

TUGAS
DOKUMEN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PROYEK
PENGEMBANGAN *BILLING DASHBOARD WEBSITE*
ELITERY



Oleh
JEFRI ABDURROZAK ISMAIL
NPM: 23066020025

Dosen Pengampu
Dr. Basuki Rahmat, S.Si., MT

Program Studi Magister Teknologi Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
UPN “Veteran” Jawa Timur
2024

1. Key Performance Indicator

Key performance indicator (KPI) adalah nilai ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana dan seefektif apa pencapaian sebuah organisasi, karyawan, atau proyek. KPI membantu pemilik bisnis memantau kemajuan dalam mencapai sasaran dan tujuan spesifik, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi berbasis data. Dengan memanfaatkan KPI, sebuah bisnis memungkinkan untuk meraih keunggulan kompetitif, meningkatkan profitabilitas, dan pada akhirnya, mampu mencapai kesuksesan jangka panjang.

2. KPI Untuk Website Billing Dashboard Elitery

Pada proyek pembuatan website billing dashboard Elitery, ditentukan delapan KPI untuk mengukur dan memastikan proyek berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

2.1. System Uptime dan Ketersediaan

Indikator ini mengukur persentase waktu ketersediaan sistem dalam operasional dan ketersediaannya pada pelanggan dengan target minimal 99% yang dapat diperoleh dengan rumusan berikut :

$$\text{Uptime Percentage} = \frac{\text{Total Uptime Hours}}{\text{Total Scheduled Hours}} \times 100$$

2.2. Response Time / Load Time

Rata-rata waktu yang diperlukan untuk website billing dashboard dalam memuat dan merespon permintaan dari pengguna dengan target maksimal 2 detik per halaman. Indikator ini dapat dihitung dengan persamaan berikut :

$$\text{Average Response Time} = \frac{\text{Sum of Response Times for All Requests}}{\text{Number of Requests}}$$

2.3. Kecepatan Proses

Waktu yang diperlukan untuk memproses transaksi atau permintaan pengguna sejak dimulai hingga berakhir dengan target maksimal 5 detik per transaksi dan dapat diukur dengan rumusan berikut :

$$\text{Transaction Speed} = \frac{\text{Total Time for Transaction}}{\text{Number of Transactions Processed}}$$

2.4. Kepuasan Pelanggan (CSAT)

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan adanya sistem billing dashboard yang ditargetkan lebih dari 70% pada 3 bulan pertama. Kepuasan pelanggan ini dapat diukur menggunakan persamaan berikut :

$$\text{CSAT Score} = \frac{\text{Total Positive Responses}}{\text{Total Responses}} \times 100$$

2.5. Bugs Rate

Rata-rata bug atau galat yang dilaporkan setelah dirilisnya sebuah fitur atau pembaharuan dengan target dibawah 2 galat setiap rilis. Indikator ini dapat dihitung dengan persamaan berikut :

$$\text{Bug Rate} = \frac{\text{Number of Bugs}}{\text{Total Number of Features Released}}$$

2.6. Frekuensi Insiden

Rata-rata insiden yang terkait dengan keamanan, kebocoran data, atau celah keamanan yang dilaporkan selama periode tertentu. Target yang ditetapkan untuk website billing dashboard Elitery tidak lebih dari satu insiden keamanan pada tiap kuartal yang ditentukan dengan persamaan berikut :

$$\text{Security Incident Rate} = \frac{\text{Number of Incidents}}{\text{Total Number of Months}}$$