

TUGAS KELOMPOK
“KPI”



Disusun Untuk Memenuhi Tugas Kelompok Pada Mata Kuliah Sistem Informasi
Yang Diampu oleh Bapak Nurdin Bahtiar, S.Si., M.T.

Disusun Oleh:

Agung Surya Permana (24060121140167)

Dhimas Alif Prabowo (24060121120037)

Mustafa Iswardana (24060121149117)

PROGRAM STUDI INFORMATIKA KELAS B
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2023

I. Nama dan Deskripsi Perusahaan

I.1. Nama Perusahaan

Kami akan memilih perusahaan fiksi yang disebut AA Top Tech, sebuah perusahaan teknologi global yang berfokus pada pengembangan solusi perangkat lunak inovatif untuk berbagai industri. Desain AA Top Tech untuk memberikan solusi terbaik dalam pengolahan data, kecerdasan buatan, dan teknologi terkini.

I.2. Deskripsi Perusahaan

AA Top Tech adalah perusahaan teknologi tingkat global yang didirikan pada tahun 2023. Dengan pusat pengembangan di Semarang, Jawa Tengah dan kantor cabang di seluruh dunia, AA Top Tech menonjol dalam menyediakan solusi perangkat lunak tingkat tinggi untuk perusahaan besar di sektor-sektor seperti keuangan, kesehatan, dan manufaktur. Portofolio produk AA TOP Tech mencakup platform analisis data canggih, solusi kecerdasan buatan, dan aplikasi perangkat lunak khusus industri.

II. KPI

II.1. Nama : Agung Surya Permana (24060121140167) :

KPI Utama: Revenue Growth Rate

Revenue Growth Rate mengukur persentase kenaikan pendapatan perusahaan dari satu periode ke periode lain. Peningkatan pendapatan menunjukkan keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan ekspansi bisnis.

Contoh:

- Pendapatan pada Bulan/Tahun Awal: 500,000
- Pendapatan pada Bulan/Tahun Akhir: 600,000

$$\text{Revenue Growth Rate} = (\{600,000 - 500,000\} / \{500,000\}) \times 100 = 20\%$$

Dalam contoh ini, Revenue Growth Rate adalah 20%, yang menunjukkan bahwa pendapatan perusahaan meningkat sebesar 20% dari periode awal ke periode akhir.

II.2. Nama : Dhimas Alif Prabowo (24060121120037) :

KPI Utama : Employee Satisfaction and Retention

Employee Satisfaction and Retention adalah konsep yang mengacu pada tingkat kepuasan dan retensi karyawan di suatu perusahaan. Kepuasan karyawan mencakup sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, lingkungan kerja, manajemen, kompensasi, dan kesempatan pengembangan karir. Retensi karyawan mengacu pada tingkat karyawan yang memilih untuk tetap bekerja di perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

Dalam kasus AA Top Tech, Employee Satisfaction and Retention sangat penting karena perusahaan ini beroperasi di industri teknologi yang sangat kompetitif. Karyawan yang puas cenderung lebih produktif, kreatif, dan berkontribusi pada inovasi perusahaan. Mereka juga cenderung lebih setia dan tidak mudah pindah ke perusahaan pesaing.

Untuk mengukur Employee Satisfaction, perusahaan dapat melakukan survei kepuasan karyawan secara berkala, mengadakan wawancara keluar, dan memantau tingkat absensi dan tingkat kecelakaan kerja. Sedangkan untuk Retention, perusahaan dapat melacak tingkat turnover karyawan, mengidentifikasi alasan di balik perpindahan karyawan, dan mengembangkan strategi untuk mempertahankan karyawan yang berpotensi meninggalkan perusahaan.

II.3. Nama : Mustafa Iswardana (24060121149117) :

KPI Utama: Customer Retention Rate

Customer Retention Rate dimana mengukur seberapa efektif sebuah perusahaan mempertahankan pelanggannya dalam suatu periode waktu tertentu. Persentase mempertahankan pelanggan memberikan gambaran tentang seberapa sukses atau sebagai tingkat kepuasan perusahaan ini dalam mempertahankan basis pelanggan yang ada.

Seperti contoh jika :

- Jumlah Pelanggan Awal (pada awal periode): 500
- Jumlah Pelanggan Baru (selama periode): 50
- Jumlah Pelanggan Akhir (pada akhir periode): 480

$$\begin{aligned} \text{CRR} &= (\{ \text{Pelanggan Akhir} - \text{Pelanggan baru} \} / \{ \text{Pelanggan awal} \}) \times 100\% \\ &= (\{ 480 - 50 \} / \{ 500 \}) \times 100\% \\ &= (\{ 430 \} / \{ 500 \}) \times 100\% \\ &= (0.86) \times 100\% \\ &= 86\% \end{aligned}$$

Customer Retention Rate adalah 86%. Maka 86% pelanggan yang dimiliki pada awal periode tetap setia hingga akhir periode, setelah memperhitungkan jumlah pelanggan baru yang bergabung selama periode tersebut. Tingkat persentase ini bisa digunakan sebagai acuan tanda kepuasan pelanggan.

III. Peran IT Dalam Menghasilkan IT Value

III.1 Nama : Agung Surya Permana (24060121140167) :

Peran IT dalam Menghasilkan IT Value terkait Revenue Growth Rate:

- Inovasi Produk Layanan : Tim Pengembang IT dapat mengembangkan sistem yang sudah ada atau membuat sebuah sistem baru yang akan menambah daya tarik pelanggan yang nantinya akan menambah pendapatan.
- Analisis Data Pelanggan : Dengan menggunakan IT kita dapat mengetahui karakteristik pelanggan, perilaku pembelian, tren sehingga hal itu dapat menjadi acuan patokan keputusan strategi marketing.
- Sistem E-Commerce Yang Efisien : Pengembangan sistem ini dapat menarik dan memudahkan pelanggan sehingga pelanggan dapat melakukan pembelian secara online, hal ini dapat menambah pendapatan perusahaan.

III.2 Nama : Dhimas Alif Prabowo (24060121120037) :

Peran IT dalam Menghasilkan IT Value terkait Employee Satisfaction and Retention:

- Sistem Manajemen Kinerja Karyawan: IT dapat membantu dalam implementasi sistem untuk memantau kinerja karyawan, memberikan umpan balik, dan mengidentifikasi peluang pengembangan karir.
- Platform Keterlibatan Karyawan: IT dapat mendukung implementasi platform seperti intranet perusahaan atau aplikasi berbasis cloud untuk kolaborasi tim, yang dapat meningkatkan keterlibatan dan rasa keterhubungan karyawan.
- Sistem Penggajian dan Manfaat Karyawan: IT memainkan peran kunci dalam mengelola sistem penggajian dan manfaat karyawan, yang dapat memengaruhi persepsi karyawan terhadap perlakuan yang adil.
- Analisis Data Karyawan: IT dapat membantu dalam menganalisis data karyawan untuk mengidentifikasi tren dan pola yang memengaruhi kepuasan dan retensi karyawan

III.3 Nama : Mustafa Iswardana (24060121149117) :

Peran IT dalam Menghasilkan IT Value terkait Customer Retention Rate:

- Sistem Otomatisasi Analisis Data Pelanggan: Dengan menggunakan sistem otomatisasi analisis ini dapat mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan untuk memahami preferensi, perilaku, dan kebutuhan pelanggan untuk memberikan pelayanan yang efektif.
- Pengembangan Sistem CRM (Customer Relationship Management): Implementasi dan pemeliharaan sistem CRM yang kuat membantu dalam respon cepat terhadap kebutuhan pelanggan, menangani masalah atau keluhan dengan efektif, mengingat preferensi, dan memberikan layanan yang lebih personal.

IV. Peran IT Dalam Mewujudkan KPI

IV.1 Nama : Agung Surya Permana (24060121140167) :

Peran IT dalam Mewujudkan Revenue Growth Rate:

- Optimasi Proses Bisnis : IT dapat mengidentifikasi dan mengimplementasikan solusi untuk mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat siklus penjualan, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan pendapatan.
- Keterlibatan Pelanggan Melalui Platform Digital : IT dapat membangun dan memelihara platform digital yang mendukung interaksi pelanggan, memberikan pengalaman yang lebih baik, dan peningkatan retensi pelanggan, yang menghasilkan pendapatan yang berkelanjutan.

IV.2 Nama : Dhimas Alif Prabowo (24060121120037) :

Peran IT dalam Mewujudkan Employee Satisfaction and Retention:

- Sistem Manajemen Kinerja Karyawan: IT membantu dalam memantau kinerja karyawan dan mengidentifikasi peluang pengembangan karir.
- Platform Keterlibatan Karyawan: IT mendukung platform untuk kolaborasi dan keterlibatan karyawan.
- Sistem Penggajian dan Manfaat Karyawan: IT memainkan peran kunci dalam mengelola sistem penggajian dan manfaat karyawan.
- Analisis Data Karyawan: IT membantu dalam menganalisis data karyawan untuk mengidentifikasi tren yang mempengaruhi kepuasan dan retensi karyawan.

IV.3 Nama : Mustafa Iswardana (24060121149117) :

Peran IT dalam Mewujudkan Customer Retention Rate:

- Personalisasi Layanan: IT dapat mendukung personalisasi layanan dengan menggunakan data pelanggan untuk menyesuaikan pengalaman pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
- Sistem Dukungan Pelanggan yang Efisien: Pengembangan sistem dukungan pelanggan yang cepat dan efisien oleh departemen IT dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan masalah atau keluhan diselesaikan dengan baik, yang dapat meningkatkan retensi.