

APLIKASI PEMONITORAN KINERJA PEGAWAI PLASA TELKOM PADA SUBUNIT DIRECT CHANNEL STUDI KASUS : PT TELKOM KANTOR DAERAH TELEKOMUNIKASI (KANDATEL) BANDUNG

Raka Prasetya¹, Andrian Rakhmatsyah², Nunung Heryana³

¹Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

Abstrak

Customer Care merupakan salah satu unit dari PT Telkom Indonesia. Tugas utama dari Customer Care adalah sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan pelanggan Telkom yang menggunakan produk dan jasa Telkom. Salah satu Sub unit dari Customer Care adalah Direct Channel. Sub unit ini bertugas menangani dan mengelola channel work in (pelanggan yang datang langsung ke plasa Telkom/ Face to face). Plasa Telkom adalah sebuah outlet/layanan milik Telkom yang berada dibawah Direct Channel, disediakan untuk melayani pelanggan atau pengguna jasa Telkom yang ingin dilayani langsung.

Aplikasi Pemantauan Kinerja Pegawai Plasa Telkom Pada Sub Unit Direct Channel dibuat untuk membantu memonitor kinerja pegawai plasa Telkom sehingga kualitas kinerja pegawai plasa dapat selalu dijaga dan membantu menemukan pegawai yang bekerja dengan tidak mematuhi standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat membantu asisten manager Direct Channel untuk mengambil keputusan tindakan terbaik yang harus dilakukan oleh pegawai tersebut.

Aplikasi ini dibangun dengan metode pemodelan sistem waterfall. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan mySQL sebagai database, apache server sebagai web server.

Aplikasi ini memanfaatkan IPCamera yang terhubung pada jaringan local Telkom yang terdapat pada setiap Plasa sebagai sarana pemantauan Plasa

Kata Kunci : PHP, mySQL, waterfall, pemantauan, pegawai

Abstract

Customer Care is one of the unit in PT Telkom Indonesia. The main task of Customer Care is be an unit who responsible to maintain Telkom's customer who use the products and services of Telkom. One of the sub unit in Customer Care is Direct Channel. This Sub unit's task is managing and maintaining Channel Work in (customer who comes directly to Plasa Telkom / Face to Face). Plasa Telkom is an outlet which belongs to Telkom which position is under the Direct Channel. It is provided by Telkom to give services to customer or user who use Telkom services who wants to be served directly.

Application for monitoring employee's performance of plasa Telkom in subunit Direct Channel is created to monitor the employee's performance of plasa telkom in order to keep the quality of performance and to detect officer who doesn't obey the operational standard procedure which already stated so it can help Asisstant manager of Direct Channel to make decision of action to that officer.

This application is created with sytem modeling method waterfall. Programming Language which is used is PHP with mySQL as database, Apache server as web server. This application use IPCameras which connected to local area connection of Telkom that every Plasa have.

Keywords : Keywords: PHP, mySQL, waterfall, Monitoring, employee

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Direct Channel merupakan salah satu subunit yang ada pada unit Customer Care. Direct Channel memiliki tugas utama untuk melayani dan mengelola seluruh pelanggan Telkom yang secara langsung datang ke Plasa Telkom. Pelayanan yang diberikan antara lain pasang baru telepon, mengelola komplain dan hal-hal yang berhubungan dengan pengurusan produk-produk Telkom lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pegawai atau disebut juga CSR yang berinteraksi langsung dengan pelanggan haruslah selalu optimal.

Sistem Pengawasan kualitas pelayanan CSR saat ini masih dianggap kurang memadai untuk memonitor pelayanan setiap harinya. Dikatakan kurang memadai karena pengawasan tidak dapat dilakukan setiap hari dan tidak dapat dilakukan kapan saja serta pengawasan tidak melibatkan pihak direct channel secara langsung sehingga hasil pengawasan kurang memuaskan pihak Direct Channel.

Dengan melihat deskripsi sistem yang digunakan sekarang oleh subunit direct channel saat ini, maka dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat memonitor secara langsung kinerja CSR yang digunakan kapan saja.

