

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### A. Definisi Sistem Informasi

Menurut Kusrini (2007:11) Sistem informasi adalah “Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan merupakan kegiatan strategi dari suatu organisasi, serta menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar”.

Menurut Loudon dan Loudon (2007:15):

Sistem informasi (*information system*) secara teknis di definisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

Berdasarkan dukungan kepada pemakainya, sistem informasi dibagi menjadi (kusrini 2007:11):

1. Sistem Pemrosesan Transaksi (*Transaction Processing System* atau TPS)
2. Sistem Infomasi Manajemen (*Management Information System* atau MIS)
3. Sistem Otomatis Perkantoran (*Office Automation System* atau OAS)
4. Sistem Pendukung Keputusan (*Decission Support System* atau DSS)
5. Sistem Informasi Eksekutif (*Executive Information System* atau EIS)
6. Sistem Pendukung Kelompok (*Group Support System* atau GSS)
7. Sistem Pendukung Cerdas (*Intelligent Support System* atau ISS)

## **B. Sistem Pendukung keputusan (*Decision Support System*)**

Menurut Little dalam turban (2005:137) mendefinisikan DSS sebagai “Sekumpulan prosedur berbasis model untuk data pemerosesan dan penilaian guna membatu para manajer mengambil keputusan”.

Menurut Turban, dkk (2005:136):

Definisi awal DSS menunjukan DDS sebagai sebuah sistem yang dimasukkan untuk mendukung para pengambil keputusan menajerial dalam situasi keputusan semiterstruktur. DSS dimaksudkan untuk menjadi alat bantu bagi para pengambil keputusan untuk memperluas kapasitas mereka. Namun tidak untuk menggantikan penilaian mereka. DSS ditunjukan untuk keputusan-keputusan yang memerlukan penilaian atau pada keputusan-keputusan yang sama sekali tidak dapat didukung oleh algoritma.

Tujuan dari DSS Turban dalam Kusrini (2007:16), adalah:

1. Membatu manajer dalam pengambilan keputusan atas masalah semiterstruktur.
2. Memberikan dukungan atas pertimbangan manajer dan bukannya dimaksudkan untuk mengganti fungsi manajer.
3. Meningkatkan efektivitas keputusan yang diambil manajer lebih dari putusan untuk melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya rendah.
4. Kecepatan komputasi. Komputer memungkinkan para pengambil keputusan untuk melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya yang rendah.
5. Peningkatan produktivitas. Membangun satu kelompok pengambil keputusan, terutama para pakar, bisa sangat mahal. Pendukung terkomputerisasi bisa mengurangi ukuran kelompok dan memungkinkan para anggotanya untuk berada di berbagai lokasi yang berbeda-beda (menghemat biaya perjalanan). Selain itu, produktivitas staf pendukung (misalnya analis keuangan dan

hukum) bisa ditingkatkan menggunakan peralatan optimalisasi yang menentukan cara terbaik untuk menjalankan sebuah bisnis.

6. Dukungan kualitas. Komputer bisa meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat. Sebagai contoh, semakin banyak data yang diakses, makin banyak juga alternatif yang bisa dieksekusi. Analisis risiko bisa dilakukan dengan cepat dan pandangan dari para pakar (beberapa dari mereka berada dilokasi yang jauh) bisa dikumpulkan dengan cepat dan dengan biaya yang rendah. Keahlian bahkan bisa diambil langsung dari sebuah sistem komputer melalui metode kecerdasan tiruan. Dengan komputer, para pengambil keputusan bisa melakukan simulasi yang kompleks, memeriksa banyak skenario yang memungkinkan dan menilai berbagai pengaruh secara cepat dan ekonomis. Semua kapabilitas tersebut mengarah kepada keputusan yang lebih baik.
7. Berdaya saing. Manajemen dan pemberdayaan sumber daya perusahaan, Tekanan persaingan menyebabkan tugas pengambilan keputusan menjadi sulit. Persaingan didasarkan tidak hanya pada harga, tetapi juga pada kualitas, kecepatan, kustomasi produk dan dukungan pelanggan. Organisasi harus mampu secara sering dan cepat mengubah mode operasi, merekayasa ulang proses dan struktur, memberdayakan karyawan serta berinovasi. Teknologi pengambilan keputusan bisa menciptakan pemberdayaan yang signifikan dengan cara memperbolehkan seseorang untuk membuat keputusan yang baik secara cepat. bahkan jika mereka memiliki pengetahuan yang kurang.
8. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan penyimpanan. Menurut Simon (1997), otak manusia memiliki kemampuan yang terbatas untuk

memproses dan menyimpan informasi. Orang-orang kadang sulit mengingat dan menggunakan sebuah informasi dengan cara yang bebas dari kesalahan.

Karakteristik sistem pendukung keputusan Nofriansyah (2014:4), adalah:

1. Mendukung proses pengambilan keputusan suatu organisasi atau perusahaan.
2. Adanya *interface* manusia/ mesin dimana manusia (*user*) tetap memegang control proses pengambilan keputusan.
3. Mendukung pengambilan keputusan untuk membahas masalah terstruktur, semiterstruktur serta mendukung beberapa keputusan yang saling berinteraksi.
4. Memiliki kapasitas dialog untuk memperoleh informasi sesuai kebutuhan.
5. Memiliki subsistem yang terintegrasi sedemikian rupa sehingga dapat berfungsi sebagai kesatuan sistem.
6. Memiliki dua komponen utama yaitu data dan model.

### **C. Pengambilan Keputusan**

Menurut Turban, dkk. (2005:53) “Pengambilan keputusan adalah sebuah proses memilih tindakan (di antara berbagai alternatif) untuk mencapai suatu tujuan atau beberapa tujuan”.

Menurut Hartono (2013:113) Menyatakan bahwa “Pengambilan keputusan adalah sesuatu yang tidak mungkin dilepaskan dari kehidupan manusia, khususnya dalam hal manajemen”.

Kriteria atau ciri-ciri dari keputusan Kusrini (2007:7), adalah:

1. Banyak pilihan/alternatif
2. Ada kendala atau syarat
3. Mengikuti suatu pola/model tingkah laku, baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur
4. Banyak input/variabel
5. Ada faktor risiko
6. Dibutuhkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan

Menurut Rubenstein dan Habertsroh dalam Hartono (2013:117) Proses pengambilan keputusan menepuh langkah-langkah yang merupakan siklus sebagai berikut:

1. Merumuskan kebutuhan akan pengambilan keputusan

Dalam langkah ini di indentifikasikan dan disadari adanya permasalahan yang memerlukan pengambilan keputusan, baik berupa peluang ataupun kesulitan (ancaman).

2. Analisis dan perumusan alternatif-alternatif menangani permasalahan

Dalam langkah ini data atau informasi berkaitan dengan permasalahan dan kemungkinan-kemungkinan menanganinya dikumpulkan. Setelah data atau informasi dianalisis, diperolehlah untuk menangani permasalahan (menangkap peluang atau mengulangi kesulitan atau ancaman).

3. Mempertimbangkan dan memilih alternatif-alternatif

Dalam langkah ini, alternatif-alternatif menangani permasalahan yang sudah dirumuskan kemudian dievaluasi dan dipertimbangkan, sehingga sampai pada

satu alternatif yang dianggap paling baik. Alternatif terbaik itulah yang ditetapkan sebagai keputusan.

#### 4. Komunikasi dan pelaksanaan keputusan

Dalam langkah ini, keputusan yang sudah diambil lalu dikomunikasikan kepada pihak-pihak terkait untuk selanjutnya keputusan tersebut dilaksanakan.

#### 5. Tindak lanjut dan umpan-balik

Dalam langkah ini kembali dikumpulkan data atau informasi, tetapi tentang dampak dari pelaksanaan keputusan. Tidak jarang sebuah keputusan setelah dilaksanakan memunculkan permasalahan lain yang juga membutuhkan pengambilan keputusan. Jika demikian maka siklus pun akan berulang.

Menurut Kusri (2007:19) Keputusan yang diambil untuk menyelesaikan suatu masalah dilihat dari kesetrukturannya yang dibagi menjadi:

##### 1. Keputusan Terstruktur (*Structured Decision*)

Keputusan terstruktur adalah keputusan yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersifat rutin. Prosedur pengambilan keputusan sangatlah jelas. Keputusan tersebut terutama dilakukan pada manajemen tingkat bawah. Misalnya, keputusan pemesanan barang dan keputusan penagihan piutang.

##### 2. Keputusan Semiterstruktur (*Semistructured Decision*)

Keputusan semiterstruktur adalah keputusan yang memiliki dua sifat. Sebagian keputusan bisa ditangani oleh komputer dan yang lain tetap harus dilakukan oleh pengambil keputusan. Prosedur dalam pengambilan keputusan tersebut secara garis besar sudah ada, tetapi ada beberapa hal yang masih memerlukan kebijakan dan pengambilan keputusan. Biasanya, keputusan semacam ini diambil oleh manajemen level menengah dalam

suatu organisasi. Contoh keputusan jenis ini adalah pengevaluasian kredit, penjadwalan produksi, dan pengendalian sediaan.

### 3. Keputusan Tak Terstruktur (*Unstructured Decision*)

Keputusan tak terstruktur adalah keputusan yang penanganannya rutin karena tidak terjadi berulang-ulang atau tidak selalu terjadi. Keputusan tersebut menuntut pengalaman dan berbagai sumber yang bersifat eksternal. Keputusan tersebut pada umumnya terjadi pada manajemen tingkat atas. Contohnya adalah keputusan untuk pengembangan teknologi baru, keputusan untuk bergabung dengan perusahaan lain, dan perekrutan eksekutif.

Menurut Turban (2005:102) ada beberapa pengaruh dalam pengambilan keputusan, yaitu :

#### 1. Tipe-tipe kepribadian (Temperamen)

Banyak studi menunjukkan bahwa ada hubungan kuat antara pengambilan keputusan dan kepribadian. Tipe kepribadian mempengaruhi orientasi umum ke arah pencapaian tujuan, pemilihan alternatif, tindakan terhadap resiko, dan reaksi dibawah tekanan. Tipe kepribadian mempengaruhi kemampuan para pengambilan keputusan untuk memproses sejumlah besar informasi, tekanan, waktu dan ketahanan diri.

#### 2. Gender

Pengujian empiris psikologis kadang-kadang menunjukkan bahwa ada (sedikit) perbedaan jenis kelamin dan persamaan jenis kelamin dalam pengambilan keputusan, yang meliputi faktor-faktor seperti keberanian, kualitas, kemampuan, sikap berani mengambil resiko, dan pola komunikasi. Powell dan

Johnson dalam Turban (2005:106) mengamati bahwa tidak ada perbedaan jenis kelamin, tapi orang-orang dengan masing-masing jenis kelamin mengambil keputusan dalam cara yang berbeda dan mempunyai preferensi gaya informasi yang berbeda. Tinjauan mereka secara luas terhadap literatur terbaru menyatakan bahwa perbedaan jenis kelamin dihubungkan dengan motivasi dan kemampuan, kepercayaan dan sikap terhadap risiko, juga gaya keputusan. Dalam berbagai situasi, laki-laki lebih mengambil risiko dibanding perempuan, suatu perbedaan yang bukan berasal dari perbedaan di dalam kemungkinan sukses yang dirasakan, akan tetapi, signifikansi perbedaan tersebut sangat kecil. Pada dasarnya hasil tinjauan tersebut tidak meyakinkan, dan karena itu tidaklah bijaksana untuk menyimpulkan bahwa laki-laki atau perempuan adalah lebih baik atau lebih buruk dalam mengambil keputusan.

### 3. Teori Kognisi

Kognisi adalah sekumpulan aktivitas yang melaluinya seseorang memecahkan perbedaan antara pandangan yang ia pegang menyangkut lingkungan dan apa yang benar-benar ada di dalam lingkungan. Dengan kata lain, kognisi adalah kemampuan untuk merasa dan memahami informasi.

### 4. Gaya kognisi

Gaya kognisi adalah proses subjektif yang melaluinya orang-orang merasa, mengorganisasi, dan mengubah informasi selama proses pengambilan keputusan. Gaya kognitif, kadang-kadang disebut *gaya manajemen*, adalah penting sebab dalam banyak kesempatan gaya tersebut menentukan pilihan seseorang untuk antarmuka manusia mesin.

## 5. Gaya keputusan

Gaya keputusan adalah cara di mana pengambil keputusan berpikir dan bereaksi terhadap masalah-masalah. Hal ini meliputi cara mereka merasakan, respons kognitif mereka, dan bagaimana nilai dan keyakinan bervariasi dari individu satu dengan individu lain dan dari satu situasi dengan situasi lain. Hasilnya, orang membuat keputusan yang berbeda-beda.

### **D. Definisi Sumber Daya Manusia**

Menurut Weather dan davis dalam Sutrisno (2011:3) Menyatakan bahwa: “Sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya”.

### **E. Definisi Rekrutmen**

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno (2011:45) Mengatakan bahwa “Rekrutmen merupakan proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi”.

Tujuan rekrutmen Sulistiyani dan Rosidah (2009:169) adalah:

1. Rekrutmen sebagai alat keadilan sosial, bertujuan pencapaian keadilan pihak pada kepentingan publik secara umum, bukan berkiblat pada kepentingan spesifik yang harus dicapai oleh organisasi.
2. Rekrutmen sebagai teknik untuk memaksimum efisiensi, bertujuan rekrutmen dapat menjaring calon pegawai yang berkualitas sehingga jika diterima kelak dapat memenuhi tuntutan organisasi.

3. Rekrutmen sebagai strategi responsivitas, bertujuan untuk responsivitas politik. Hal ini disesuaikan dengan gejala di suatu negara, masalah-masalah di perbatasan, perubahan kebijakan politik yang dibuat. Dengan kondisi yang berubah-ubah sangat mungkin kebutuhan SDM secara sektoral berubah-ubah pula.

#### **F. *Analytical Hierarchy Process (AHP)***

Pada dasarnya, proses pengambilan keputusan adalah memilih suatu alternatif. Peralatan utama AHP adalah sebuah hierarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Keberadaan hierarki memungkinkan dipecahnya masalah kompleks atau tidak terstruktur dalam sub-sub masalah, lalu menyusunnya menjadi suatu bentuk hierarki.

Menurut Herjanto (2009:8) “Proses hirarki analitik (*Analytical Hierarchy Prosecc*, AHP) adalah suatu teknik kuantitatif yang dikembangkan untuk kasus-kasus yang memiliki berbagai tingkatan (hierarki) analisis. Metode ini merupakan suatu cara praktis untuk menangani bermacam fungsional dalam suatu jaringan kompleks. Metode AHP menggunakan perbandingan secara berpasangan, menghitung faktor pembobot, dan menganalisisnya untuk menghasilkan prioritas relatif diantara alternatif yang ada. AHP adalah suatu metode yang sederhana dan fleksibel yang menampung kreativitas untuk pemecahan suatu masalah.

Dalam menyelesaikan permasalahan dengan AHP ada beberapa prinsip yang harus dipahami (Kusrini 2007:133), adalah :

##### **1. Membuat hierarki**

Sistem yang kompleks bisa dipahami dengan memecahnya menjadi elemen-elemen pendukung, menyusun elemen secara hierarki, dan menggabungkannya atau mensintesisnya.

## 2. Penilaian kriteria dan alternatif

Kriteria dalam alternatif dilakukan dengan perbandingan berpasangan. Menurut Saaty (1988), untuk berbagai persoalan, skala 1 sampai 9 adalah skala terbaik untuk mengekspresikan pendapat. Nilai dan definisi pendapat kualitatif dari skala perbandingan Saaty bisa mengukur menggunakan tabel analisis.

Tabel II.1  
Skala Penilaian Perbandingan Pasangan

| Intensitas<br>Kepentingan | Arti/makna   |
|---------------------------|--|
| 1                         | Kedua elemen sama pentingnya   |
| 3                         | Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada elemen lainnya  |
| 5                         | Elemen yang satu lebih penting dari pada elemen lainnya  |
| 7                         | Satu elemen jelas lebih penting dari pada elemen yang lainnya  |
| 9                         | Penting dari elemen yang lainnya   |
| 2,4,6,8                   | Nilai-nilai antara 2 nilai pertimbangan yang berdekatan  |
| Kebalikan                 | Jika aktivitas i mendapat satu angka dibandingkan dengan aktivitas j, maka j memiliki nilai kebalikannya dibandingkan dengan i |

Sumber: Kusri (2007:134)

## 3. *Synthesis of priority* (menentukan prioritas)

Untuk setiap kriteria dan alternatif, perlu dilakukan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*). Nilai-nilai perbandingan relative dari seluruh alternatif kriteria bisa disesuaikan dengan judgement yang telah ditentukan untuk menghasilkan bobot dan prioritas. Bobot dan prioritas dihitung dengan manipulasi matriks atau melalui penyelesaian persamaan matematika.

#### 4. *Logical consistency* (konsistensi logis)

Konsistensi memiliki dua makna. Pertama, objek-objek yang serupa bisa dikelompokkan sesuai dengan keseragaman dan revelansi. Kedua, menyangkut tingkat hubungan antar objek yang didasarkan pada kriteria.

Pada dasarnya, prosedur atau langkah-langkah dalam metode AHP (Kusrini 2007:135), adalah:

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan, lalu menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi. Penyusunan hierarki adalah dengan menetapkan tujuan yang merupakan sasaran system secara keseluruhan pada level teratas.
2. Menentukan prioritas elemen
  - a. Langkah pertama dalam menentukan prioritas elemen adalah membuat perbandingan pasangan, yaitu membandingkan elemen secara berpasangan sesuai dengan kriteria yang diberikan.
  - b. Matriks perbandingan berpasangan diisi menggunakan bilangan untuk mempresentasikan kepentingan relatif dari suatu elemen terhadap elemen yang lainnya.
3. Sintesis

Pertimbangan-pertimbangan terhadap perbandingan berpasangan di sintesis untuk memperoleh keseluruhan prioritas. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- a. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks.
- b. Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.
- c. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata.

#### 4. Mengukur Konsistensi

Dalam pembuatan keputusan, penting untuk mengetahui seberapa baik konsistensi yang ada karena kita tidak menginginkan keputusan berdasarkan pertimbangan dengan konsistensi yang rendah. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- a. Kalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua, dan seterusnya.
- b. Jumlahkan setiap baris
- c. Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas relatif yang bersangkutan.
- d. Jumlahkan hasil bagi di atas dengan banyaknya elemen yang ada, hasilnya disebut  $\lambda$  maks.

#### 5. Hitung *Consistency Index* (CI) dengan rumus:

$$CI = \frac{(\lambda_{\max} - n)}{n}$$

Dimana CI : *Consistency Index*

$\lambda_{\max}$  : *Eigen value*

n : Banyaknya elemen

6. Hitung Rasio Konsistensi / *Consistency Ratio* (CR) dengan rumus:

$$CR = \frac{CI}{IR}$$

Dimana CR = *Consistency Ratio*

CI = *Consistency Index*

IR = *Index Random Consistency*

7. Memeriksa konsistensi hierarki. Jika nilainya lebih dari 10%, maka penilaian data judgement harus diperbaiki. Namun jika rasio konsistensi (CI/IR) kurang atau sama dengan 0,1 maka hasil perhitungan bisa dinyatakan benar.

