

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Mediatama Kreasi Informatika merupakan perusahaan yang bergerak dalam penyediaan layanan solusi teknologi informasi untuk perusahaan dan pemerintah. PT. Mediatama Kreasi Informatika memiliki berbagai divisi yang berperan dalam proses penyediaan layanan teknologi informasi salah satunya adalah divisi teknis. Divisi teknis memiliki peranan penting dalam mendukung proses penyediaan layanan teknologi di perusahaan yang bertugas dalam mengembangkan aplikasi perangkat lunak yang berkualitas untuk pelanggan. PT. Mediatama Kreasi Informatika dalam upayanya untuk menyediakan layanan teknologi informasi, kinerja divisi teknis sangat diperhatikan untuk menghasilkan perangkat lunak yang berkualitas, untuk menghasilkan perangkat lunak yang berkualitas diperlukan monitoring dan evaluasi kinerja divisi.

Hasil wawancara dengan Bapak Triyuka Agustin selaku Manajer divisi teknis mengungkapkan proses monitoring dilakukan mingguan yang dilaksanakan pada hari Senin atau Jumat. Proses monitoring yang dilakukan saat ini dilakukan oleh project management dengan tiga indikator yaitu monitoring absensi, monitoring workload, dan assessment karyawan seperti pada **lampiran A**. Salah satu kendala yang dialami oleh manajer teknis adalah tidak adanya standar target untuk menentukan indikator kinerja divisi teknis sehingga manajer teknis kesulitan dalam mengukur kinerja divisi teknis. Maka dari itu, sistem monitoring ini membutuhkan indikator yang terukur dan dapat menjadi acuan bagi manajer dalam melakukan monitoring.

Bapak Triyuka menambahkan proses evaluasi dilakukan setelah melakukan proses monitoring yang dilaksanakan setiap tiga bulan sekali. Proses evaluasi dilakukan untuk memperbaiki kinerja divisi. Proses evaluasi melibatkan manajer, project management, dan direktur untuk mendiskusikan hasil monitoring serta

mengidentifikasi kendala yang muncul untuk memperbaiki kinerja yang tidak sesuai lalu mendiskusikan dan menetapkan tindak lanjut dengan harapan capaian kinerja divisi membaik.

Hasil pemaparan proses monitoring dan evaluasi kinerja divisi teknis di PT. Mediatama Kreasi Informatika, dengan mengimplementasikan sistem monitoring dan evaluasi berbasis teknologi informasi dapat memungkinkan manajer dan project management untuk menetapkan target sehingga dapat melakukan pengukuran terhadap kinerja divisi teknis dan juga menghasilkan keputusan yang tepat. Penggunaan metode Key Performance Indicator (KPI) yang relevan dan terukur dengan menetapkan KPI yang tepat manajer dan project management dapat mengukur pencapaian dan mengevaluasi kinerja divisi teknis secara objektif. Berikut penjelasan Yudana Malik Ibrahim, Sulistiowati, dan Yoppy Mirza Maulana dalam penelitian yang berjudul Rancang Bangun Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Divisi Kapal Niaga Pada PT. PAL INDONESIA, “KPI digunakan oleh perusahaan untuk mengukur performa kinerjanya”[1].

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan beberapa masalah terkait sistem monitoring dan evaluasi di PT. Mediatama Kreasi Informatika yaitu:

1. Manajer teknis kesulitan mengukur kinerja divisi teknis.
2. Manajer teknis kesulitan menetapkan indikator target untuk mengukur kinerja divisi teknis.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja divisi teknis di PT. Mediatama Kreasi Informatika menggunakan metode key performance indikator, dengan harapan

dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang ada. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari sistem yang dibangun adalah:

1. Membantu manajer teknis melakukan pengukuran kinerja divisi teknis.
2. Membantu manajer teknis menetapkan indikator target untuk mengukur kinerja divisi teknis.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini dibuat beberapa batasan masalah agar pembahasan lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut:

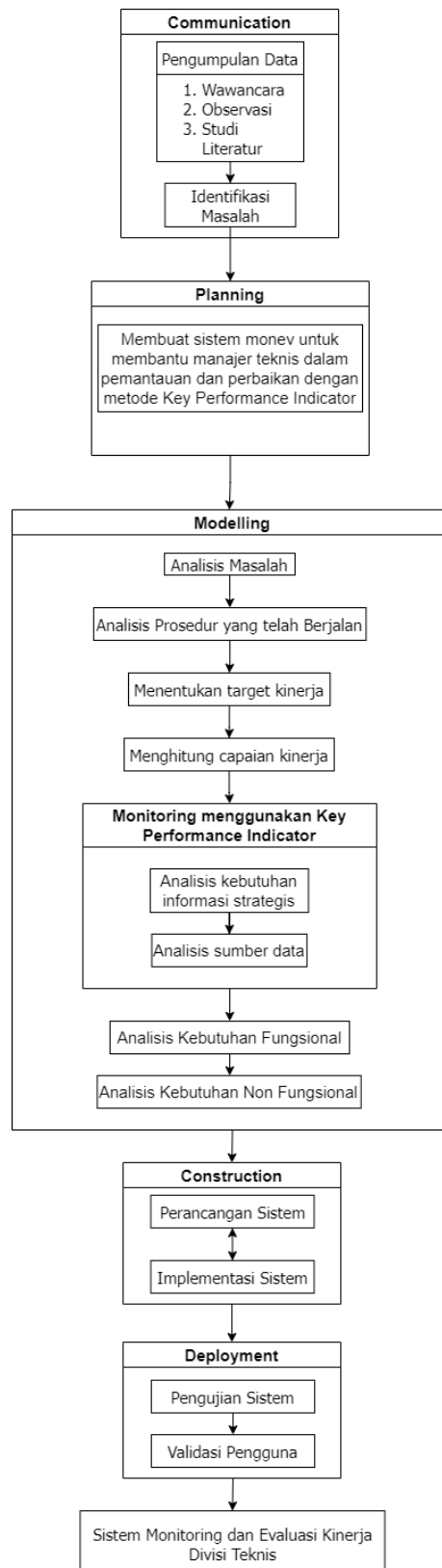
1. Sistem ini dibuat berbasis *website* yang terhubung internet.
2. Sistem ini dibuat dengan bahasa pemrograman HTML, CSS, PHP dan Javascript.
3. Metode yang digunakan dalam perhitungan menggunakan metode *Key Performance Indicator*.
4. Sistem digunakan oleh Manajer Teknis dan project management.
5. Analisis perangkat lunak yang digunakan adalah pemodelan terstruktur yang digunakan adalah sebagai berikut:
 - a. *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk memodelkan data.
 - b. *Data Flow Diagram* (DFD) untuk memodelkan alur sistem yang akan dibangun.
 - c. *Business Process Model and Notation* (BPMN)
6. Database yang digunakan adalah *MySQL*.
7. Keluaran dari sistem yang dibangun antara lain:
 - a. Informasi capaian kinerja divisi teknis.
 - b. Informasi evaluasi kinerja divisi teknis.
 - c. Informasi masalah dan kendala yang muncul.

8. Proses yang terdapat pada sistem monitoring dan evaluasi kinerja divisi teknis meliputi:
 - a. Proses pengolahan data.
 - b. Proses pemantauan dan tindak lanjut kinerja divisi teknis.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan menggunakan metode kuantitatif pada divisi teknis PT. Mediatama Kreasi Informatika yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hal-hal yang diperlukan.

Model yang digunakan untuk membangun sistem ini adalah model *Waterfall*. Model ini menggunakan pendekatan sistematis yang berurutan. Model pengembangan *Waterfall* meliputi beberapa tahap yaitu *Communication*, *Planning*, *Modeling*, *Construction*, dan *Deployment*. Tahapan-tahapan tersebut diterapkan dalam alur penelitian. Tahap *communication* dimulai dengan pengumpulan data. Tahap *Planning* melibatkan identifikasi masalah. Tahap *Construction* melakukan implementasi sistem[2]. Tahapan terakhir adalah *Deployment* yang melibatkan pengujian dan validasi user. Alur dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar 1.1:



Gambar 1. 1 Alur Penelitian

Adapun penjelasan tahapan dalam metodologi penelitian dalam penyusunan skripsi yang terdapat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:

1. Communication

a. Pengumpulan Data

i. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu pengumpulan informasi mengenai permasalahan yang terjadi di PT. Mediatama Kreasi Informatika yang dilakukan dengan tanya jawab dengan Bapak Ghany Cahyadi selaku manajer teknis yang mengelola dan mengawasi divisi teknis.

ii. Observasi

Observasi merupakan salah satu pengumpulan informasi berupa data dan proses dengan cara mengamati setiap alur proses monitoring hingga evaluasi dari divisi teknis.

iii. Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan dengan cara mempelajari sumber kepustakaan diantaranya jurnal, paper, buku referensi, dan bacaan-bacaan pendukung yang berkaitan dengan penelitian untuk mengumpulkan data.

b. Identifikasi Masalah

Tahap ini merupakan tahap permulaan dari penelitian yaitu melakukan pencarian masalah yang sedang dihadapi oleh PT. Mediatama Kreasi Informatika khususnya divisi teknis.

2. Planning

Tahap ini merupakan tahap perencanaan membuat sistem monitoring dan evaluasi untuk membantu manajer teknis dalam pemantauan dan perbaikan dengan metode key performance indicator.

3. Modeling

a. Analisis Sistem

i. Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan uraian permasalahan dari hasil penelitian yang disesuaikan dengan maksud dan tujuan.

ii. Analisis Prosedur yang telah Berjalan

Analisis Prosedur yang telah berjalan adalah penggambaran prosedur yang sedang berjalan di PT. Mediatama Kreasi Informatika saat ini.

iii. Menentukan target kinerja

Menentukan target kinerja dilakukan untuk setiap indikator diidentifikasi dengan memperhitungkan tujuan strategis dari perusahaan, khususnya divisi teknis PT. mediatama kreasi informatika.

iv. Menghitung capaian kinerja

Menghitung capaian kinerja dilakukan untuk mengukur seberapa jauh realisasi kinerja dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan.

v. Monitoring menggunakan Key Performance Indicator

1) Analisis kebutuhan informasi strategis

Identifikasi KPI digunakan untuk mengukur pencapaian target dan capaian kinerja divisi teknis PT. Mediatama Kreasi Informatika.

2) Analisis sumber data

Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data pengukuran kinerja berdasarkan KPI. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis.

b. Analisis Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional merupakan proses merumuskan, merencanakan, dan menggabungkan berbagai aspek menjadi satu kesatuan yang berfungsi, serta menggambarkan sistem yang akan dikembangkan.

c. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional bertujuan untuk merumuskan spesifikasi sistem yang diperlukan, mencakup analisis perangkat keras, perangkat lunak, dan kebutuhan pengguna.

4. Construction

a. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan tahapan perencanaan yang mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan data, perencanaan antarmuka, perencanaan pesan, perencanaan jaringan semantic, dan perencanaan procedural pada suatu sistem.

b. Implementasi Sistem

Implementasi sistem merupakan tahapan yang dilakukan setelah proses perancangan dan pengkodean selesai.

5. Deployment

a. Pengujian Sistem

Pengujian dilakukan setelah sistem dibangun, kemudian akan diuji apakah terdapat kesalahan atau tidak, sudah sesuai dengan analisis yang ditentukan atau belum.

b. Validasi Pengguna

Validasi Pengguna dilakukan untuk memastikan bahwa sistem memenuhi kebutuhan pengguna.

6. Sistem

Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja Divisi Teknis di PT. Mediatama Kreasi Informatika Menggunakan Metode *Key Performance Indicator* adalah hasil dari penelitian dan sistem sudah siap digunakan oleh perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dikerjakan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, Batasan masalah, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan yang merupakan gambaran dari keseluruhan bab

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang profil tempat penelitian dan teori-teori yang mendukung penelitian sebagai referensi yang akan digunakan.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini membahas tentang analisis sistem, analisis masalah, analisis kebutuhan fungsional dan non fungsional, perancangan sistem, perancangan database, perancangan antarmuka.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini membahas tentang implementasi sistem, pengujian sistem, dan pengujian sistem.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan penutup yaitu berupa kesimpulan yang berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab sebelumnya dan saran.