

PENGEMBANGAN DASHBOARD PROJECT MANAGEMENT
(Studi Kasus : Monitoring Project di Government Customer Care Telkom Indonesia)

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

Oleh:

Erwin Prasetya
Nrp: 15.304.0209



PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JULI 2018

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Erwin Prasetya
Nrp : 15.304.0209

Dengan judul :

**“PENGEMBANGAN DASHBOARD PROJECT MANAGEMENT (Studi Kasus:
Monitoring Project Government Customer Care Telkom Indonesia)”**

Bandung, 10 Agustus 2018

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Caca Emile Supriana, S.Si, M.T)

(Asep Somantri, S.T, M.T)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya.

Bandung, 10 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

Materai
6000,-

(**Erwin Prasetya**)
NRP. 15.304.0209

ABSTRAK

Project Management merupakan kegiatan yang mengarahkan, memiliki rentan waktu tertentu dari awalan hingga akhir, memiliki tujuan akhir yang harus diselesaikan serta memiliki nilai tambah atau membawa perubahan tertentu. Di zaman digital seperti ini kemudahan dan efisiensi menjadi hal yang penting dalam pengelolaan data maupun sistem informasi, maka dari itu TELKOM khususnya di unit Government Customer Care sudah menerapkan penanganan project menjadi secara digital yang diterapkan kedalam dashboard project management.

Dalam awal pelaksanaannya hal tersebut menunjang kinerja yang cukup baik untuk pengawalan *project-project* yang sedang berjalan, begitu juga dashboard yang sangat berperan penting bagi berjalannya suatu *project* untuk menunjang segala kegiatan seperti: dokumen, *evidence*, *time plan*, dan data-data pelengkap *project*.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan melakukan pengembangan sistem *dashboard project management*. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk meminimalisir terjadinya *delay* pada *project management* dan meminimalisir *lose revenue* yang terjadi karena *delay project*.

Kata Kunci: Pengembangan, *Dashboard*, *Project Management*



ABSTRACT

Management Project is a unique activity that has a certain vulnerable time from start to end, has a final goal that must be completed and have added value or bring certain changes. In the digital age like this easily and efficiency become an important thing in the management of data and information systems, therefore TELKOM especially in the unit Government Costumer Care has implemented the project handling to be digitally applied to the dashboard project management.

In the beginning of its implementation it supports good enough performance to escort the project-project is running, the dashboard can play an important role for the running of a project that supports all documents, evidence, time plan, and complementary data project.

This research was conducted to analyze and develop dashboard project management system. The benefits of this research are to minimize the delay in the project and to minimize the amount of revenue lost due to delay project.

Keywords: Development, Dashboard, Project Management



KATA PENGANTAR

Ucapan dan rasa syukur penulis layangkan ke hadirat Ilahi Robbi, yang telah berkenan menguatkan penulis untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengembangan Dashboard Project Management (Studi Kasus: Monitoring Project Government Customer Care Telkom Indonesia)”.

Adapun penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata 1, di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Penulis menyadari laporan ini dapat terwujud berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada:

1. Kepada pembimbing Utama, Bapak Caca E. Supriana, S.Si.,M.T
2. Kepada pembimbing Kedua, Bapak Asep Somantri, S.T, M.Kepada Orang Tua tersayang, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan tugas akhir ini.
3. Kepada Manager Telkom GCC dan Team, yang telah membantu dalam pengerjaan tugas akhir ini.
4. Seluruh civitas akademika Teknik Informatika di UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu.
5. Kepada teman-teman seperjuangan Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan.

Tiada gading yang tak retak, tiada gelombang tanpa ombak, segala kesalahan merupakan kelemahan dan kekurangan penulis. oleh karena itu, penulis harapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi perkembangan ilmu Teknologi dimasa yang akan datang.

