

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi selalu berkembang dari waktu ke waktu, kemajuan ini memudahkan manusia dalam mengerjakan pekerjaan dan tugas yang harus dikerjakan. PT. AIG *Insurance* Indonesia di dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi ini memberlakukan sistem *shift* untuk setiap karyawannya di unit *call center*. Dengan diberlakukannya ketentuan pertukaran *shift* diantara para petugas, hal ini dapat mempermudah petugas dalam mengatur waktu jam kerja.

Kendala yang dihadapi saat ini adalah dalam pembuatan dan pengajuan surat izin tukar *shift* yang masih menggunakan formulir surat dalam bentuk kertas dan belum terkomputerisasi. Meski jadwal kerja petugas sudah tertera pada aplikasi namun Pencarian *shift* kerja petugas masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari jadwal yang dibutuhkan. Proses pertukaran *shift* yang dilakukan secara manual menjadi lambat dan sering terjadi ketidakmerataan dalam penarikan surat tukar *shift* sehingga penarikan surat izin pertukaran *shift* tersebut tidak optimal.

Untuk itulah penelitian ini akan memfokuskan pada perancangan Aplikasi pertukaran *shift* kerja untuk mempermudah para petugas dalam melakukan pertukaran *shift* sehingga tidak lagi ditemukan kesalahan dalam pencarian jadwal dan pertukaran jadwal.

Berdasarkan uraian diatas, maka gagasan ini tertuang menjadi bahan penulisan tugas akhir yang berjudul “**Aplikasi Pertukaran *Shift* Kerja Petugas Layanan *Call Center* PT AIG Insurance Indonesia**”.

1.2 Perumusan Masalah

Atas dasar permasalahan yang dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Merancang dan Mengimplementasikan Aplikasi Pertukaran *Shift* Kerja Petugas Layanan *Call Center* yang diusulkan pada PT AIG Insurance Indonesia agar dapat membantu dalam hal pencarian *shift* kerja petugas, pengajuan tukar *shift* dan pengelolaan laporan pertukaran *shift*.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Tugas Akhir

Sesuai dengan perumusan masalah di atas maka tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tentang apa yang akan dibuat, yang nantinya akan mencapai hasil yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang Aplikasi untuk proses Pertukaran *Shift* Kerja Petugas Layanan *Call Center* yang meliputi pencarian *shift* kerja petugas, pada jadwal *shift* yang sedang berjalan.

2. Merancang aplikasi untuk pembuatan dan pengajuan surat izin tukar *shift* petugas, penyimpanan surat tukar *shift* yang telah dibuat petugas, dan pengelolaan laporan pertukaran *shift* yang sedang berjalan, pada PT AIG *Insurance* Indonesia.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Merancang Aplikasi Media Pertukaran *Shift* Kerja Petugas Layanan *Call Center* yang diusulkan pada PT AIG *Insurance* Indonesia agar dapat membantu pencarian *shift* kerja petugas, pengajuan tukar *shift* dan pengelolaan laporan pertukaran *shift*. Aplikasi yang dirancang dapat mempermudah proses pencarian *shift* kerja Petugas, pengajuan tukar *shift* dan pengelolaan laporan pertukaran *shift* dan menjadikan Aplikasi yang ada menjadi lebih optimal.

1.4 Batasan Masalah

Agar tujuan dari penelitian Aplikasi dapat dilakukan secara terarah dan tercapai sesuai dengan yang diharapkan maka Batasan – batasan dari permasalahan pada Aplikasi Pertukaran *Shift* Kerja petugas Layanan *Call Center* ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Pertukaran *Shift* Kerja Petugas Layanan *Call Center* ini hanya berinteraksi pada pencarian *shift*, pengajuan tukar *shift*, pengecekan laporan tukar *shift*, dan jadwal kerja *shift*.

