

# IMPROVE

ISSN(e): - / ISSN(p) : 0216-2539

## PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MONITORING KINERJA ACCOUNT EKSEKUTIF DALAM MENAMBAH PELANGGAN BARU (STUDI KASUS : KCU POS BOGOR 16000)

Rafi Fadhilah Yunus<sup>1</sup>, Supono<sup>2</sup>, Virdiandry Putratama<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

<sup>1</sup>rafi.fadhilah87@gmail.com, <sup>2</sup>supono@ulbi.ac.id, <sup>3</sup>virdiandry@ulbi.ac.id

**Abstrak** — KCU POS Bogor 16000 sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang menghendaki kualitas yang unggul, jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka masyarakat akan beralih pada layanan jasa competitor atau jasa yang sejenis. Pada tingkat persaingan di jasa sektor pos sedemikian tinggi dan semakin ketat. Mengingat pentingnya Monitoring Kinerja untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, Maka KCU POS Bogor 16000 membutuhkan sistem yang dapat memudahkan manajer penjualan korporat logistik dalam memonitoring kinerja account eksekutif. Dalam perancangan sistem ini, metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan berorientasi objek. Sedangkan metodologi pengembangan sistem yang digunakan adalah model *Prototype*. Adapun tools pendukung yang digunakan untuk melakukan perancangan sistem monitoring ini adalah BPMN yang digunakan untuk memodelkan sistem proses bisnis yang sedang berjalan. Dalam perancangan sistem ini tools yang digunakan untuk menggambarkan proses yang akan dirancang dan database sistem yang dirancang adalah *Unified Modelling Language* (UML). Hasil akhir dari kegiatan ini yakni berupa laporan rancangan sistem monitoring kinerja account eksekutif dalam menambah pelanggan baru. Rancangan sistem informasi yang dibuat diharapkan dapat mempermudah dalam memonitoring Kinerja account eksekutif pada KCU POS Bogor 16000.

**Kata Kunci** — *Project, Profitability, UML, Prototype*

**Abstract** — *KCU POS Bogor 16000, as a company engaged in service-oriented business, faces the demand from the community for superior quality. If this demand is not met, customers may switch to competitor services or similar services. The level of competition in the postal service sector is high and becoming increasingly intense. Recognizing the importance of Performance Monitoring to improve employee performance, KCU POS Bogor 16000 needs a system that can facilitate the corporate sales manager in monitoring the performance of executive accounts. In the design of this system, the approach used is an object-oriented approach, while the system development methodology used is the Prototype model. The supporting tools used to design this monitoring system are BPMN, used to model the ongoing business process system. In this system design, the tools used to depict the designed process and the designed system database are Unified Modeling Language (UML). The final result of this activity is a draft report of the executive account performance monitoring system in acquiring new customers. The designed information system is expected to facilitate the monitoring of executive account performance at KCU POS Bogor 16000.*

**Keywords** — *Project, Profitability, UML, Prototype*

### I. PENDAHULUAN

Monitoring Kinerja Account Eksekutif adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Monitoring kinerja adalah bagian dari kegiatan sumber daya manusia yang mengamati peningkatan dari diri karyawan dalam melakukan tugasnya.[7] monitoring prestasi kerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi karyawan. Organisasi atau perusahaan perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan karyawan sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan, dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karyawan. Untuk itu perlu dilakukan kegiatan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang.

KCU POS Bogor 16000 sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang menghendaki kualitas yang unggul, jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka masyarakat akan beralih pada layanan jasa competitor atau jasa yang sejenis. Pada tingkat persaingan di jasa sektor pos sedemikian tinggi dan semakin ketat, dalam KCU POS Bogor 16000 memiliki permasalahan dalam manajer penjualan korporat logistik yang tidak mengetahui aktivitas yang dilakukan account eksekutif yang hanya melihat hasil yang dicapai oleh Account Eksekutif yang mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu account eksekutif yang tidak mendapatkan pelanggan baru, manajer penjualan korporat logistik menganggap account eksekutif itu tidak melakukan aktivitas secara baik, namun disisi lain bahwa Account eksekutif yang melakukan aktivitas secara baik akan tetapi tidak mendapatkan pelanggan baru. Ini disebabkan oleh sistem pelaporan yang tidak efektif, keterbatasan dalam sistem informasi yang digunakan.

Permasalahan yang terjadi adalah kurang termonitoring kinerja account eksekutif untuk mendapatkan pelanggan baru, ini dikarenakan belum adanya media khusus untuk memonitoring kinerja account eksekutif dalam mencapai target serta untuk kebutuhan pelaporan yang terotomatisasi

Oleh karena itu, untuk menunjang aktivitas yang bisa dilihat manajer penjualan korporat logistik tersebut, diperlukan suatu sistem yang dapat memonitoring kinerja account eksekutif dengan baik agar dapat terkontrol dari periode ke periode selanjutnya. Maka dirancanglah sebuah sistem informasi kinerja account eksekutif dalam pelanggan baru. Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan dapat memudahkan manajer penjualan korporat logistik dalam memonitoring kinerja account eksekutif.

adanya media khusus untuk monitoring kinerja account eksekutif yang dilihat oleh manajer penjualan korporat logistik

Dalam penelitian ini tujuan khusus yang ingin dicapai dalam merancang sistem informasi ini adalah suatu sistem yang dapat monitoring kinerja account eksekutif dengan baik agar dapat terkontrol dari periode ke periode selanjutnya. Maka dirancanglah sebuah sistem informasi kinerja account eksekutif dalam pelanggan baru

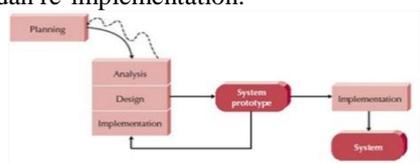
## II. METODE PENELITIAN

System Development Life Cycle (SDLC) adalah siklus pengembangan sistem. Pengembangan sistem teknik (engineering system development). SDLC tersebut berfungsi untuk menggambarkan tahapan-tahapan utama dan langkah-langkah dari setiap tahapan yang secara garis besar terbagi dalam lima kegiatan utama, yaitu: analisis, desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. [1]

SDLC dibagi menjadi beberapa model yaitu, model Waterfall, model Prototype, model Rapid Application Development (RAD), model Evolutionary Development, model Agile, model Fountain, model Synchronize and Stabilize, model Rational Unified Process, model Build and Fix Method, SDLC Big Bang Model, dan the V-Model.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Krishna Dwipayana (2016), model prototype adalah suatu metode pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat sesuatu program dengan cepat dan bertahap sehingga segera dapat dievaluasi oleh pemakai.. [8]

Alasan digunakannya metode prototyping adalah keterlibatan pengguna dalam pembuatan sistem sangat kuat, cocok untuk pembuatan sistem yang tidak terlalu besar dan kebutuhan yang tidak terlalu spesifik, dan dengan adanya prototype, pengguna akan melihat kemajuan dari setiap fase yang dilakukan. Sehingga dengan menggunakan metode prototyping akan selalu terjadi proses re-analysis, re-design, dan re-implementation.



Gambar 1 Model Waterfall [4]

Tahapan yang akan dilakukan pada metode penelitian prototype ini yaitu:

### 1. Planning

Pada tahap ini penulis mewawancarai KCU POS Bogor 16000 yaitu Man. Penjualan korporat logistik, dan Account Eksekutif untuk mengetahui mengenai masalah yang ada di KCU POS Bogor 16000, kemudian mendapat ide untuk membuat sistem yang dibutuhkan.

### 2. Analysis

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan di KCU POS Bogor 16000. Adapun penggambaran analisis data menggunakan Rantai nilai porter menggambarkan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan atau hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya, BPMN menggambarkan untuk mempermudah penggambaran aliran data yang berupa dokumen sistem yang sedang berjalan maupun sistem yang diusulkan, model data menggambarkan menggambarkan data, hubungan data, semantik (makna) data, dan batasan data.

### 3. Desain

Pada tahapan ini akan dilakukan desain database untuk sistem yang akan dibangun dan merancang sistem yang sesuai terhadap solusi dari permasalahan memonitoring kinerja account eksekutif dalam menambah pelanggan baru pada KCU POS Bogor 16000. Adapun penggambaran desain menggunakan usecase untuk merepresentasikan bagaimana aktor berinteraksi dengan sistem serta hak-hak aktor dalam mengelola sistem, class diagram yang menjelaskan tentang mengenai kelas yang digunakan dalam sistem beserta dengan metode dan operasinya, perancangan struktur untuk bentuk umum dari suatu rancangan aplikasi untuk memudahkan pengguna, activity diagram menggambarkan urutan interaksi aktor dengan sistem tersebut dalam setiap use case utama, Sistem Sequence Diagram menggambarkan keterhubungan atau interaksi antar objek dalam suatu jangka waktu.