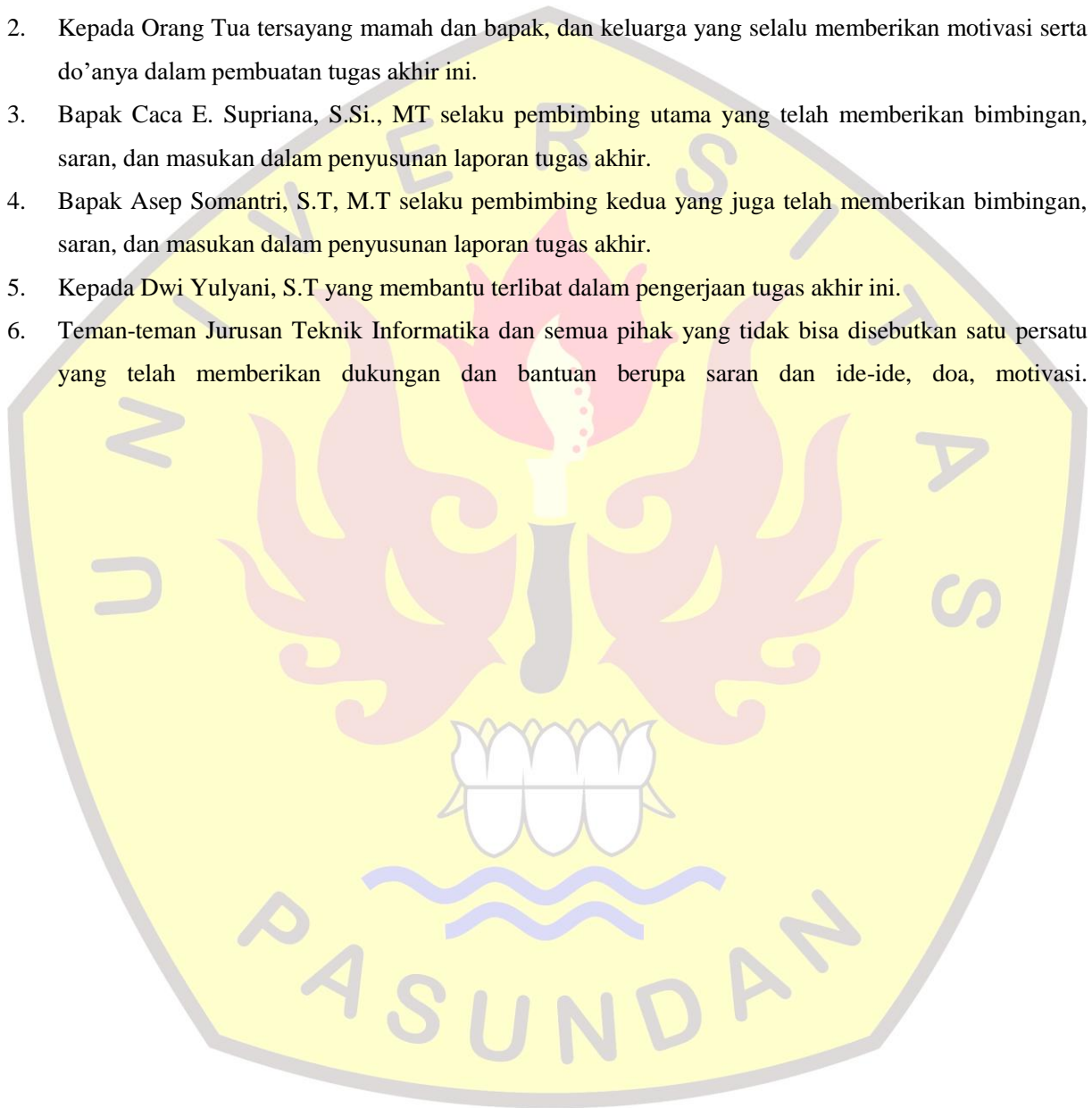
Bandung, 10 Agustus 2018

Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu memberikan dorongan, motivasi, saran, do'a, serta bimbingan sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang tiada hentinya memberikan kemudahan ketenangan, kasih sayang-Nya terhadap hamba-Nya yang terus berusaha dan berdo'a.
2. Kepada Orang Tua tersayang mamah dan bapak, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan tugas akhir ini.
3. Bapak Caca E. Supriana, S.Si., MT selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
4. Bapak Asep Somantri, S.T, M.T selaku pembimbing kedua yang juga telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
5. Kepada Dwi Yulyani, S.T yang membantu terlibat dalam pengerjaan tugas akhir ini.
6. Teman-teman Jurusan Teknik Informatika dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan berupa saran dan ide-ide, doa, motivasi.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR SIMBOL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Peta Konsep	2-1
2.2 Sistem	2-1
2.2.1 Karakteristik Sistem	2-2
2.3 Konsep Dasar Informasi	2-2
2.3.1 Siklus Informasi	2-3
2.3.2 Nilai Informasi	2-3
2.4 Sistem Informasi	2-3
2.4.1 Work System Framework	2-4
2.4.1.1 Work System Element	2-4
2.5 Konsep Management	2-6
2.5.1 Definisi Project	2-6
2.5.2 Pengertian Project Management	2-7
2.6 Konsep Dasar Dashboard	2-8
2.6.1 Definisi Dashboard	2-8
2.6.2 Tujuan Penggunaan Dashboard	2-8
2.6.3 Karakteristik Dashboard	2-8
2.6.4 Perbandingan Jenis Dashboard	2-9
2.7 Sistem Monitoring	2-10