1.2 Perumusan masalah

Secara garis besar rumusan masalah pada aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat digunakan untuk memonitor kinerja pegawai plasa yang digunakan langsung oleh Direct Channel
2. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat digunakan untuk memonitor pegawai plasa kapanpun dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal Telkom dan IP camera.
3. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat digunakan dalam penilaian performansi pegawai plasa.

1.3 Tujuan

Tujuan dari proyek akhir ini adalah membangun suatu aplikasi pengolahan report yang dapat digunakan untuk :

1. Memonitor kinerja pegawai plasa yang dilakukan langsung oleh Direct Channel
2. Memanfaatkan jaringan lokal Telkom dan IPcamera untuk membantu pemantauan pegawai plasa
3. Melakukan penilaian performansi pegawai plasa.

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan Masalah dalam Aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Hanya menangani pemantauan plasa Telkom di area Bandung saja.
2. Hanya digunakan untuk subunit Direct Channel saja.
3. Karena keterbatasan perangkat, maka IP Camera akan diganti dengan webcam sebagai media pemantauan sehingga 1 webcam akan dimiliki oleh 1 CSR.
4. Hanya dapat mengakses 1 webcam dalam 1 kali pemantauan.
5. Kinerja pegawai plasa diartikan sebagai bagaimana CSR tersebut melayani pelanggan Telkom yang datang ke Plasa Telkom secara langsung.
6. Asumsi jaringan aman dan dalam keadaan baik.

1.5 Metodologi penyelesaian masalah

Metodologi pengerjaan yang digunakan pada proyek akhir dilakukan di kandatel Bandung dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Studi Literatur
Pada tahap ini dilakukan pencarian referensi proyek akhir, berupa tutorial buku PHP, MySQL, Javascript, AJAX, dll. Pencarian yang dilakukan juga termasuk pencarian dan pengumpulan data dari plasa telkom unit customer care subunit direct channel. Pencarian dan pengumpulan data dilakukan di kandatel Lembong subunit direct channel pada unit customer care.
2. Metode pengembangan software yang digunakan untuk proyek ini adalah metode proyek sekali jadi lepas atau waterfall-linier. Adapun tahapan-tahapan di dalamnya adalah sebagai berikut :
 - a. Rekayasa dan pemodelan sistem
Tahap ini merupakan tahap awal dalam pembangunan aplikasi dimana dalam tahap ini dilakukan pembangunan syarat dari semua elemen yang dalam aplikasi penilaian kinerja pegawai plasa Telkom yang dibutuhkan, seperti perangkat lunak, manusia dan basisdata serta beberapa bagian dari kebutuhan ke perangkat lunak tersebut. Rekayasa dan analisis system menyangkut pengumpulan kebutuhan pada tingkat sistem dengan sejumlah kecil analisis serta desain tingkat puncak serta pengumpulan kebutuhan pada tingkat bisnis strategis dan tingkat area bisnis, dalam hal ini sistem pelaporan dan kriteria penilaian pada plasa Telkom. Pengumpulan kebutuhan sistem dan pemodelan sistem awal dilakukan di kandatel Lembong.
 - b. Analisis kebutuhan software
Pada tahap ini, hal utama yang dilakukan adalah mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan aplikasi yang akan dibangun dan menganalisis

kebutuhan aplikasi tersebut yang mencakup domain informasi, tingkah laku, unjuk kerja, dan antarmuka yang diperlukan. Seluruh kegiatan ini dilakukan di kandatel Lembong.

c. Desain

Pada tahap ini, hal-hal yang dilakukan antara lain membuat desain dasar dari aplikasi pemantauan kinerja pegawai plasa Telkom, mendesain antarmuka yang berbasis web, mendesain basisdata, menghubungkan aplikasi dengan IP Camera sebagai sarana pemantauan dan mendesain format laporan dan penilaian yang akan digunakan sesuai dengan ketentuan serta mendesain kode program yang akan digunakan untuk membangun aplikasi tersebut.

d. Pengkodean

Pada tahap ini dilakukan generate pada kode program yang telah di desain sebelumnya. Pengimplementasian desain menggunakan web browser sebagai aplikasi untuk user serta bahasa pemrograman web PHP (Hypertext Preprocessor), Apache sebagai web server, Dreamweaver CS4 sebagai editor, dan MySQL sebagai database servernya. Tahap ini dilakukan di kandatel lembong.

