

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan membutuhkan karyawan sebagai aset terpenting terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Kegiatan penilaian kinerja karyawan sangat sulit dilakukan, karena frekuensi tatap muka antara pihak manajer dengan karyawan yang sangat minim juga dengan cara penilaian yang masih dilakukan hanya melihat kepribadian karyawan tanpa mengetahui aspek-aspek penting yang membuat karyawan layak untuk di nilai pekerjaannya[1]. Dalam era bisnis modern yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, terutama pada divisi tenaga penjualan (*sales*). *Sales* merupakan garda terdepan perusahaan dalam memperluas pangsa pasar, menjalin komunikasi dengan pelanggan, serta menjaga keberlanjutan pendapatan. Kinerja tenaga sales yang optimal akan sangat memengaruhi citra perusahaan, efektivitas strategi pemasaran, dan pencapaian target penjualan. Oleh karena itu, evaluasi kinerja sales secara akurat, objektif, dan transparan merupakan kebutuhan yang sangat penting.

Namun, dalam praktiknya PT Pawon Digital Kreatif masih menghadapi kendala serius. Evaluasi kinerja sales dilakukan secara manual menggunakan aplikasi umum seperti *Microsoft Excel*, sehingga penilaian kerap kali tidak objektif, proses perhitungan memakan waktu lama, dan berisiko tinggi terhadap kesalahan input maupun kalkulasi. Permasalahan ini berdampak pada keterlambatan pengambilan keputusan manajerial, khususnya dalam pemberian penghargaan (*reward*) dan motivasi kerja sales. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya sebuah sistem berbasis

teknologi informasi yang mampu menjawab permasalahan evaluasi kinerja secara lebih efektif dan efisien.

Pembangunan sistem informasi dalam sebuah organisasi bukan hanya soal aspek teknis pemrograman, melainkan juga merupakan sebuah proyek yang harus dikelola dengan pendekatan manajemen proyek yang sistematis. keberhasilan suatu proyek dipengaruhi oleh bagaimana ruang lingkup (*scope*), waktu (*time*), biaya (*cost*), mutu (*quality*), serta risiko (*risk*) dikelola dengan baik. Tanpa manajemen proyek yang terstruktur, pengembangan sistem informasi berpotensi mengalami kegagalan, baik berupa keterlambatan, pembengkakan biaya, maupun ketidaksesuaian hasil dengan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks ini, penerapan manajemen proyek menjadi sangat relevan untuk memastikan bahwa sistem evaluasi kinerja sales berbasis website di PT Pawon Digital Kreatif dapat dibangun sesuai kebutuhan organisasi, selesai tepat waktu, serta menggunakan sumber daya secara efektif. Pendekatan manajemen proyek memberikan kerangka kerja yang jelas melalui tahapan inisiasi, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, hingga penutupan proyek. Dengan demikian, pembangunan sistem tidak hanya menghasilkan aplikasi yang fungsional, tetapi juga melalui proses yang terukur, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik maupun praktis.

Berdasarkan urgensi tersebut, penulis merancang penelitian dengan judul: “Aplikasi Evaluasi Kinerja Sales untuk Optimalisasi Reward Berbasis Website pada PT Pawon Digital Kreatif dengan Pendekatan Manajemen Proyek”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan riset dan penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja *sales* masih dilakukan secara manual dan tidak terstruktur, sehingga menimbulkan ketidakobjektifan dalam penilaian.
2. Frekuensi interaksi antara manajer dan tenaga *sales* yang minim menyulitkan proses evaluasi secara menyeluruh dan akurat.
3. Penilaian hanya berfokus pada aspek kepribadian, tanpa mempertimbangkan faktor-faktor penting seperti pencapaian target, pelayanan pelanggan, dan etika kerja.
4. Penggunaan aplikasi yang kurang tepat, seperti *Microsoft Excel*, masih banyak digunakan dalam proses evaluasi, yang rawan kesalahan perhitungan dan tidak efisien dari segi waktu.
5. Tidak adanya sistem terintegrasi yang mampu menyajikan data evaluasi secara *real-time* dan transparan, yang berdampak pada kesulitan dalam pengambilan keputusan terkait *reward* atau promosi.
6. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses evaluasi kinerja *sales* yang berkelanjutan dan objektif.