2.8 Pengertian KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	2-10
2.9 Konsep Yourdon System Method (YSM).....	2-12
2.9.1 Peran Model YSM.....	2-12
2.9.2 Context Diagram	2-13
2.9.3 Data Flow Diagram (DFD).....	2-13
2.9.4 ERD (Entity Relationship Diagram).....	2-13
2.10 Prosedur Project Management	2-13
2.11 Penelitian Terdahulu	2-14
BAB 3 SKEMA PENELITIAN	3-1
3.1 Kerangka Tugas Akhir.....	3-1
3.1.1 Skema Analisis Tugas Akhir	3-2
3.2 Analisis Masalah.....	3-4
3.3 Analisis Current Systems.....	3-5
3.3.1 Analisis Alur Aktifitas.....	3-5
3.3.2 Analisis Dokumen	3-7
3.3.1.1 Prosedur Kontrak Project.....	3-8
3.3.2.2 Prosedur Pengecekan Dokumen Project	3-10
3.4 Identifikasi Work System Frameworks.....	3-11
3.4.1 Process and activities.....	3-11
3.4.2 Participant.....	3-12
3.4.2.1 Analisis Pelaku.....	3-12
3.4.3 Information	3-12
3.4.4 Technology	3-13
3.5 Identifikasi Struktur Proses.....	3-14
3.5.1 Struktur Proses Current System.....	3-14
3.5.2 Gambaran Detail Stuktur Proses Current System.....	3-14
3.6 Identifikasi Ruang Lingkup Sistem.....	3-16
3.6.1 Context Diagram	3-16
3.7 Identifikasi Aliran Data (Current System)	3-17
3.7.1 Data Flow Diagram (DFD)	3-17
3.7.1.1 Data Flow Diagram (DFD) Level 1 Current System	3-17
3.7.1.2 Data Flow Diagram (DFD) Level 2 Penginputan Dokumen.....	3-20
3.7.1.3 Data Flow Diagram (DFD) Level 2 Evaluasi Progress Project.....	3-23
3.7.1.4 Data Flow Diagram (DFD) Level 2 Current System Resume Project	3-26
3.7.1.5 Data Flow Diagram (DFD) Level 3 Validasi Project dan Validasi Mitra	3-27
3.7.1.6 Data Flow Diagram (DFD) Level 3 Current System Report Project.....	3-30
3.8 Tempat dan Object Penelitian	3-32
3.9 Struktur Perusahaan	3-32
3.9.1 Monitoring Project Delevery	3-34