### 4. Implementasi

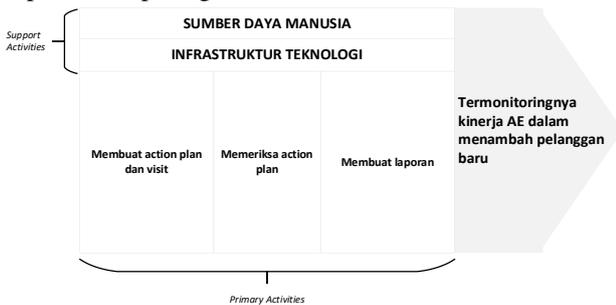
Pada tahapan ini, testing dan sistem tidak dilakukan pada penelitian ini. Karena pada penelitian ini dilakukan hanya sampai tahap perancangan

## III. HASIL PEMBAHASAN

Semua paragraf mesti di-indent. Semua paragraf harus rata kiri dan rata kanan.

Pada analisis proses bisnis digunakan analisis rantai nilai dari Porter [4]. Analisis rantai nilai (value chain analysis) adalah proses di mana sebuah perusahaan atau organisasi mengidentifikasi kegiatan utama dan pendukung yang

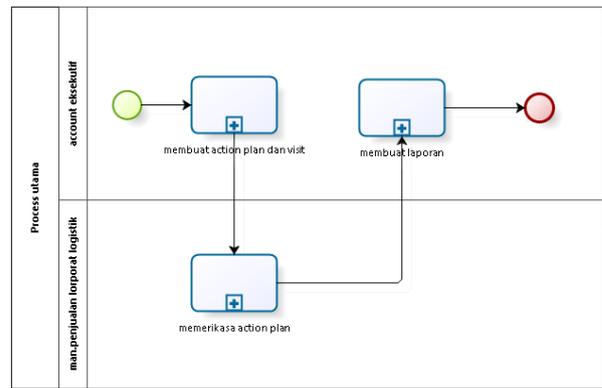
menambah nilai produk, kemudian menganalisisnya untuk mengurangi biaya atau meningkatkan diferensiasi. Analisis rantai merupakan strategi yang digunakan untuk menganalisis kegiatan internal organisasi. Dengan kata lain, dengan melihat ke dalam kegiatan internal, analisis itu mengungkap di mana keunggulan kompetitif suatu organisasi atau kekurangannya. Rantai ini didefinisikan sebagai sekumpulan aktivitas bisnis dimana di setiap tahapan/langkah dalam aktivitas bisnis tersebut menambahkan nilai atau manfaat terhadap barang dan jasa organisasi yang bersangkutan [9]. Jadi analisis rantai nilai Porter diadaptasi untuk menganalisis aktivitas spesifik dari pembuatan project profitability report sehingga dapat diketahui aktivitas utama dan aktivitas pendukungnya dengan tujuan akhirnya mendapatkan proses bisnis yang lebih efisien. Rantai nilai dari KCU POS Bogor 16000 dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 Rantai Nilai Porter KCU POS Bogor 1600

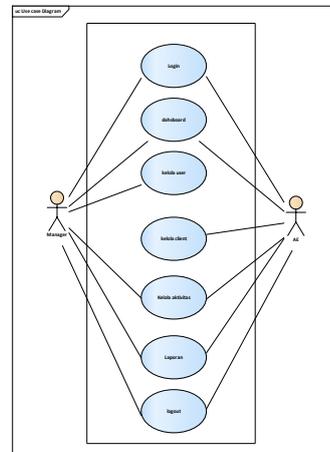
Berdasarkan analisis pada sistem yang sedang berjalan terdapat beberapa user yang terlibat dalam proses memonitoring kinerja account eksekutif di KCU POS Bogor 16000, yaitu:

1. Man. Penjualan korporat logistik  
Merupakan berperan untuk menerima hasil Laporan dan memonitoring aktifitas account eksekutif.
2. Account Executive (AE)  
Merupakan karyawan sebagai bertanggung jawab untuk mengelola client atau menerima client.



