

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indosat Ooredoo Business (Indosat) adalah salah satu unit bisnis PT Indosat Tbk yang fokus untuk menyediakan solusi ICT dan digital kepada korporasi dan pebisnis di Indonesia. Indosat Ooredoo Business menyediakan layanan *Mobile, Internet & Connectivity, Satellite, Fixed Phone, IoT & M2M, IT Services*, dan *Digital* dalam satu entitas. Pada akhir Semester 1 2016, Indosat Ooredoo mendukung lebih dari 3,162 perusahaan skala *enterprise*. Indosat Ooredoo Business berada dalam satu direktorat tersendiri yang dikepalai oleh seorang *Chief Business Officer* yang membawahi beberapa *Grup* yang terdiri dari beberapa divisi dan departemen. Salah satunya adalah *Grup Enterprise Solution* yang mempunyai fungsi sebagai *management* dan *technical solution ICT digital* dan *IT Service* [1].

Dalam memberikan layanan ICT *digital* dan IT *service*, *sales* akan dibantu oleh tim *solution* atau yang dikenal *presales* dalam memberikan solusi desain dari layanan yang akan ditawarkan, sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam penentuan solusi desain layanan, *presales* perlu memastikan ketersediaan infrastruktur, *design topology*, *alternative* solusi dengan kolaborasi pihak ketiga, proses teknis *delivery* layanan, proses pengadaan barang serta penilaian kelayakan bisnis (*business case*) yang memperhitungkan *revenue* dengan estimasi *cost* layanan.

Berdasarkan data laporan penilaian kinerja pada *ISC Matrix Div. PSE Solution 2020*, untuk menyelesaikan solusi desain pada proyek *internet* dan *connectivity solution*, serta *convergence solution*, staf *presales* membutuhkan waktu pengerjaan rata-rata 7.5 sampai 10 hari kerja, waktu pengerjaan ini dapat berbeda sesuai dengan jenis dan bobot proyek. Sehingga untuk dapat memenuhi tenggat waktu yang diberikan pelanggan, staf *presales* akan dibantu oleh karyawan *outsourcing* yang disebut staf *ms (Manage Service)* untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang sifatnya administrasi maupun *technical*. Setiap pekerjaan staf *ms* akan ditentukan oleh staf *presales*, dan setiap *progress* pekerjaan diupdate ke staf *presales* dan *sales* melalui *email*.

Dilihat dari banyaknya pelanggan *enterprise* dan tenggat waktu (*deadline*) dari pelanggan, serta banyaknya proses yang dilakukan untuk menentukan suatu solusi desain *proyek*, sering kali membuat staf *presales* dan staf *ms* kesulitan dalam membuat laporan aktivitas pekerjaan solusi desain setiap proyek. Saat ini laporan pekerjaan staf *presales* dan staf *ms* dibuat secara manual menggunakan *Microsoft Excel* dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk rekapitulasi setiap aktivitas pekerjaan yang telah atau sedang dilakukan. Penyediaan informasi seperti data *historical* aktivitas solusi desain proyek yang dilakukan tersimpan secara individu, membuat manager *presales* tidak bisa mengawasi secara langsung setiap proyek yang sedang dikerjakan. Hal ini juga membuat kesulitan manager *presales* dan staf

