BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Sari Melati Kencana (*Pizza Hut Indonesia*) adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang restoran dan telah memiliki suatu sistem pelayanan yang baik guna melayani pelanggan. Persaingan dalam dunia bisnis khususnya perusahaan restoran mendorong untuk melakukan suatu strategi pelayanan yang cepat terhadap pelanggan, dengan meningkatkan kinerja karyawan melalui penilaian yang telah ditentukan oleh perusahaan Pizza Hut area Bandung.

Saat ini jumlah restoran Pizza Hut di Indonesia sudah mencapai 125 restoran yang tersebar di 22 propinsi. Di Provinsi Jawa Barat tepatnya kota Bandung, restoran Pizza Hut mempunyai 11 restoran dengan masing-masing restoran memiliki pegawai 50 sampai 65 orang. Masing-masing pegawai mempunyai kinerja yang berbeda-beda, sehingga Area Manager dan Restoran Managernya sendiri sulit sekali untuk menilai pegawai tersebut secara langsung. Pizza Hut mempunyai empat divisi dalam tim operationalnya, yaitu *Front Of The House (FOH), Back Of The House (BOH), Order Taker (OT)* dan *Delivery*. Masing-masing dari keempat divisi tersebut mempunyai segi penilaian kinerja yang berbeda-beda. Penilaian yang diberikan restoran Pizza hut yaitu laporan *e-CER (elektronik Excellent Champs Review) dan CMS (Customer Mistery Shoper). e-CER* akan menilai dan mengontrol segala sesuatu yang sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan, sedeangkan *CMS* akan menilain pelayanan pegawai terhadap pelanggan di restoran. Selain *e-CER* dan *CMS*, Pizza Hut memberikan sebuah ajang kompetisi bertaraf internasional yaitu *Champs Challenges. Champs Challenges* diselenggarakan untuk para pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dan berkualitas, untuk bersaing menuju kemenangan yaitu; mendapatkan penghargaan (*reward)* dan jenjang jabatan yang lebih tinggi.

Dalam menangani masalah tersebut, maka restoran Pizza Hut membutuhkan laporan penilaian kinerja pegawai, berdasarkan kategori yang ditetapkan oleh perusahaan. Laporan tersebut, akan dijadikan sebagai alat ukur penilaian kinerja pegawai dari masing-masing restoran. Penilaiannya akan dilakukan oleh Restoran Manager setiap satu tahun sekali. Sehingga Area Restoran Manager dan Restoran Manager, lebih mudah untuk mencari dan memilih data pegawainya yang mempunyai kinerja yang baik.dan berprestasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka restoran Pizza Hut khususnya area Bandung membutuhkan sebuah sistem informasi untuk penilaian kinerja pegawai. Agar penilaian kinerjanya jelas, spesifik dan terukur *(measurable)*, maka diperlukan sebuah alat ukur atau indikator. Indikator tersebut dapat diukur dengan menggunakan metode *Key Performance Indikators (KPI). KPI* hanya digunakan sebagai alat atau petunjuk, untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pegawai yang berdampak terhadap pelayanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sub bab 1.1, maka perumusan masalah dalam pembuatan aplikasi *sistem informasi* adalah bagaimana membangun aplikasi *sistem informasi* Penilaian Kinerja Pegawai di restoran Pizza Hut area Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan pada sub bab 1.1, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah pembangunan aplikasi *sistem informasi* Penilaian Kinerja Pegawai di restoran Pizza Hut area Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai sistem yang dibangun ini adalah :

1. Memudahkan pihak Area Manager dan Restoran Manager untuk menilai data pegawai yang mempunyai nilai kinerja yang baik dan berprestasi di semua restoran Pizza Hut area Bandung.
2. Memudahkan pihak Restoran Manager untuk melakukan perhitungan penilaian kinerja pegawai untuk dipromosikan ke jenjang jabatan yang lebih tinggi.

