

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu pasar otomotif terbesar di Asia Tenggara, dengan pertumbuhan yang pesat dari tahun ke tahun. Dalam industri ini, perusahaan-perusahaan berusaha untuk meningkatkan penjualan produk otomotif dengan memperluas jaringan dealer mereka. Namun, dalam mengelola jaringan dealer yang luas, tantangan utama yang dihadapi adalah memantau dan mengelola kinerja dealer dan stafnya secara efisien. Monitoring kinerja menjadi krusial dalam memastikan bahwa dealer dan staf bekerja sesuai dengan standar perusahaan. Tanpa pemantauan yang efektif, perusahaan berisiko mengalami penurunan kualitas layanan, yang dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan citra merek.

Monitoring kinerja adalah Proses pengumpulan, pengukuran, dan analisis data tentang kinerja individu atau tim untuk menilai efektivitas mereka dalam mencapai tujuan organisasi[3]. Monitoring kinerja merupakan elemen kunci dalam memastikan efisiensi dan efektivitas operasional suatu perusahaan. Dengan memonitor kinerja, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam berbagai aspek operasional, seperti proses produksi, layanan pelanggan, dan manajemen sumber daya manusia. Melalui pemantauan yang sistematis dan berkelanjutan, perusahaan dapat mengumpulkan data yang relevan untuk menganalisis tren kinerja, mendeteksi masalah sejak dini, dan mengukur pencapaian terhadap target yang telah ditetapkan. Informasi ini sangat berharga

karena memungkinkan manajemen untuk mengambil tindakan korektif yang diperlukan, seperti memperbaiki prosedur kerja yang tidak efektif, memberikan pelatihan tambahan bagi karyawan, atau mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien. Dengan demikian, monitoring kinerja tidak hanya membantu dalam mengatasi kelemahan yang ada tetapi juga mendorong peningkatan terus-menerus dan inovasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan membantu perusahaan mencapai tujuan bisnis jangka pendek dan jangka panjang. Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan alat analitik modern, proses monitoring kinerja dapat dilakukan dengan lebih akurat dan real-time, memberikan perusahaan keunggulan kompetitif dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan kompleks. Dengan memperhatikan pentingnya monitoring kinerja dalam operasional perusahaan secara umum, PT XYZ juga menyadari betapa krusialnya penerapan konsep ini dalam menjaga dan meningkatkan kinerja dealer dan stafnya di pasar otomotif yang kompetitif.

PT XYZ merupakan distributor utama sepeda motor dan suku cadang di Jawa Barat yang berkontribusi bagi PT. Astra Honda Motor. PT. XYZ memiliki area cakupan yang luas, terdapat 219 dealer yang terbagi kedalam tiga jenis yaitu regular, wing, dan big wing, ini merupakan tantangan tersendiri bagi PT. XYZ dalam melakukan monitoring kinerja dealer dan stafnya. Kinerja dealer dan staf memainkan peran penting dalam kesuksesan PT. XYZ dalam pasar otomotif yang kompetitif. Namun tanpa sistem yang tepat untuk memantau dan mengevaluasi kinerja mereka, perusahaan mungkin mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi

peluang untuk peningkatan dan mengatasi masalah yang muncul. Dalam memonitoring kinerja dealer dan stafnya.

Saat ini monitoring kinerja dealer dan staff PT XYZ dilakukan dalam kurun waktu enam bulan sekali di bulan januari dan bulan juni terhadap 219 dealer sehingga estimasi waktu pengerjaan monitoring ini mencapai satu bulan lamanya. Dalam proses pelaksanaannya monitoring ini mengalami beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya seperti pada proses pengolahan data monitoring yang masih dilakukan dengan mengisi kuisioner yang masih berbentuk kertas, hal ini dapat menghambat proses pengolahan karena kuisioner ini rentan akan kerusakan, kehilangan dan kesalahan dalam input data. Lalu pada proses pelaporan monitoring yang dilakukan dengan mengirimkan dan mendistribusikan data data laporan (report score dealer, report score nasional dan powerpoint hasil monitoring) masih melalui email, Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam membagikan report score dealer ke masing-masing cabang dealer. Kemudian revisi evaluasi pada proses evaluasi monitoring yang dilakukan oleh dealer tidak terdokumentasi dengan baik, menyebabkan kebingungan dan repetisi usaha, yaitu pengulangan pekerjaan yang tidak perlu dimana evaluasi yang sama dilakukan lebih dari sekali oleh individu atau tim yang berbeda tanpa koordinasi yang efektif, serta revisi yang tidak dikelola secara sistematis sehingga dealer harus mengajukan evaluasi berkali-kali untuk masalah yang sama.

Dengan penelitian yang berjudul “SISTEM INFORMASI MONITORING KINERJA DEALER DAN STAFF DI PT XYZ”, diharapkan dapat membantu monitoring kinerja dealer dan staf di PT. XYZ dengan memberikan solusi terhadap

berbagai masalah yang terdapat pada proses pengolahan data monitoring, pelaporan data monitoring, dan evaluasi monitoring agar dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam mengelola kinerja dealer dan staf.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. Pada proses pengolahan data monitoring, pengisian kuisionernya masih menggunakan kertas. Hal ini rentan terjadinya kerusakan, kehilangan dan kesalahan pada pengisian kuisioner tersebut dikarenakan banyaknya jumlah dealer yang mencapai 219 dealer.
2. Proses pelaporan monitoring masih dilakukan melalui email, yang menyebabkan keterlambatan distribusi laporan dan kesulitan dalam memastikan semua cabang dealer menerima informasi secara tepat waktu.
3. Revisi dan evaluasi hasil monitoring yang tidak terdokumentasi dengan baik menyebabkan kebingungan, repetisi usaha, dan kesulitan dalam melakukan tindak lanjut yang tepat.

1.2.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem monitoring kinerja dealer dan staf yang berjalan di PT. XYZ.
2. Bagaimana merancang sistem informasi monitoring dealer dan staff berbasis web di PT XYZ.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi monitoring yang diusulkan menjadi sistem informasi berbasis web.

4. Bagaimana menguji sistem informasi pengiriman laporan monitoring agar sesuai dengan spesifikasi yang telah dirancang.

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses monitoring kinerja dealer dan staff di PT. XYZ. Sistem ini dirancang untuk mengatasi masalah-masalah yang diidentifikasi dalam proses monitoring yang saat ini dilakukan, seperti kesalahan pengisian kuisisioner, keterlambatan distribusi laporan dan revisi yang tidak terdokumentasi dengan baik. Dengan memperkenalkan sistem informasi yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas data, kecepatan pengiriman laporan, dan kemampuan pengambilan keputusan bagi manajemen.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem monitoring yang berjalan di PT. XYZ.
2. Untuk Membuat rancangan sistem monitoring kinerja dealer dan staf berbasis web guna mengatasi permasalahan pada sistem yang berjalan di PT. XYZ.
3. Untuk mengimplementasikan hasil dari rancangan program yang dibuat menggunakan Bahasa pemograman PHP dengan framework Laravel.

4. Bagaimana pengujian sistem monitoring kinerja dealer dan staf pada PT. XYZ agar sistem yang dirancang dapat mengatasi masalah yang terjadi dan layak memenuhi kebutuhan monitoring kinerja dealer dan staf PT. XYZ.

1.4. Kegunaan Penelitian

Di dalam penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memudahkan PT. XYZ dalam mengevaluasi kinerja dan peningkatan operasional berdasarkan hasil monitoring terhadap kinerja dealer dan staf untuk meningkatkan daya saing perusahaan di pasar otomotif.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam mengimplementasikan materi materi yang telah penulis pelajari dan menambah wawasan dan pengalaman penulis dari berbagai masalah yang penulis temui selama penelitian ini.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi topik serupa atau terkait, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian lainnya mengenai

perkembangan teknologi informasi dalam konteks industri otomotif atau aplikasi manajemen kinerja dalam bidang lainnya.

1.5. Batasan Masalah

1. Sistem informasi ini dirancang untuk pengembangan sistem informasi monitoring yang berfungsi untuk monitoring kinerja dealer dan staf di PT. XYZ.
2. Pembahasan terbatas pada proses pengolahan data monitoring, pelaporan monitoring, dan evaluasi monitoring.
3. Proses monitoring ini dilakukan dalam *wave* atau rentan waktu yang telah ditentukan yaitu dalam kurun waktu enam bulan sekali, pada bulan januari dan bulan juni.
4. Jumlah dealer yang dimonitoring sebanyak 219 dealer yang terbagi kedalam 3 jenis yaitu reguler, wing dan big wing
5. Setiap Jenis Dealer memiliki jumlah pertanyaan kuisisioner yang berbeda.
6. Kuisisioner terdiri dari 4 panel pertanyaan yang berupa *H1 premise* (fasilitas yang menunjang pelayanan pelanggan), *H1 Process* (staf yang bertugas dalam pelayanan kepada pelanggan), *H23 Premise* (fasilitas dealer yang menunjang proses kebutuhan pelanggan), *H23 Process* (staf yang bertugas dalam membantu proses kebutuhan pelanggan).
7. Prosedur pengisian kuisisioner berdasarkan indicator-indikator yang telah ditetapkan didalam kuisisioner jika semua indikator terdapat di

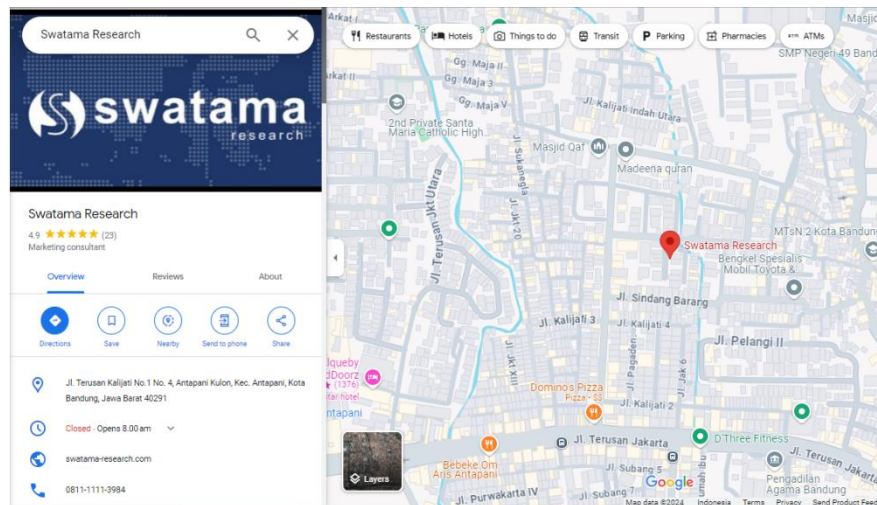
dealer maka akan di ceklis “*exist good*”, jika hanya sebagian dari indikator tersebut maka akan di ceklis “*exist not good*”, dan jika semua indikator tidak terdapat di dealer maka akan di ceklis “*not exist*”

8. Pengajuan evaluasi memiliki ketentuan dimana pengajuan evaluasi tidak boleh mengulang atau sama persis dengan evaluasi dari *wave* sebelum nya, dan evaluasi juga harus sesuai dengan poin nilai yang kurang dari *report score dealer*.
9. Sistem informasi ini akan digunakan oleh petugas lapangan, data entry, riset analis, PIC dan dealer.
10. Hasil dari fitur-fitur yang dirancang di sistem informasi ini berupa data report score nasional, data report score dealer dan data evaluasi kinerja.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah di PT. SWATAMA REASEARCH yang beralamat di Jl. Terusan Kalijati I No. 4 Antapani, Bandung West Java – Indonesia 40291.



Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian

1.6.2. Waktu penelitian

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Bulan ke-1	Bulan ke-2	Bulan ke-3	Bulan ke-4	Bulan ke-5	Bulan ke-6
1	Penyusunan Proposal						
2	Survei Objek Penelitian						
3	Pengumpulan Data dan Analisis Sistem						
4	Perancangan Sistem						
5	Pembangunan Sistem						
6	Pengujian						

7	Implementasi						
---	--------------	--	--	--	--	--	--

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab yang mencakup seluruh aspek penting dari permasalahan yang ada. Sistematika penulisan yang dibuat adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan kondisi atau fenomena yang menjadi dasar penelitian, identifikasi dan rumusan masalah yang menjadi fokus utama, serta tujuan dan maksud dari penelitian tersebut. Selain itu, bab ini menjelaskan kegunaan penelitian bagi pembaca, memetakan batasan penelitian untuk memperjelas cakupan, serta menyebutkan lokasi dan waktu penelitian dilakukan. Terakhir, bab ini menyajikan sistematika penulisan, memberikan panduan tentang struktur dan susunan tulisan secara keseluruhan untuk memandu pembaca dalam memahami isi tulisan dengan baik.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini mengulas hasil penelitian sebelumnya serta merangkum teori-teori yang digunakan dalam penulisan skripsi ini. Ini memberikan pandangan singkat tentang perkembangan pengetahuan terkait topik dan kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian.

BAB III: OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan objek dan metode penelitian yang diterapkan, serta memberikan gambaran singkat tentang objek penelitian dan analisis sistem yang berjalan. Ini membantu dalam menetapkan landasan yang kuat untuk pengenalan terhadap penelitian, sambil memberikan konteks yang diperlukan untuk memahami konten penelitian secara menyeluruh.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, termasuk langkah langkah perancangan dan pembuatan sistem yang di buat

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menerangkan kesimpulan yang penulis dapat dari bab-bab yang sudah diuraikan sebelumnya dan saran yang berisi rekomendasi praktis dari temuan penelitian yang dapat menjadi panduan untuk tindakan selanjutnya atau penelitian lanjutan di masa depan.