Gambar 3 BPMN Proses utama

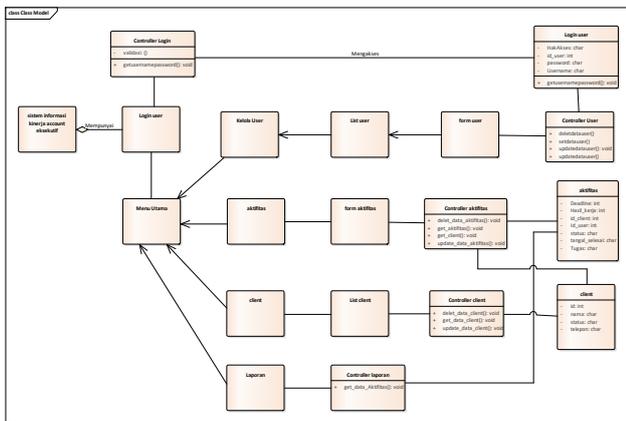
Dari hasil analisis sistem yang berjalan, didapatkan kebutuhan-kebutuhan untuk pengembangan sistem informasi guna memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Pada fase selanjutnya adalah fase perancangan sistem menggunakan pemodelan berbasis objek Unified Modelling Language (UML)[2], [14]. Gambar 4 merupakan diagram use case pada rancangan sistem informasi monitoring kinerja account eksekutif dalam menambah pelanggan baru.



Gambar 4 Use Case Diagram

Pada SI Monitoring kinerja account eksekutif terdapat 2 aktor yang terlibat, terdiri dari 2 aktor pengguna. Adapun proses-proses didalamnya terdiri dari proses security system (user management dan login), proses reporting (dashboard dan laporan).

Untuk perancangan data dimodelkan menggunakan class diagram yang menjelaskan tentang mengenai kelas yang digunakan dalam sistem beserta dengan *method* pada *controller* [8].

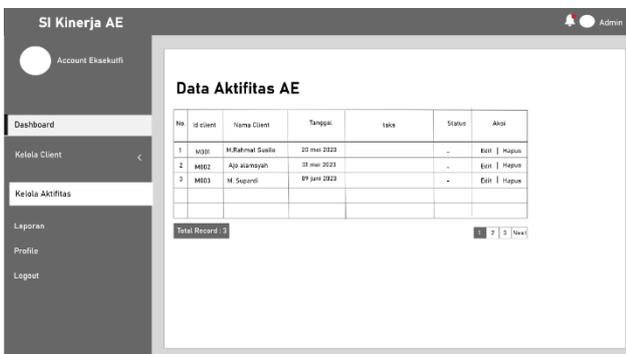


Gambar 5 Class Diagram

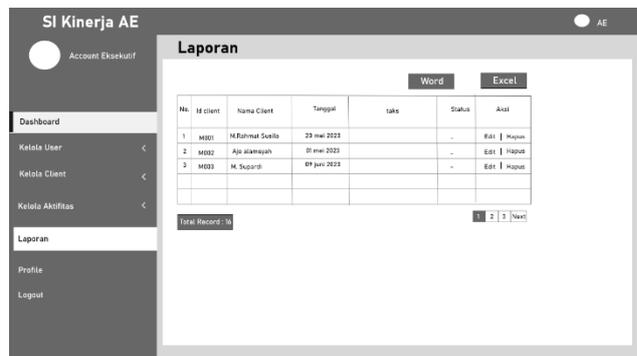
Pada perancangan class diagram di Gambar 5, terdapat 3 tabel yang diimplementasikan dan semua kalkulasi project report menggunakan *method* yang ada di controller *report*. Gambar 10 sampai dengan Gambar 13 merupakan contoh implementasi sistem informasi monitoring kinerja account Eksekutif dalam pelanggan baru yang berfungsi sebagai interface antara sistem informasi dan pengguna untuk mengolah dan mendapatkan informasi yang diinginkan.