3.10 Kesimpulan Analisis	3-35
3.11 Saran Analisis	3-35
BAB 4 PENGEMBANGAN SISTEM	4-1
4.1 Sistem Informasi Required	4-1
4.2 Analisis Keutuhan Sistem	4-1
4.2.1 Analisis Kebutuhan Sistem Yang Didapat Dari Leveling Management	4-2
4.3 Struktur Proses Required Sistem.....	4-2
4.3.1 Ruang Lingkup Sistem Required	4-5
4.3.2 Data Flow Diagram Required	4-7
4.3.3 Input/Output Description.....	4-16
4.3.4 Input/Output Description.....	4-18
4.4 Entity Relationship Diagram (ERD).....	4-18
4.5 Kamus Data.....	4-19
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel Daftar Istilah 1	xii
Tabel Karakteristik Dashboard (MAL05).....	2-9
Tabel Perbandingan Jenis <i>Dashboard</i>	2-9
Tabel Penelitian Terdahulu	2-14
Tabel Analisis Dokumen.....	3-7
Tabel Hasil Analisis Dokumen	3-7
Tabel Hasil Analisa Prosedur Flowmap Kontrak Project.....	3-9
Tabel Hasil Analisis Prosedur Flowmap Inisiasi Project.....	3-10
Tabel <i>Process and Activities</i>	3-11
Tabel Analisis Pelaku	3-12
Tabel Hasil Analisis Pelaku	3-12
Tabel Information	3-13
Tabel Detail Proses (<i>Currunt System</i>).....	3-14
Tabel Identifikasi Eksternal Entity	3-17
Tabel Identifikasi <i>Work System Framework</i> DFD Level 1 Monitroing Project.....	3-20
Tabel Identifikasi <i>Work System Framework</i> DFD Level 2 Penginputan Dokumen.....	3-22
Tabel Identifikasi <i>Work System Framework</i> DFD Level 2 Evaluasi Progress Project	3-22
Tabel Identifikasi <i>Work System Framework</i> DFD Level 2 Resume Project	3-22
Tabel Identifikasi <i>Work System Framework</i> DFD Level 2 Validasi Mitra dan Validasi Project.....	3-22
Tabel Identifikasi <i>Work System Framework</i> DFD Level 3 Report Project.....	3-22
Tabel 4.1 Deskripsi Proses Sistem <i>Required</i>	4-1
Tabel 4.2 Deskripsi <i>Entitas Eksternal</i>	4-5
Tabel 4.3 <i>Input/Output Description</i>	4-15
Tabel 4.4 <i>External Entity Descreption</i>	4-17
Tabel 4.5 Kamus Data.....	4-18
Tabel 4.6 Deskripsi Atribut.....	4-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir	1-3
Gambar 2.1 Peta Konsep	2-1
Gambar 2.2 siklus informasi menurut Al- Bahra Bin Ladjamudin	2-3
Gambar 2.3 Work System Framework [ALT08]	2-4
Gambar 2.4 Contoh ER-Diagram [YOU93]	2-13
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian (1)	3-1
Gambar 3. 2 Rancangan Penelitian (2)	3-2
Gambar 3. 3 Skema analisis	3-3
Gambar 3.4 Struktur Perusahaan	3-5
Gambar 3.5 Main Dashboard (Current system)	3-8
Gambar 3.6 Alur Aktifitas	3-9
Gambar 3.7 Prosedur Flowmap Kontrak Project	3-11
Gambar 3.8 Prosedur Flowmap Pengecekan Dokumen Project	3-13
Gambar 3.9 Struktur Proses (<i>Current System</i>)	3-18
Gambar 3.10 Context Diagram Sistem berjalan (<i>Current System</i>)	3-21
Gambar 3.11 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 1 (<i>Current System</i>)	3-22
Gambar 3.12 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 (<i>Current System</i>) Penginputan Dokumen	3-25
Gambar 3.13 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 (<i>Current System</i>) Evaluasi Progress Project	3-27
Gambar 3.14 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 (<i>Current System</i>) Resume Project	3-29
Gambar 3.15 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 3 Validasi <i>Project</i> dan Validasi Mitra	3-32
Gambar 3.16 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 3 (<i>Current System</i>) report project	3-34
Gambar 4.1 Struktur proses <i>required</i>	4-3
Gambar 4.2 Diagram Konteks <i>Required</i>	4-4
Gambar 4.3 Data Flow Diagram (DFD) Level 1 (<i>Required</i>)	4-6
Gambar 4.4 Data Flow Diagram (DFD) Level 2 (<i>Required</i>) Penginputan dokumen	4-8
Gambar 4.5 Data Flow Diagram (DFD) Level 2 (<i>Required</i>) Evaluasi <i>Progress Project</i>	4-10
Gambar 4.6 Data Flow Diagram (DFD) Level 2 (<i>Required</i>) Resume Project	4-11
Gambar 4.7 Data Flow Diagram (DFD) Level 3 (<i>Required</i>) Validasi <i>Project</i> dan Validasi Mitra	4-12
Gambar 4.8 Data Flow Diagram (DFD) Level 3 (<i>Required</i>) Pembuatan Achivement Termin	4-13
Gambar 4.9 Data Flow Diagram (DFD) Level 3 (<i>Required</i>) report project	4-14
Gambar 4.10 ER-Diagram (<i>Entity Relationship Diagram</i>)	4-18

DAFTAR ISTILAH


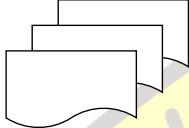

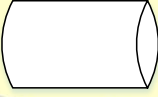


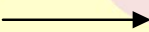
No	Istilah Asing	Istilah Indonesia
1	System	Suatu set komponen yang saling terkait, dengan batas yang jelas, bekerjasama untuk