2. Aplikasi ini dapat mempermudah *team leader* (SPV), mengupload jadwal kerja, pengecekan surat ijin tukar *shift* dan pengarsipan surat tukar *shift*.
3. Pengembangan aplikasi petukaran *shift* petugas pada *call center* PT. AIG *Insurance* Indonesia, aplikasi tersebut dibangun dengan metode SDLC (*Software Development Lifecycle*) dimana dalam metode tersebut terdapat beberapa tahap yaitu tahap analisis, desain, implementasi, uji coba dan evaluasi.
4. Adapun alat yang digunakan sebagai alat bantu adalah *Flowmap*, *Data Flow Diagram* (DFD), *Entity Relational Diagram* (ERD).
5. Bahasa pemrograman menggunakan PHP *framework codeigniter*. Untuk tampilan menggunakan CSS *bootstrap 3*. Databasenya menggunakan My SQL. *Tools* dan Editor yang digunakan ialah *SublimeText Editor*.
6. Aplikasi dirancang hanya untuk petugas *Call center center* PT. AIG *Insurance* Indonesia.

1.5 Metodologi Penelitian.

Penelitian yang di akukan dalam mengerjakan tugas akhir ini melalui beberapa tahapan. Adapun uraian dari tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (Field Research)

Metode penelitian ini dilakukan langsung pada objek penelitian dengan memperhatikan pengolahan data dan cara kerjanya. Adapun metode penelitian yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah:

a) Wawancara (*interview*)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara terhadap SPV (*Supervisor*) yang bertanggung jawab atas *call center* dan karyawan *call center* PT. *AIG Insurance Indonesia* sehingga mendapatkan informasi yang akurat.

b) Pengamatan (Observasi)

Observasi untuk memperoleh data secara umum dengan melakukan pengamatan secara langsung pada kegiatan *call center* PT. *AIG Insurance Indonesia* tersebut serta melihat format-format laporan yang dilakukan selama ini.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan mencari sumber-sumber yang mendukung penelitian dengan mempelajari buku, jurnal, artikel, dan paper.

3. Analisis

Meneliti kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dari perangkat lunak yang akan dibuat. Pada langkah ini hasil analisis akan dimodelkan sehingga lebih mudah dipahami. Analisis sistem

menggunakan *Flowchart*, *Data Flow Diagram (DFD)*, dan *Entity Relationship Diagram (ERD)*.

4. Perancangan (Design)

Pada tahap ini akan dilakukan perancangan sistem informasi manajemen pada *Call center* berdasarkan informasi yang telah diriset sebelumnya.

Tahap ini meliputi pembuatan dan pengembangan sebagai berikut.

- a. Desain *form* dan laporan (*reports*).
- b. Desain antarmuka dan dialog (*message*).
- c. Desain basis data dan file (*framework*).
- d. Desain proses (*process structure*).

5. Implementasi

Pada tahap ini rancangan yang dibuat akan diimplementasikan ke dalam bentuk kode program *PHP framework codeigniter* dan *My SQL*.

6. Pengujian

Sebuah Proses Pengkodean selesai, maka akan dilakukan proses pengujian terhadap program yang dihasilkan untuk mengetahui apakah program sudah berjalan dengan benar dan sesuai dengan perancangan yang dilakukan.

7. Penyusunan laporan dan kesimpulan akhir

Membuat laporan analisa dan perancangan umum maupun uraian lebih lanjut mengenai perancangan Aplikasi pertukaran *Shift* kerja Petugas *call center* ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan tugas akhir ini terbagi atas 5 (lima) bab yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat tugas akhir, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematik penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori yang mendukung dalam perancangan Aplikasi pertukaran *shift* kerja petugas layanan *call center*.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini diuraikan Analisa ruang lingkup PT. *AIG Insurance* Indonesia, data yang digunakan perancangan *system* gambaran umum pembuatan program dan perancangan tampilan Aplikasi pertukaran *shift*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN UJI COBA

Bab ini berisikan tentang tampilan-tampilan dari aplikasi pertukaran *shift* kerja petugas *call center* di PT. AIG *Insurance* Indonesia, uji coba aplikasi yang telah dibuat serta evaluasi dari aplikasi tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dalam membangun aplikasi tersebut serta saran yang berguna dalam pengembangan berikutnya.