

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi khususnya perangkat komputer telah digunakan dalam kegiatan bisnis sejak tahun 1950-an. Sejak saat itu terjadi kemajuan yang sangat signifikan dalam hal piranti keras maupun piranti lunak.(Raymond dan George, 2008).

Dalam bisnis, banyak perusahaan yang penjualannya masih bertumpu pada *direct sales*. Hasil survei WFDSA (*World Federation of Direct Selling Associations*), industri yang berbasis penjualan langsung atau *direct selling* menembus rekor baru dengan total penjualan di tahun 2013 melampaui angka yang dicapai tahun 2012 yang sebesar 165,2 miliar dollar Amerika Serikat atau mengalami peningkatan sebesar 8,1 persen. Peningkatan ini juga menunjukkan bahwa pertumbuhan tahunan yang signifikan. Industri ini masih terus berlanjut dengan rata-rata pertumbuhan tiga tahunan mencapai 6,8 persen. Maka perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai penjualan yang maksimal.

<http://www.dsa.org/benefits/research>[27 Oktober 2015]

PT LinkNet Tbk adalah anak perusahaan dari PT First Media Tbk. First Media menyediakan jasa layanan internet pita lebar, televisi kabel, dan komunikasi data, Jaringannya meliputi

Jabodetabek, Bandung, Surabaya dan Bali. Perusahaan ini telah berdiri sejak 1 Maret 1999. Saat ini sudah lebih dari satu juta rumah telah terjangkau dengan jaringan First Media, maka direct sales menjadi pilar utama perusahaan. Dibutuhkan sedikitnya 1.000 orang sales untuk melakukan penjualan secara agresif, maka dari itu diperlukan adanya pelatihan yang *efektif* dan *efisien* guna meningkatkan kualitas sales.

Masalahnya, suatu penelitian menunjukkan bahwa setiap orang memiliki kemampuan otak yang berbeda-beda dalam mengakses informasi sensorik. Sehingga kadang ada orang yang membutuhkan lebih banyak waktu untuk belajar sesuatu dari pada orang yang lain, atau sebaliknya. (*Journal of Neuroscience, Health India, Detikhealth*). Menurut Prasetya (2012) Gaya belajar merupakan suatu kombinasi dari bagaimana ia menyerap dan kemudian mengatur serta mengolah informasi.

Begitu juga dengan sales di PT LinkNet Tbk, karena setiap sales diwajibkan untuk dapat memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai produk-produk First Media. Seringkali sales baru mengalami kesulitan untuk dapat menjelaskan secara detail mengenai produk, harga, manfaat, serta proses pembayaran kepada calon pelanggan, meskipun mereka telah mengikuti proses pelatihan selama 8 hari.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan suatu sistem yang dapat memfasilitasi seorang sales agar dapat mengakses semua materi pelatहतanpa batasan waktu dan tempat, maka di perlukan sistem informasi manajemen pelatihan sehingga seorang sales dapat menyelesaikan masalah di lapangan dan mencegah terjadinya kesalahan informasi kepada pelanggan.

Untuk menghasilkan kinerja yang baik, maka perusahaan membutuhkan sistem yang baik pula. Sistem ini bukan hanya peraturan atau standar yang ada melainkan juga melibatkan pihak-pihak yang terkait langsung yaitu sumber daya manusianya. Sistem informasi manajemen bertujuan untuk menghasilkan informasi kepada pihak manajemen serta menjamin terselenggaranya tertib administrasi yang akan menjamin keberlanjutan operasional dan pengembangan wilayah operasi (Gantino, Rachman, & Anggraini, 2014). Sistem informasi manajemen pelatihan menawarkan suatu disiplin yang memperlakukan intelektual sebagai aset yang dapat di kelola, yang di ukur dengan tiga variabel yaitu *personal knowledge*, *job procedure* dan *technology*. (Journal of Personal Selling & Sales Management) (Honeycutt,2002).

Menurut Halawi (2008) bahwa untuk bertahan dalam persaingan, perusahaan perlu memiliki pengetahuan yang cukup dan mampu mengelola pengetahuan tersebut menjadi sumber daya yang merupakan keunggulan perusahaan. Dengan pengetahuan diharapkan pekerja akan memiliki cara kerja dan meningkatkan kinerja yang lebih efektif, efisien dan inovatif.

Sistem informasi manajemen pelatihan saat ini dapat dikembangkan menggunakan teknologi informasi berbasis web untuk menunjang metode pelatihan dikarenakan setiap orang tidak memiliki kemampuan belajar yang sama.

Berdasarkan data-data tersebutlah yang melatar belakangi penulis untuk menulis proposal “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pelatihan Direct Sales Berbasis Web pada PT LinkNet Tbk”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, berikut merupakan identifikasi masalah yang dibahas pada proposal ini, yaitu:

1. Bagaimana membuat sistem informasi manajemen berbasis web yang dapat diimplementasi pada pelatihan *direct sales*?
2. Bagaimana sistem informasi manajemen pelatihan berbasis web dapat dimanfaatkan peserta dalam mengakses materi pelatihan?
3. Bagaimana sistem informasi manajemen pelatihan berbasis web dapat menerima informasi yang diberikan oleh *sales*?

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah, penulis membatasi ruang lingkup penelitian antara lain:

1. Pengajar dapat melakukan pengolahan data seperti tambah, ubah, dan hapus, sedangkan peserta dapat melihat (*view*) dan dapat memberikan masukan pada komponen yang sudah di sediakan.
2. Sistem yang dibuat dapat diakses melalui website.
3. Proses pengolahan data tambah, ubah dan apus dapat dilakukan melalui website.
4. Pengembangan menggunakan RAD (*Rapid Application Development*).
5. Website di-*hosting* dalam *localhost* karena materi mengandung informasi perusahaan yang sensitif.
6. Pada skripsi ini tidak membahas mendetail untuk fungsi admin sistem informasi manajemen pelatihan *direct sales*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan dan penulisan proposal ini, antara lain:

1. Penerapan sistem informasi manajemen berbasis web pada pelatihan *direct sales* dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien dalam segi waktu.
2. Sistem informasi manajemen berbasis web dapat memudahkan peserta pelatihan untuk mengakses materi maupun informasi pelatihan.
3. Penerapan sistem informasi manajemen pelatihan berbasis web memudahkan perusahaan untuk mendapatkan informasi dari lapangan guna meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mengetahui informasi aktivitas pesaing.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari pembuatan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah didapat di bangku perkuliahan dalam perancangan aplikasi sistem informasi manajemen pelatihan *direct sales* berbasis web.

2. Bagi Perusahaan

- a. Penghematan waktu dan biaya. Dengan adanya sumber pengetahuan yang terstruktur dengan baik, maka perusahaan akan mudah untuk menggunakan pengetahuan tersebut untuk konteks yang lainnya, sehingga perusahaan akan dapat menghemat waktu dan biaya
- b. Menghindari hilangnya *key person* perusahaan yang menyebabkan hilangnya informasi perusahaan.
- c. Peningkatan produktifitas. Pengetahuan yang sudah ada dapat digunakan ulang untuk proses atau produk yang akan dikembangkan, sehingga produktifitas dari perusahaan akan meningkat.
- d. Perusahaan tidak perlu terlalu banyak mengadakan *in-class training*, karena proses pelatihan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

3. Bagi Pengguna

- a. Memudahkan pengguna untuk belajar materi dimana dan kapan saja.
- b. Mendapatkan informasi yang akurat mengenai produk.
- c. Memudahkan pengguna ketika mendapatkan kendala saat bekerja.
- d. Memberikan rasa percaya diri ketika berhadapan dengan calon pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

Metode penulisan Tugas Akhir yang di gunakan terdiri dari dua macam teknik pengumpulan data:

1. Studi Kepustakaan

Studi ini digunakan untuk mengumpulkan data teoritis dari sumber tertulis yang diperoleh dari buku-buku yang dianjurkan dan buku lain yang ada hubungannya dengan topik yang akan dibahas.

2. Observasi

Turun langsung ke lapangan untuk mengetahui prosedur pelatihan karyawan baru dari awal sampai di terima sebagai karyawan. Dan mengidentifikasi masalah-masalah apa saja yang ada dengan melakukan wawancara kepada pengajar dan peserta.

Dalam perancangan sistem informasi manajemen pelatihan *direct sales* berbasis web menggunakan metode RAD (Rapid Application Development). RAD merupakan proses pembangunan aplikasi dengan siklus pembangunan singkat, pendek dan cepat.

1.7 Sistematika Penulisan

Sebagai acuan bagi penulis agar penulisan ini dapat terarah dan tersusun dengan rapih sesuai dengan yang penulis harapkan, makadisusun sistematika sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika Penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang mendasari penelitian untuk mendukung penulisan tugas akhir, teori yang di ambil dari buku yang sesuai dengan pembahasan yang berkaitan dengan materi yang dibahas dan metodologi penelitian yang di gunakan dalam tugas akhir.

BAB III

GAMBARAN UMUM

Bab ini akan menjelaskan tentang gambaran umum PT LinkNet Tbk meliputi profil singkat PT LinkNet Tbk, visi & misi, proses bisnis berjalan, analisa masalah dan rencana solusi pemecahan masalah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang data – data yang diperoleh mengolah dari hasil analisis dan perancangan sistem usulan yang akan dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang akan dibahas yang dimungkinkan untuk pengembangan perangkat lunak selanjutnya.