1.3. Ruang Lingkup

Agar terarah dan tidak melebar dari pokok permasalahan penelitian, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek Penelitian difokuskan pada proses evaluasi kinerja tenaga *sales* di PT. Pawon Digital Kreatif, yang bergerak di bidang digital marketing.

2. Penelitian ini hanya mencakup perancangan dan pembangunan sistem informasi berbasis *website* untuk mendukung proses evaluasi kinerja *sales*.
3. Sistem yang dibangun akan menyediakan fitur-fitur seperti *input* data kinerja *sales*, penghitungan nilai evaluasi, monitoring hasil pencapaian, serta penentuan *reward* berdasarkan hasil evaluasi.
4. Teknologi yang digunakan difokuskan pada pengembangan aplikasi berbasis *web*, tidak mencakup aplikasi *mobile* atau integrasi dengan sistem lain di luar ruang lingkup evaluasi kinerja *sales*.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek keuangan secara detail, seperti perhitungan anggaran *reward*, serta tidak mencakup penilaian terhadap departemen lain di luar tim *sales*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam proses bisnis di PT. Pawon Digital Kreatif, evaluasi kinerja tenaga penjualan (*sales*) selama ini masih dilakukan secara manual dengan menggunakan aplikasi umum seperti *Microsoft Excel*. Hal ini menimbulkan sejumlah kendala yang signifikan, di antaranya penilaian yang cenderung subjektif, proses evaluasi yang memakan waktu lama, serta tingginya risiko terjadinya kesalahan perhitungan. Permasalahan tersebut berdampak langsung pada ketidakakuratan hasil evaluasi, keterlambatan pengambilan keputusan manajerial, serta kurang optimalnya sistem *reward* yang diberikan kepada *sales*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi evaluasi kinerja *sales* berbasis *website* yang dapat menjadi solusi terhadap permasalahan tersebut.

Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengurangi subjektivitas penilaian kinerja sales.

Sistem berbasis *website* dirancang untuk menyajikan indikator kinerja yang jelas dan terukur, sehingga hasil evaluasi tidak hanya bergantung pada penilaian personal manajer, melainkan berbasis data nyata dari pencapaian target penjualan, absensi, serta aktivitas kerja lainnya.

2. Mempercepat proses evaluasi kinerja.

Dengan adanya sistem otomatisasi berbasis web, proses perhitungan dan rekapitulasi data kinerja dapat dilakukan secara *real-time*. Hal ini mengurangi kebutuhan waktu yang sebelumnya panjang akibat metode manual, sekaligus meningkatkan efisiensi kerja perusahaan.

3. Mengurangi risiko kesalahan perhitungan dan duplikasi data.

Proses *input*, pengolahan, dan penyajian data dalam sistem dirancang untuk meminimalisasi human error, baik dalam penghitungan capaian target maupun pelaporan. Dengan demikian, hasil evaluasi lebih dapat dipercaya dan konsisten.

4. Mendukung pengambilan keputusan yang akurat dalam pemberian *reward*.

Sistem menyediakan laporan yang terstruktur, lengkap, dan mudah dipahami oleh pihak manajerial. Informasi ini membantu manajemen dalam menentukan *reward* atau promosi secara lebih objektif dan tepat sasaran, sehingga dapat meningkatkan motivasi tenaga penjualan.

5. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Dengan adanya akses data kinerja yang dapat dilihat baik oleh *sales* maupun manajer, proses evaluasi dan *reward* menjadi lebih transparan. Hal ini diharapkan dapat menumbuhkan rasa keadilan dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dirasakan pada dua aspek utama:

1. Bagi Perusahaan (PT. Pawon Digital Kreatif):

Meningkatkan efisiensi operasional, meminimalisasi kesalahan evaluasi, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta menciptakan sistem reward yang lebih objektif dan transparan.

2. Bagi Peneliti dan Akademisi:

Memberikan kontribusi berupa implementasi nyata teori sistem informasi ke dalam sebuah aplikasi berbasis *web*, serta menjadi referensi dalam pengembangan penelitian serupa pada bidang evaluasi kinerja *sales*.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI