

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Sistem informasi merupakan suatu sistem terintegrasi yang dibangun untuk mendukung proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian informasi guna membantu aktivitas operasional dan pengambilan keputusan pengguna. Dalam konteks Interaksi Manusia dan Komputer (IMK), sistem informasi dipandang sebagai sarana interaksi antara manusia dan teknologi yang harus dirancang dengan memperhatikan karakteristik pengguna serta konteks penggunaan sistem[6].

Perkembangan teknologi mendorong sistem informasi untuk diimplementasikan dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile. Sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam mengakses layanan dan informasi secara *real-time*. Namun demikian, keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fungsionalitas, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem tersebut[7].

Dalam perspektif IMK, kualitas sistem informasi sangat berkaitan dengan desain antarmuka dan pengalaman pengguna. Sistem informasi yang tidak dirancang berdasarkan prinsip-prinsip interaksi manusia dan komputer berpotensi menimbulkan kesalahan penggunaan, meningkatkan beban kognitif, serta menurunkan tingkat kepuasan pengguna[8]. Oleh karena itu, sistem informasi modern harus dikembangkan dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna agar dapat digunakan secara efektif dan efisien.

Pada penelitian ini, aplikasi Coway diposisikan sebagai sistem informasi layanan berbasis *mobile* yang berfungsi sebagai media interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Evaluasi terhadap sistem informasi tersebut difokuskan pada aspek usability untuk mengetahui sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah dan nyaman oleh pengguna. Pengukuran usability dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, yang banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi dan aplikasi digital karena kesederhanaan serta keandalannya dalam merepresentasikan persepsi pengguna[9][10].

2.1.1. Aplikasi Coway

Aplikasi Coway merupakan sistem informasi berbasis mobile yang dirancang untuk mendukung manajemen layanan pelanggan, penjualan, serta program kesehatan dalam ekosistem bisnis Coway Indonesia. Aplikasi ini bertujuan sebagai alat administratif dan sebagai *platform enablement* bagi mitra penjual untuk meningkatkan efisiensi operasional, memantau performa penjualan, memberikan layanan pelanggan yang lebih *responsive*. Berikut beberapa fitur utama aplikasi Coway:

1. Manajemen Pelanggan (*Customer Manajement*).

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengelola data dan interaksi pelanggan secara sistematis.

2. Penjualan (*Sales and Distribution Management*)

Fitur ini dirancang untuk mendukung proses transaksi, pelacakan dan promosi produk.

3. Informasi dan Edukasi

Fitur ini berguna dalam menyediakan sumber daya informasi dalam

meningkatkan kapasitas tenaga pemasar dan memperkuat komunikasi internal.

4. Pengaturan Akun

Fitur administratif ini memungkinkan pengguna mengelola profil dan keamanan akun.

2.1.2. Use Questionnaire

Dalam pengukuran *usability*, *usability* dapat dikatakan ideal apabila bagaimana sistem/produk kita mampu merampungkan tugas pengguna dengan baik. Dengan kata lain *usability* sebagai atribut berkualitas yang dapat menilai seberapa antarmuka pengguna digunakan.[2]

Metode pengukuran dan penilaian kegunaan aplikasi bersifat relatif dan bergantung pada bagaimana pengguna melakukan banyak tugas.berdasarkan penelitian[11] sebelumnya usability memiliki 5 (lima) elemen penting yaitu :

1. Kemudahan (*learnability*) didefinisikan sebagai seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas dasar saat melihat desain.
2. Efisiensi (*efficiency*) mengukur seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas setelah mempelajari desain
3. Mudah diingat (*memorability*) menilai seberapa baik pengguna dapat mengingat cara menemukan kembali aplikasi setelah tidak menggunakan untuk sementara waktu.
4. Kesalahan (*errors*) Mencakup jumlah tingkat dan tingkat kesalahan yang dibuat oleh pengguna, serta cara mereka memperbaiki kesalahan tersebut.
5. Kepuasan (*satisfaction*) mengevaluasi sejauh mana desain yang telah dibuat

memberikan kepuasan pengguna.

2.1.3. Teknik Analisa Menggunakan *System Usability Testing* (SUS)

System Usability Scale (SUS) dikembangkan oleh Brooke pada tahun 1996, yang merupakan metode evaluasi usability yang digunakan untuk mengukur seberapa mudah dan nyaman suatu sistem digunakan oleh pengguna[12]. SUS merupakan instrument evaluasi yang cepat dan andal untuk menilai tingkat kegunaan suatu sistem[5]. Teknik ini menggunakan skala likert dengan 10 pertanyaan sehingga menghasilkan skor 0-100 dan dapat dianalisis menggunakan beberapa pendekatan interpretasi, seperti *acceptability range*, *grade scale*, dan *adjective rating* yang mencerminkan rata-rata kegunaan dan kepuasan pengguna[13].

