

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Field Collector*

Field collector adalah tenaga penagihan hutang yang bertugas untuk mengingatkan sekaligus melakukan penagihan kepada pemilik hutang yang dalam hal ini merupakan nasabah pemilik kartu kredit yang mengalami kredit macet dengan berkomunikasi dengan cara bertatap muka langsung. Dalam surat edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP disebutkan bahwa tenaga penagihan (*field collector*) harus dipastikan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai dengan ketentuan berikut:

- a. Menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan Penerbit Kartu Kredit, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan.
- b. Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Pemegang Kartu Kredit.
- c. Penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal.
- d. Penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain Pemegang Kartu Kredit.
- e. Penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu.
- f. Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili Pemegang Kartu Kredit.

Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Pemegang Kartu Kredit dan penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada huruf f) dan huruf g) hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Pemegang Kartu Kredit terlebih dahulu (Bank Indonesia, 2012).

2.2 Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu (Hasibuan, 2003).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Veithzal Rivai, 2009).

2.2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Veithzal Rivai, 2009).

2.2.2 Pengukuran Kinerja Karyawan

Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes, terdapat delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian atau pengukuran terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik, yaitu:

- a. *Quantity of work* yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan

- b. *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. *Job Knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d. *Creativeness* yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooperation* yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain
- f. *Dependability* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
- g. *Initiative* yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- h. *Personal qualities* yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integrasi pribadi (Umi Narimawati, 2009).

2.3 *Key Performance Indicator (KPI)*

Key Performance Indicator adalah *metric* dan pengukuran yang mengindikasikan apakah perusahaan hidup atau mati. Mengukur dan merawat KPI adalah sasaran utama dari beberapa solusi *Business Intelligence* (Scheps, 2008).

Kinerja *field collector* akan dievaluasi berdasarkan *Key Performance Indicator (KPI)* yang telah ditetapkan oleh perusahaan pada subdivisi *collection* yaitu:

- a. Aktifitas penagihan nasabah (*visit report*)/hari:

| |
|--|
| Aktifitas penagihan nasabah (Visit report) / hari: > 5 nasabah |
|--|

- b. Perolehan total pembayaran nasabah/bulan:

| |
|---|
| Perolehan total pembayaran nasabah/ bulan: > Rp 10.000.000,00 |
|---|

- c. Jumlah penanganan nasabah/bulan:

Jumlah penanganan nasabah/bulan: > 150 nasabah

- d. Kunjungan nasabah:

Status nasabah selama 3 kali kunjungan = Alamat tidak ada

Status nasabah selama 3 kali kunjungan = Tidak ada ditempat

**Status nasabah selama 3 kali kunjungan =
Salah alamat / Meninggalkan pesan / Tidak bisa ditemui
/ Tidak mau bayar**

Dalam melakukan evaluasi baik atau tidaknya kinerja *field collector* akan diprioritaskan berdasarkan perolehan target pembayaran nasabah terlebih dahulu selanjutnya dilihat berdasarkan jumlah penanganan nasabah. Pada KPI mengenai kunjungan nasabah apabila status nasabah mencapai indikator tersebut diatas maka nasabah akan dikelompokkan kedalam status nasabah Ditolak dan perlu dilakukan evaluasi.

2.4 Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Bocij, 2008).

2.4.1 Sistem

Sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan komponen yang saling terkait yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Fungsi sistem adalah untuk menerima masukan dan mengubahnya menjadi output (Bocij, 2008).

2.4.2 Informasi

Definisi informasi yang umum digunakan yaitu:

- a. Data yang telah diolah sehingga menjadi bermakna.
- b. Data yang telah diolah untuk suatu tujuan.
- c. Data yang telah dipahami dan dimengerti oleh penerima.

Terdapat tiga hal penting yang dapat ditarik dari definisi diatas. Pertama, terdapat proses yang jelas dan logis yang digunakan untuk menghasilkan informasi. Proses ini melibatkan pengumpulan data untuk sebuah proses transformasi dalam rangka menciptakan informasi. Kedua, informasi melibatkan dan menempatkan beberapa inisial data dalam bentuk konteks yang bermakna sehingga dapat dipahami dan ditindaklanjuti. Ketiga, informasi yang dihasilkan untuk suatu tujuan yaitu untuk melayani kebutuhan informasi dari beberapa jenis.

