



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. PLN (Perusahaan listrik Negara) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Demi meningkatkan pelayanan publik, PLN kembali menghadirkan layanan Contact Center diseluruh Indonesia. Pada tanggal 24 Maret 2004 PLN meresmikan Contact Center PLN 123 yang merupakan layanan pengaduan gangguan listrik.

Dalam menjalankan aktivitasnya khususnya dalam penerimaan karyawan, PLN memiliki sejumlah tenaga kerja diantaranya karyawan tetap (*Permanent*) dan karyawan tidak tetap (*Outsourcing*). Karyawan tetap (*Permanent*) adalah karyawan yang bekerja disuatu badan perusahaan secara tetap berdasarkan surat keputusan sedangkan karyawan tidak tetap (*Outsourcing*) adalah karyawan yang bekerja hanya untuk waktu tertentu berdasarkan kesepakatan antara pekerja dan perusahaan tersebut. Untuk karyawan *outsourcing* pengelolannya dibawah layanan Contact Center PLN 123. Dimana Contact Center PLN 123 membutuhkan tenaga kerja dari mitra kerja untuk menangani jasa *outsourcing*. Pada saat ini ada 60 perusahaan yang menjadi mitra kerja yang bekerja sama dengan PLN, salah satunya PT. Mitra Utama Solusi Telematika (MUST) yang dipercaya untuk menangani jasa *outsourcing* bagian *Customer Service Officer* (CSO) di Contact Center PLN 123.

Contact Center PLN 123 memiliki 3 pilihan layanan, yakni layanan informasi tagihan rekening listrik, layanan pengaduan gangguan dan layanan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh karyawan *outsourcing* bagian *Customer Service Officer* (CSO) selama 24 jam. *Customer Service Officer* (CSO) adalah salah satu divisi yang ada di contact center PLN 123 Palembang yang bertugas sebagai layanan pengaduan. Selama ini didalam pengolahan jadwal kerja karyawan *outsourcing* masih menggunakan *Microsoft excel* yang dilakukan oleh bagian *Control Room*. *Control Room* adalah divisi dari contact center yang



bertugas membuat dan mengatur jadwal kerja karyawan *outsourcing*. Sistem penjadwalan karyawan *outsourcing* dilakukan secara bergantian dimana setiap karyawan mempunyai jam wajib kerja selama 8 jam dengan selisih waktu antar karyawan selama 1 jam. Dengan sistem penjadwalan tersebut aplikasi yang digunakan pihak *control room* dirasa masih kurang efektif dilihat dari pembagian jadwal kerja yang masih menggunakan kertas yang terkadang sering hilang ataupun rusak karna kecerobohan karyawan dan kurang efisien dilihat dari penginputan nama karyawan yang berjumlah 103 karyawan dimana bagian *control room* harus membuka setiap sheet untuk mengetahui siapa saja nama yang akan dimasukkan dalam penjadwalan tersebut dengan begitu banyaknya karyawan sehingga membutuhkan waktu lama dan terkadang sering terjadi kesalahan dan kekeliruhan dalam proses penginputan .

Untuk mendapatkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan informasi, dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat membantu dan memberikan pelayanan secara cepat yang mampu menghasilkan output yang berkualitas. Oleh karena itu, penulis bermaksud membuat suatu aplikasi yang nantinya bisa memudahkan dan membantu proses penjadwalan di Contact Center PLN 123 Palembang. Aplikasi tersebut akan penulis jadikan laporan akhir dengan judul “**Aplikasi Jadwal Kerja Pada Karyawan *Outsourcing* Di Contact Center PLN 123 Palembang**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka masalah yang dihadapi oleh Contact Center PLN 123 Palembang yaitu Proses pengolahan jadwal kerja yang kurang efektif dan efisien pada Contact Center PLN 123 Palembang. Maka dari itu penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir yaitu: “Bagaimana membuat suatu Aplikasi Jadwal Kerja pada Karyawan *Outsourcing* di Contact Center PLN 123 Palembang menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL*?”.



1.3. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang ada. Agar proses pembuatan Laporan Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan ini hanya pada:

1. Pembuatan sistem jadwal kerja pada karyawan *outsourcing* di Contact Center PLN 123 Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL*.
2. Sistem ini hanya untuk mengetahui jadwal kerja pada karyawan *outsourcing* di Contact Center PLN 123 Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Membuat aplikasi tentang jadwal kerja pada karyawan *Outsourcing* di Contact Center PLN 123 Palembang..
2. Memenuhi salah satu matakuliah guna menyelesaikan pendidikan diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2. Manfaat

Adapun Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagi perusahaan
Membantu perusahaan dalam mengatasi permasalahan tentang jadwal kerja.
2. Bagi penulis
Dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta perluasan pengalaman.
3. Bagi orang lain
Dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa semester akhir berikutnya dalam proses penulisan laporan akhir mereka.



1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data untuk Laporan Akhir ini dilaksanakan di Contact Center PLN 123 Palembang, yang beralamat di jalan Demang Lebar Daun No 170 Palembang.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Adapun Metodologi penelitian dari penyusunan Laporan Akhir ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau metode pengamatan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural (asli) dari kejadian, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi dan observasi ini menelusuri aliran alamiah dari kehidupan sehari-hari. Berdasarkan definisi tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa observasi merupakan cara pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung.

b. Interview (Wawancara)

Wawancara pertanyaan untuk mendapatkan jawaban dalam memahami suatu keinginan atau kebutuhan dan merupakan alat sekaligus objek yang mampu mensosialisasikan kedua belah pihak. Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa wawancara merupakan proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua (biasanya diperoleh melalui badan atau instansi yang bergerak dalam proses pengumpulan data, baik oleh instansi pemerintah maupun swasta. Ada dua kategori data sekunder, yaitu:



a. Data Internal

Data internal adalah data yang berasal dari lingkungan kita sendiri (lingkungan dimana bekerja atau dari organisasi atau instansi tempat kita bekerja).

b. Data eksternal

Data eksternal adalah data yang berasal dari luar lingkungan kita.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran secara jelas dan sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul laporan akhir ini, yaitu teori umum, teori judul, teori khusus, dan teori program. Teori umum akan membahas teori yang bersifat umum dan luas. Teori judul merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus akan membahas sistem informasi perancangan yaitu *Data Flow Diagram (DFD)*, *Flowchart*, *Blockchart*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, serta simbol-simbolnya. Teori program menjelaskan sekilas tentang program yang digunakan untuk membuat sistem, yaitu bahasa pemrograman *PHP*, database *MySQL*, *Adobe Dreamweaver* dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang akan digunakan.

**BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum Contact Center PLN 123 Palembang, yaitu mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi dan Uraian Tugas .

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem informasi yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan sistem informasi, hasil dari proses perancangan, dan pengoperasian sistem informasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya.