



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Teori Judul

##### 2.1.1. Pengertian Aplikasi

Menurut Jogianto (1992:12), Aplikasi merupakan suatu instruksi atau pernyataan yang ada di suatu perangkat keras (*hardware*) baik itu komputer atau smartphone yang dirancang sedemikian rupa agar bisa mengolah suatu masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*).

Menurut Pramana dalam Pane, Fadillah dan Zamzam (2020:53), Aplikasi adalah suatu perangkat lunak (*software*) atau program Komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah yang dirancang untuk mengolah data dengan aturan serta ketentuan tertentu dan menggunakan bahasa pemrograman tertentu.

##### 2.1.2. Pengertian Monitoring

Menurut Fietri dan Ilham (2021:25), Monitoring adalah sebuah siklus kegiatan yang meliputi proses pengumpulan, peninjauan ulang, pelaporan, dan tindakan atas informasi suatu proses yang sedang diimplementasikan.

Menurut Mercy (2005), Monitoring didefinisikan sebagai siklus kegiatan yang mencakup pengumpulan, peninjauan ulang, pelaporan, dan tindakan atas informasi suatu proses yang sedang diimplementasikan.

Menurut Hikmat (2010), monitoring adalah proses pengumpulan dan analisis informasi berdasarkan indikator yang ditetapkan secara sistematis dan berkelanjutan tentang kegiatan/program sehingga dapat dilakukan tindakan koreksi untuk penyempurnaan program/kegiatan itu selanjutnya.



Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian monitoring adalah proses pengumpulan dan analisis informasi tentang kegiatan/program sehingga dapat dilakukan tindakan koreksi untuk penyempurnaan program/kegiatan itu selanjutnya.

### **2.1.3. Pengertian Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2017:67), Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Fahmi (2017:188), Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.1.4. Pengertian Pencapaian**

Menurut A. Tabrani (1991:22), yang berpendapat bahwa pencapaian merupakan kemampuan nyata yang dicapai individu dari satu kegiatan atau usaha.

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (1997:101), Pencapaian adalah proses, cara, perbuatan mencapai.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian pencapaian adalah kegiatan mencapai target yang telah ditentukan.

### **2.1.5. Pengertian Penerimaan**

Menurut Syafril (2000:98), Penerimaan adalah seluruh pendapatan yang diterima tanpa melihat dari mana sumbernya, dengan besar tidak selalu sama untuk setiap kurun atau jangka waktu tertentu.

Menurut Husain (2004:65), Penerimaan adalah sejumlah uang yang diterima dari penjualan produknya kepada pedagang atau langsung kepada konsumen.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian penerimaan adalah pendapatan yang diterima oleh seseorang.

#### **2.1.6. Pengertian Account representative (AR)**

Account Representative (AR) adalah pegawai yang ditunjuk dan ditetapkan sebagai Account Representative di kantor pelayanan pajak dan setiap Account Representative memiliki beberapa wajib pajak yang harus diawasi.

#### **2.1.7. Pengertian Klasifikasi C4.5**

Klasifikasi C4.5 merupakan suatu metode untuk menemukan kumpulan pola atau fungsi yang mendeskripsikan serta memisahkan kelas data yang satu dengan yang lainnya untuk menyatakan objek tersebut masuk pada kategori tertentu dengan melihat kelakuan dan atribut dari kelompok yang telah didefinisikan. Klasifikasi C4.5 merupakan algoritma untuk mengklasifikasikan apa yang akan terjadi di masa depan untuk memperoleh hasil yang maksimal dengan bentuk sebuah struktur pohon, di mana setiap node pohon merepresentasikan atribut yang telah diuji, setiap cabang merupakan suatu pembagian hasil uji, dan node daun (*leaf*) merepresentasikan kelompok kelas tertentu. Level node teratas dari sebuah *Decision Tree* (C4.5) adalah node akar (*root*) yang biasanya berupa atribut yang paling memiliki pengaruh terbesar pada suatu kelas tertentu.

#### **2.1.8. Pengertian Metode SDLC**

Menurut Rosa dan Shalahuddin (2018), SDLC atau *Software Development Life Cycle* atau sering disebut juga *System Development Life Cycle* adalah proses mengembangkan atau mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan menggunakan model-model dan metodologi yang digunakan orang untuk mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya (berdasarkan *best practice* atau cara-cara yang sudah teruji baik).

#### **2.1.9. Pengertian Aplikasi Monitoring Kinerja dan Pencapaian Penerimaan Account Representative (AR)**

Aplikasi Monitoring Kinerja dan Pencapaian Penerimaan Account Representative (AR) adalah aplikasi yang berfungsi untuk mempermudah pegawai

seksi Penjamin Kualitas Data (PKD), Kepala Kantor, dan Kepala Seksi Pengawasan dalam memonitor kinerja dan pencapaian penerimaan Account Representative (AR) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

## 2.2. Teori Khusus

### 2.2.1. Pengertian Kamus Data

Menurut Kristanto (2018:72), “Kamus data adalah kumpulan elemen-elemen atau simbol-simbol yang digunakan untuk membantu dalam penggambaran atau pengidentifikasian setiap *field* atau file di dalam sistem.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kamus data adalah suatu kumpulan daftar data yang dapat dipahami secara standar penulisan. Kamus data memiliki beberapa simbol untuk menjelaskan informasi tambahan sebagai berikut :

**Tabel 2.1** Simbol-simbol pada kamus data

No	Simbol	Keterangan
1.	=	disusun atau terdiri dari
2.	+	Dan
3.	()	Opsional
4.	[ ]	Memilih salah satu alternatif
5.	**	Komentar
6.	@	Identifikasi atribut kunci
7.		Pemisah alternatif simbol [ ]

Sumber : Kristanto (2018:72)

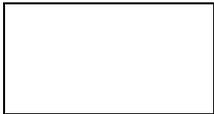
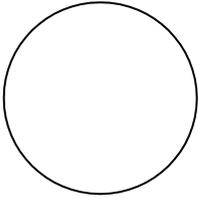
### 2.2.2. Pengertian Data Flow Diagram (DFD)

Menurut Kristanto (2018:61), “DFD adalah suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan darimana asal data dan kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data yang tersimpan dan proses yang dikenakan pada data tersebut”.

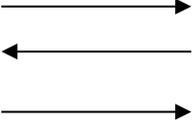
Menurut Saputra (2018:5), “*Data Flow Diagram (DFD)* merupakan suatu diagram yang menggambarkan alir data dalam suatu entitas ke sistem atau sistem ke entitas”.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *Data Flow Diagram (DFD)* adalah model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan alir data dalam suatu entitas ke sistem atau sebaliknya. Adapun beberapa simbol yang biasanya digunakan dalam perancangan DFD, diantaranya seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.2** Simbol-Simbol dalam *Data Flow Diagram (DFD)*

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1.		Entitas Luar ( <i>External Entity</i> )	Entitas Luar atau masukan atau keluaran atau orang yang memakai/berinteraksi dengan perangkat lunak yang dimodelkan atau sistem lain yang terkait dengan aliran data dari sistem yang di modelkan
2.		Proses	Proses atau fungsi pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka inilah yang harusnya menjadi fungsi atau prosedur di dalam kode program.

Lanjutan **Tabel 2.2** Simbol-Simbol dalam *Data Flow Diagram* (DFD)

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
3.		Aliran Data	Aliran data merupakan data yang dikirim antar proses, dari penyimpanan ke proses, atau dari proses ke masukan ( <i>input</i> ) atau keluaran ( <i>output</i> ).
4.		<i>File</i> atau basis data	Pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka pemodelan notasi inilah yang harusnyadibuat menjadi tabel-tabel basis data yang dibutuhkan, tabel-tabel ini juga harus sesuai dengan perancangan tabel-tabel pada basis data.

Sumber : Rosa A.S dan Shalahuddin (2018:71-72)

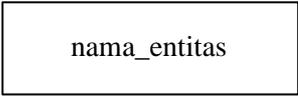
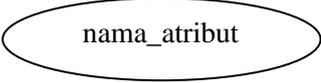
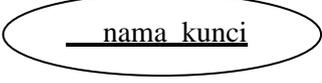
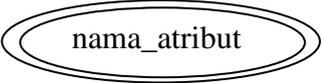
### 2.2.3. Pengertian Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut Fridayanthie dan Mahdiati (2016:132), “*Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah model teknik pendekatan yang menyatakan atau menggambarkan hubungan suatu model”. Di dalam hubungan ini tersebut dinyatakan yang utama dari ERD adalah menunjukkan objek data (*entity*) dan hubungan (*relationship*) yang ada pada *entity* berikutnya.

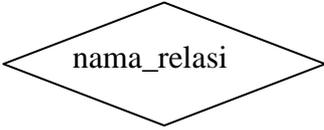
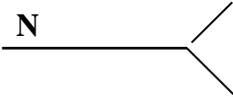
Menurut Rohman (2018:1), “*Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah suatu komponen-komponen humpunan entitas dan himpunan relasi yang masing-masing dilengkapi dengan atribut yang mempresentasikan seluruh fakta dari dunia nyata yang dituju”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah model teknik pendekatan yang mempresentasikan seluruh fakta dari dunia nyata yang dituju. Adapun beberapa simbol yang biasanya digunakan dalam ERD, diantaranya seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.3** Simbol-simbol pada *Entity Relationship Diagram* (ERD)

No.	Simbol	Deskripsi
1.	Entitas / <i>Entity</i> 	Entitas merupakan data inti yang akan disimpan.
2.	Atribut 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitas.
3.	Atribut kunci primer 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitas dan digunakan sebagai kunci akses <i>record</i> yang diinginkan; biasanya berupa id; kunci primer dapat lebih dari satu kolom, asalkan kombinasi dari beberapa kolom tersebut dapat bersifat unik (berbeda tanpa ada yang sama).
4.	Atribut multivalai / <i>multivalue</i> 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitas yang dapat memiliki nilai lebih dari satu.

Lanjutan **Tabel 2.3** Simbol-simbol pada *Entity Relationship Diagram* (ERD)

No.	Simbol	Deskripsi
5.	Relasi 	Relasi yang menghubungkan antar entitas; biasanya diawali dengan kata kerja.
6.	Asosiasi / <i>association</i> 	Penghubung antara relasi dan entitas dimana di kedua ujungnya memiliki <i>multiplicity</i> kemungkinan jumlah pemakaian.

Sumber : Rosa A.S dan Shalahuddin (2018:50-51)

#### 2.2.4. Pengertian Diagram Konteks

Menurut Jogiyanto (2005), Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh *input* ke sistem atau *output* dari sistem. Ia akan memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Sistem dibatasi oleh *boundary* (dapat digambarkan dengan garis putus). Dalam diagram konteks hanya ada satu proses. Tidak boleh ada *store* dalam diagram konteks.

Menurut Kristanto (2011:63), Diagram konteks adalah sebuah diagram sederhana yang menggambarkan hubungan antara entity luar, masukan dan keluaran dari sistem. Diagram konteks direpresentasikan dengan lingkaran tunggal yang mewakili keseluruhan sistem.

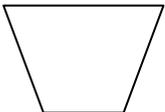
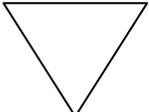
Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Diagram konteks adalah sebuah diagram yang terdiri dari suatu proses yang menggambarkan hubungan antara entity luar, masukan dan keluaran dari ruang lingkup suatu sistem.

### 2.2.5. Pengertian Blockchart

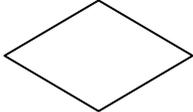
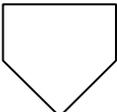
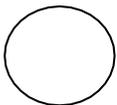
Menurut Nafiudin dalam Kristanto (2008:75) mengemukakan, blockchart berfungsi untuk memodelkan masukan, keluaran, proses maupun transaksi dengan menggunakan simbol-simbol tertentu. Pembuatan blockchart harus memudahkan bagi pemakai dalam memahami alur dari sistem atau transaksi.

Adapun simbol-simbol yang sering digunakan dalam blockchart dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.4** Simbol-simbol *Blockchart*

No	Simbol	Arti
1.		Menandakan dokumen, bisa dalam bentuk surat, formulir, buku/bendel/berkas atau cetakan.
2.		Multi dokumen
3.		Proses manual
4.		Proses yang dilakukan oleh kompute
5.		Menandakan dokumen yang diarsipkan (arsip manual)
6.		Layar peraga ( <i>monitor</i> )

Lanjutan Tabel 2.4 Simbol-simbol *Blockchart*

No	Simbol	Arti
7.		Pemasukan data secara manual
8.		Terminasi yang menandakan awal dan akhir dari suatu aliran
9.		Pengambilan keputusan ( <i>decision</i> )
10.		Data penyimpanan ( <i>data stroge</i> )
11.		Proses apa saja yang tidak terdefinisi termasuk aktivitas fisik
12.		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang lain
13.		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang sama

Sumber : Kristanto (2008:75-77)

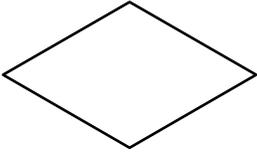
### 2.2.6. Pengertian Flowchart

Menurut Solikin (2018:493), "Flowchart merupakan bagan (*chart*) yang menunjukkan alir atau arus (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem secara logika".

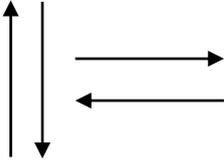
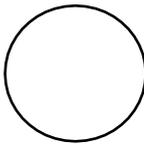
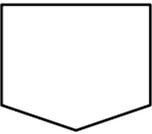
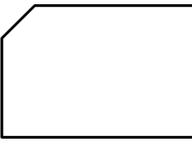
Menurut Nurmalina, dkk (2017:277), "Flowchart adalah diagram yang menunjukkan alir di dalam program atau prosedur sistem secara logika."

Adapun simbol-simbol yang sering digunakan dalam *flowchart* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.5** Simbol-simbol *Flowchart*

No.	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1.		<i>Terminal</i>	Menyatakan permulaan atau akhir suatu program
2.		<i>Process</i>	Menyatakan suatu tindakan (proses) yang dilakukan oleh komputer
3.		<i>Input / Output</i>	Menyatakan proses <i>input</i> atau <i>ouput</i> tanpa tergantung jenis peralatannya
4.		<i>Decision</i>	Menunjukkan suatu kondisi tertentu yang akan menghasilkan dua kemungkinan jawaban : ya / tidak

Lanjutan Tabel 2.5 Simbol-simbol *Flowchart*

No.	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
5.		<i>Flow</i>	Menyatakan jalannya arus suatu proses
6.		<i>Predefined Process</i>	Menyatakan penyediaan tempat penyimpanan suatu pengolahan untuk memberi harga awal
7.		<i>Connector</i>	Menyatakan sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang sama
8.		<i>Offline Connector</i>	Menyatakan sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang berbeda
9.		<i>Punched Card</i>	Menyatakan <i>input</i> berasal dari kartu atau <i>output</i> ditulis ke kartu
10.		<i>Document</i>	Mencetak keluaran dalam bentuk dokumen (melalui <i>printer</i> )

Sumber: Sitorus (2015:15-16)