Informasi dapat dikatakan memiliki sejumlah karakteristik yang berbeda yang dapat digunakan untuk menggambarkan kualitas. Perbedaan antara informasi yang baik dan buruk dapat diidentifikasi dengan mempertimbangkan atribut kualitas informasi yang ada. O'brien dan marakas (2006), mengambil pendekatan yang lebih terstruktur dan menggambarkan atribut kualitas informasi menjadi tiga kategori dasar yaitu; waktu, konten dan bentuk.

1. Dimensi waktu (*Time dimension*)

Dimensi waktu menggambarkan jangka waktu yang berhubungan dengan informasi dan frekuensi di mana informasi tersebut diterima.

a. Ketepatan waktu (*Timeliness*). Informasi harus tersedia saat dibutuhkan.

Jika informasi yang diberikan terlalu dini, hal itu mungkin tidak lagi sama ketika digunakan. Jika informasi yang diberikan terlambat, maka tidak akan ada gunanya.

b. Keadaan saat ini (*Currency*). Informasi harus mencerminkan keadaan pada

saat informasi diberikan. Agar informasi *up-to-date*, informasi juga harus menunjukkan daerah-daerah atau kondisi yang terjadi untuk diubah saat informasi tersebut digunakan.

c. Frekuensi (*Frequency*). Selain menjadi tersedia bila diperlukan, informasi

juga harus tersedia sesering yang diperlukan. Ini berarti bahwa informasi harus diberikan secara berkala, misalnya beberapa organisasi mungkin memerlukan laporan penjualan mingguan sementara yang lainnya hanya perlu laporan bulanan.

d. Jangka waktu (*Time period*). Informasi tersebut harus mencakup periode

waktu yang benar. Sebagai contoh perkiraan penjualan mungkin termasuk informasi mengenai kinerja masa lalu, kinerja saat ini, dan prediksi kinerja selanjutnya sehingga penerima memiliki pandangan masa lalu, sekarang dan keadaan selanjutnya.

2. Dimensi konten (*Content dimension*)

Dimensi konten menggambarkan ruang lingkup dan isi informasi

- a. Akurasi (*Accuracy*). Informasi yang berisi kesalahan hanya memberikan hasil yang terbatas pada organisasi.
- b. Relevansi (*Relevance*). Informasi yang diberikan harus relevan dengan situasi tertentu dan harus memenuhi informasi yang diperlukan oleh penerima. Informasi yang terlalu detil dapat membahayakan atribut lain dari kualitas informasi, seperti keringkasan.
- c. Kelengkapan (*Completeness*). Semua informasi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan informasi dari penerima harus disediakan. Informasi lengkap dapat membahayakan atribut lain dari kualitas informasi, seperti ruang lingkup dan akurasi.
- d. Keringkasan (*Conciseness*). Hanya informasi relevan dengan kebutuhan informasi dari penerima saja yang harus disediakan. Selain itu, informasi yang harus disediakan bentuk yang paling kompak mungkin. Sebagai contoh, angka penjualan biasanya disediakan untuk bentuk grafik atau tabel akan menjadi tidak biasa bagi penerima apabila berupa laporan teks.
- e. Cakupan (*scope*). Ruang lingkup informasi yang disediakan harus sesuai dengan kebutuhan informasi dari penerima. Kebutuhan penerima akan menentukan apakah informasi tersebut harus berfokus pada organisasi atau situasi eksternal dan apakah harus fokus pada area spesifik yang memberikan gambaran lebih umum.

3. Dimensi bentuk (*Form dimension*)

Dimensi Bentuk menggambarkan bagaimana informasi tersebut disajikan kepada penerima.