Tabel II.2  
Daftar Indeks Random Konsistensi

| Ukuran matriks | Nilai IR |
|----------------|----------|
| 1,2            | 0,00     |
| 3              | 0,58     |
| 4              | 0,90     |
| 5              | 1,12     |
| 6              | 1,24     |
| 7              | 1,32     |
| 8              | 1,41     |
| 9              | 1,45     |
| 10             | 1,49     |
| 11             | 1,51     |
| 12             | 1,48     |
| 13             | 1,56     |
| 14             | 1,57     |
| 15             | 1,59     |

Sumber: Kusrini (2007:136)

## 2.2 Penelitian Terkait

Dalam hal ini maksud dari penelitian terkait adalah sebagai bahan acuan dalam penulis sebagai pendukung penelitian ini dan sumber-sumber penelitian diambil dari jurnal-jurnal sebagai berikut :

Menurut Maharrani dkk. (2010:102) prediksi kinerja dalam proses manajemen terjadi proses seleksi tenaga kerja. Dalam proses ini, manajemen harus memperhatikan prosedur penerimaan tenaga kerja yang benar dan layak dipercaya untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas. Selama ini pihak manajemen personalia kadang merasa kesulitan melakukan penilaian tersebut secara langsung. Oleh karena itu biasanya dilakukan tes psikologi yang dapat dibagi ke dalam beberapa bagian, yaitu (1) Tes Kepribadian; (2) Tes Bakat; (3) Tes Inteligensi; dan (4) Tes Prestasi. Melihat kondisi diatas diperlukan suatu sistem yang mampu memberikan alternatif solusi bagi pihak manajemen dalam pemilihan karyawan yang tepat untuk menjadi karyawan perusahaan sesuai dengan posisi yang dibutuhkan perusahaan. Sistem pendukung keputusan akan menggunakan metode AHP agar para pengambil keputusan akan dengan mudah menentukan urutan calon karyawan berdasarkan nilai kriteria yang diperoleh dalam proses seleksi.

Menurut Herdiyanti dan Widiyanti (2013:49) PT. ABC adalah perusahaan bergerak dibidang penyedia barang dan jasa. Adanya perbedaan kriteria pegawai pada masing-masing klien membuat perusahaan kesulitan dalam menentukan pegawai yang tepat dan menyelesaikan proses rekrutmen tepat waktu. Oleh karena itu dibangunlah sistem pendukung keputusan sebagai solusi dari permasalahan tersebut. Sistem yang dibangun menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

## **2.3 Tinjauan Organisasi/ Objek Penelitian**

### **A. Sejarah Perusahaan**

Dalam memperkerjakan tenaga kerja dalam jumlah besar serta terkonsentrasi dibawah pengelolaan langsung perusahaan, diyakini memiliki potensi besar munculnya konflik-konflik perburuhan. PT. Nydea Sarana Globalindo adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia Jasa Tenaga Kerja (*Outsourcing*) *Cleaning service*, Pramubakti (*office Boy*) dan Jasa keamanan (*Security*). Berdiri sejak tahun 2007 di Jakarta. Berdirinya PT. Nydea Sarana Globalindo dikarenakan kebutuhan akan sumber daya manusia dibidang jasa kebersihan dan keamanan semakin meningkat.

Kami berusaha menciptakan tenaga-tenaga kerja berikut staff pengawas yang berkualitas, berbudi pekerti yang baik dan bertanggung jawab. PT. Nydea Sarana Globalindo memberikan kualitas kepada pelanggan terhadap dalam penggunaan jasa *outsourcing* kami adalah sebagai berikut:

