



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Telekomunikasi Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan dan jaringan telekomunikasi di Indonesia berdasarkan peraturan pemerintah No.25 tahun 1991. Pemegang saham mayoritas perseroan adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52,56% sedangkan 47,44% sisanya dikuasai oleh publik.

(Sumber : www.telkom.co.id)

Operasi bisnis Telkom dibagi ke dalam beberapa wilayah operasi yang dikenal sebagai wilayah telekomunikasi atau Witel. Setiap Witel bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aspek bisnis di wilayah masing-masing, mulai dari penyedia layanan telepon hingga manajemen dan keamanan properti.

PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumatera Selatan beralamat di jalan Jenderal Sudirman No 459, Palembang 30129. PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumatera Selatan mempunyai beberapa unit, salah satunya adalah unit *Payment Collection Management (PCM)*.

Unit PCM (*Payment Collection Management*) memiliki tugas untuk menangani penagihan seluruh layanan telepon dan internet Witel Sumatera Selatan. Pada unit PCM terdapat pegawai khusus penagihan yang turun langsung ke lapangan yaitu CTB (*Carring Teritory Based*). CTB bertugas melakukan penagihan secara langsung dengan datang ke tempat pelanggan yang bersangkutan (*Visit*). CTB melakukan *visit* sesuai wilayah yang sudah ditentukan oleh perusahaan dengan membawa data nama dan alamat pelanggan. Setiap pegawai yang melakukan *visit* dapat membawa 10 data pelanggan per hari.

Selain CTB (*Carring Teritory Based*), terdapat juga *Officer* yang bertugas menginformasikan tagihan telepon atau internet kepada pelanggan melalui telepon (*Reminding Call*) dan aplikasi *Whatsapp*. Selain itu, *Officer* juga bertugas mengisolir dan membuka isolir telepon atau internet pelanggan yang belum



membayar tagihan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dengan demikian, pegawai yang bekerja secara profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi akan berpengaruh pada kinerja pegawai ketika harus berhadapan langsung dengan pelanggan yang memakai jasa telepon atau internet pada PT Telekomunikasi Indonesia.

Untuk itu, setiap bulan terdapat evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan oleh *Manager* PCM untuk mengetahui pencapaian target pegawai serta ke efektivitasan kerja seperti kedisiplinan, absensi, sikap, dan kerapian pegawai yang saat ini masih dilakukan secara manual. Evaluasi yang sedang berjalan masih dengan sistem absensi menggunakan kertas dan penilaian kinerja disampaikan oleh *Manager* secara verbal kepada pegawai yang bersangkutan saja. Namun, belum terdapat parameter tertentu yang dijadikan acuan dalam evaluasi kinerja pegawai. Proses tersebut kurang efektif dan efisien dalam pengolahan data dan manajemen waktu, karena atasan harus mengabsen pegawai secara manual setiap hari, dan harus merekap secara manual untuk melakukan evaluasi setiap awal bulan.

Sejak munculnya teknologi internet perkembangan aplikasi *web* yang semakin pesat sangat membantu dalam kemudahan serta kecepatan pengiriman, penyampaian dan penerimaan informasi. Mulai dari perusahaan-perusahaan, sekolah-sekolah, perguruan tinggi, dan lembaga atau organisasi lainnya telah banyak memanfaatkan aplikasi *web* dalam kegiatan penjualan, promosi, belajar dan kegiatan lainnya dimana dibutuhkan pengiriman, penyebaran dan penerimaan informasi dengan cepat sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna (*user*).

Dengan permasalahan tersebut penulis ingin memberikan sebuah solusi alternatif untuk membantu atasan kerja dalam mengolah data dan mengevaluasi kinerja pegawai. Penulis bermaksud untuk membuat aplikasi yang akan dijadikan Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Unit *Payment Collection Management* (PCM) PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi (Witel) Sumsel Berbasis *Website*”**.



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa masalah yang akan dibahas dalam laporan ini antara lain :

1. Belum adanya Aplikasi berbasis website untuk evaluasi kinerja pegawai *Carring Teritory Based* (CTB) pada unit *Payment Collection management* (PCM).
2. Proses evaluasi kinerja pegawai yang masih dilakukan secara manual dan belum ada parameter tertentu.
3. Laporan *visit* pegawai masih dilakukan secara manual dengan melalui telepon.

