalan dan berjalan di komputer server, memungkinkan pengguna internet (seperti Xampp) mengakses dokumen web yang disimpan di server (M. Shalahudin dan Rosa AS, 2013: 6).

2.2.12 PHP (*Personal Home Page*)

Menurut Alexander F.K. Sibero (2013: 49) mengemukakan: "PHP adalah interpreter, yaitu baris kode diubah menjadi kode mesin, dan ketika baris kode tersebut dijalankan, komputer secara langsung memahami proses kode mesin." Sementara itu, menurut Lukmanul Hakim (2014: 2) Tegaskan bahwa "PHP (singkatan dari personal homepage) adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi Web [13].

2.2.13 MySQL

Menurut Budi Raharjo (2011: 21), "MySQL adalah sejenis perangkat lunak RDBMS (atau database server) yang dapat mengelola basis data dengan sangat cepat, dapat menampung data dalam jumlah besar, dapat diakses oleh banyak pengguna (multi-user) dan dapat digunakan untuk sinkronisasi Atau menjalankan proses pada waktu yang sama (multithread) [13]. Inilah alasan menggunakan MySQL, antara lain:

1. Gratis

MySQL dapat digunakan secara gratis. Namun, ada juga software MySQL komersial. Biasanya, fungsi khusus telah ditambahkan dan layanan dukungan teknis telah diperoleh.

2. Fleksibel

MySQL dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi desktop dan aplikasi web menggunakan berbagai teknologi. Artinya MySQL memiliki

keleluasaan untuk digunakan sebagai teknologi bagi para pengembang aplikasi.

3. Performa tinggi

MySQL memiliki mesin kueri berperforma tinggi, sehingga dapat melakukan pemrosesan transaksi dengan sangat cepat. Penggunaan MySQL sebagai database untuk beberapa aplikasi Web dengan lalu lintas yang sangat tinggi membuktikan hal ini.

2.2.14 DFD (*Data Flow Diagram*)

Data Flow Diagram (DFD) atau dalam bahasa Indonesia Data Alir Diagram (DAD) merupakan representasi grafis yang menggambarkan arus informasi dan transformasi informasi yang diterapkan sebagai data yang mengalir dari input dan output. DFD dapat digunakan untuk menyajikan sistem atau perangkat lunak pada berbagai tingkat abstraksi. DFD dapat dibagi menjadi beberapa level, yang dapat merepresentasikan arus informasi atau fungsi yang lebih detail secara lebih detail. DFD menyediakan mekanisme untuk pemodelan fungsional atau pemodelan aliran informasi. Oleh karena itu DFD lebih cocok untuk pemodelan fungsi perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan menggunakan pemrograman terstruktur, karena pemrograman terstruktur membagi bagian-bagiannya menjadi fungsi dan proses.

2.2.15 ERD (*Entity Relationship Diagram*)

Menurut Yasin (2012: 276), “ERD (Entity Relationship Diagram) adalah desain atau bentuk hubungan yang berhubungan langsung dengan kegiatan dan mempunyai fungsi dalam prosesnya.” ERD (*Entity Relationship Diagram*) menggambarkan hubungan antar penyimpanan dalam DFD model. ERD digunakan untuk memodelkan struktur data dan hubungan antar data [13]. ERD menggunakan banyak simbol dan simbol untuk menggambarkan struktur dan hubungan antar data. Tiga simbol yang digunakan yaitu:

1. Entitas adalah suatu objek yang dapat dikenali di lingkungan pengguna, yang penting bagi pengguna dalam konteks sistem yang akan dibuat.

2. Atribut entitas mempunyai elemen yang disebut atribut dan memiliki fungsi untuk mendeskripsikan karakteristik entitas.
3. Hubungan entitas dapat dihubungkan satu sama lain, dan hubungan ini adalah hubungan penggunaan. Seperti entitas, hubungan harus membedakan antara hubungan dan isinya.

2.2.16 Black Box Testing

Menurut Luqman (2012: 13) pengujian *black box* merupakan tahapan yang menitikberatkan pada deklarasi fungsi perangkat lunak. Kasus uji ini dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana perangkat lunak beroperasi. Apakah input data dilakukan dengan benar dan apakah informasi yang disimpan dapat selalu diperbarui. Tujuan dari pengujian adalah untuk mengetahui apakah fungsi, masukan dan keluaran dari perangkat lunak telah memenuhi spesifikasi yang dibutuhkan [13]. Metode versi uji coba *black box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak. *Black box testing* mencoba menemukan jenis kesalahan berikut:

1. Fitur salah atau hilang
2. Kesalahan antarmuka.
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses database eksternal.
4. Kesalahan kinerja.
5. Kesalahan inisialisasi dan penghentian.