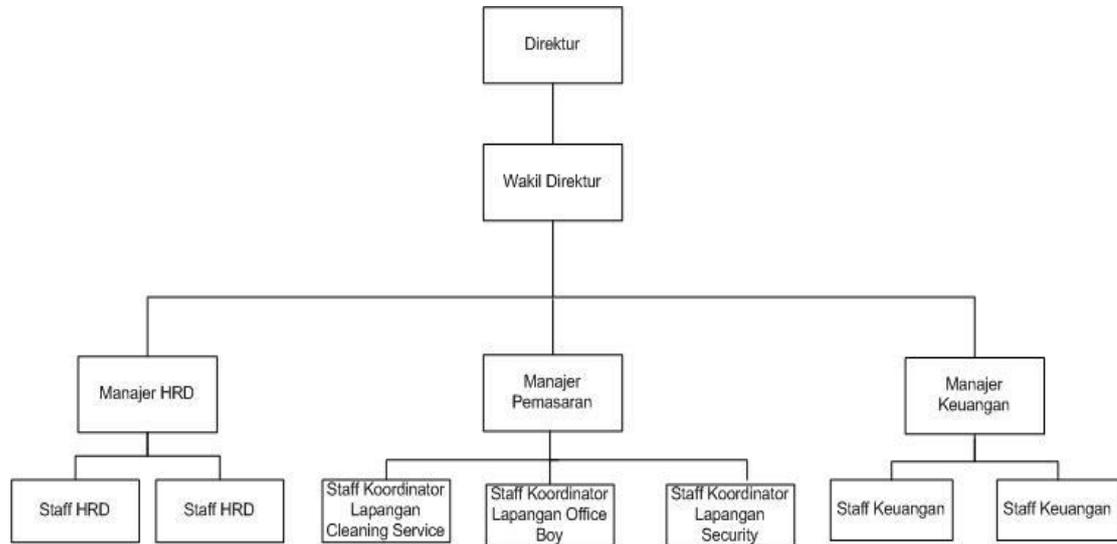
1. Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik mulai dari perekrutan, penyelesaian, dan juga penerimaan tenaga kerja *outsourcing* kami.
2. Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik mulai dari pelatihan-pelatihan dibidang pekerjaan.
3. Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam pengawasan para tenaga kerja yang telah dibina dengan cara memonitor kinerja di area, dan mengevaluasi hasil laporan pekerjaan.
4. Memberikan kualitas pelayanan prima yang terbaik dalam menangani semua keluhan dari para pengguna jasa *outsourcing* kami.

Visi dan Misi PT. Nydea Sarana Globalindo:

Visi : Menjadi perusahaan *outsourcing* di bidang jasa *Cleaning service, office boy, dan security* yang terbaik dengan menciptakan tenaga kerja yang berkualitas, berbudi pekerti baik dan bertanggung jawab dan mengutamakan kepuasan pengguna jasa *outsourcing*.

Misi : Menciptakan sistem manajemen tenaga kerja *outsourcing* yang baik dan mempunyai kecakapan dan keahlian yang baik dan mampu bersaing dibidang pekerjaan.

## B. Struktur Organisasi



Gambar II.1

### Struktur Organisasi

Sumber: PT. Nydea Sarana Globalindo

#### Keterangan :

#### A. Direktur

1. Pemilik perusahaan yang bertanggung jawab terhadap kelangsungan perusahaan, pengambil kebijakan perusahaan.
2. Bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugas untuk kepentingan perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Menetapkan struktur organisasi dan uraian tugasnya.
4. Menetapkan kebijakan mutu, sasaran mutu, visi dan misi perusahaan.
5. Menetapkan struktur organisasi, tanggung jawab dan penanggung jawab sistem mutu (wakil direktur).
6. Menetapkan wakil direktur.
7. Menyediakan sumber daya yang dibutuhkan.

8. Menetapkan sistem komunikasi internal.

### **B. Wakil Direktur**

1. Memberikan penjelasan kepada Direktur atau pemilik perusahaan baik secara berkala maupun sewaktu-waktu diminta.
2. Menetapkan kebijakan-kebijakan dan membuat aturan kepegawaian.
3. Mengangkat dan memberhentikan pekerja.
4. Mengangkat seseorang atau kuasanya untuk melakukan perbuatan tertentu atas tanggung jawabnya.
5. Menjelaskan tidakan-tindakan lainya sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Memastikan konsistensi pelaksanaan sistem kerja perusahaan.
7. Memelihara dan menetapkan seluruh proses kerja perusahaan.
8. Membuat kerangka kerja.

### **C. Manager HRD**

1. Menyeleksi informasi yang relevan untuk bisa dipublikasikan kepada mitra *outsourcing*.
2. Bekerjasama dengan manajer pemasaran melakukan pemantauan secara berkala.
3. Menangani kinerja para tenaga kerja yang berbeda di perusahaan mitra *outsourcing*.
4. Melakukan perekrutan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh para perusahaan mitra *outsourcing*.
5. Membuat laporan berkala dalam bidang tugasnya.

