

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Objek Penelitian

Pada objek penelitian ini dimana proses Analisis sistem berjalan diperusahaan PT XYZ yang menggunakan sistem yang belum terkomputersisasi, data tersebut diambil dengan cara dan proses yang masih manual dan tidak menghasilkan data yang secara akurat yang diperlukan perusahaan karena data secara manual beresiko kehilangan data baik itu itu kesalahan system atau kesalahan manusia

Fokus penelitian ialah untuk meberikan analisa aplikasi yang saat ini berjalan di salah satu perusahaan Out Coursing PT. XYZ, yang bergerak dalam bidang jasa atau pemasaran. Sekilas tentang perusaha ini adalah kerjasama antara client dengan perusahaan yang memiliki produk yang ingin dipromosikam dengan cara memasarkan produk tersebut dengan jasa telemarketing ke beberapa konsumen yang sesuai target pemasaran, agar perusahaan berjalan dengan sangat efektif dan efisien perusahaan membuat sistem kinerja karyawan bertujuan untuk melihat kinerja karyawan mempromosi atau menjual barang secara telemarketing kepada konsumen yang sesuai target yang sudah di rencanakan tetapi perusahaan masih menggunakan sistem manual yang masih belum efektif yang menghasilkan laporan yang kurang efisien untuk mengambil hasil atau keputusan yang dibutuhkan perusaha dan sesuai yang dibutuhkan untuk melihat kinerja karyawan secara detail. Gambar di bawah ini menunjukkan gambaran struktur organisai pada perusahaan ini .

Gambar 3. 1 Struktur organisasi



Dalam struktur organisasi PT. XYZ, tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Direktur
  - a. Merencanakan cara untuk mengembangkan bisnis jauh lebih baik.
  - b. Membuat visi dan misi perusahaan secara menyeluruh.
  - c. Membuat pertemuan antara Direktur Operasional dan Manajer Operasional untuk memastikan bahwa keputusan penting perusahaan telah dibuat dengan baik dan tepat waktu.
  - d. Melakukan evaluasi pencapaian.
2. Direktur Operasional
  - a. Bertanggung jawab atas semua proses operasional, kualitas produksi, dan karyawan.

- b. Memeriksa, memantau,serta menetapkan kebutuhan di dalam berjalanya operasional.
- c. Merancang, mengambil suatu keputusan, dan berkoordinasi dalam bidang keuangan agar operasional perusahaan tetap berjalan.
- d. Selalu melaporkan setiap aktivitas untuk di teruskan ke Direktur utama

### 3. Manajer Operasional

- a. Bertanggung jawab untuk mengelola departemen kontak *center*, termasuk *forecasting*, kepegawaian, pembinaan, dan *mentoring*.
- b. Menjaga dan meningkatkan kinerja sesuai dengan strategi perusahaan
- c. Melakukan *meeting* bulanan.
- d. Menerima laporan kinerja agent dari *HRD* dan melakukan identifikasi sesuai ketentuan perusahaan.
- e. Bertanggung jawab atas jumlah karyawan sesuai dengan yang telah ditentukan.

### 4. *HRD*

- a. Memastikan jumlah karyawan sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan
- b. Merencanakan kegiatan kerja seperti target, membuat *timeline* kerja untuk jangka waktu yang singkat maupun jangka panjang
- c. Mengorganisasi segala kegiatan kerja agar dapat dilakukan dengan lancar sesuai dengan rencana
- d. Mengelola sumber daya manusia dengan tepat. Membagi beban kerja *team leader*, *Quality Assurance (QA)* dan *Reporting*.
- e. Memberikan pembinaan apabila ada agent yang melakukan pelanggaran berat.
- f. Membuat laporan kinerja karyawan sesuai dengan ketentuan

- g. Melakukan *meeting* bulanan bersama *client* dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan serta menyelesaikan masalahnya
- h. Bertanggung jawab dalam memastikan operasional berjalan sesuai dengan SOP yang ditentukan

5. *Team Leader*

- a. Memonitoring agent bekerja sesuai dengan ketentuan
- b. Memiliki tanggung jawab untuk semua target *team*
- c. Membuat laporan hasil kerja operasional secara *hourly* dan *daily*
- d. Memberikan pembinaan, *mentoring*, *product knowledge* kepada agent agar bisa mencapai target kinerja yang ditentukan
- e. Membuat soal *quiz* sebagai salah satu penilaian kinerja karyawan
- f. Memonitoring kapasitas agent
- g. Membuat laporan kehadiran yang nantinya akan di berikan kepada *Hrd*
- h. Memastikan semua sarana kerja berjalan lancar sebelum jam operasional dimulai
- i. Memberikan arahan (*briefing*) sebelum kegiatan kerja dimulai