- a. Kejelasan (*Clarity*). Informasi harus disajikan dalam bentuk yang sesuai dengan penerima yang dimaksud. Penerima harus dapat menemukan item tertentu dengan cepat dan harus dapat memahami informasi dengan mudah.
- b. Detil (*Detail*). Informasi memuat tingkat yang benar detail dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi penerima. Sebagai contoh, dalam beberapa kasus informasi yang sangat rinci akan membutuhkan sementara di lain informasi ringkasan akan diperlukan.
- c. Berurutan (*Order*). Informasi harus diberikan dalam urutan yang benar. Sebagai contoh, laporan manajemen biasanya berisi ringkasan singkat di awal. Hal ini memungkinkan manajer untuk mencari dan memahami aspek yang paling penting dari laporan sebelum memeriksa detailnya sebagai tingkat yang lebih tinggi.
- d. Presentasi (*Presentation*). Informasi harus disajikan dalam bentuk yang sesuai dengan penerima yang dimaksud. Metode yang berbeda dapat digunakan untuk membuat informasi yang lebih jelas dan lebih mudah diakses oleh penerima. Misalnya secara umum informasi numerik ditampilkan dalam bentuk grafik atau tabel.
- e. Media (*Media*). Informasi harus disajikan dengan menggunakan media yang benar. Informasi resmi, misalnya, sering disajikan dalam bentuk

laporan cetak, dimana saat presentasi mungkin menggunakan proyektor video (Bocij, 2008).

2.5 *Monitoring*

Monitoring adalah kegiatan pemantauan atau pengamatan yang berlangsung selama kegiatan berjalan untuk memastikan dan mengendalikan keserasian pelaksanaan program dengan perencanaan yang telah ditetapkan (Hedwig, 2007).

Monitoring adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Seperti yang terlihat dalam kenyataan, langkah awal proses *monitoring* adalah langkah perencanaan, penetapan tujuan, standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan. Proses *monitoring* juga membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, dan pengarahan telah dilaksanakan secara efektif (Handoko, 2000).

Adapun tipe-tipe dari *monitoring* antara lain:

1. *Monitoring* pendahuluan: pengawasan yang dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan.
2. *Monitoring* yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan: tipe pengawasan ini merupakan proses aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi dulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau menjadi semacam peralatan “*double-check*” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.

3. *Monitoring* umpan balik: digunakan untuk mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan.

Selain adanya tipe-tipe *monitoring* seperti yang sudah disebutkan di awal, dalam melakukan suatu kegiatan *monitoring* diperlukan juga beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan, beberapa tahapan tersebut adalah:

1. Penetapan standar

Standar adalah suatu pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar. Standar juga mempunyai tiga bentuk umum antara lain:

- a. Standar-standar *physic*, yang meliputi kuantitas barang atau jasa, jumlah langganan, atau kualitas pelayanan.
- b. Standar-standar moneter, yang di tunjukan dalam rupiah dan mencakup biaya tenaga kerja.
- c. Standar-standar waktu, yang meliputi kecepatan pelayanan atau batas waktu suatu pekerjaan yang harus diselesaikan.

2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat. Tahap ini melibatkan beberapa pertanyaan yang dapat digunakan seperti: Berapa kali pelaksanaan seharusnya di ukur?, dalam bentuk apa pengkuran dilakukan?, dan siapa saja yang terlibat?

3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus-menerus. Sehingga ada banyak cara untuk menjalankan pengukuran

pelaksanaan, yaitu 1) pengamatan, 2) laporan-laporan, 3) metoda-metoda otomatis dan 4) melakukan inspeksi.

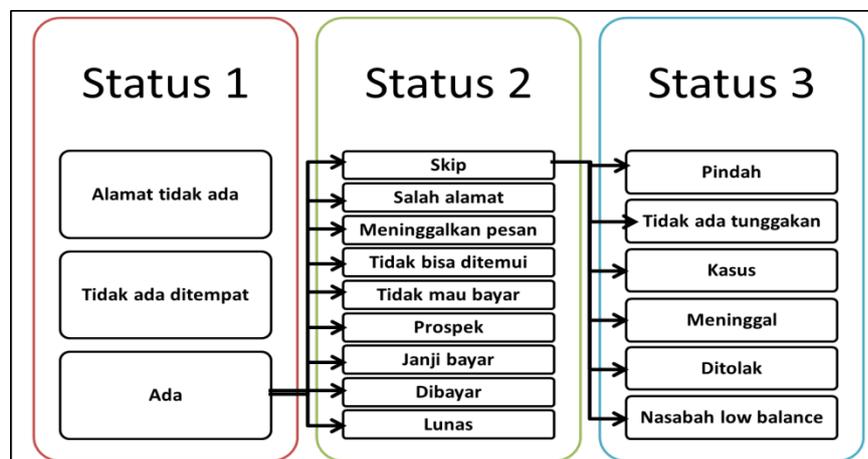
4. Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan

Tahap ini merupakan tahap ditemukannya penyimpangan dan dari standar yang ditentukan yang selanjutnya penyimpangan tersebut dianalisis agar ditemui mengapa standar tidak dapat tercapai.

5. Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan

Tindakan koreksi dapat dilakukan jika dari hasil analisa memang di haruskan untuk segera mengambil tindakan. Dan tindakan koreksi tersebut bisa berupa mengubah standar mula-mula (terlalu tinggi atau terlalu rendah), mengubah pengukuran pelaksanaan (inspeksi terlalu sering frekuensinya atau sebaliknya), dan mengubah cara dalam menganalisa dan menginterpretasikan penyimpangan-penyimpangan (Handoko, 2000).

Kinerja *field collector* akan dimonitoring oleh *supervisor* berdasarkan persentase nasabah yang ditangani, status nasabah, *history visit report*, form PTP dan jumlah pembayaran nasabah tiap *field collector*. Berikut adalah tahapan dari status nasabah:



Gambar 2.1 Status nasabah

2.6 Evaluasi

Evaluasi adalah upaya menilai kualitas program dan hasil-hasilnya secara berkala dengan menggunakan pendekatan yang tepat. Evaluasi penelitian berarti upaya menggali informasi terhadap proses dan hasil penelitian untuk menilai kualitasnya dengan menggunakan pendekatan yang tepat (Hedwig, 2007).

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan (Arikunto dan Cepi, 2008:2).

Evaluasi perlu dilakukan untuk segala jenis dan ukuran organisasi, maka evaluasi seharusnya mampu merangsang sikap kritis terhadap ekspektasi dan asumsi yang ada, sehingga dapat memicu pengkajian ulang atas tujuan dan nilai-nilai, serta mampu memberikan alternatif dan merumuskan kriteria.

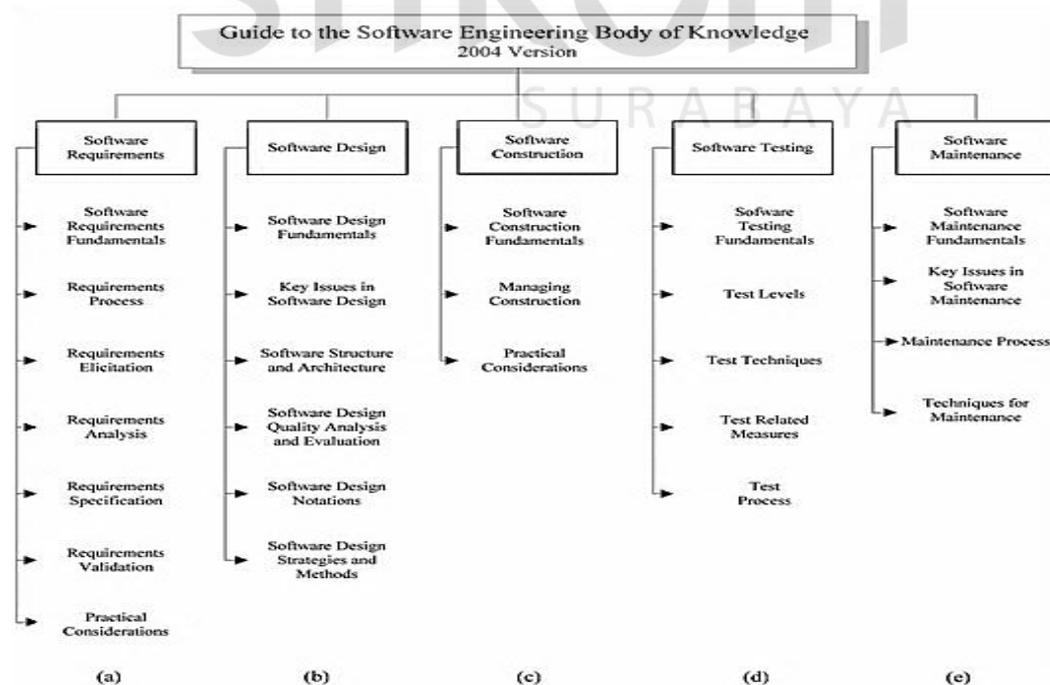
Kegiatan evaluasi seharusnya di jalankan secara berkelanjutan, tidak hanya pada akhir periode atau setelah munculnya permasalahan. Dengan melakukan evaluasi yang berkala atau berkelanjutan memungkinkan penolok ukuan kemajuan dan pemantauan yang lebih efektif (Fred R David, 2009)

2.7 *Software Eengineering Body of Knowledge (SWEBOK)*

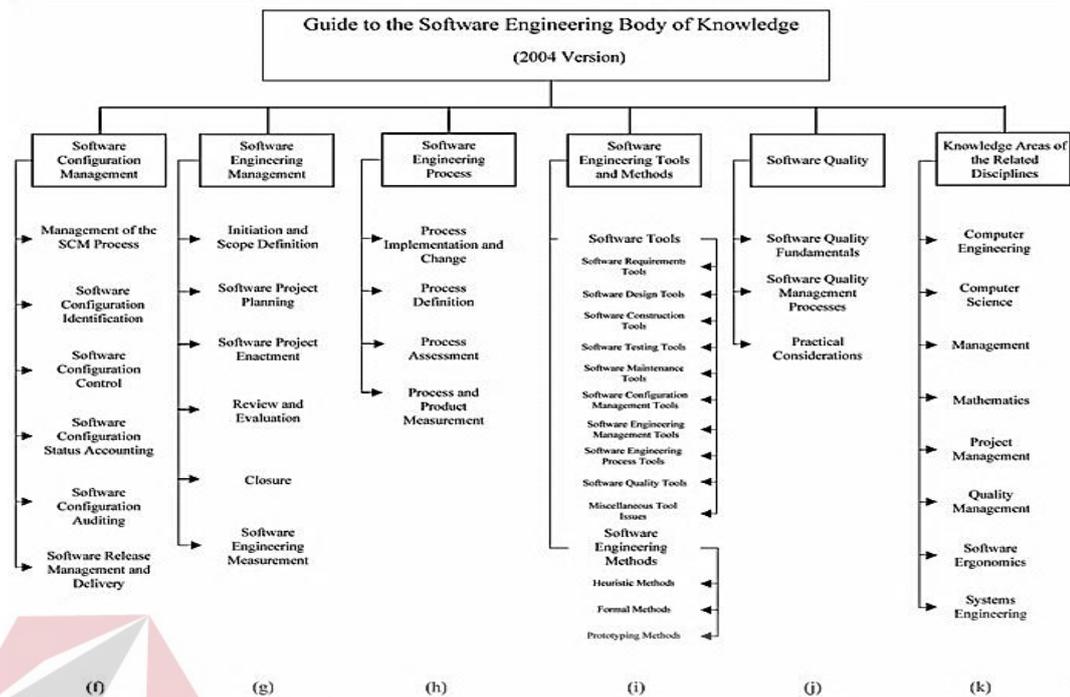
Software Engineering Body of Knowledge (SWEBOK) adalah disiplin ilmu yang mengintegrasikan proses, metode dan alat untuk pengembangan perangkat lunak komputer. SWEBOK menggambarkan pengetahuan secara umum tentang rekayasa perangkat lunak yang dibagi kedalam 10 area pengetahuan

(*knowledge areas*) atau disebut KAs. SWEBOK merupakan produk dari komite koordinasi rekayasa perangkat lunak yang disponsori oleh *Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) computer society*. Didalam SWEBOK terdapat 10 KAs yaitu:

