

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *DASHBOARD* INTERAKTIF
PEMANTAUAN KINERJA PEGAWAI PADA MANAJEMEN
INSIDEN (Studi Kasus: PT. Bank Central Asia)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Sistem Informasi**



**MUCHAMMAD SUHENDRA
12229220004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *DASHBOARD* INTERAKTIF
PEMANTAUAN KINERJA PEGAWAI PADA MANAJEMEN
INSIDEN (Studi Kasus: PT. Bank Central Asia)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Sistem Informasi**




**MUCHAMMAD SUHENDRA
12229220004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muchammad Suhendra
NIM : 12229220004
Tanda Tangan :.....
Tanggal : 30 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muchammad Suhendra
NIM : 1222922004
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis dan Perancangan *Dashboard* Interaktif Pemantauan Kinerja Pegawai Pada Manajemen Insiden (Studi Kasus: PT. Bank Central Asia)


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana ilmu komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Shidiq Al Hakim, S.T, M.Eng

(.....)


Pembimbing 2 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc.

(.....)


Pembahas 1 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.

(.....)


Pembahas 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.MSi.

(.....)


Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN DASHBOARD INTERAKTIF PEMANTAUAN KINERJA PEGAWAI PADA MANAJEMEN INSIDEN (Studi Kasus: PT. Bank Central Asia)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Informasi (S.I) pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie, Jakarta.

Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dari lubuk hati yang terdalam ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Nama, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
2. Para Wakil Dekan selaku unsur Pimpinan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Kedua orang tua penulis, atas segala cinta dan kasih sayang yang luar biasa yang diberikan kepada penulis serta dukungan yang besar dalam setiap langkah hidup yang penulis jalani.
4. Kaka dan adik penulis, Ridwan, Andika dan Indriana, terima kasih senantiasa memberikan dukungan, motivasi, semangat, menghibur serta doa kepada penulis.
5. Bapak Dr. Shidiq Al Hakim, S.T, M.Eng., dan Bapak Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktunya, arahan, membimbing penulis dengan sabar, serta memberikan tambahan ilmu dan solusi terhadap setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Tariq, Hasbi, Fitri, Debora dan Juanita selaku sahabat penulis dari awal masuk kuliah hingga saat ini yang senantiasa memberikan dukungan

kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, selalu ada, menjadi tempat berkeluh kesah, serta tiada hentinya memberikan semangat, doa, motivasi yang tiada hentinya, terima kasih banyak atas semua yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata, rasa hormat dan terima kasih yang setinggi-tingginya penulis ucapkan terhadap semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada mereka yang telah baik kepada penulis.

Jakarta, 23 Agustus 2024

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muchammad Suhendra
NIM : 1222922004
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS DAN PERANCANGAN *DASHBOARD* INTERAKTIF PEMANTAUAN KINERJA PEGAWAI PADA MANAJEMEN INSIDEN (STUDI KASUS: PT. BANK CENTRAL ASIA)

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Muchammad Suhendra)

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *DASHBOARD* INTERAKTIF
PEMANTAUAN KINERJA PEGAWAI PADA MANAJEMEN
INSIDEN (Studi Kasus: PT. Bank Central Asia)**

Muchammad Suhendra

ABSTRAK

Pemantauan kinerja staf dalam *incident management* di PT. Bank Central Asia menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan merancang aplikasi *dashboard* interaktif yang memungkinkan pemantauan kinerja staf secara *real-time*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian pengembangan dengan pendekatan desain sistem berbasis arsitektur yang fleksibel dan antarmuka pengguna yang intuitif. Data kinerja staf dan data insiden dikumpulkan secara primer dari PT. Bank Central Asia. Perancangan sistem yang dilakukan menggunakan pemodelan visual yaitu UML (*Unified Modelling Language*) dengan diagram diantaranya *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Class Diagram*. Perancangan antarmuka menggunakan *Figma* untuk mempermudah prototipe sistem serta membuat desain menjadi lebih responsif. Pengujian sistem dalam penelitian ini menggunakan System Usability Scale (SUS), pengujian telah dilakukan dan didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada sistem pemantauan kinerja pegawai pada *incident management* yang diberikan kepada 11 responden mendapatkan skor 88. Nilai *acceptability range* adalah "Acceptable" dan Grade Scale masuk ke dalam range kelas "B", serta pada model adjective ratings mendapatkan nilai "Good". Hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa sistem pemantauan kinerja pegawai pada *incident management* dapat diterima oleh pengguna.

Kata Kunci: Perancangan *Dashboard* Interaktif, Efisiensi Operasional, Manajemen Insiden, Pemantauan Kinerja Staf.

**ANALISIS DAN PERANCANGAN *DASHBOARD* INTERAKTIF
PEMANTAUAN KINERJA PEGAWAI PADA MANAJEMEN
INSIDEN (Studi Kasus: PT. Bank Central Asia)**

Muchammad Suhendra

ABSTRACT

Monitoring staff performance in incident management at PT. Bank Central Asia is a challenge that needs to be overcome to increase operational efficiency. This research aims to analyze and design an interactive dashboard application that allows real-time monitoring of staff performance. The research method used is development research with a system design approach based on flexible architecture and an intuitive user interface. Staff performance data and incident data are collected primarily from PT. Central Asia Bank. The system design was carried out using visual modeling, namely UML (Unified Modeling Language) with diagrams including Use Case Diagrams, Activity Diagrams, and Class Diagrams. Interface design using Figma to simplify system prototyping and make the design more responsive. System testing in this study used the System Usability Scale (SUS). into the class "B" range, and in the adjective ratings model it gets the value "Good". The results of this test show that the employee performance monitoring system in incident management can be accepted by users.

Keywords: *Interactive Dashboard Design, Operational Efficiency, Incident Management, Staff Performance Monitoring.*

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIRii

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITASiii

HALAMAN PENGESAHAN.....iv

UNGKAPAN TERIMA KASIH v

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....vii

ABSTRAKviii

ABSTRACTix

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABELxii

DAFTAR GAMBAR.....xiii

DAFTAR LAMPIRANxiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang Masalah 1

 1.2 Batasan Penelitian 5

 1.3 Rumusan Masalah 5

 1.4 Tujuan Penelitian..... 6

 1.5 Manfaat Penelitian..... 6

 1.6 Sistematika penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 9

 2.1 Definisi Konsep dan Pendekatan Teori 9

 2.1.1 Incident Management 9

 2.1.3 Dashboard..... 17

 2.1.4 Key Performance Indicator..... 20

 2.3 Kerangka Pemikiran 21

 2.4 *Tools* Perancangan 23

 2.5 System Usability Scale (SUS) 23

 2.6 Penelitian Terdahulu..... 26

BAB III METODE PENELITIAN 30

 3.1 Metode Penelitian 30

 3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 30

 3.3 Instrumen Penelitian 32

 3.4 Teknik Analisis Data 33

 3.4.1 Analisis Key Performance Indicator 33

 3.4.2 Perancangan Dashboard 33

 3.5 Objek Penelitian 34

 3.7 Proses Bisnis Yang Berjalan Saat Ini 35

 3.8 Jadwal Pelaksanaan 35

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN 36

 4.1 Analisa Sistem Perusahaan Saat ini..... 36

 4.1.1 Identifikasi Masalah Pada Sistem yang Berjalan 36

4.1.2 Rancangan Sistem Yang Akan Dibuat	37
4.2 Perancangan Sistem.....	39
4.2.1 Use Case Diagram	39
4.2.2 Aktor.....	40
4.2.3 Class Diagram	41
4.2.4 Activity Diagram.....	42
4.3 Perancangan <i>Data Warehouse</i>	45
4.3.1 Tabel 1 (incident)	46
4.3.2 Tabel 2 (tools_monitoring).....	47
4.3.3 Tabel 3 (pegawai).....	47
4.3.4 Tabel 4 (knowledge).....	48
4.3.5 Tabel 5 (category).....	48
4.3.6 Tabel 6 (keterangan).....	49
4.3.7 Tabel 7 (waktu).....	49
4.4 Perancangan <i>Interface</i> Sistem	50
4.5 Uji <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	61
4.5.1 Pembahasan Hasil Uji System Usability Scale (SUS)	63
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70
Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian	70
Lampiran 2 : Surat Balasan Dari Instansi	71
Lampiran 3 : Hasil Wawancara	72
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 5 : Bukti Tanggapan Responden	76
Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penilaian Prioritas	13
Tabel 2.2 Kuesioner SUS	23
Tabel 2.3 Variabel Skala Likert	24
Tabel 2.4 Interpretasi Skor SUS (Bangor dkk, 2009)	26
Tabel 2.5 Tabel Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	35
Tabel 4.1 Aktor yang Terlibat dalam Sistem	40
Tabel 4.2 Tabel Incident	46
Tabel 4.3 Tabel Tools Monitoring	47
Tabel 4.4 Tabel Pegawai	47
Tabel 4.5 Tabel Knowledge	48
Tabel 4.6 Tabel Category	49
Tabel 4.7 Tabel Keterangan	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Incident Management Process..... 10

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran (data diolah peneliti, 2024)..... 22

Gambar 2.3 Interpretasi Skor SUS (Bangor dkk, 2009) 26

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia (BCA, 2024)..... 34

Gambar 4.1 Flowchart Sistem yang Sedang Berjalan..... 37

Gambar 4.2 Flowchart Sistem yang akan Dibuat..... 38

Gambar 4.3 Use Case Diagram..... 40

Gambar 4.4 Class Diagram 42

Gambar 4.5 Activity Diagram Proses Login..... 43

Gambar 4.6 Activity Diagram Technical Leader - Review Incident 44

Gambar 4.7 Activity Diagram Site Manager - Summary Incident 44

Gambar 4.8 Proses Data Warehouse 45

Gambar 4.9 Galaxy Schema Tabel Fakta Incident..... 46

Gambar 4.10 Interface Halaman Login..... 51

Gambar 4.11 Interface Halaman Utama..... 51

Gambar 4.12 Interface Menu Performansi..... 52

Gambar 4.13 Daftar Anggota Staf 53

Gambar 4.14 Interface Dashboard Incident 54

Gambar 4.15 Dashboard Incident GAP 55

Gambar 4.16 Interface Incident Related 56

Gambar 4.17 Interface Data Absensi 57

Gambar 4.18 Interface Daftar Incident 58

Gambar 4.19 Interface Review Incident 59

Gambar 4.20 Interface Summary Incident 60

Gambar 4.21 Interface Dashboard Individu..... 61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian.....	70
Lampiran 2 : Surat Balasan Dari Instansi	71
Lampiran 3 : Hasil Wawancara.....	72
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 5 : Bukti Tanggapan Responden.....	76
Lampiran 6 : Hasil Pengolahan Data	77