6. *Quality Assurance (QA)*

- a. Mendengarkan *voice recording agent* guna meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki karyawan
- b. Memastikan semua *agent* mengikuti SOP dalam melayani pelanggan
- c. Melakukan sesi mendengarkan *voice recording agent* bersama csebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencari solusi setiap ada permasalahan

- d. Memberikan informasi terbaru kepada *agent* agar pelayanan tetap optimal dan terkendali
- e. Membuat laporan *quality monitoring* yang nanti diserahkan kepada *supervisor*

#### 7. Reporting

- a. Membuat laporan hasil kerja operasional secara *daily*, *monthly* dan *yearly*
- b. Mengolah data penilaian kinerja karyawan yang nantinya digunakan sebagai bahan evaluasi
- c. Bertanggung jawab untuk mengirim berbagai laporan sesuai waktu yang telah ditentukan.

#### 8. Karyawan Operasional (*Agent*)

- a. Menjalankan pekerjaan dengan SOP yang sesuai yang sudah ditetapkan.
- b. Bertanggung jawab agar bisa mencapai target yang telah diberikan
- c. Menerima dan mengikuti arahan dari *team leader* sebelum jam kerja dimulai
- d. Memastikan perangkat kerja dalam keadaan siap
- e. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan se jelas mungkin
- f. Mengetahui *product knowledge* yang telah dibuat
- g. Wajib menjaga produktifitas dan kehadiran.

Terdapat tiga metode bisa sering dipakai dalam penelitian: metode penelitian, metode pengumpulan data, lalu metode pengembangan

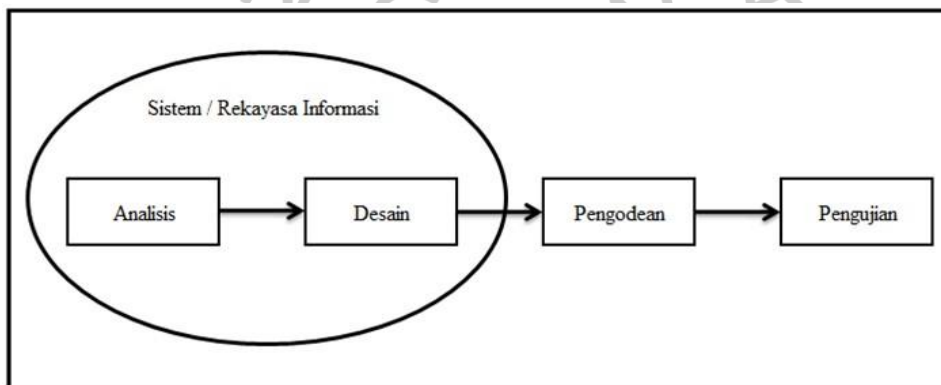
sistem. Setiap metode memiliki tujuan dan penjelasan yang berbeda untuk digunakan dalam penelitian:

- **Metode Penelitian.** Data yang diperlukan untuk menggambarkan sistem informasi yang terintegrasi dikumpulkan melalui penggunaan metodologi deskriptif kualitatif pada study kasus ini.
- **Metode pengumpulan data.** bisa melalui studi lapangan agar melibatkan observasi, dokumentasi, dan wawancara pengguna selama proses pengerjaan klaim. Tujuannya adalah untuk mengetahui kebutuhan pengguna serta kebutuhan sistem.
- **Metode pengembangan sistem.** dengan menggunakan pendekatan SDLC bersama dengan model Waterfall, atau model sekuensial linier. Model ini memastikan bahwa sistem yang akan dikembangkan memiliki gambaran yang jelas dari awal hingga akhir dengan menekankan urutan langkah-langkah yang berurutan dan bertahap. Fokus penulisan tugas akhir ini adalah menjalankan dan menguji sistem melalui pengujian Black Box untuk memastikan bahwa itu memenuhi kebutuhan pengguna dan beroperasi dengan baik.

### 3.2 Langkah – langkah Pengembangan Sistem

Sebagai metode pengembangan sistem, penulis menggunakan model pengembangan sistem Waterfall, yang menekankan fase-fase yang berurutan dan sistematis. Metode ini disebut sebagai "waterfall" karena proses harus dilakukan secara berurutan sesuai dengan tahap yang ada.

Model *waterfall* ini memiliki beberapa tahapan seperti pada gambar 3.1



*Gambar 3. 2 Pemodelan Waterfall*

Dibawah ini adalah penjelasan tahapan model waterfall yang diperlukan dalam penelitian ini:

1. Analisis

Analisis secara menyeluruh proses pengumpulan kebutuhan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh aplikasi pengguna. Pada tahap ini, penulis menemukan informasi yang dianggap penting untuk menentukan kebutuhan sistem aplikasi.

2. Desain

Fokusnya adalah pada desain program aplikasi, yang meliputi struktur data, arsitektur aplikasi, representasi, dan prosedur pengodean. Pada tahap ini, kebutuhan aplikasi ditransfer dari urutan analisa ke tahap representasi melalui proses desain, sehingga dapat dimasukkan ke dalam program pada tahap berikutnya. Penulis saat ini sedang mengerjakan desain untuk aplikasi berbasis web yang memungkinkan penilaian kinerja karyawan.

3. Translasi desain ke dalam program aplikasi

Pada titik ini, Dengan menggunakan software pendukung Codeigniter 3, penulis membuat program komputer yang sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain..

4. Pengujian

Pengujian dilakukan pada perangkat lunak logic dan fungsional untuk mengurangi kesalahan dan memastikan bahwa output sesuai dengan harapan..

### 3.3 Analisa Sistem Berjalan

Analisa proses yang terjadi di PT XYZ, yaitu *Team Leader* mengisi form penilaian kinerja karyawan setelah mengumpulkan data pendukung. Selanjutnya hasil penilaian akan digunakan untuk diolah melalui *Spreadsheet* sebagai penentuan perpanjangan kontrak kerja dan karyawan terbaik.

Untuk proses laporan, setelah semua data diolah maka *Team Leader* akan memberikannya kepada *reporting*. Kemudian semua laporan akan diberikan kepada Manajer Operasional.

Agar mempunyai data dan suatu yang diperlukan informasi, penulis memakai wawancara, penelusuran, dan studi dokumentasi.

### 3.4 Analisa Proses Bisnis Sistem Berjalan

Untuk melakukan setiap kegiatan dalam suatu sistem yang berjalan, ada beberapa langkah yang harus diikuti.

Berikut adalah aturan sistem penilaian kinerja karyawan PT. XYZ::

1. Karyawan terbaik akan dipilih berdasarkan nilai tertinggi dari penilaian kinerja yang disusun menjadi urutan peringkat.
2. *Team leader* dan *quality assurance* akan memberikan data pendukung seperti rekap kehadiran, form pembinaan, form keterlambatan dan nilai *score card voice recording agent* sebagai acuan bagi *HRD* dalam melakukan penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan *spreadsheet*.
3. Penilaian dilakukan oleh *HRD* agar lebih objektif.



4. Dari data pendukung nantinya *HRD* akan melakukan penilaian dan mengolahnya untuk mendapatkan hasil rata-rata nilai dengan menggunakan rumus pada *spreadsheet*.
5. Hasil rata-rata dari nilai indikator merupakan hasil yang akan digunakan sebagai acuan menentukan perpanjangan kontrak kerja dan karyawan terbaik, dalam penghitungannya menggunakan rumus pada *spreadsheet*.
6. Setelah data penilaian selesai maka diberikan kepada *reporting* untuk dibuat laporan perpanjangan karyawan yang nantinya akan diberikan kepada *HRD* untuk dibuatkan surat kontrak kerja karyawan.

### **3.2.1 Proses Bisnis Sistem Berjalan**

Penelitian sistem yang berjalan dilakukan untuk menentukan alur kerja sistem dan masalah kinerja karyawan PT XYZ. Indikator penilaian termasuk kemampuan kerja, kesetiaan, disiplin, prestasi, dan perilaku.

Beberapa tahun kebelakang proses penilaian kinerja karyawan sudah dilakukan oleh PT. XYZ sehingga proses evaluasi berjalan dengan baik agar kualitas kinerja para karyawan semakin meningkat. Karena setiap karyawan yang dipilih sebagai karyawan terbaik akan menerima reward dari perusahaan, proses ini bertujuan untuk mendorong karyawan untuk terus berprestasi dan menjadi inspirasi bagi karyawan lain.

Proses penilaian dilakukan setiap 1 bulan sekali oleh *HRD* menggunakan form penilaian secara manual dengan *spreadsheet*.

Adapun faktor pendukung sebagai acuan dalam memberikan penilaian diperoleh dari data kehadiran, pencapaian target, pengetahuan karyawan, kualitas layanan, kejujuran, dan *track record* selama proses kerja berlangsung.

### 3.2.2. Analisis Dokumen

Dalam penelitian ini, analisis dokumen adalah proses mengumpulkan informasi dari dokumen yang berkaitan dengan sistem yang sedang berjalan. Dokumen-dokumen seperti kuis, keterlambatan, target harian, absensi, okupansi, dan lainnya dari PT. XYZ digunakan untuk menentukan karyawan terbaik. Data ini kemudian diberikan kepada tim pelaporan untuk dianalisis guna menilai kinerja karyawan secara efektif. berikut ini dokumen – dokumen yang di terima oleh HRD dari *team leader*

QUIZ				
No	Agents Name	Quiz PG	Score Assesment	Score
1			0%	0
2	xxx		0%	0
3	xxx		0%	0
4	xxx		0%	0
5	xxx		0%	0
6	xxx		0%	0

Assesment	Correct Answer	Score
Monthly Assesment Score	Correct Answer 100%	5
	≥ 95% Correct Answer < 100%	4
	≥ 90% Correct Answer < 95%	3
	≥ 85% Correct Answer < 90%	2
	Correct Answer < 85%	0

Gambar 3. 3 Nilai Quiz

Schedule Tardiness												
No	Agents Name	Late Briefing	Late Back From Lunch	Online Late	Absen					Total Absen	Total Tardines	Tardines Score
					Sick	Permit	Alpha	Leaves	Sick With Letter			
1	xxx									0	0	5
2	xxx									0	0	5
3	xxx									0	0	5
4	xxx									0	0	5
5	xxx									0	0	5
6	xxx									0	0	5
7										0	0	5

Schedule Tardiness		
- Late Log In	1x	4
- Home Early	2x	3
- Late back from Lunch	3x	2
- Goto Lunch Early	>3x	0

Gambar 3. 4 Tardiness

### 3.5. Analisis Kebutuhan

Studi lapangan ini mengkaji pengelolaan penilaian kinerja karyawan yang telah dilakukan sebelumnya. Para narasumber yang diwawancarai termasuk HRD, Komandan Pemimpin, dan staf. maksud dari wawancara ialah agar bisa melihat kebutuhan pemakai dan kebutuhan sistem, dan secara umum untuk mengetahui bagaimana Tim L mengevaluasi kinerja karyawan.

#### 3.5.1. Kebutuhan User

Kebutuhan pengguna mencakup semua fitur aplikasi atau sistem yang diinginkan oleh pengguna. Sebagai contoh, menurut wawancara sebelumnya dalam penelitian ini, kebutuhan pengguna adalah memungkinkan setiap pengguna melihat skor penilaian karyawan.

PT XYZ membutuhkan sistem untuk melakukan evaluasi karyawan berdasarkan beberapa aspek, termasuk nilai dari kuis dan kehadiran. Sistem ini diharapkan dapat mengintegrasikan input dari *Team Leader* sehingga data dapat langsung diakses oleh staf dan HRD. Hal ini memungkinkan HRD untuk dengan mudah menentukan karyawan terbaik di PT XYZ berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Tabel 3.1 *Kebutuhan User Penilaian karyawan*

No	Keterangan
1.	Dapat melakukan input penilaian karyawan
2.	Dapat Melihat peilaian karyawan
3.	Dapat Mencetak penilaian karyawan
4.	Dapat mempermudah pencarian nama karyawan
5	Dapat dapat menginput data karyawan baru

### 3.5.2. Kebutuhan Sistem

Langkah penting untuk memahami apa yang diperlukan dan dapat dilakukan oleh sistem adalah melakukan analisis kebutuhan sistem. Ini memastikan bahwa perencanaan dan perancangan sistem dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan keinginan pengguna, termasuk menentukan spesifikasi input yang diperlukan, proses pengelolaan input, dan menghasilkan output yang mendukung proses bisnis. Tabel elicitation digunakan untuk menganalisis kebutuhan sistem dalam penelitian ini.

Proses deskripsi kebutuhan sistem yang didasarkan pada pengumpulan data dikenal sebagai elipsis, yang mencakup beberapa tahapan. Semua kebutuhan sistem yang baru diajukan dijelaskan secara menyeluruh pada tahap pertama. Pada tahap kedua, kebutuhan dikelompokkan menurut metode MDI (wajib, diinginkan, dan tidak penting). Pada tahap ketiga, kebutuhan dikelompokkan menurut metode teknis, operasional, dan ekonomi. Pada tahap terakhir, draf akhir dari proses elisitasi disusun.