2.2.17 State Of Art

Pada bagian *state of the art* ini, mengambil beberapa penelitian terdahulu guna dijadikan sebagai landasan ataupun contoh panduan untuk penelitian yang akan dilakukan, dimana nantinya akan menjadi acuan serta pembanding dalam melakukan penelitian ini. Dalam *state of the art* ini, menggunakan lima jurnal sebagai berikut:

Tabel 2. 10 State Of Art 1

Judul Penelitian	Analisis Pemberian Reward Pada Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Di PT. Swamedia Informatika
Peneliti	Anna Dara Andriana, dan Rani Susanto

Tempat Penelitian	PT. Swamedia Informatika
Fokus Penelitian	Rekomendasi keputusan pemberian <i>reward</i> kepada pegawai
Masalah Pada Penelitian	Pemberian <i>reward</i> yang belum tepat sasaran karena tidak ada perbedaan tingkat kepentingan di setiap kriteria penilaian yang digunakan pada proses penilaian karyawan.
Metode dan Hasil	Penelitian menggunakan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP), yang menghasilkan rekomendasi pemberian <i>reward</i> kepada karyawan berdasarkan nilai paling tinggi sebagai nilai terbaik.
Perbedaan	Meski menggunakan metode yang sama yaitu AHP, Sistem yang akan dibangun diperuntukan untuk dapat menyajikan data yang bisa digunakan manager dalam pengambilan keputusan penilaian pegawai outsourcing.

Tabel 2. 11 State Of Art 2

Judul Penelitian	Perancangan Aplikasi Dashboard Farm Progress Report Divisi R&D/Farm Pada PT. East West Seed Indonesia
Peneliti	Supriadi dan Ismi Kaniawulan
Tempat Penelitian	PT. East West Seed Indonesia
Fokus Penelitian	perancangan dalam membangun sistem dengan konsep dashboard
Masalah Pada Penelitian	Bagaimana membangun sistem dashboard farm progress report
Metode dan Hasil	Metode prototype digunakan untuk melakukan pengembangan sistem. Sehingga menghasilkan sistem dashboard farm progress report yang dapat menampilkan informasi lebih cepat, mudah, akurat dan up to date
Perbedaan	Sistem yang akan dibangun diperuntukan untuk dapat menyajikan data yang bisa digunakan manager dalam pengambilan keputusan penilaian pegawai outsourcing.

Tabel 2. 12 State Of Art 3

Judul Penelitian	Analisis Pemanfaatan Buku Elektronik (E-Book) Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Sma Negeri 1 Semarang
Peneliti	Aan Prabowo, Heriyanto ,S.Sos., M.IM
Tempat Penelitian	Perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang
Fokus Penelitian	Mengetahui sejauhmana pemanfaatan koleksi e-book di perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang
Masalah Pada	Bagaimana mengetahui pemanfaatan buku eketronik oleh pemustaka

Penelitian	
Metode dan Hasil	Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Dan menghasilkan temuan bahwa Perpustakaan bermanfaat bagi informan.
Perbedaan	Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan masalah mengenai penilaian pegawai outsourcing.

Tabel 2. 13 State Of Art 4

Judul Penelitian	Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management By Objectives
Peneliti	Siti Novi Evita, Wa Ode Zusnita Muizu, & Raden Tri Wahyu Atmojo
Tempat Penelitian	PT. Qwords Company International
Fokus Penelitian	Mengenai masalah penilaian kinerja karyawan yang cenderung subjektif dan mengakomodasi kebutuhan perusahaan untuk standar dan umpan balik dalam penilaian kinerja karyawan.
Masalah Pada Penelitian	Banyak karyawan yang menganggap penilaian bersifat formalitas, subjektif, tidak ada standar yang jelas dan terstruktur, serta umpan balik untuk capaian kinerja karyawan.
Metode dan Hasil	Metode yang diunakan dalam penelitian yaitu metode <i>Behaviorally Anchor Rating Scale</i> dan <i>Management By Objectives</i> yang menghasilkan efek kenyamanan dan adanya motivasi bekerja bagi
Perbedaan	Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode <i>Analytic Hierarchy Process</i> untuk memastikan kriteria penilaian dilakukan sesuai semestinya.

Tabel 2. 14 State Of Art 5

Judul Penelitian	Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal
Peneliti	Ganjar Wiro Sumitro
Tempat Penelitian	Kabupaten Tegal
Fokus Penelitian	Menerapkan metode waterfall untuk mendesain sistem informasi geografis industri
Masalah Pada Penelitian	Pemerintah Tegal masih melakukan pendataan industri dengan mengandalkan sensus yang dilakukan secara manual. Data yang ditampilkan juga berupa tabel-tabel yang tidak menarik serta data masih tersentral dipublikasi oleh Badan Pusat Statistik (BPS).

Metode dan Hasil	Metode yang digunakan untuk mendesain sistem yaitu metode Waterfall, dengan hasil berupa desain sistem yang dapat menampilkan informasi profile industri, jenis produksi, nilai investasi dan peta industri di Kabupatn Tegal.
Perbedaan	Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode waterfall untuk proses analisis kebutuhan perangkat lunak, desain, pembuatan kode program, pengujian, hingga pemeliharaan dalam pembangunan SIM penilaian kinerja pekerja Outsourcing.