e. Pengujian

Pada tahap pengujian digunakan metode black box. Dimana pengujian berfokus pada fungsionalitas aplikasi pemantauan kinerja pegawai plasa Telkom, yang dilakukan dengan menjalankan aplikasi yang telah selesai dikerjakan, dengan memberikan inputan dan melihat outputan yang dihasilkan. Pengujian dilakukan di kandatel Lembong unit customer care subunit direct channel.

f. Dokumentasi/Laporan

Pembuatan laporan akhir dari hasil aplikasi pemantauan kinerja pegawai plasa Telkom, yang melampirkan hasil pengujian, hasil printscreen interface dari aplikasi dari sisi user yang berbasis web. Dokumentasi/Laporan dilakukan di kandatel lembong.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metode penyelesaian masalah dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat berbagai teori yang mendukung terlaksananya pengembangan Aplikasi Laporan Kunjungan ini, khususnya teori-teori yang mendukung dalam pembuatan aplikasi.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang analisis kebutuhan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan sistem saat ini sehingga bisa ditentukan kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi agar pembuatan Aplikasi Laporan Kunjungan ini. Untuk menggambarkan analisis sistem saat ini akan dibuat

perancangan aliran informasi, perancangan basis data, perancangan struktur aplikasi dalam bentuk web.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN TESTING

Bab ini berisi tentang pengimplementasian rancangan pada tahap sebelumnya dan melakukan pengujian aplikasi baru.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan aplikasi yang telah dibuat serta saran yang diperlukan untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.



5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik bahwa aplikasi pemantauan dapat digunakan dengan menggunakan webcam dan memanfaatkan jaringan lokal yang tersedia. Setiap periodenya dibuat kuisisioner sebagai parameter pemantauan, lalu dilakukan pemantauan dan hasil pemantauan ditampilkan dalam bentuk laporan.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk memperbaiki aplikasi ini:

- a. Menambah fitur aplikasi untuk mendukung dan memudahkan pemantauan.
- b. Menambahkan tingkat keamanan karena akan selalu ada celah yang bisa dimanfaatkan oleh oknum tertentu.

Daftar Pustaka

- [1] <http://blog.re.or.id/search/pengertian+kamus+data> tanggal 12 Juli 2009
- [2] <http://www.baliorange.web.id/pengertian-website-webhosting-domainname/> tanggal 12 Juli 2009
- [3] <http://www.Dynamicdrive.com/> tanggal 12 juli 2009
- [4] <http://www.gealgeol.com/2008/02/12/mysql.html> tanggal 1 Agustus 2009
- [5] <http://www.sitepoint.com/articles/id=Fancy%form%using%css> tanggal 12 Juli 2009
- [6] <http://www.total.or.id/info.php?kk=Data%20Flow%20Diagram> tanggal 12 Juli 2009
- [7] Nugroho, Bunafit. 2007. *Trik dan Rahasia Membuat Aplikasi Web dengan PHP*. Elex Media Komputindo : Yogyakarta.
- [8] Hutabarat, Bernaridho, *Pemrograman Oracle PL/SQL*, Andi Offset, Yogyakarta, 2002.
- [9] Hakim, Lukmanul dan Musalini,uus.2003. *150 Rahasia dan Trik Menguasai PHP*. Elek Media Komputindo: Jakarta.
- [10] Komputer,wahana.2007.*Panduan Lengkap:Menguasai Pemrograman Web PHP 5*,Yogyakarta :Andi publisher.
- [11] Prasetyo Dwi, Didik. 2008. *101 tip&trik pemroraman PHP*. Elex Media Komputindo : Yogyakarta.
- [12] Simarmata, Jenner & Imam Paryudi, 2005. *Basis Data*. Andi Offset : Yogyakarta.
- [13] Sutanta, Edhi.2004. *Sistem Basis Data*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- [14] Syafii,Muhammad.2007. *Panduan Membuat Aplikasi Database dengan PHP 5*, Yogyakarta:Andi Publisher.

Telkom
University