1. *Software requirements*
2. *Software design*
3. *Software construction*
4. *Software testing*
5. *Software maintenance*
6. *Software configuration management*
7. *Software engineering management*
8. *Software engineering process*
9. *Software engineering tools and methods*
10. *Software quality*



Gambar 2.2 Bagian 1 - 5 dari SWEBOK



Gambar 2.3 Bagian 6 - 10 dari SWEBOK serta disiplin ilmu yang berkaitan

SWEBOK mempunyai panduan yang disebut *guide to swebok*. Panduan ini dibuat untuk lima tujuan yaitu:

1. Untuk memperlihatkan kesamaan pandangan tentang rekayasa perangkat lunak diseluruh dunia.
2. Untuk memperjelas tempat dan menetapkan batas dari rekayasa perangkat lunak dan hubungannya dengan disiplin ilmu lain seperti ilmu komputer, manajemen proyek, teknik komputer da matematika.
3. Untuk memberi karakter isi dari disiplin ilmu rekayasa perangkat lunak.
4. Untuk memberikan akses topik ke SWEBOK.
5. Untuk memberikan pengetahuan dasar bagi pengembangan kurikulum dan sertifikasi serta perizinan (Pressman, 2004).

Pada pelaksanaan tugas akhir ini tahap yang digunakan hanya sampai pada tahap empat yaitu tahap dilakukannya *software testing* (pengujian perangkat lunak).

2.8 *Internet*

Internet adalah komunikasi berbasis komputer yang lebih besar dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dan telah melahirkan aplikasi khusus, seperti intranet dan ekstranet. Bisa disebut juga sebagai sekumpulan jaringan yang dapat disatukan bersama. Jadi *internet* dapat didefinisikan sebagai penghubung jaringan global sehingga penyebaran data dan program dapat terjadi (McLeod dan Schell, 2008).

World Wide Web sering disingkat dengan *www* atau *web* adalah informasi yang dapat diakses melalui *internet* dimana dokumen-dokumen *hypermedia* (*file-file* komputer) disimpan dan kemudian diambil dengan cara-cara yang menggunakan metode penentuan alamat yang unik (McLeod dan Schell, 2008). *Web* merupakan salah satu layanan *internet* yang paling banyak digunakan dibanding dengan layanan lain seperti *ftp*, *gopher*, *news* atau bahkan *email* (Nugroho, 2004).

Adapun cara kerja *web* adalah sebagai berikut:

1. Informasi *web* disimpan dalam dokumen dalam bentuk *web page*.
2. Halaman *web* tersebut disimpan dalam komputer *server web*.
3. Sementara dipihak pemakai ada komputer yang bertindak sebagai komputer *client* dimana ditempatkan program untuk membaca halaman *web* yang ada di *server web* (*browser*).
4. *Browser* membaca halaman *web* yang ada di *server web*.

Kelebihan menggunakan aplikasi berbasis web adalah sebagai berikut:

1. *File* dan *database* terpusat dan hanya perlu melakukan installasi di *server* sehingga memudahkan untuk proses *update* atau perawatan.

2. Dapat dengan mudah diakses dari jarak jauh kapanpun dan dimanapun melalui *browser* tanpa harus melakukan Instalasi *software*.
3. Tidak membutuhkan spesifikasi komputer yang tinggi.
4. Tidak memerlukan lisensi.
5. Dapat diakses dari berbagai media seperti komputer dan *handphone*.

2.9 PHP

PHP Hypertext Preprocessor merupakan bahasa yang hanya dapat berjalan pada server yang hasilnya dapat ditampilkan pada klien. *PHP* merupakan bahasa berbentuk skrip yang ditempatkan dalam *server* dan diproses di *server*. Hasilnya akan dikirimkan ke *client*, tempat pemakai menggunakan *browser*. *PHP* dikenal sebagai sebuah bahasa *scripting*, yang menyatu dengan tag-tag *HTML*, dieksekusi di *server*, dan digunakan untuk membuat halaman *web* yang dinamis seperti halnya *Active Server Pages (ASP)* atau *Java Server Pages (JSP)*. *PHP* merupakan sebuah *software open source*. hal inilah yang membedakan *ASP* dengan *PHP* (Swastika, 2006).