3. Membuat laporan penilaian kinerja yang meliputi semua data pegawai di Pizza Hut area Bandung yang dilakukan setiap tahunnya oleh Restoran Manager.
4. Memudahkan pegawai untuk melihat penilaian kinerja masing-masing.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk memudahkan perancangan dan menghindari meluasnya permasalahan, maka batasannya yaitu:

1. Ruang lingkup penilaian kinerja pegawainya hanya dari divisi operasional saja, yaitu *Front Of The House (FOH), Back Of The House (BOH), Order Taker (OT)* dan *Delivery*.
2. Kategori penilaian kinerja pegawai ditentukan oleh perusahaan PT. Sari Melati Kencana (Pizza Hut Indonesia), berdasarkan unsur prestasi yang dinilai yaitu; Pengetahuan Jabatan, Kualitas kerja, Kualitas Layanan, Kuantitas Kerja, Kemandirian Karyawan, Kemampuan Pribadi, Daya Analisa & Logika, Kerjasama & Komunikasi, Absensi & Ketepatan Waktu serta Kemampuan Supervisi & Kepemimpinan.
3. Data penilaian kinerja pegawai hanya dilakukan di restoran Pizza Hut area Bandung dan hanya berupa laporan akhir penilaian.
4. Menggunakan metode *KPI* sebagai alat ukur penilaian kinerja agar lebih jelas, terarah dan terukur *(measurable)*.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis. Metodologi yang digunakan untuk membangun aplikasi ini adalah metodologi deskriptif. Terdapat dua metode dalam penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data

   Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil.

b. Observasi

Observasi yaitu mengamati secara langsung proses kerja yang dilaksanakan di restoran Pizza Hut area Bandung untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti.

c. Interview

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil dan sebagai narasumber adalah:

1. Area Manager (AM)
2. Restoran Manager (RM)
3. Asisten Restoran Manager (ARM)
4. Shift Leader (SL)

2. Metode pembangunan perangkat lunak

Metode perancangan yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ini menggunakan pendekatan berorientasi data atau terstruktur yaitu model *waterfall*, yang meliputi proses dibawah ini: (Gambar 1.1 [Referensi: **Sommerfille**])

a. System/Information Enginnering

Tahapan dimulai dengan membangun syarat dari semua elemen sistem dan mengalokasikan berupa subset dari kebutuhan ke perangkat lunak tersebut. Dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan Area Manager dan Restoran Manager, melakukan observasi secara langsung ke tempat penelitian.

b. Analysis

Tahap dimana proses pengumpulan kebutuhan difokuskan, khususnya pada perangkat lunak. Dengan cara menganalisis data yang sudah

terkumpul dan mengelompokkannya berdasarkan variabel dan jenis responden.

c. *Design*

Tahap dimana proses menerjemahkan syarat atau kebutuhan ke dalam sebuah representasi perangkat lunak yang dapat diperkirakan demi kualitas sebelum dimulai pemunculan kode. Dengan cara merancang *database* hingga perancangan antarmuka.

d. *Coding*

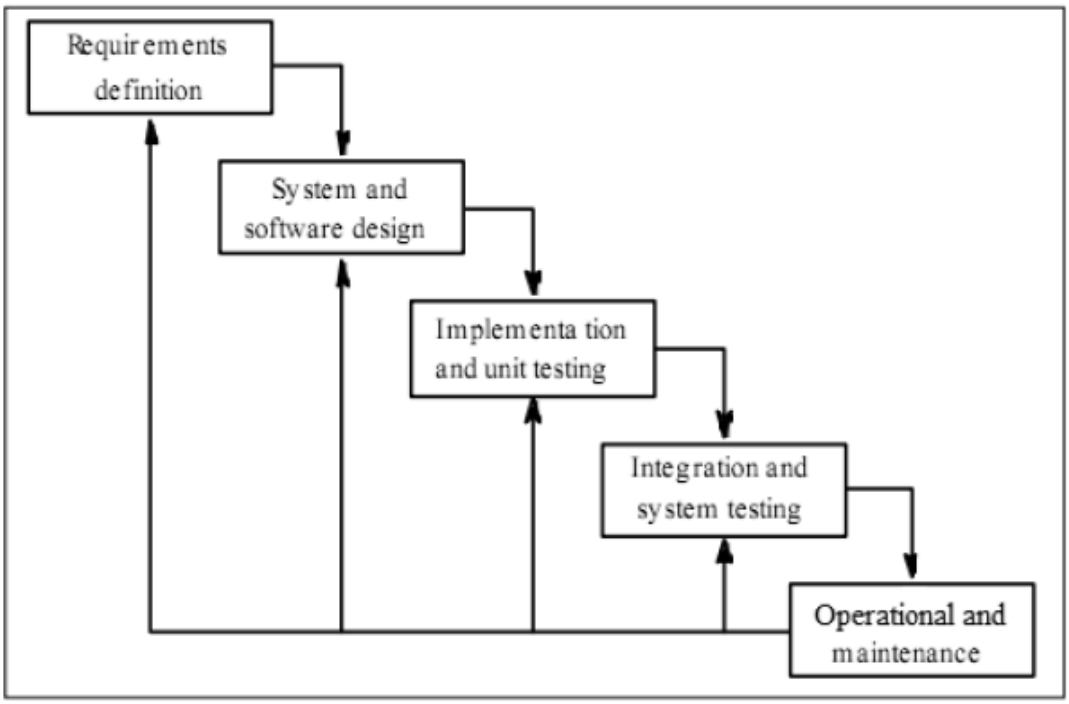
Tahap dimana desain harus diterjemahkan ke dalam bentuk mesin yang dapat dibaca. Dengan cara menerjemahkannya dengan menggunakan bahasa pemograman PHP (*Hypertext Preprossesor*).

e. Testing

Tahap dimana pengujian program dilakukan setelah kode dibuat. Dalam aplikasi ini perangkat lunak akan diuji dengan menggunakan metode *Black-Box.*

f. Maintenance

Tahap terakhir berupa perawatan, perubahan atau penambahan. Pada tahapan ini tidak dilakukan karena dalam pembangunan aplikasi ini hanya dilakukan hingga tahap *testing* saja.



Gambar 1.1 Model *Waterfall* [Referensi: **Sommerfille**]

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dijelaskan mengenai landasan konsep beserta teori yang mendukung dalam ***Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai di Pizza Hut area Bandung***, beberapa diantaranya adalah; Sistem, Informasi, Sistem Informasi,

Kinerja, Penilaian, Indikator, Sumber Daya Manusia (SDM), Penilaian Kinerja, Metode Penilaian Kinerja, Metode KPI (*Key Performance Indicators*), Basis Data, Sistem Basis Data, Jaringan Komputer, Internet, Model Proses Perangkat Lunak, Bahasa Pemrograman dan *Software* Pendukung.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang uraian mengenai perancangan riwayat dan sistem yang sedang berjalan pada restoran *Pizza Hut area Bandung.* Analisis sistem yang sedang berjalan terdiri dari cara kerja yang sedang berjalan, analisis masalah, analisis basis data, analisis kebutuhan non fungsional, analisis kebutuhan fungsional, perancangan basis data, perancangan antarmuka, perancangan prosedural.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi hasil implementasi dan pengujian dari hasil analisis dan perancangan yang telah dibuat sehingga diketahui apakah sistem yang dibangun sudah memenuhi syarat sebagai aplikasi yang *user-friendly* atau tidak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi hasil keseluruhan sistem informasi yang telah dibuat seperti: hasil implementasi dan manfaat terhadap manajemen dan pegawai. Saran berisi masukan terhadap sistem informasi yang telah dibuat dan pengembangan untuk sistem selanjutnya.