Penggunaan interpretasi skor SUS dalam bentuk *acceptability range* memungkinkan peneliti untuk menentukan apakah suatu sistem termasuk dalam kategori *not acceptable*, *marginal*, atau *acceptable*. Sementara itu, *grade scale* dan *adjective rating* digunakan untuk menggambarkan kualitas usability sistem secara lebih intuitif, seperti buruk, cukup, baik, hingga sangat baik. Model interpretasi ini banyak digunakan dalam penelitian evaluasi usability aplikasi mobile dan sistem berbasis web karena memudahkan peneliti dan pemangku kepentingan dalam memahami hasil evaluasi *usability*[4].

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *System Usability Scale* (SUS) merupakan instrumen pengukuran usability yang paling banyak digunakan karena kesederhanaan, kecepatan, serta validitas dan reliabilitasnya yang tinggi[14]. SUS telah diterapkan secara luas pada evaluasi *website*, aplikasi *mobile*, dan sistem layanan publik.

Landasan konseptual *usability* dan interaksi manusia dan komputer dalam penelitian ini juga diperkuat oleh buku ajar Interaksi Manusia dan Komputer yang menjelaskan prinsip-prinsip desain antarmuka, pengalaman pengguna, serta evaluasi *usability* secara sistematis sebagai bagian dari pengembangan sistem informasi berorientasi pengguna[15].

2.1.4. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya[16]. Variabel penelitian dalam penelitian ini menggunakan:

1. Variabel *Independen* (bebas)

Variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen.

2. Variabel *Dependen* (terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel ini disebut variabel terkait karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel independent atau bebas.

2.1.5. Skala Likert

Skala Likert adalah sebuah alat pengukuran yang diciptakan oleh Likert (1932). Skala ini terdiri dari empat atau lebih pertanyaan yang digabungkan untuk membentuk skor yang mencerminkan karakteristik individu, seperti pengetahuan, sikap dan perilaku.

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur Tingkat kepastian. Skala likert merupakan alat pengukuran psikologis yang sering digunakan dalam kuesioner dan menjadi pilihan utama dalam penelitian. Skala ini dinamakan berdasarkan Rensis Likert, yang merilis laporan yang menjelaskan penggunaannya.

Dalam mengisi pertanyaan pada skala Likert, responden menettukan Tingkat persetujuan terhadap pernyataan yan diberikan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia.

Berikut tabel skala likert yang digunakan pada penelitian ini :

Tabel II.1 Skala Likert

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber : [5]

2.1.6. Usability dalam Sistem Informasi

Usability didefinisikan sebagai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. Dalam standar ISO 9241-11, *usability* menjadi indikator utama kualitas interaksi manusia sistem dan sering digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem informasi.

Usability merupakan atribut kualitas yang menggambarkan sejauh mana suatu

sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam konteks penggunaan tertentu[17]. Konsep *usability* telah menjadi bagian penting dalam kajian Interaksi Manusia dan Komputer serta Sistem Informasi modern, karena berfokus pada hubungan antara pengguna dan sistem

Dalam praktiknya, *usability* berfungsi sebagai jembatan antara desain sistem dan pengalaman pengguna. Sistem dengan *usability* rendah cenderung sulit dipelajari, memerlukan bantuan eksternal, serta meningkatkan tingkat kesalahan penggunaan. Berbagai studi empiris menunjukkan bahwa *usability* yang rendah berkorelasi dengan rendahnya kepuasan pengguna dan tingginya potensi sistem untuk ditinggalkan.

2.2 Penelitian Terkait

Berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas *usability* pada sistem informasi berbasis web maupun aplikasi mobile dengan menggunakan pendekatan *user-centered* dan instrumen pengukuran standar. Salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS) karena mampu memberikan hasil pengukuran yang cepat, sederhana, serta memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Penelitian pertama dilakukan oleh Ika Aprilia H.N., P. Insap Santoso, dan Ridi Ferdiana yang mengkaji pengujian *usability* pada website layanan publik Pemerintah Kota Tegal. Permasalahan utama yang ditemukan adalah rendahnya tingkat penggunaan website akibat berbagai masalah *usability* seperti navigasi yang tidak jelas, informasi yang tidak mutakhir, dan desain antarmuka yang kurang mendukung interaksi pengguna. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) guna mengukur aspek efektivitas, efisiensi, dan

kepuasan pengguna secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SUS mampu menggambarkan tingkat *usability* sistem berdasarkan persepsi pengguna serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan karena sama-sama menggunakan metode SUS untuk mengukur tingkat *usability* sistem berbasis persepsi pengguna dalam rangka meningkatkan kualitas sistem informasi[18].