		mencapai seperangkat tujuan dengan menerima input dan menghasilkan output dalam proses transformasi yang terorganisir.
2	<i>Input</i>	Melibatkan unsur menangkap dan merakit sistem yang masuk untuk diproses.
3	<i>Processing</i>	Proses transformasi yang mengubah input menjadi keluaran
4	<i>Output</i>	Proses transfer elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ke tujuan akhir.
5	<i>Current System</i>	Merupakan suatu proses pengidentifikasian untuk memperoleh kebutuhan sistem yang akan dibangun dari alur aktifitas, prosedur, dokumen, yang digunakan dan pelaku yang terlibat
6	<i>Required System</i>	Merupakan spesifikasi-spesifikasi yang mendefinisikan fungsi-fungsi yang harus dimiliki oleh sistem informasi yang akan dibangun
7	<i>Data Store</i>	Tempat penyimpanan data
8	<i>Database</i>	kumpulan data yang disimpan secara sistematis di dalam komputer yang dapat diolah atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak (program aplikasi) untuk menghasilkan informasi.
9	<i>Monitoring</i>	Melihat atau mengamati pergerakan/aktivitas-aktivitas yang sedang berjalan
10	<i>Project</i>	Suatu kegiatan yang unik dan berwaktu untuk mencapai tujuan tertentu.
11	<i>Delay</i>	Delay adalah status project yang berarti terlambat yang mengalami kendala-kendala yang mengakibatkan project tersebut menjadi terhambat.
12	<i>Dashboard</i>	Dashboard adalah alat monitoring yang membantu mengidentifikasi sesuatu untuk membantu melihat pergerakan sesuatu.
13	<i>Lose Revenue</i>	<i>Lose Revenue</i> adalah istilah di perusahaan ketika keuntungan yang hilang diakibatkan khususnya oleh project yang terlambat.
14	KPI	
15	PIC	PIC adalah <i>Person Information Contact</i> ini diperlukan ketika pengerjaan project dilapangan akan dilakukan di lapangan dan membutuhkan PIC untuk ijin memasuki wilayah customer dan melakukan konfirmasi bahwa pekerjaan telah dilakukan.
16	PM	PM adalah <i>Project Manager</i> yang menhandel project mengatur dari mulai, <i>timeplan</i> , <i>resource</i> , Material dan kendala-kendala yang terjadi dilapangan
17	AM	AM adalah Account Manager yang melakukan pencarian project-project di customer untuk memenuhi revenue perusahaan.
18	PMO	<i>Project Manager Officer</i> adalah admin project yang melakukan pengolahan data-data atau input data project kedalam system, atau juga sebagai asisten dari PM.
19	<i>Time plan</i>	<i>Timeplan</i> adalah jadwal dari project yang akan dilakukan agar lebih terencana dengan baik

DAFTAR SIMBOL


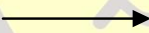
1. *Flowmap*

Dibawah ini merupakan tabel yang mendeskripsikan simbol-simbol yang digunakan dalam penggambaran *Flowmap*.

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1		Dokumen	Menandakan dokumen bisa dalam bentuk surat, formulir, buku, berkas atau catatan
2		Multi-Dokumen	Dokumen yang telah digandakan.
4		Proses	Proses yang dilakukan oleh komputer
6		<i>Database/Data Store</i>	Data Penyimpanan (<i>Data Storage</i>)
7		Keputusan	Pengambilan Keputusan
8		Star dan End	Terminasi yang menunjukkan awal dan akhir dari suatu aliran
9		Garis Alir	Menunjukkan arus dari dokumen


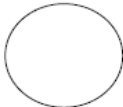

2. **Struktur Proses**

Dibawah ini merupakan tabel yang mendeskripsikan simbol-simbol yang digunakan dalam penggambaran struktur proses.

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1		Proses	Proses yang dilakukan oleh komputer
2		Garis Alir	Menunjukkan arus dari dokumen

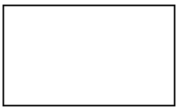
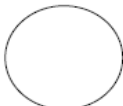
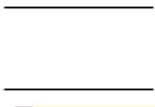

3. Diagram Konteks

Dibawah ini merupakan tabel yang mendeskripsikan simbol-simbol yang digunakan dalam penggambaran Diagram Konteks.

No	Simbol	Nama	Keterangan
		External Entity	Menyatakan entitas atau <i>source/sink</i> , atau eksternal entities (peran, organisasi atau sistem lain) asal atau tujuan dari data, dimana data melakukan komunikasi.
		Proses	Menggambarkan bagian dari sistem yang mentransformasikan input menjadi output.
		Alur Data	Alur data (<i>data flow</i>), digunakan untuk menerangkan perpindahan data atau paket data/informasi dari satu bagian sistem kebagian lainnya.

4. Data Flow Diagram (DFD)

Dibawah ini merupakan tabel yang mendeskripsikan simbol-simbol yang digunakan dalam penggambaran *Data Flow Diagram* (DFD)

No	Simbol	Nama	Keterangan
		External Entity	Menyatakan entitas atau <i>source/sink</i> , atau eksternal entities (peran, organisasi atau sistem lain) asal atau tujuan dari data, dimana data melakukan komunikasi.
		Proses	Menggambarkan bagian dari sistem yang mentransformasikan input menjadi output.
		Data Store	Sebuah <i>data store</i> dapat mewakili salah satu dari banyak lokasi fisik data yang berbeda.
		Alur Data	Alur data (<i>data flow</i>), digunakan untuk menerangkan perpindahan data atau paket data/informasi dari satu bagian sistem kebagian lainnya.

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar A.1: Formulir Wawancara (1).....	A-1
Gambar A.2: Penelitian Tugas Akhir (2)	A-2
Gambar A.3: Dashboard (3)	A-3



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab 1 ini memberikan penjelasan umum mengenai tugas akhir yang akan dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup masalah tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia.

Informasi di dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Akibat bila kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya.

Selain teknologi informasi, pentingnya manajemen proyek tidak bisa dipandang sebelah mata. Hal ini disebabkan karena dalam melakukan proses produksi perusahaan harus mampu menghasilkan suatu produk baik berupa barang ataupun jasa yang sesuai dengan kriteria, waktu, dan biaya yang telah ditetapkan. Perubahan terhadap salah satu dari ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi dua faktor lainnya yang tentunya juga akan berdampak pada besar kecilnya nilai keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan.

Sedangkan penggunaan *dashboard* menyatakan bahwa *dashboard* didesain untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. *Dashboard* digunakan untuk mengukur proses yang telah berjalan, memonitor kinerja yang sedang berjalan, dan memprediksi kinerja di masa mendatang. Dengan melakukan hal tersebut, organisasi dapat membantu menilai, menyesuaikan dan kembali *strategi* yang telah dibuat untuk mengoptimalkan kinerjanya [ECK06]

Pada saat ini, perusahaan memiliki bagian seperti divisi GCC (*Government Customer Care*), yaitu divisi yang melayani *customer government* atau pemerintahan termasuk dalam VIP kementerian dan VVIP Presiden.

Dibagian divisi GCC (*Government Customer Care*) itu sendiri masih mengalami permasalahan dalam kontrol terhadap pelayanan, adanya *dashboard project management* yang berfungsi sebagai *monitoring project* agar dalam pekerjaan berjalan dengan lancar, sedangkan aplikasi *dashboard project management* ini masih belum memadai untuk melakukan kualifikasi kontrol permasalahan yang ada. Hal ini disebabkan karena pada *dashboard* masih ada beberapa hal yang kurang efektif dan tidak terintegrasi satu dengan yang lain, sehingga dalam pekerjaan masih mengalami kendala dalam memonitoring *project-project* yang sedang dilakukan di perusahaan atau tepatnya pada bagian *project management (PM)*.

Dengan adanya sistem informasi *dashboard project management* ini agar dapat meminimalisir *project* yang statusnya banyak *delay* dan *lose revenue* yang sangat besar di dalam perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian pada PT. Telkom Indonesia yang berjudul “PENGEMBANGAN DASHBOARD PROJECT MANAGEMENT (Study Kasus: Monitoring Project Government Customer Care Telkom Indonesia)”

1.2 *Identifikasi Masalah*

Dalam pengembangan *dashboard project management* ini, perlu menguraikan permasalahan dari sistem yang sedang berjalan saat ini. Adapun identifikasi permasalahan adalah.

1. Bagaimana dapat mengembangkan sebuah *system dashboard project management* yang lebih *real time, responsive* dan *collaborative*.
2. Bagaimana dapat menghasilkan informasi di sistem *dashboard* yang tidak terjadi pada penumpukan data.

1.3 *Tujuan Tugas Akhir*

Tujuan dari pengembangan *dashboard project management* ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan *dashboard project management* agar lebih *responsive* dan *collaborative* untuk memperlancar *project* yang sedang dimonitor.
2. Dapat mengembangkan sebuah *system dashboard project management* yang dibutuhkan secara *detail* dan *realtime* untuk mendapatkan informasi yang *update*.
3. Meminimalisir *delay project* dan *lost revenue* nilai *project* yang dimonitoring.

1.4 *Lingkup Tugas Akhir*

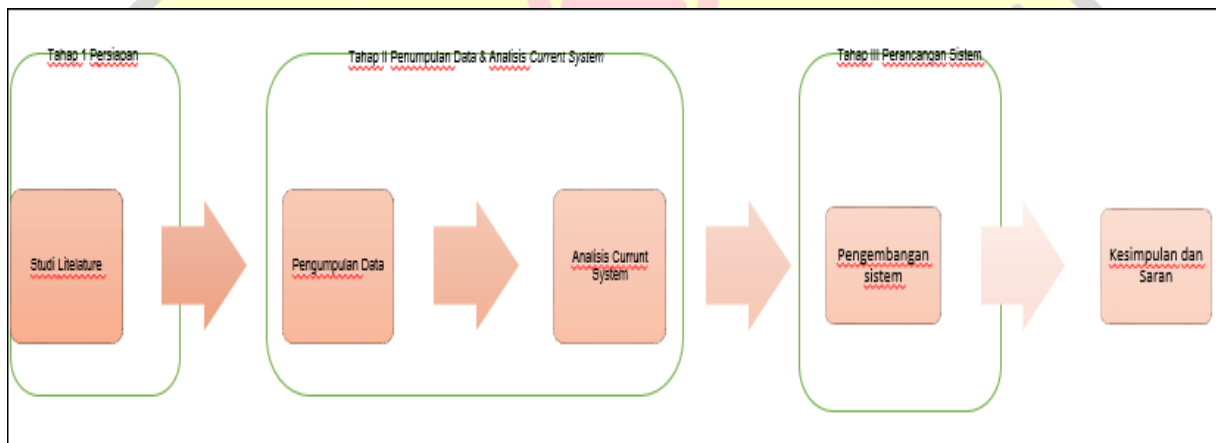
Tempat kajian tugas akhir ini berada di *Government Customer Care* Telkom Indonesia. Adapun batasan penelitian ataupun ruang lingkup tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan *dashboard project management* ini dilakukan dibagian divisi GCC (*Government Customer Care*) PT Telkom Indonesia.
2. Pengembangan *dashboard project manajemnt* ini hanya melingkupi analisis sistem informasi untuk solusi perkembangan sistem kedepannya.

3. Pengembangan sistem ini disesuaikan dengan kebutuhan yang ada pada divisi GCC (*Government Customer Care*) PT Telkom Indonesia.
4. Dalam melakukan pengembangan *dashboard project management* ini menggunakan metodologi Yourdon yang terdiri dari: Pemodelan Arus Data (*Data Flow Diagram*)

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Dalam melakukan penyelesaian tugas akhir, dibutuhkan suatu metodologi atau tahapan-tahapan atau langkah-langkah dalam pengerjaannya. Pada tugas akhir ini terdapat 4 tahapan utama yaitu tahap Studi literatur masalah yang dilakukan bersamaan dengan tahap pengumpulan data, kemudian tahap perumusan masalah, tahap analisis kebutuhan sistem informasi dan tahap pengembangan sistem informasi. Adapun tahapan-tahapan dalam penyelesaian tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.1 Metoologi Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Langkah–langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Untuk memudahkan penulisan tugas akhir supaya lebih terperinci, maka dibuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini mengemukakan hasil penelitian yang termuat di buku-buku teks ataupun makalah-makalah di jurnal-jurnal ilmiah yang terkait dengan topik dari tugas akhir.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang Analisis kebutuhan Pengembangan *Dashboard Project Management* (Studi Kasus : Monitoring Project Governmet Customer Care Telkom Indonesia).

BAB 4 PENGEMBANGAN SISTEM

Bab ini berisi tahapan dalam melakukan Pengembangan *Dashboard Project Management* (Studi Kasus : Monitoring Project Governmet Customer Care Telkom Indonesia), yang akan mendukung proses dalam *monitoring dashboard project management*.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

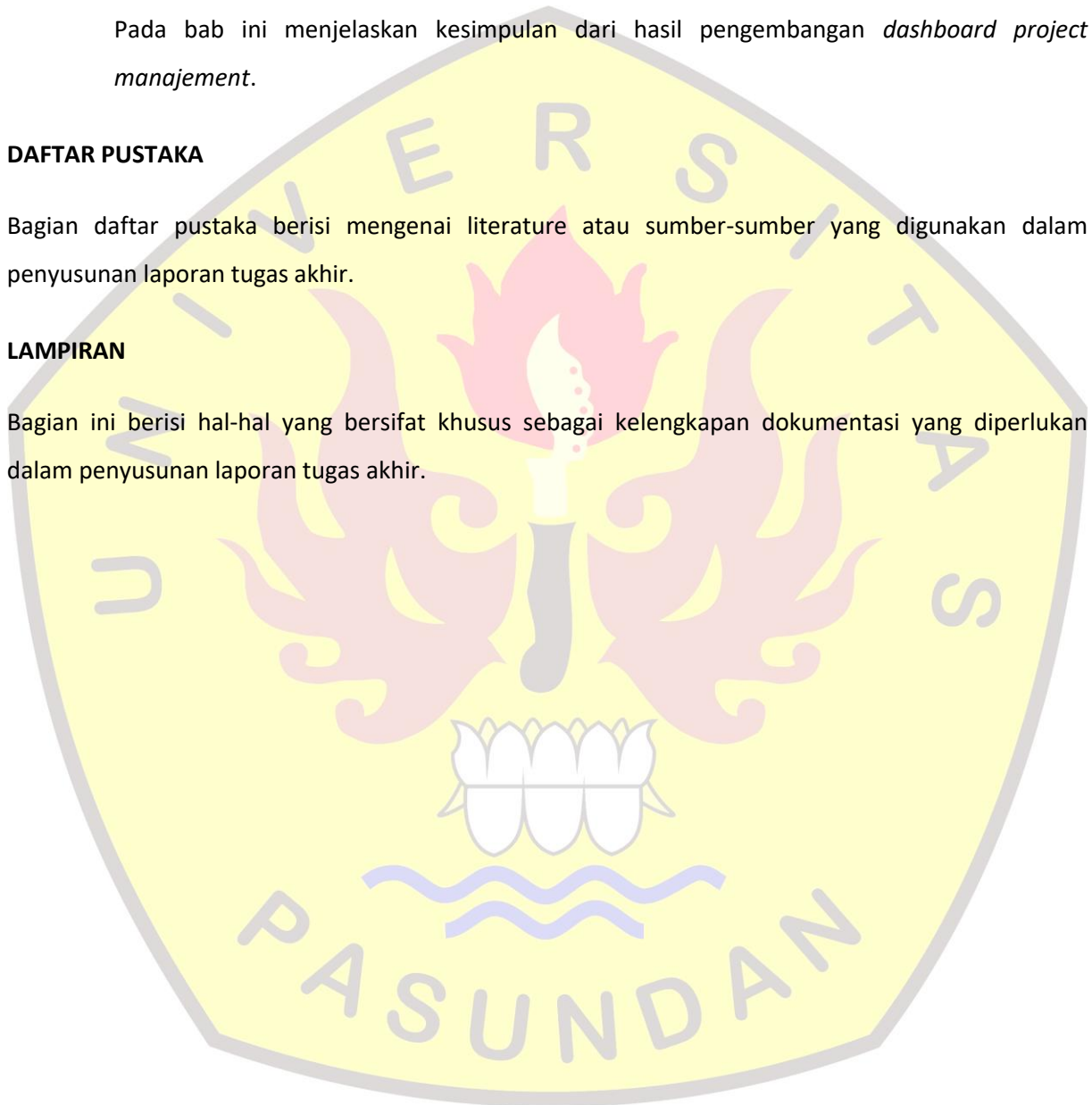
Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil pengembangan *dashboard project manajement*.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian daftar pustaka berisi mengenai literature atau sumber-sumber yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi hal-hal yang bersifat khusus sebagai kelengkapan dokumentasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan tugas akhir.



DAFTAR PUSTAKA

- [ALT02] Alter Stevent. (2002).”*Information System: The Foundation of e-Business*”. Prentice Hall PRT, 2002.
- [ALT08] Steven Alter, *Defining Information Systems as Work Systems : Implications for the IS Field, Business Analytics and Information Systems*, USF January 2008
- [DAV07] David Parmenter. (2007), *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPI* , John Wiley & Sons, Inc
- [ECK06] Wayne W, Eckerson. 2006. *Performance Dashboards: Measuring, Monitoring, and Managing Your Business*. New Jersey: John Wiley & Sons
- [KRI08] Kristanto, Andri. 2008. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta
- [LAD13] Ladjamudin, Al-Bahra Bin. 2013. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- [MAL05] Malik S, 2005. *Enterprise Dashboard – Design And Best Practice For It. Canada: Jhon Wiley & Sons*.
- [OHR06] Rahmawati, Linda Suvi. *Aplikasi Sistem Informasi Transaksi Gadai pada Perum Pegadaian Kraton Pasuruan*. Malang: STMIK PPKIA Pradnya Paramita (STIMATA)
- [SCH06] Schwalbe, kathy. 2006. *Information Technology Project Management*. Edisi ke-4. Boston Massachusetts: Couerse Technology
- [SOE01] Soeharto, Iman. 2001. *Managemen Proyek dari Konseptual Sampai Oprasional*. Jilid 2. Edisi ke-2 Jakarta: Erlangga.
- Jurnal Piranti Warta Vol. 11 no. 3 Agustus 2008: 440-450
- [PMB08] *A Guide to the project management body of knowledge (PMBOK)*. 2008. Edisi ke-4. *Project Management Institute*, 14 Campus Blvd., Newtown Square, PA 19073-3299 USA
- Yourdon. 2006. *Data Flow Diagram*. *The Tall Office Building Artistically Considered*.
- [YOU93] *Lippincott's Magazine*.