2.10 Dashboard

Dashboard adalah satu kategori dari aplikasi *business intelligence* yang secara *real time* akan *memonitoring* berbagai informasi yang dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan dengan berbagai macam format seperti *graphical gadgets, typically, gauges, charts, indicators, dan color-coded maps* yang memungkinkan mereka membuat keputusan secara cepat (Kusnami, 2009).

Dashboard adalah sebuah tampilan *visual* dari informasi terpenting yang dibutuhkan untuk mencapai satu atau lebih tujuan, digabungkan dan diatur pada

sebuah layar, menjadi informasi yang dibutuhkan dan dapat dilihat secara sekilas. Tampilan *visual* disini mengandung pengertian bahwa penyajian informasi harus dirancang sebaik mungkin, sehingga mata manusia dapat menangkap informasi secara cepat dan otak manusia dapat memahami maknanya secara benar. *Dashboard* adalah sebuah tampilan pada satu monitor komputer penuh yang berisi informasi yang bersifat kritis, agar dapat dilihat secara menyeluruh sehingga dengan melihat *dashboard* itu saja sudah dapat diketahui hal-hal yang dibutuhkan. *Dashboard* biasanya kombinasi dari teks dan grafik, tetapi lebih ditekankan pada grafik (Few, 2006).

Tujuan dalam penggunaan *dashboard* yaitu :

a. Mengkomunikasikan strategi:

Mengkomunikasikan strategi dan tujuan yang dibuat oleh eksekutif kepada semua pihak yang berkepentingan sesuai dengan peran dan levelnya dalam organisasi.

b. Memonitor dan menyesuaikan pelaksanaan strategi:

Memonitor pelaksanaan dari rencana dan strategi yang telah dibuat. Memungkinkan eksekutif untuk mengidentifikasi permasalahan kritis dan membuat strategi untuk mengatasinya.

c. Menyampaikan wawasan dan informasi ke semua pihak:

Menyajikan informasi menggunakan grafik, simbol, bagan dan warna yang memudahkan pengguna dalam memahami dan mempersepsikan informasi secara benar

Karakteristik *dashboard* operasional yaitu:

- a. Model pemrosesan yang berdasarkan kejadian yaitu menangkap kejadian setiap saat dari beberapa sistem yang mencakup dan mempengaruhi proses bisnis.
- b. Aturan bisnis yang kuat yaitu mengizinkan penggunanya membuat peringatan, target, ambang untuk nilai kerja individu.
- c. Dashboard bisnis yang *user friendly* yaitu memperbarui nilai sebagai aliran kejadian melalui sistem dan menempatkan nilai tersebut dalam hubungan dengan menghubungkan ke pencapaian bisnis.
- d. Sebuah sistem aliran kerja yang bergabung dan bekerja sama yang mengizinkan penggunanya untuk melalui proses secara formal dan informasi, yang dengan proses itu pengguna dapat berkolaborasi mendiskusikan hasilnya.

Karakteristik *dashboard* menurut Hariyanti, yaitu :

- a. *Synergetic*: Ergonomis dan memiliki tampilan visual yang mudah dipahami oleh pengguna. *Dashboard* mensinergikan informasi dari berbagai aspek yang berbeda dalam satu layar.
- b. *Monitor*: Menampilkan KPI yang diperlukan dalam pembuatan keputusan dalam domain tertentu, sesuai dengan tujuan pembangunan dashboard tersebut.
- c. *Accurate*: Informasi yang disajikan harus akurat dengan tujuan untuk mendapatkan kepercayaan dari penggunanya.