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Akhir ini, yaitu : “Bagaimana membangun suatu Aplikasi Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Unit *Payment Collection Management* (PCM) PT Telekomunikasi Indonesia Wilayah Telekomunikasi (Witel) Sumsel menggunakan bahasa Pemrograman *PHP* dan *database Mysql*?”.

1.3. Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan hanya pada hal-hal pokok seperti :

1. Pembuatan Aplikasi menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *database Mysql*.
2. Data yang diambil dan diolah adalah data pegawai CTB unit PCM (*Payment Collection Management*) PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel.
3. Aplikasi ini dibuat untuk pegawai CTB pada unit PCM (*Payment Collection Management*) PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari membangun aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan Aplikasi Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Unit *Payment Collection Management* (PCM) PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *database Mysql*.
-



2. Untuk mengimplementasikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di perguruan tinggi.
3. Untuk memenuhi syarat dalam penyusunan Laporan Akhir guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat untuk membangun aplikasi ini adalah :

1. Bagi instansi, untuk mempermudah proses evaluasi kinerja pegawai pada unit PCM (*Payment Collection Management*) PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel meliputi penilaian dan evaluasi Absensi, Kedisiplinan dan Sikap pegawai.
2. Bagi penulis, dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya dan bertambahnya wawasan serta ilmu pengetahuan yang didapat oleh penulis terhadap mata kuliah pemrograman *Web*.
3. Bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya jurusan Manajemen Informatika, dapat dijadikan referensi dalam proses penulisan Laporan Akhir selanjutnya.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan pada saat kerja praktek di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumatera Selatan unit *Payment Collection Management* (PCM), yang beralamat di jalan Jenderal Sudirman No.459 Ilir Timur I Palembang.

1.5.2 Teknik Mengumpulkan Data

Menurut Al-Fatta (2007:69), ada beberapa teknik yang bisa digunakan dalam proses pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan kebutuhan yang paling umum digunakan. Langkah-langkah dasar dalam teknik wawancara adalah :

- a. Memilih target wawancara



- b. Mendesain pertanyaan-pertanyaan untuk wawancara
- c. Persiapan wawancara
- d. Melakukan wawancara
- e. Menindaklanjuti hasil wawancara

2. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada proses-proses yang sedang berjalan. Teknik observasi biasanya dilakukan bersama-sama dengan teknik pengumpulan sistem yang lain.

Penulis melakukan observasi di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel pada unit PCM (Payment Collection Management) selama dua bulan saat melaksanakan Kerja Praktek pada instansi tersebut.

Melalui observasi yang dilakukan oleh penulis, masih terdapat kendala yang kurang efektif pada evaluasi kinerja pegawai.

3. Analisis Dokumen

Teknik ini dilakukan dengan mempelajari materi yang menggambarkan sistem yang sedang berjalan. Biasanya dokumen yang diamati berupa form, laporan, manual kebijakan, dan grafik organisasi.

Dalam praktek di lapangan, penulis melakukan pengamatan dengan cara mempelajari material kebijakan yang berhubungan dengan sistem yang sedang berjalan serta dengan mempelajari kebijakan manual dari data evaluasi kinerja pegawai yang penulis dapatkan di perusahaan serta membaca dan mencari referensi dari internet.

1.5.3. Sistematika Penulisan

Laporan Akhir ini dibuat ke dalam sistematika penulisan yang berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci terhadap penyusunan laporan. Sistematika tersebut yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar laporan akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan kerja akhir,



metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi tersebut. Teori khusus menjelaskan mengenai pengertian Data Flow Diagram (DFD), Entity Relationship Diagram (ERD), Kamus Data, Block Chart, dan Flow Chart beserta simbol-simbol yang digunakan. Sedangkan teori program berkaitan dengan program yang digunakan seperti Bahasa Pemrograman Berbasis Web (PHP) dan database Mysql yang dijadikan acuan sebagai pembahasan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan sejarah panjang PT Telekomunikasi Indonesia, status perusahaan, perkembangan logo perusahaan, makna logo, tujuan dan tugas pokok perusahaan, visi, misi dan struktur organisasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan dari masalah yang ada mengenai Aplikasi Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Unit Payment Collection Management (PCM) PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berguna bagi pembacanya.