

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi *monitoring* adalah sebuah aplikasi untuk mengetahui perubahan yang terjadi akibat pergerakan *variable* secara kontinyu dalam kurun waktu tertentu. Sistem informasi *monitoring* digunakan untuk melihat faktor – faktor yang menyebabkan perubahan dan pergerakan dari *variable* tersebut untuk selanjutnya dianalisis dan dijadikan acuan untuk pengambilan keputusan oleh manajemen (Prasetyo, 2009).

Seperti layaknya perusahaan berkembang lainnya yang mengadakan evaluasi terhadap mitra kerjanya, PT. Telkom Regional Timur perlu melakukan evaluasi secara terus-menerus terhadap kinerja para mitranya untuk memastikan ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan. Manajer performansi selama ini melakukan pengawasan terhadap kinerja mitra *speedy* dengan meminta laporan kepada bagian data *center* yang menangani data mitra *speedy*. Kemudian pihak data *center* akan melakukan pencarian (*query*) data untuk menyajikan kedalam bentuk laporan kepada manajer. Saat ini belum ada aplikasi bagi orang-orang yang berada di *level* manajer melakukan *monitoring* performansi mitra setiap saat.

Berdasarkan permasalahan yang ada di PT. Telkom Regional Timur, maka perlu adanya suatu sistem informasi *monitoring* berbasis *web* dengan harapan dapat *memonitoring* kinerja mitra *speedy*. Pemilihan aplikasi berbasis *web* karena kebutuhan dari seorang manajer yang mempunyai mobilitas tinggi serta dapat diakses dimana saja. Dengan adanya sistem ini pihak eksekutif tidak lagi meminta

kepada *staff* manajer untuk menyiapkan laporan yang dibutuhkan. Eksekutif dapat mengakses informasi yang telah dibuat dan disediakan oleh sistem. Sistem *monitoring* ini dapat membandingkan performansi mitra setiap regional di seluruh Indonesia. Hal ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk *monitoring* ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan pada setiap regional. Sistem *monitoring* performansi mitra yang dibangun ini dimulai dari analisa kebutuhan *user*, beserta indentifikasi parameter indikator untuk mengetahui mana informasi yang merupakan informasi penting dan mempunyai nilai kritikal. Informasi yang di tampilkan merupakan kombinasi dari teks, grafik, *chart*, dan mengandung *key performance indicator* yang membuat *user* dapat mengetahui kondisi dari data-data mitra yang ada saat ini, serta fasilitas *drilldown* yang dapat membantu untuk mengetahui informasi lebih detail.

Manfaat yang ingin dicapai dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah menghasilkan suatu aplikasi *monitoring* performansi mitra yang dapat mendukung pengawasan kinerja mitra penjualan *speedy* pada PT. Telkom Regional Timur. Diharapkan sistem informasi *monitoring* ini juga mampu menampilkan visualisasi yang menarik bagi manajer untuk melakukan *monitoring* dan menganalisis masalah yang timbul dalam performansi mitra *speedy* pada PT. Telkom Regional Timur.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi *monitoring* data performansi mitra *speedy* berbasis *web* pada PT. Telkom Regional Timur

untuk merancang dan membuat laporan yang dibutuhkan oleh pihak manajer performansi yang mempunyai *key performance indicator* dalam bentuk tabel maupun grafik yang bersifat *drilldown*.

2. Bagaimana merancang dan membangun informasi performansi mitra *speedy* setiap regional.
3. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi berbasis *web* yang memudahkan pihak eksekutif dalam memantau perkembangan performansi mitra *speedy*.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dari sistem yang dibahas adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan pada aplikasi *monitoring* ini berdasarkan data performansi mitra *speedy* Pada PT. Telkom Regional Timur tahun 2010.
2. Modul performa unit kerja, terdiri dari:
  - a. Jumlah mitra aktif per regional.
  - b. Jumlah mitra tidak aktif per regional.
  - c. Total paket *speedy* per regional yang telah terjual oleh mitra.
  - d. Total *pre sales*.
3. Modul performansi mitra, terdiri dari:
  - a. Jumlah mitra produktif, nilai yang didapat dari mitra *speedy* yang menghasilkan prospek dan yang telah menghasilkan *usage* (penjualan).
  - b. Jumlah mitra tidak produktif, nilai yang didapat dari mitra *speedy* yang belum menghasilkan prospek dan yang belum menghasilkan *usage* (penjualan).

4. Modul top *ten*, terdiri dari:
  - a. Data prospek mitra per regional.
  - b. Data rata-rata *usage* mitra per regional.
  - c. Data *sales* per *day* mitra per regional.
5. Modul top regional, terdiri dari:
  - a. Top prospek yaitu nilai yang didapat dari jumlah regional yang telah mempunyai status prospek.
  - b. Top *usage* yaitu nilai yang didapat dari jumlah regional yang telah mempunyai status *usage*.
  - c. Nilai top *presales*, nilai yang didapat dari jumlah regional yang telah mempunyai status layanan.
6. Sistem ini tidak membahas proses akuntansi.
7. Sistem ini tidak membahas mengenai pengambilan keputusan yang dilakukan oleh eksekutif PT. Telkom Regional Timur.

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan laporan-laporan dalam bentuk grafik, tabel dan mempunyai *key performance indicator* serta fasilitas *drilldown* yang dapat membantu untuk mengetahui informasi lebih detail.
2. Menghasilkan informasi perbandingan untuk mengetahui performansi mitra *speedy* setiap regional.
3. Menghasilkan aplikasi berbasis *web* yang memudahkan pihak eksekutif dalam memantau perkembangan performansi mitra *speedy*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dari karya tulis tugas akhir yang membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori yang mendukung pokok pembahasan tugas akhir yang meliputi pengertian Sistem, Informasi, Sistem Informasi, Manajemen Kinerja, Analisa dan Desain Sistem Informasi, *World Wide Web*, *Monitoring*, *Key Performance Indicator*, Media Penyajian Data, Grafik, *Dashboard*, Interaksi Manusia dan Komputer, *Unifield Modeling Language*, *Testing* dan Implementasi Sistem.

### BAB III : PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan mengenai perancangan sistem yang terdiri atas penjelasan dari analisa sistem, perancangan sistem, desain basis data sampai dengan rancangan antar muka aplikasi *monitoring* performansi mitra *speedy* berbasis *web*.

### BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Bab ini menjelaskan tentang implementasi dan evaluasi program menggunakan *Black Box Testing*, berisi langkah-langkah implementasi program dan hasil implementasi program, serta analisis terhadap kinerja aplikasi tersebut.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang menjawab pernyataan dalam perumusan masalah dan beberapa saran yang bermanfaat dalam pengembangan program di waktu mendatang.