ms untuk menyelesaikan pekerjaan yang sedang berjalan, ketika staf yang bersangkutan tidak bisa bekerja karena satu lain hal. Manager presales juga membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan laporan aktivitas solusi desain *proyek*, dimana laporan tersebut dibutuhkan untuk dikalkulasi setiap aktivitas pekerjaan dan hasilnya akan diberikan ke manajemen sebagai bahan evaluasi penilaian kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka *Grup Enterprise Solution* membutuhkan sebuah sistem yang dapat digunakan untuk membantu proses monitoring pekerjaan solusi desain setiap proyek, pembuatan laporan pekerjaan dan penyimpanan data proyek dalam satu sistem berbasis web dengan metode pengembangan sistem *waterfall* dan perancangan sistem UML.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul “ **Rancang Bangun Sistem Monitoring Kinerja Karyawan Di Grup Enterprise Solution PT Indosat Tbk** ” sehingga diharapkan setiap pekerjaan yang dilakukan dalam solusi desain *proyek* dapat ter-monitoring dengan baik serta mempermudah dan mempercepat pembuatan laporan untuk selanjutnya dilakukan penilaian kinerja karyawan yang oleh manajemen.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diidentifikasi dan dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Laporan pekerjaan karyawan masih dibuat secara manual menggunakan *Microsoft Excel*, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk merekapitulasi semua aktivitas pekerjaan. Bagaimana staf presales dan staf ms dapat membuat laporan aktivitas pekerjaan secara efektif dan efisien ?
2. Penyediaan informasi aktivitas pekerjaan terbatas, karena data proyek disimpan secara individu, sehingga sulit untuk manager presales dan staf ms dapat menggantikan pekerjaan yang belum selesai, ketika staf yang bersangkutan tidak bekerja karena satu lain hal. Bagaimana staf presales, staf ms dan manager presales dapat mengetahui data hasil pekerjaan dan *historical* kebutuhan proyek?
3. Manager presales tidak bisa mengawasi secara langsung setiap progress proyek yang sedang dikerjakan. Bagaimana manager presales dapat melakukan pengawasan terhadap progress proyek yang sedang dikerjakan oleh staf presales dan staf ms?
4. Manager presales membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan laporan pekerjaan dari setiap karyawan. Bagaimana manager presales bisa menerima laporan pekerjaan setiap karyawan secara cepat ?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Merancang dan membangun sistem monitoring kinerja karyawan yang dapat mempermudah pembuatan laporan pekerjaan.
2. Merancang dan membangun sistem yang dapat menyimpan informasi dan data *historical* solusi desain setiap proyek.
3. Merancang dan membangun sistem berbasis web yang dapat digunakan untuk memonitoring aktivitas pekerjaan karyawan.
4. Merancang dan membangun sistem monitoring kinerja karyawan yang mempermudah manager presales mendapatkan laporan pekerjaan karyawan secara cepat dan mudah.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. *Grup Enterprises Solution* memiliki satu sistem yang dapat digunakan untuk mempermudah proses monitoring kinerja karyawan dan pembuatan laporan pekerjaan.
2. Adanya sistem ini membuat manager presales, staf presales, dan staf ms dapat mengetahui proses *historical* proyek dan dapat melanjutkan proses solusi desain *proyek* yang sedang dikerjakan, jika staf yang bersangkutan tidak bisa bekerja karena satu dan lain hal.
3. Sistem ini dapat mempermudah manager presales untuk memonitoring proses aktivitas penyelesaian *solution design* setiap proyek.
4. Adanya sistem ini diharapkan manager presales akan menjadi lebih mudah dan cepat dalam menerima laporan aktivitas karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini :

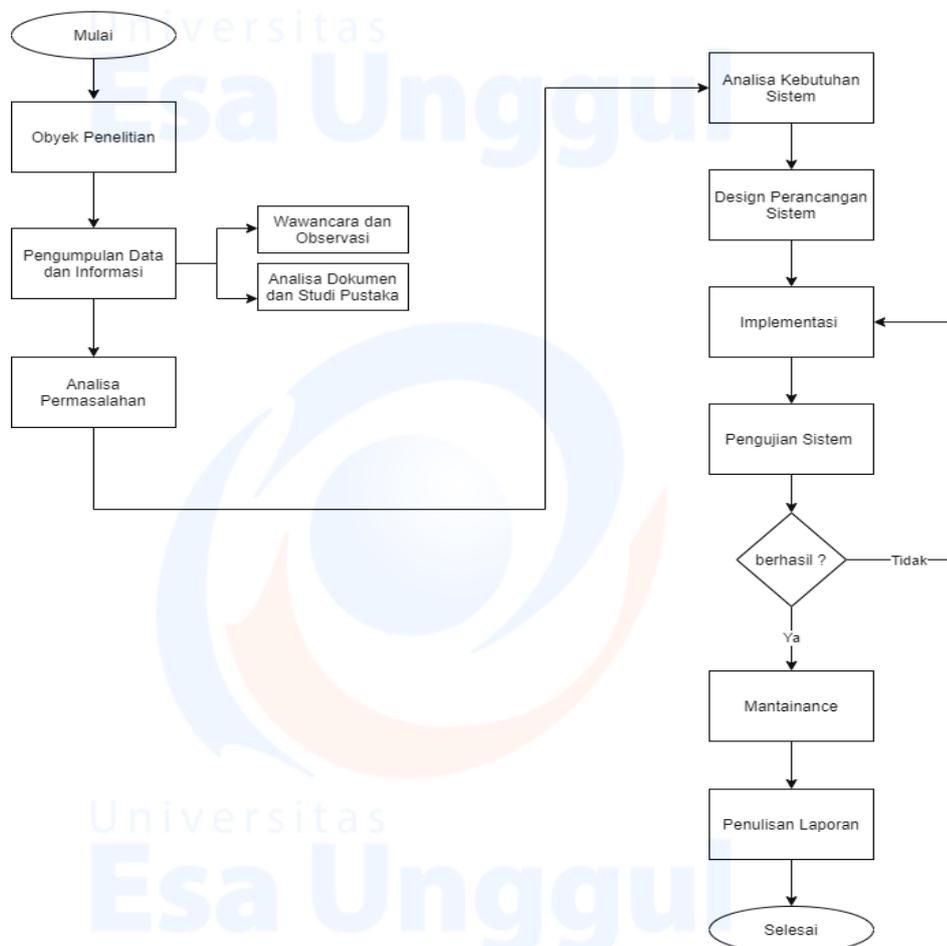
1. Rancang bangun sistem monitoring kinerja karyawan berbasis web dengan menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall* dan metode perancangan sistem UML.
2. Sistem ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
3. Sistem ini dirancang untuk memonitor dan membuat Klaporan kinerja karyawan *Grup Enterprise Solution*.
4. Dalam sistem ini terdapat 4 tipe user, yaitu admin, staf presales, staf ms dan manager presales.
5. Setiap informasi aktivitas pekerjaan seluruh staf dalam satu divisi dapat dimonitor oleh manager presales.
6. Manager presales dapat melakukan penarikan data setiap aktivitas pekerjaan karyawan dalam bentuk file *reporting* berformat *excel*.