#### **D. Manajer Pemasaran**

1. Melaksanakan informasi yang relevan untuk bisa dipublikasikan kepada mitra *outsourcing*.
2. Membuat perencanaan dan strategi pemasaran perusahaan.
3. Mengelola keluhan para pelanggan yang kemudian disampaikan kepada wakil direktur.
4. Menjalin kerja sama dengan perusahaan mitra *outsourcing*.
5. Membuat laporan kinerja pengawasan tenaga kerja yang dilakukan oleh staff koordinator lapangan *Cleaning service*, staf koordinator lapangan *Office boy*, dan staf koordinator lapangan *Security*.

#### **E. Manajer Keuangan**

1. Bertanggung jawab dalam mengelola keuangan perusahaan.
2. Mengelola dan menganalisa keuangan perusahaan.
3. Membuat dan mengawasi anggaran yang telah ditetapkan.
4. Membuat laporan posisi keuangan perusahaan.
5. Bertanggung jawab kepada wakil manajemen.

#### **F. Staff HRD**

1. Melakukan penerimaan tenaga kerja, penyeleksian dan perekrutan tenaga kerja.
2. Melakukan proses penggajian dengan disetujui manajer HRD.
3. Melakukan evaluasi kinerja tenaga kerja rutin.

4. Bekerjasama dengan manajer pemasaran, koordinator lapangan *Cleaning service*, staff coordinator lapangan *Office boy*, dan staff koordinator lapangan *Security* melakukan *monitoring* karyawan.
5. Melakukan pelatihan-pelatihan berkaitan dengan penguasaan keahlian para tenaga kerja.
6. Melakukan pembuatan surat-surat kerja yang berkaitan dengan kerja sama kontrak kerja dan pemutusan hubungan kerja (seijin dari manajer HRD).

#### **G. Staf Koordinator Lapangan *Cleaning Service***

1. Melakukan monitoring kinerja para tenaga kerja *Cleaning Service* di perusahaan yang menjadi mitra *outsourcing*.
2. Melakukan evaluasi kinerja per minggu para tenaga kerja *Cleaning Service*.
3. Mendistribusikan Kebutuhan ART *Cleaning Service* untuk mendukung pekerjaan para tenaga kerja.
4. Melakukan pengecekan laporan pekerjaan para tenaga kerja *Cleaning Service* di perusahaan mitra *outsourcing*.
5. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan mitra *outsourcing*.
6. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan para tenaga kerja *Cleaning Service*.

#### **H. Staff Koordinator Lapangan *Office Boy***

1. Melakukan monitoring kinerja para tenaga kerja *office boy* di perusahaan yang menjadi mitra *outsourcing*.

2. Melakukan evaluasi kinerja per minggu para tenaga kerja *office boy*.
3. Mendistribusikan kebutuhan ART *office boy* kerja untuk mendukung pekerjaan para tenaga kerja.
4. Melakukan pengecekan laporan pekerjaan para tenaga kerja *office boy* di perusahaan mitra *outsourcing*.
5. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan mitra *outsourcing*.
6. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan para tenaga kerja *office boy*.

#### **I. Staff Koordinator Lapangan *Security***

1. Melakukan monitoring kinerja para tenaga kerja *security* di perusahaan yang menjadi mitra *outsourcing*.
2. Melakukan evaluasi kinerja per minggu para tenaga kerja *security*.
3. Mendistribusikan kebutuhan ART *Security* untuk mendukung pekerjaan para tenaga kerja.
4. Melakukan pengecekan laporan pekerjaan para tenaga kerja *security* di perusahaan mitra kerja.
5. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan mitra *outsourcing*.
6. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan para tenaga kerja *security*.

#### **J. Staff Keuangan**

1. Melakukan pembayaran tagihan perusahaan
2. Melakukan penagihan terhadap gaji para tenaga kerja.

3. Melakukan pembukuan kas masuk dan kas keluar perusahaan.
4. Melakukan pembukuan terhadap bank masuk dan bank keluar perusahaan.
5. Membuat laporan kas masuk dan kas keluar.