- d. *Responsive*: Merespon *threshold* yang telah didefinisikan, dengan memberikan *alert* (seperti bunyi alarm, blinker, email) untuk mendapatkan perhatian pengguna terhadap hal-hal yang kritis.
- e. *Timely*: Menampilkan informasi teknik yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.
- f. *Interactive*: Pengguna dapat melakukan *drill down* dan mendapatkan informasi yang lebih detail, analisis sebab akibat dan sebagainya.
- g. *More Data History*: Melihat tren sejarah KPI contohnya perbandingan jumlah pencapaian penjualan periode saat ini dengan beberapa tahun yang lalu, untuk mengetahui apakah kondisi sekarang lebih baik atau tidak.
- h. *Personalized*: Penyajian informasi spesifik untuk setiap jenis pengguna sesuai domain, tanggung jawab, hak akses, dan batasan akses data.
- i. *Analytical*: Fasilitas untuk melakukan analisis, seperti analisis sebab akibat.
- j. *Collaborative*: Fasilitas pertukaran catatan (laporan)
- k. *Trackability*: Memungkinkan setiap pengguna untuk mengcustomize nilai yang akan dilakukannya.

Adapun klasifikasi *dashboard* akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Dashboard* untuk tujuan Strategi

- a. Mendukung manajemen level strategis.
- b. Informasi untuk membuat keputusan bisnis, memprediksi peluang, dan memberikan arahan pencapaian tujuan strategis.
- c. Fokus pada pengukuran kinerja *high-level* dan pencapaian tujuan strategis organisasi.
- d. Mengadopsi konsep *Balance Score Card*.

- e. Informasi yang disajikan tidak terlalu banyak dan disajikan secara ringkas.
- f. Informasional disajikan dengan mekanisme yang sederhana, melalui tampilan yang “*unidirectional*”.
- g. Tidak didesain untuk berinteraksi, dalam melakukan analisis yang lebih detail.
- h. Tidak memerlukan *realtime*.

2. *Dashboard* untuk Taktikal

- a. Mendukung manajemen level taktikal.
- b. Memberikan informasi yang diperlukan oleh analis untuk mengetahui penyebab suatu kejadian.
- c. Fokus pada proses analisis untuk menemukan penyebab dari suatu kondisi atau keadaan tertentu.
- d. Dengan fungsi *drill-down* dan navigasi yang baik.
- e. Memiliki konten informasi yang lebih banyak (analisis perbandingan, pola/tren, evaluasi kinerja).
- f. Menggunakan media penyajian yang “cerdas”, yang memungkinkan pengguna melakukan analisis terhadap data yang kompleks.
- g. Didesain untuk berinteraksi dengan data.
- h. Tidak memerlukan data *realtime*.

3. *Dashboard* untuk operasional

- a. Mendukung manajemen level operasional.
- b. Memberikan informasi mengenai aktifitas yang sedang terjadi, beserta perubahannya secara *realtime* untuk memberikan kewaspadaan terhadap hal-hal yang perlu direspon secara cepat.

- c. Fokus pada *monitoring* aktifitas dan kejadian yang berubah secara konstan.
- d. Informasi disajikan spesifik, tingkat detailnya cukup dalam.
- e. Media penyajian sederhana.
- f. *Alert* disajikan dengan cara yang mudah dipahami, dan mampu menarik perhatian pengguna.
- g. Bersifat dinamis, sehingga memerlukan *realtime*.
- h. Didesain untuk berinteraksi dengan data, untuk mendapatkan informasi yang lebih detail, maupun informasi pada level yang lebih tinggi (Hariyanti, 2008).

Untuk penyajian di sistem informasi *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* pada PT Chrismalis Artha, *dashboard* yang akan digunakan adalah jenis operasional karena dalam hal ini PT Chrimalis Artha membutuhkan data yang *realtime* yang dapat digunakan untuk *memonitoring* kinerja *field collector*, sehingga bila diketahui ada indikator yang belum terpenuhi dapat segera dilakukan evaluasi guna untuk mengambil keputusan.

2.11 Email

Surat elektronik atau *email* merupakan inovasi yang paling berdampak besar dan membuat fenomena baru dalam cara berkomunikasi. *Email* tidak hanya cepat, namun mudah digunakan dan biaya yang relatif murah untuk tetap berkomunikasi ke keluarga dan kolega, *email* juga diperlukan sebagai alat penunjang bisnis dan menjadi bagian penting dalam dunia kerja (Taylor, 2004).