

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era perkembangan teknologi berbasis pengetahuan saat ini tentunya telah banyak memberikan manfaat di berbagai aspek dalam membantu menyelesaikan permasalahan manusia. Penggunaan teknologi yang berkembang saling beriringan, seperti adanya situs web yang dapat mengakses informasi secara cepat, tepat, dan akurat sehingga pengolahan informasi yang disajikan sangat berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau instansi yang mengikuti pengaruh teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan. Perusahaan sebagai badan usaha tentunya memiliki tujuan utama dalam mencapai target untuk memperoleh keuntungan yang maksimal. Dalam hal ini perusahaan harus didukung dengan perkembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pengguna teknologi informasi yang secara optimal dapat memanfaatkan teknologi dalam melaksanakan fungsi dan tugas pada perusahaan.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bekasi memiliki divisi yaitu BGES (*Business, Government, and Enterprise Service*) yang bertugas sebagai unit dalam bidang marketing yang melayani bisnis, kantor, dan layanan produk dari Telkom Witel Bekasi. Unit BGES Telkom Bekasi bekerjasama dengan beberapa mitra dalam pengadaan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjadikan sales force yang berjumlah 63 sales yang melakukan pemasaran produk BGES pada lingkup bisnis kecil atau UMKM. Proses pemantauan kinerja sales force oleh Unit BGES Telkom Bekasi yang sedang berjalan masih belum maksimal dalam proses pencapaian target sales yang menurut penulis masih kurang efisien dan tidak terstruktur dengan kelemahan antara lain keterlambatan proses interaksi dan pengiriman data atau informasi. Sales force berada di lapangan saat jam kerja dan hanya berinteraksi melalui aplikasi Telegram dan *Google Sheets* dengan pihak Unit BGES, sehingga pencapaian target para sales belum terintegrasi yang menyebabkan butuhnya waktu banyak dalam pemetaan data dan informasi

oleh PIC. Ketika PIC berhalangan dikarenakan suatu hal, maka supervisor dan sales force terkait akan sulit untuk mengetahui target pencapaian dan status pelanggan yang *up to date* sehingga berkurangnya motivasi sales dalam mencapai target penjualan.

Pentingnya peran pemantauan kinerja sales team secara *real time* untuk mengukur pemingkatan teratas dan terbawah dalam menentukan kualitas sumber daya manusia yang dapat meningkatkan produktivitas kinerja para sales dalam perusahaan untuk mencapai target penjualan. Dengan melakukan penilaian kinerja sales yang efektif, perusahaan mampu mengoptimalkan kompetensi para sales demi tercapainya tujuan dari perusahaan. Selain itu, kinerja sales juga akan optimal karena sales akan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi dalam mendapatkan penilaian yang baik. Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu metode penilaian dengan peringkat secara spesifik tentang kinerja yang baik dan buruk dalam menilai perilaku kerja setiap sales. Metode penilaian tersebut dapat diterapkan menggunakan konsep *gamification* dengan elemen-elemen game dalam konteks non-game pada pemantauan kinerja sales. Menurut (Owen, 2017) *gamification* merupakan konsep penerapan desain dengan pola permainan ke dalam sebuah aplikasi untuk meningkatkan ketertarikan pengguna.

Dalam memanfaatkan teknologi secara maksimal, perlu adanya pergantian proses kerja yang dijalankan secara manual dengan menciptakan sebuah sistem modern dan terintegrasi. Berdasarkan kondisi pada aspek pemantauan kinerja sales pada unit BGES Telkom Bekasi, perlu dirancangnya sistem informasi berupa aplikasi berbasis *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan dengan penggunaan *database* MySQL. Sistem ini bertujuan untuk *monitoring* kinerja sales team agar menciptakan etos kerja yang baik dan terstruktur dalam pencapaian target perusahaan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan pada penelitian ini, maka perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sebuah aplikasi *monitoring* yang dapat mempercepat pendataan laporan kinerja sales pada Unit BGES PT Telkom Bekasi berbasis *website*?
2. Bagaimana cara menerapkan konsep *Gamification* pada aplikasi *monitoring* kinerja sales Unit BGES PT Telkom Bekasi berbasis *website*?

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini meliputi:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Sales Force Unit BGES PT Telkom Witel Bekasi
2. Perancangan sistem ini mengacu pada penilaian dan pemantauan target penjualan sales pada Unit BGES PT Telkom Witel Bekasi
3. Elemen *gamification* yang diterapkan adalah *Points* dan *Leaderboards*.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini meliputi:

1. Merancang aplikasi berbasis web mengenai *monitoring* kinerja sales pada Unit BGES PT Telkom Bekasi dengan menggunakan konsep *gamification*.
2. Sistem informasi yang dirancang bertujuan agar manajemen dalam *monitoring* kinerja sales dapat terintegrasi secara terstruktur.
3. Perancangan sistem yang dibuat agar dapat memudahkan *monitoring* kinerja dengan menciptakan etos kerja yang tinggi dalam pencapaian target perusahaan.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini yaitu dapat membantu meningkatkan produktivitas kinerja para sales untuk mencapai target penjualan yang berlangsung secara *real time* dalam memberikan data dan informasi yang *up to date*.

## 1.6. Luaran Penelitian

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya sebuah sistem informasi *monitoring* kinerja sales berbasis *website* yang modern dan terintegrasi dengan menerapkan konsep *gamification* dalam membantu meningkatkan retensi atau ketertarikan pengguna.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Pada penulisan laporan penelitian ini, penulis merancang sistematika penulisan guna mempermudah pembaca dalam menerima informasi. Berikut uraian sistematika penulisan, yaitu:

### BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

### BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan tentang dasar teori yang menjadi acuan pada topik penyusunan laporan tugas akhir dalam mendukung judul dari penelitian ini.

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tahap penelitian, uraian penelitian, kerangka berpikir, alat dan bahan penelitian, waktu dan tempat penelitian, serta tahapan kegiatan yang meliputi jadwal kegiatan.

### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan mengenai profil perusahaan, analisis sistem, rancangan sistem, uji coba sistem, dan implementasi dari sistem yang sudah dibangun pada penelitian ini.

### BAB V: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran terhadap pembahasan dalam hasil laporan penelitian ini.