Penelitian kedua dilakukan oleh Frans Chandra dan Wahyu Tisno Atmojo yang menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi absensi berbasis web menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale*. Permasalahan penelitian berfokus pada efektivitas desain UI/UX dalam mendukung operasional pengguna serta apakah sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Metode *Usability Testing* digunakan untuk mengevaluasi interaksi pengguna secara langsung, sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* sistem. Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 85,2 (kategori sangat baik), namun masih ditemukan beberapa rekomendasi perbaikan seperti peningkatan fitur notifikasi dan personalisasi. Penelitian ini relevan karena sama-sama mengukur *usability* sistem berbasis persepsi pengguna untuk meningkatkan kualitas UI/UX dan pengalaman pengguna[19].

Penelitian ketiga dilakukan oleh Ario Rahadi, Anggria Putra Sutrisno, Feri Nugroho, dan Revita Desi Hertin yang menganalisis *usability* UI/UX pada *website e-learning* KLAS JGU menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Permasalahan utama penelitian adalah rendahnya tingkat kepuasan pengguna akibat kompleksitas antarmuka, waktu respon lambat, dan kesulitan navigasi. Metode SUS digunakan untuk mengukur *usability* berdasarkan kuesioner pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *usability* *website* masih berada di bawah rata-

rata sehingga diperlukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas sistem. Penelitian ini memiliki keterkaitan karena sama-sama menggunakan SUS untuk mengidentifikasi tingkat *usability* dan memberikan dasar rekomendasi perbaikan sistem[4].

Penelitian keempat dilakukan oleh Sherliana, Prastuti Sulistyorini, dan Ari Putra Wibowo yang mengevaluasi *usability* dan *user experience* pada sistem layanan digital DELIMA menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Permasalahan utama penelitian adalah belum adanya evaluasi komprehensif terhadap tingkat *usability* dan UX sistem layanan publik digital sehingga belum diketahui apakah sistem benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna. Metode SUS digunakan untuk mengukur *usability*, sedangkan UEQ digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari aspek emosional dan fungsional. Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 82,10 (kategori *Excellent*) dan pengalaman pengguna yang positif, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kebaruan dan stimulasi. Penelitian ini relevan karena menunjukkan efektivitas metode SUS dalam mengevaluasi *usability* sistem serta memberikan dasar pengembangan sistem berbasis kebutuhan pengguna[3].

Penelitian kelima dilakukan oleh Nurastuti Wijareni, Izzati Muhimmah, dan Septia Rani yang mengevaluasi *usability* aplikasi *mobile UII Skin Analyzer* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan *System Usability Scale*. Permasalahan utama penelitian adalah memastikan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna sebelum dirilis serta mengidentifikasi potensi masalah *usability*. Metode *Cognitive Walkthrough* digunakan untuk mengevaluasi proses interaksi pengguna, sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* secara

kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan nilai *usability* sebesar 82,6% (kategori sangat baik), namun tetap diperlukan perbaikan desain untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini berkaitan karena sama-sama menggunakan SUS untuk mengevaluasi *usability* sistem dan menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas sistem berbasis persepsi pengguna[5].

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penggunaan metode *System Usability Scale* secara konsisten mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat *usability* suatu sistem. Selain itu, integrasi pendekatan perancangan berbasis pengguna seperti *User-Centered Design* dan *Design Thinking* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengevaluasi *usability* aplikasi mobile Coway sebagai dasar dalam menilai kualitas sistem dari perspektif pengguna akhir.

2.3 Tinjauan Organisasi

2.3.1. Sejarah Institusi

Coway secara resmi memasuki pasar Indonesia pada tahun 2006 melalui pendirian PT Coway Indonesia, anak perusahaan dari Coway Co., Ltd. Langkah ini merupakan bagian dari strategi ekspansi global perusahaan ke Asia Tenggara, mengingat potensi pasar Indonesia yang besar, tingkat urbanisasi yang meningkat, serta kesadaran masyarakat akan kesehatan lingkungan yang mulai tumbuh.

Coway Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang solusi kesehatan lingkungan dengan produk utama berupa *water purifier*, *air purifier*, dan perlengkapan rumah tangga berbasis teknologi. Coway Indonesia merupakan bagian

dari Coway Co., Ltd. yang berasal dari Korea Selatan dan menerapkan model bisnis berbasis langganan (*subscription*).

Dalam operasionalnya, Coway Indonesia memanfaatkan aplikasi mobile sebagai sistem informasi layanan yang digunakan oleh pelanggan dan agen untuk mengelola akun, memantau layanan, melakukan pemesanan, serta mendukung aktivitas penjualan. Aplikasi ini menjadi salah satu sarana utama interaksi antara perusahaan, agen, dan pelanggan.

2.3.2. Visi dan Misi Coway

1. Visi

Life. Care. Company

Di Coway, kami berusaha membuat dunia menjadi tempat yang lebih baik, tempat yang lebih bersih, dan tempat yang lebih aman.

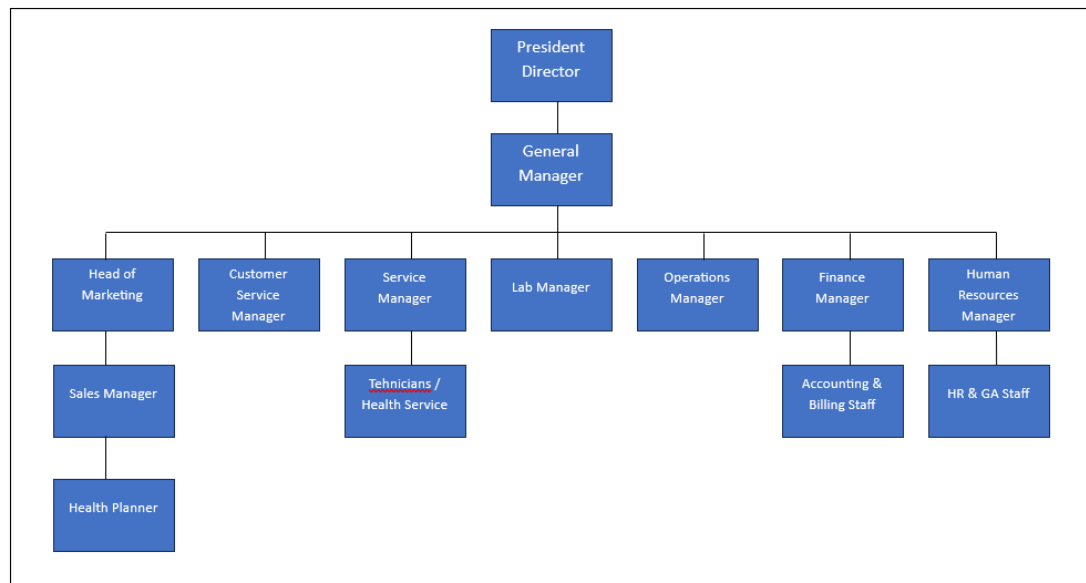
2. Misi

Create Healthier Environment, Through Pure Water and Clean Air.

Bersama sebagai sebuah tim, perjalanan kami untuk menggali kemungkinan baru, solusi baru, dan awal baru akan berlanjut untuk generasi mendatang. Kami hanya percaya bahwa dunia yang lebih baik akan mungkin ketika tindakan sebesar apapun dilakukan.

2.3.3. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi PT. Coway Indonesia:



Sumber : PT. Coway Indonesia (2025)

Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Coway Indonesia

1. *President Director*

President Director merupakan pimpinan tertinggi dalam struktur organisasi perusahaan yang memiliki kewenangan strategis dalam menetapkan visi, misi, serta arah kebijakan perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis jangka panjang, termasuk pengembangan bisnis, investasi, serta kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, *President Director* berperan sebagai representasi resmi perusahaan dalam hubungan dengan pemangku kepentingan eksternal, baik mitra bisnis, regulator, maupun pihak prinsipal internasional.

2. *General Manager.*

General Manager bertugas menerjemahkan kebijakan strategis yang ditetapkan oleh *President Director* ke dalam rencana operasional yang dapat dijalankan oleh seluruh divisi. *General Manager* bertanggung jawab dalam

mengoordinasikan aktivitas antar divisi, mengawasi kinerja operasional perusahaan secara menyeluruh, serta memastikan bahwa setiap unit kerja berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Evaluasi kinerja manajerial dan pengendalian operasional juga menjadi bagian dari tanggung jawab jabatan ini.

3. *Head of Marketing.*

Head of Marketing memiliki peran penting dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi pemasaran perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab dalam membangun dan menjaga citra merek, merancang program promosi, serta menganalisis kondisi pasar dan perilaku konsumen. *Head of Marketing* juga berperan dalam mengoordinasikan strategi pemasaran dengan aktivitas penjualan agar target penjualan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

4. *Sales Manager*

bertanggung jawab dalam mengelola aktivitas penjualan secara langsung melalui pengawasan terhadap tim penjualan. Tugas utama jabatan ini mencakup penetapan target penjualan, pengembangan strategi pencapaian target, serta pembinaan dan evaluasi kinerja tenaga penjualan. *Sales Manager* juga berperan sebagai penghubung antara tim pemasaran dan tenaga penjualan dalam mendukung pertumbuhan pendapatan perusahaan.

5. *Health Planner*

merupakan ujung tombak perusahaan dalam kegiatan penjualan dan edukasi kepada pelanggan. Jabatan ini bertanggung jawab dalam memberikan informasi produk, melakukan konsultasi kebutuhan pelanggan, serta menawarkan solusi produk yang sesuai. Selain itu, *Health Planner* berperan

dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pendekatan pelayanan dan edukasi yang berkelanjutan.

6. *Customer Service Manager*

Customer Service Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola layanan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Jabatan ini mengoordinasikan penanganan pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan serta memastikan bahwa proses layanan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. *Customer Service Manager* juga berperan dalam berkoordinasi dengan divisi teknis untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan yang bersifat operasional atau teknis.

7. *Service Manager*

Service Manager bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan teknis dan purna jual perusahaan. Tugas utama jabatan ini mencakup pengelolaan tim teknisi, pengaturan jadwal layanan, serta pengawasan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. *Service Manager* memastikan bahwa seluruh aktivitas instalasi, perawatan, dan perbaikan produk dilaksanakan sesuai dengan standar kualitas dan keselamatan yang berlaku.

8. *Technicians atau Health Service*

bertugas melaksanakan kegiatan teknis secara langsung di lapangan, termasuk instalasi produk, perawatan berkala, penggantian komponen, serta perbaikan apabila terjadi kerusakan. Selain menjalankan tugas teknis, teknisi juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan penjelasan dasar kepada pelanggan terkait penggunaan dan perawatan produk serta melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan.

9. *Lab Manager*

Lab Manager memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas produk dan layanan perusahaan melalui pengelolaan laboratorium kualitas air. Jabatan ini bertanggung jawab dalam melakukan pengujian, analisis, dan validasi kualitas air serta memastikan bahwa hasil pengujian memenuhi standar kesehatan dan regulasi yang berlaku. Data dan hasil pengujian yang dihasilkan juga digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan teknis dan pendukung kegiatan pemasaran.

10. *Operations Manager*

bertanggung jawab dalam mengelola kegiatan operasional harian dan rantai pasok perusahaan. Tugas jabatan ini mencakup pengawasan distribusi produk, pengelolaan persediaan, serta pengendalian proses operasional agar berjalan secara efisien dan efektif. *Operations Manager* juga berperan dalam berkoordinasi dengan divisi lain untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

11. *Finance Manager*

Finance Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola keuangan perusahaan, termasuk perencanaan anggaran, pengawasan arus kas, serta penyusunan laporan keuangan. Jabatan ini memastikan bahwa pengelolaan keuangan dilakukan secara transparan dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Selain itu, *Finance Manager* juga bertanggung jawab dalam mendukung proses audit dan pengambilan keputusan manajerial berbasis keuangan.

12. *Accounting dan Billing Staff*

bertugas mendukung fungsi keuangan melalui pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan administrasi penagihan, serta penyusunan laporan keuangan operasional. Jabatan ini berperan penting dalam menjaga akurasi data keuangan dan mendukung kelancaran proses administrasi keuangan perusahaan.

13. Human Resources Manager

Human Resources Manager bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karyawan. Jabatan ini juga berperan dalam penyusunan kebijakan kepegawaian, sistem penilaian kinerja, serta pengelolaan hubungan industrial untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

14. HR dan General Affairs Staff

bertugas mendukung aktivitas operasional sumber daya manusia dan administrasi umum perusahaan. Tanggung jawab jabatan ini mencakup pengelolaan data kepegawaian, administrasi perkantoran, serta pemenuhan kebutuhan fasilitas kerja. Peran ini mendukung kelancaran aktivitas organisasi secara administratif dan operasional.

