

IMPROVE

ISSN(e): - / ISSN(p) : 1979-8342

SISTEM INFORMASI MONITORING KINERJA ACCOUNT EXECUTIVE DALAM MENAMBAH PELANGGAN BARU DI KCU POS BOGOR 16000

Rafi Fadhilah Yunus¹, Supono², Sari Armiami³

^{1,2,3} Program Studi D III Manajemen Informatika Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

¹rafi.fadhilah87@gmail.com, ²supono@ulbi.ac.id, ³sariarmiati@ulbi.ac.id

Abstrak— PT. ABC 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 PT. ABC membutuhkan sistem yang dapat memudahkan manajer penjualan korporat logistik dalam memonitoring kinerja account executive

Dalam pembangunan 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 pembangunan dan aplikasi berbasis web sistem monitoring kinerja account executive dalam menambah pelanggan baru. Pembangunan sistem informasi yang dibuat diharapkan dapat mempermudah dalam memonitoring Kinerja account executive dalam menambah pelanggan baru pada PT. ABC. Sistem informasi monitoring kinerja account executive telah diujikan menggunakan metode balck box dengan teknik boundary value analysis. Hasil pengujian dapat di jadikan masukan untuk memperbaiki aplikasi.

Kata kunci— **Prototypet, UML, Prototype, Black box, Boundary value analysis**

Abstract— PT.ABC as a company engaged in the service sector, is faced with the demands of the community who want superior quality, if this is not fulfilled, then the community will switch to competitor services or similar services. At this level, the competition in the postal service sector is so high and increasingly stringent. Given the importance of Performance Mentoring to improve employee performance, PT.ABC requires a system that can facilitate corporate logistics sales managers in monitoring account executive performance.

In developing this system, the approach method 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 which are used to model the running business process system. In designing this system, the tools used to describe the process to be designed and the database system designed is the Unified Modeling Language (UML). The end result of this activity is in the form of a development report and a web-based application for an account executive performance monitoring system in adding new customers. The development of the information system created is expected to facilitate monitoring of account executive performance in adding new customers at PT.ABC. The account executive performance monitoring information system has been tested using the black box method with the boundary value analysis technique. The test results can be used as input to improve the application.

Keywords— **Prototype, UML, Prototype, Black box, Boundary value analysis**

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 kompetitor 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.

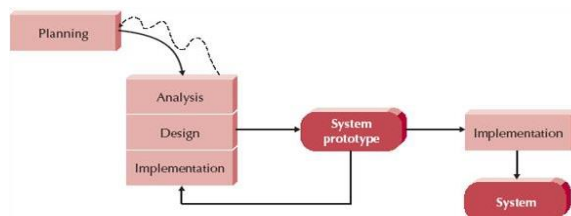
Permasalahan yang terjadi adalah kurang termonitoring kinerja account eksekutif untuk mendapatkan pelanggan baru, ini dikarenakan belum adanya media khusus untuk memonitoring kinerja account eksekutif dalam mencapai target serta untuk kebutuhan pelaporan yang terotomatisasi

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.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya adalah kurang termonitoring kinerja account eksekutif untuk mendapatkan pelanggan baru. Ini dikarenakan belum 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. METODOLOGI PERANCANGAN SISTEM



Gambar 1 Metode Prototype

Prototyping adalah metode yang digunakan untuk mengkonsep dari gambaran ide, yang berbentuk sebuah perangkat lunak (software prototyping) merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan informasi tertentu mengenai kebutuhan-kebutuhan informasi.

1. Planning

Pada tahap ini penulis mewawancarai KCU POS Bogor 16000 yaitu Man.Penjualan korporat logistik, dan Account Executive 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 executive 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

Setelah prototype diterima, maka pada tahap ini merupakan implementasi sistem yang siap dioperasikan dan selanjutnya terjadi proses pengcodangan, pengujian terhadap sistem baru dan membandingkannya dengan sistem lama, evaluasi secara teknis dan operasional serta interaksi pengguna, sistem dan teknologi informasi. Setelah melakukan pengujian dan evaluasi maka selanjutnya akan dilakukan dokumentasi dan instalasi.

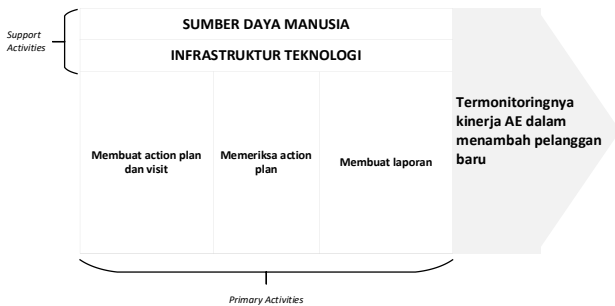
5. Pengujian

Pada tahapan ini dilakukan pengujian sistem informasi Kinerja account executive dilakukan dengan Black Box.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Berikut adalah rantai nilai porter, dalam penelitian yang dilakukan pada PT ABC.



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:

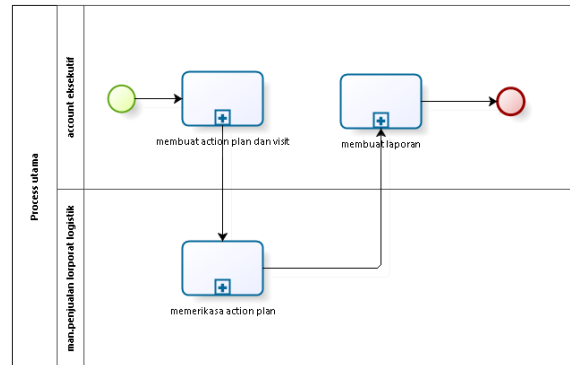
1. Man. Penjualan korporat logistik

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.

Tools pemodelan yang digunakan dalam fase analisis khusus menggunakan BPMN dengan aplikasi Bizagi Modeler. BPMN adalah sebuah alat pemodelan untuk proses bisnis sehingga dapat dapat mudah dipahami oleh pengguna bisnis, mulai dari bisnis analis, dan para pengembang teknis.



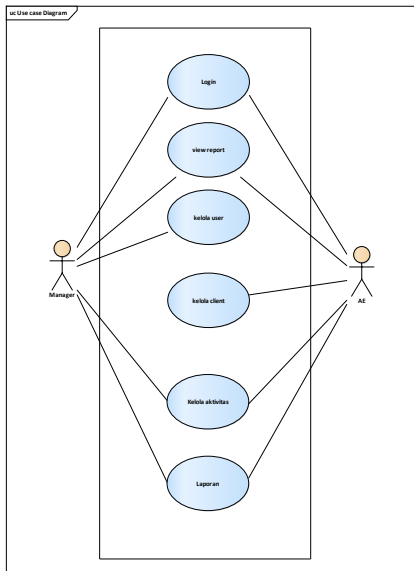
Gambar 3 BPMN Proses Utama

Pada gambar 3 merupakan BPMN Proses utama dari pembangunan sistem informasi yang akan dibangun.

NO	Fitur	M	I	A	O	R	Q	Total	Kesimpulan
1	login	1	3	0	0	0	0	4	I
2	View report	0	4	0	0	0	0	4	I
3	Hak akses login	0	4	0	0	0	0	4	I
4	Kelola aktifitas	0	4	0	0	0	0	4	I
5	Laporan	0	4	0	0	0	0	4	I

Gambar 4 Hasil Pengolahan Kano

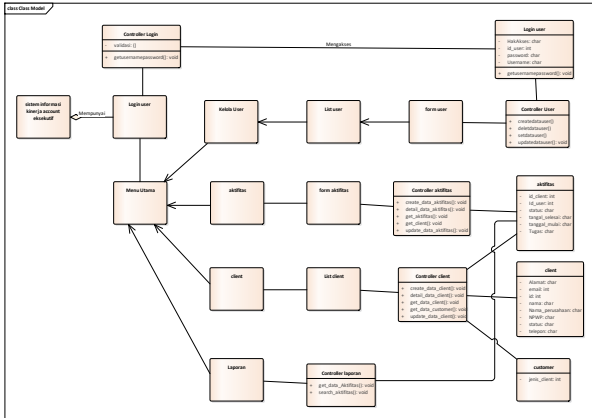
Berdasarkan hasil kuisioner terhadap sembilan responden dapat diambil kesimpulan bahwa dari semua fitur dominan dapat diambil kesimpulan bahwa dari semua fitur dominan bernilai I (Indifferent), Ini berarti kategori yang tidak memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen. Untuk lebih jelas mengenai hasil olahan kuisioner dapat dilihat pada lampiran laporan.



Gambar 5 Use Case Diagram

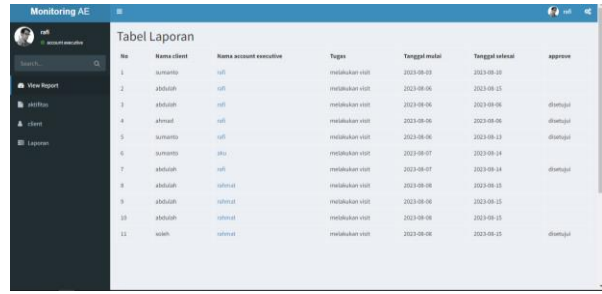
Pada gambar di atas terdapat Manager dan AE merupakan aktor yang dapat mengakses sistem ini. Masing-masing dari tiap aktor memiliki peran sebagai berikut:

1. Manager, berperan sebagai mengelola Laporan dan mengawasi cacatan waktu kerja
2. Account Executive (AE), berperan sebagai pengguna yang akan mengisi Laporan yang sesuai dengan perkerjaannya.

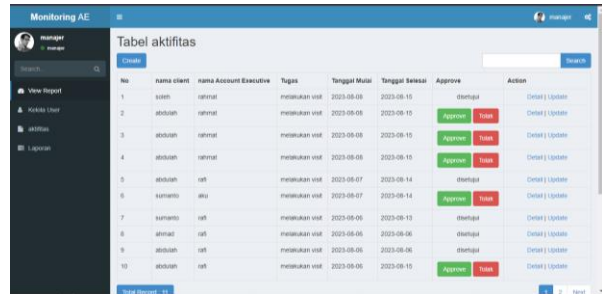


Gambar 6 Class Diagram

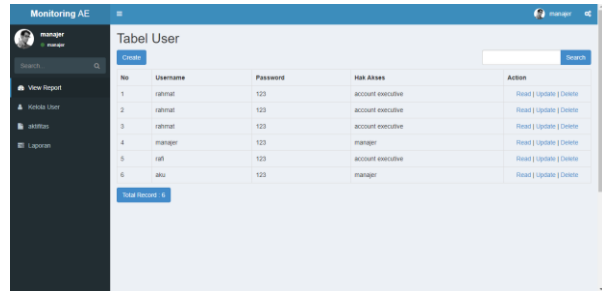
Pada gambar 6, dijabarkan class diagram. Terdapat beberapa antarmuka yang akan ditampilkan seperti form login, dashboard, Kelola user, Kelola client, Kelola aktifitas. Beberapa controller pendukung juga telah didefinisikan seperti controller login, controller client, controller aktifitas, controller user, dan controller Laporan.



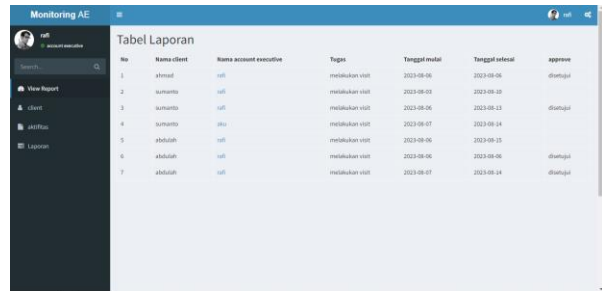
Gambar 8 Implementasi Kelola User PT ABC



Gambar 9 Implementasi Kelola Aktifitas PT ABC



Gambar 10 Implementasi Kelola user Dokumen PT ABC



Gambar 11 Implementasi Kelola Laporan PT ABC

Kelas Uji	Butir Uji	Jumlah Test Case	Hasil Uji
Validasi Login	Pengujian Validasi Login	5	Diterima
Kelola User	Input Data User	3	Diterima
Kelola Aktifitas	Input Data Aktifitas	3	Diterima
Kelola Client	Input Data Client	3	Diterima
Laporan	Input Data Laporan	2	Diterima

IV. KESIMPULAN

Didapatkan suatu sistem informasi yang memiliki fitur aktifitas, sehingga dapat lebih termonitoring. Selain itu, sistem informasi ini juga memiliki fitur kelola user, kelola client, serta memiliki rancangan fitur laporan piutang. Berdasarkan pembahasan pembangunan perangkat lunak yang ditulis pada laporan ini, maka didapatkan beberapa saran pengembangan, sistem belum dikembangkan agar dapat memonitoring kinerja account executive. Oleh karena itu diharapkan sistem ini dikembangkan lebih lanjut agar sistem ini dapat memberikan manfaat lebih kepada pengguna.

REFERENSI

- [1] Handoko, T. Hani. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- [2] 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.
- [3] Allan Dennis, et al, 2014, *System Analysis Design Uml Version 2.0*. John Wilay & Sons, Inc.
- [4] Susanti, M. (2016, April). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEB. *Jurnal Informatika*, Vol.III No.1, 92. Retrieved Maret 10, 2023
- [5] Ghofur, m. (2023). Pengertian Informasi Menurut Para Ahli dan Siklusnya » *maglearning.id*. Retrieved 25 July 2023, from <https://maglearning.id/2023/02/05/pengertian-informasi-menurut-para-ahli-dan-siklusnya/>
- [6] Pengertian Sistem Informasi, Ciri, Fungsi dan Komponennya. (2023). Retrieved 25 July 2023, from <https://bsi.today/pengertian-sistem-informasi/>
- [7] KOMPUTER, U. (2023). Sistem Informasi adalah Kombinasi Teknologi dan Aktivitas Manusia|D4 Komputerisasi Akuntansi S.Tr.Kom. Retrieved 25 July 2023, from <https://komputerisasi-akuntansi-d4.stekom.ac.id/informasi/baca/Sistem-Informasi-adalah-Kombinasi-Teknologi-dan-Aktivitas-Manusia/371822d2fa85504960f9581cfaeae6e7059bab61>
- [8] Haviluddin, "Memahami Penggunaan UML (Unified Modeling Language)," *J. Inform. Mulawarman*, pp. 1–7, 2011.
- [9] A. A. K. Embun Fajar Wati, "Penerapan Metode Unified Modeling Language (UML) Berbasis Desktop Pada Sistem Pengolahan Kas Kecil Studi Kasus Pada PT Indo Mada Yasa Tangerang," *Jurnal Informatika*, vol. 5 (1), pp. 24-36, 2016.
- [10] D. Mahdiana, "Analisa dan Rancangan Sistem Informasi Pengadaan Barang dengan Metodologi Berorientasi Obyek : Studi Kasus PT. Liga Indonesia," *Jurnal Telematika MKOM*, vol. 3 (2), no. 2085-725X, pp. 36-43, 2016.
- [11] 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.