Gambar 6 Antarmuka Dashboard



Gambar 7 Antarmuka Kelola aktifitas



Gambar 8 Antarmuka Kelola Laporan

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari melakukan perancangan Sistem Informasi Monitoring Kinerja Account Eksekutif dalam Penambahan pelanggan baru pada KCU Pos Bogor 16000, yaitu:

Didapatkan suatu rancangan sistem pelaporan yang dapat membuat Aktifitas Account Eksekutif, sehingga dapat diketahui Manager mana yang dalam pelanggan baru dan mana yang tidak dapat pelanggan baru. Selain itu, rancangan sistem informasi ini juga memiliki fitur kelola *user*, kelola aktifitas, kelola client serta memiliki rancangan fitur laporan.

Berdasarkan pembahasan analisis dan perancangan yang ditulis pada laporan ini, maka didapatkan beberapa saran pengembangan, terutama sistem belum dapat di aplikasi untuk mobile yang bisa permudah pengguna. Oleh karena itu diharapkan sistem ini dikembangkan lebih lanjut agar sistem ini dapat memberikan manfaat lebih kepada pengguna.

#### V. REFRENSI

- [1] I. G. S. Widharma, "Perancangan Simulasi Sistem Pendaftaran Kursus Berbasis Web Dengan Metode Sdlc," *Matrix J. Manaj. Teknol. dan Inform.*, vol. 7, no. 2, p. 38, 2017, doi: 10.31940/matrix.v7i2.527.
- [2] Kantor Pos Bogor - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. (2023). Retrieved 16 March 2023, from [https://id.wikipedia.org/wiki/Kantor\\_Pos\\_Bogor](https://id.wikipedia.org/wiki/Kantor_Pos_Bogor)
- [3] Pos Indonesia. (2023). Retrieved 16 March 2023, from <https://www.posindonesia.co.id/en/content/makna-logo-pos-indonesia>.
- [4] Pos Indonesia. (2023). Retrieved 16 March 2023, from <https://www.posindonesia.co.id/en/content/visi->

misi-tujuan-dan-tata-nilai.

- [5] Rantung, V. P., Munaiseche, C., & Komansilan, T. (2020). Perancangan Sistem Informasi Eksekutif Perguruan Tinggi Studi Kasus: Universitas Negeri Manado
- [6] Haviluddin, "Memahami Penggunaan UML (Unified Modeling Language)," *J. Inform. Mulawarman*, pp. 1–7, 2011.
- [7] Handoko, T. Hani. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- [8] Allan Dennis, et al, 2014, Sistem Analysis Design Uml Version 2.0. John Wilay & Sons, Inc.
- [9] Nugroho, F. E. (2016, November 2). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN ONLINE. *Jurnal SIMETRIS*, Vol 7, 718. Retrieved Maret 10, 2023
- [10] Nopriandi, H. (2018, Juni). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI REGISTRASI MAHASISWA. *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, VOL. 1 No. 1, 75. Retrieved Maret 10, 2023
- [11] Susanti, M. (2016, April). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB. *Jurnal Informatika*, Vol.III No.1, 92. Retrieved Maret 10, 2023
- [12] swaztika sadewo. 2011. *peranan account executive memperoleh clien baru dan mempertahankan klien di cv. translaticlab multimedia & advertising.*
- [13] Moehersono. 2012. "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [14] Hendini, A. (2016, Desember). PEMODELAN UML SISTEM INFORMASI MONITORING PENJUALAN DAN STOK BARANG (STUDI KASUS: DISTRO ZHEZHA PONTIANAK). *JURNAL KHATULISTIWA INFORMATIKA*, VOL. IV, NO. 2, 108. Retrieved Maret 11, 2023
- [15] Rantung, V., Munaiseche, C., & Komansilan, T. (2020). Perancangan Sistem Informasi Eksekutif Perguruan Tinggi Studi Kasus: Universitas Negeri Manado. *Cogito Smart Journal*, 6(1), 38-49. doi: 10.31154/cogito.v6i1.207.38-49
- [16] Putri Primawanti, E., & Ali, H. (2022). PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (LITERATURE REVIEW EXECUTIVE SUPPORT SISTEM (ESS) FOR BUSINESS). *Jurnal Ekonomi R. E.*
- Sorace, V. S. Reinhardt, and S. A. Vaughn, "High-speed digital-to-RF converter," U.S. Patent 5 668 842, Sept. 16, 1997.