1.6 Lingkup Tugas Akhir

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, ruang lingkup penelitian tugas akhir ini terbatas oleh monitoring kinerja karyawan di *Grup Enterprise Solution* di PT Indosat Tbk.

1.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir pada penelitian ini di tunjukan pada gambar berikut :



Gambar 1-1 Kerangka Berpikir

Berikut ini penjelasan detail dari gambar di atas :

1. **Obyek Penelitian**
 Penelitian ini dimulai dengan menentukan obyek penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian ini, penulis menentukan obyek penelitiannya adalah monitoring kinerja karyawan di Grup Enterprise Solution PT Indosat Tbk.
2. **Pengumpulan data dan informasi**
 Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dan informasi dengan 4 teknik, yaitu : Wawancara, Observasi, Analisis Dokumen dan Studi Pustaka
 1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk dapat mengetahui respon dari karyawan dan manajemen tentang operational bisnis yang saat ini berjalan untuk mengetahui masalah yang dihadapi.

2. Observasi

Pada tahap ini observasi dilakukan untuk pengamatan dan pencatatan secara sistematis dari bisnis proses yang berjalan.

3. Analisa Dokumen

Penulis melakukan analisis dokumen milik perusahaan sebagai pelengkap informasi untuk penelitian dan kegiatan ini telah disetujui oleh pihak perusahaan.

4. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk menambah informasi terkait dengan metode penelitian melalui buku, artikel, jurnal, internet dan lainnya untuk dijadikan sebagai referensi dalam penyelesaian masalah dan penulisan laporan penelitian.

3. Analisis Permasalahan

Setelah dilakukan proses pengumpulan data dan informasi, penulis akan mengetahui beberapa point permasalahan pada obyek penelitian yang didasarkan dari kekurangan bisnis proses yang saat ini berjalan.

4. Analisis Kebutuhan Sistem

Tahap ini penulis akan menganalisa kebutuhan sistem sesuai dengan analisa permasalahan yang ditemukan, dimana adanya sistem ini proses monitoring pekerjaan dan membuat laporan aktivitas pekerjaan menjadi sistematis dan efektif.

5. Design Perancangan Sistem.

Pada tahap ini hasil dari analisis kebutuhan sistem akan diperlihatkan secara visual melalui UML (*Unified Modelling Language*), sehingga user dan *programmer* dapat mengetahui dan mempunyai gambaran awal dari sistem yang akan dibuat.

6. Implementasi

Pada tahap ini, penulis akan melakukan proses implementasi sistem dalam bentuk *coding* sesuai dengan kebutuhan sistem dan design perancangan yang telah disepakati, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySql.

7. *Testing*

Pada tahap ini sistem yang telah selesai proses implementasi, akan dilakukan pengujian untuk memastikan sistem tersebut dapat berjalan sesuai dengan analisa kebutuhan sistem yang telah disepakati.

8. *Maintanace*

Setelah sistem dinyatakan berhasil selama proses pengujian, selanjutnya akan dilakukan proses maintenance atau pemeliharaan pada sistem. Proses

maintenance ini dilakukan untuk memastikan bahwa sistem dapat berjalan dengan optimal dan tidak ada kendala selama pengoprasian sistem.

9. **Penulisan Laporan**

Setelah sistem dapat berjalan dan dipastikan tidak ada kendala, penulis akan melakukan penulisan laporan penelitian.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan tugas akhir ini akan diuraikan secara garis besar dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian tugas akhir dengan didasari indentifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berpikir penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan teori-teori beserta tinjauan studi literature dari penelitian sebelumnya sebagai landasan penelitian.

BAB 3 : METODE

Pada bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam perancangan sistem dan sumber data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian dan analisis data yang digunakan untuk perancangan sistem.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.