

## SISTEM BERBASIS ATURAN *TABBING FACTORY* UNTUK MENENTUKAN KUALITAS AGENT PADA *CALL CENTER*

**Neni R, Aeri Rachmad**

Fakultas Teknik – Universitas Trunojoyo Madura  
neni\_201@gmail.com, aery\_r@yahoo.com

### ABSTRAKSI

Sistem berbasis aturan untuk *Tabbing Factory* sebagai *Monitoring* Kualitas *Agent* di *Call Centre* adalah suatu sistem yang dapat membatu proses *monitoring* kualitas *agent Call Centre* berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh *tabber* sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Seiring dengan banyaknya jumlah *agent Call Centre*, frekuensi penilaian semakin tinggi dan pengontrolan dilakukan secara kontinyu. Sebelumnya telah dilakukan proses penilaian dengan cara mendengarkan percakapan *agent Call Centre* sekali dalam satu bulan dan hal ini dirasa kurang relevan sehingga perlu lebih sering dilakukan *monitoring* khususnya mengenai kualitas pelayanan *agent* kepada pelanggan.

Dalam penilaian, user masih harus mengolah data secara manual dan hal itu memerlukan waktu dan SDM yang banyak. Dengan Web ini user hanya perlu memasukkan data data nilai yang selanjutnya diolah oleh sistem. Selanjutnya bisa langsung dilihat *report* dari hasil tersebut untuk proses evaluasi dan analisis oleh supervisi, team leader ataupun operator sendiri.

**Kata Kunci:** *Tabbing Factory, evaluasi, kontroling*

### ABSTRACT

*Rules based system for Tabbing Factory as an Agent Quality Monitoring in Call Centre is a system that can petrify process quality monitoring Call Centre agent based assessment conducted by tabber in accordance with the standards that have been set.*

*Along with the large number of call center agent, the higher the frequency of assessment and control is performed continuously. The assessment process has previously been done by listening to conversations Call Centre agent once a month and this is less relevant so need more frequent monitoring agent especially regarding the quality of service to customers.*

*In the assessment, the user still have to process the data manually and it requires a lot of time and human resources. With this Web, users only need to enter the data value which is next will be subsequently processed by the system. Further reports can be directly seen from the results for the evaluation and analysis process by supervision, team leaders or operators themselves.*

**Keywords:** *Tabbing Factory, evaluation, controlling*

### 1. Pendahuluan

Penelitian ini mengimplementasikan suatu web *online* menggunakan jaringan intranet untuk mengentri dan mengolah data hasil *tabbing* percakapan *agent* dengan pelanggan di *Call Centre* Surabaya yang disebut *Web Tabbing Factory*. Istilah *Web Tabbing Factory* digunakan karena *Call Centre* ini membentuk suatu bagian baru yang disebut *Tabbing Factory* terkait pekerjaan yang dilakukan hanya mendengarkan dan menilai hasil percakapan *Agent Call Centre*

dengan pelanggan dan percakapan yang didengarkan adalah setiap hari sejumlah 3 percakapan setiap *agent*.

*Entry* dan pengolahan data sudah banyak dilakukan di perusahaan perusahaan untuk membantu mempermudah proses *entry* data, penghitungan, evaluasi dan penghematan sumber daya manusia.

Tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menghemat sumber daya manusia dan waktu karena *Tabber* bisa langsung meng-*entry* data hasil *tabbing*.
2. Mempercepat proses pengelolaan data hasil *tabbing* untuk mempercepat evaluasi dan perbaikan kualitas.
3. Mempercepat distribusi informasi hasil pengolahan data karena semua orang yang berkepentingan bisa mengakses di tempat masing masing secara *real time*.

Permasalahan yang menjadi acuan dalam menghadirkan *Web Tabbng Factory* ini adalah :

1. Untuk memonitor kualitas *agent* salah satu *Call Centre* secara kontinyu maka perlu dibuat suatu bagian khusus untuk *tabbing* percakapan *agent Call Centre* di Surabaya.
2. Frekuensi *tabbing* yang dilakukan adalah setiap hari untuk setiap *agent Call Centre* yang berjumlah 300 orang dengan *tabber* sejumlah 12 orang untuk menjaga kualitas *performance agent* agar tidak berada di bawah standard yang telah ditentukan pihak *Call Centre*.
3. Kurangnya waktu dan sumber daya manusia untuk *entry* dan mengolah data hasil *tabbing* karena harus dilakukan secara manual dengan jumlah SDM yang terbatas.
4. Sering terlambatnya distribusi informasi hasil pengolahan data *tabbing* yang dilakukan sehingga memperlambat proses evaluasi dan perbaikan kualitas *agent*.
5. Memerlukan kertas yang banyak karena hasil *tabbing* harus ditulis lebih dahulu kemudian di-*entry* dan dihitung.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis masalah dan kebutuhan (*requirement*) di unit kerja yang membutuhkan dalam hal ini *Call Centre* di Surabaya.
2. Menganalisis keputusan (*decision*) untuk menentukan prioritas tertinggi di antara kebutuhan-kebutuhan yang ada.
3. Mempelajari proses konstruksi dan implementasi suatu *tool*.

## 2. Tinjauan Pustaka

Pada dasarnya pengambilan keputusan merupakan suatu pendekatan sistematis pada hakikat masalah, pengumpulan fakta-fakta, penentuan pilihan secara masak dari beberapa alternatif dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan paling tepat. Dengan kata lain, keputusan merupakan sebuah kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukan pertimbangan, yang terjadi setelah satu kemungkinan di pilih sementara yang lain dikesampingkan. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan pertimbangan adalah menganalisis beberapa kemungkinan atau alternatif untuk memilih salah satu diantaranya.

Persoalan utama adalah proses pengambilan keputusan adalah bentuk atau cara tertentu untuk memilih tindakan dari beberapa alternatif tindakan yang tersedia dengan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan yang terbaik. Suatu keputusan pasti memiliki unsur prosedur, keputusan diperoleh melalui sejumlah tahapan dimana mula-mula pembuat keputusan mengidentifikasi masalah, mengklarifikasi tujuan-tujuan khusus yang diinginkan, memeriksa berbagai kemungkinan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan mengakhiri proses tersebut dengan menetapkan suatu pilihan tindakan dengan kata lain, suatu keputusan sebenarnya dibuat berdasar atas fakta dan nilai dengan mempergunakan suatu prosedur tertentu.

Simon (1960), mengajukan model yang menggambarkan proses pengambil keputusan, model proses pengambilan keputusan Simon ini terdiri dari 3 (tiga) tahap , yaitu :

1. *Intelligence*

Tahap ini merupakan suatu penelusuran dan pendekatan lingkup masalah serta proses pengenalan masalah, pada tahap ini data masukan diperoleh, diproses dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah yang dihadapi.

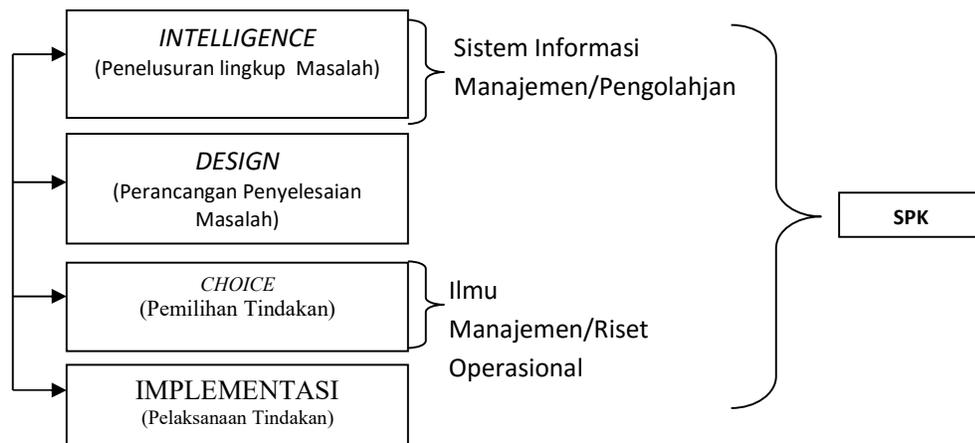
2. *Design*

Tahap ini merupakan proses mengembangkan dan menganalisis alternatif tindakan yang bisa dilakukan. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi.

3. *Choice*

Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan tindakan diantara beberapa alternatif tindakan yang mungkin dijalankan, hasil pemilihan tersebut kemudian diimplemetasikan dalam proses pengambilan keputusan.

Meskipun implementasi termasuk tahap ketiga, namun ada beberapa pihak berpendapat bahwa tahap ini perlu dipandang sebagai bagian yang terpisah guna menggambarkan hubungan antara tahap secara lebih menyeluruh. Dalam hal ini, model Simon juga menggambarkan kontribusi sistem informasi manajemen/pengolahan data elektronik, dan ilmu manajemen/riset operasional terhadap proses pengambilan keputusan seperti terlihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Tahapan Proses Pengambilan Keputusan**

Peranan sistem pendukung keputusan dalam konteks keseluruhan sistem informasi ditujukan untuk memperbaiki kinerja melalui aplikasi teknologi informasi sebagai parameter terhadap sepuluh karakter dasar sistem pendukung keputusan yang efektif, yaitu :

1. Mendukung proses pengambilan keputusan, menitikberatkan pada *management by perception*.
2. Adanya antar muka antara manusia dan sistem dimana manusia tetap mengontrol proses pengambilan keputusan.
3. Mendukung pengambilan keputusan dan membahas masalah-masalah untuk membahas masalah-masalah terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur.
4. Menggunakan model-model matematis dan statistik yang sesuai.
5. Memilih kapabilitas dialog untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan model interaktif.
6. *Output* ditujukan untuk personil organisasi dalam semua tingkatan.
7. Memilih subsistem-subsistem yang terintegrasi sedemikian rupa, sehingga dapat berfungsi sebagai kesatuan sistem.
8. Membutuhkan struktur data komprehensif yang dapat melayani kebutuhan informasi seluruh tingkatan manajemen.

9. Pendekatan *easy to use*, ciri suatu sistem pendukung keputusan yang efektif adalah kemudahannya untuk digunakan, dan memungkinkan keleluasaan pemakai untuk memilih atau mengembangkan pendekatan-pendekatan baru dalam membahas masalah yang dihadapi.
10. Kemampuan sistem beradaptasi secara cepat, dimana pengambil keputusan dapat menghadapi masalah-masalah baru, dan pada saat yang sama dapat menanganinya dengan cara mengadaptasikan sistem terhadap kondisi-kondisi perubahan yang terjadi.

Pada dasarnya semua organisasi dalam menjalankan kegiatan usahanya sehari-hari akan melaksanakan berbagai aktifitas, dimana dalam aktifitasnya ini suatu organisasi tidak terlepas dari kegiatan transaksi, baik itu dalam lingkungan organisasi maupun diluar organisasi. Transaksi ini menghasilkan informasi dan pada suatu organisasi atau suatu sistem informasi harus diolah menurut prosedur tertentu. Pengolahan dan pengaturan aliran informasi dari dalam atau luar sistem digunakan untuk mendukung fungsi-fungsi manajemen suatu organisasi.

Informasi merupakan data yang telah diolah sehingga dapat digunakan untuk tujuan informatif, sebagai argumentasi atau sebagai dasar untuk peramalan dan pengambilan keputusan. Sedangkan yang dimaksud dengan sub sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari elemen-elemen (manusia, mesin, material, metode, aktifitas, dan lain-lain) yang memproses data menjadi informasi. Manajemen yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah proses atau kegiatan yang menjelaskan apa yang dilakukan manajer pada operasi organisasi seperti merencanakan, mengorganisasikan, memprakarsai, dan mengendalikan suatu operasi.

Pada pelaksanaan SIM berbasis komputer, komputer tidak dapat melaksanakan seluruh kegiatan dalam organisasi, karena ada pekerjaan yang sebaiknya dan harus dilakukan oleh manusia.

Tujuan SIM berbasis komputer antara lain adalah sebagai berikut :

1. Mempercepat pemrosesan informasi
2. Meningkatkan ketelitian dan kecermatan informasi
3. Mempermudah sistem pelaporan berkas
4. Mengurangi jumlah waktu aktifitas

### 3. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan untuk mendukung penyelesaian perancangan dan pembuatan sistem *tabbing factory* berbasis aturan adalah:

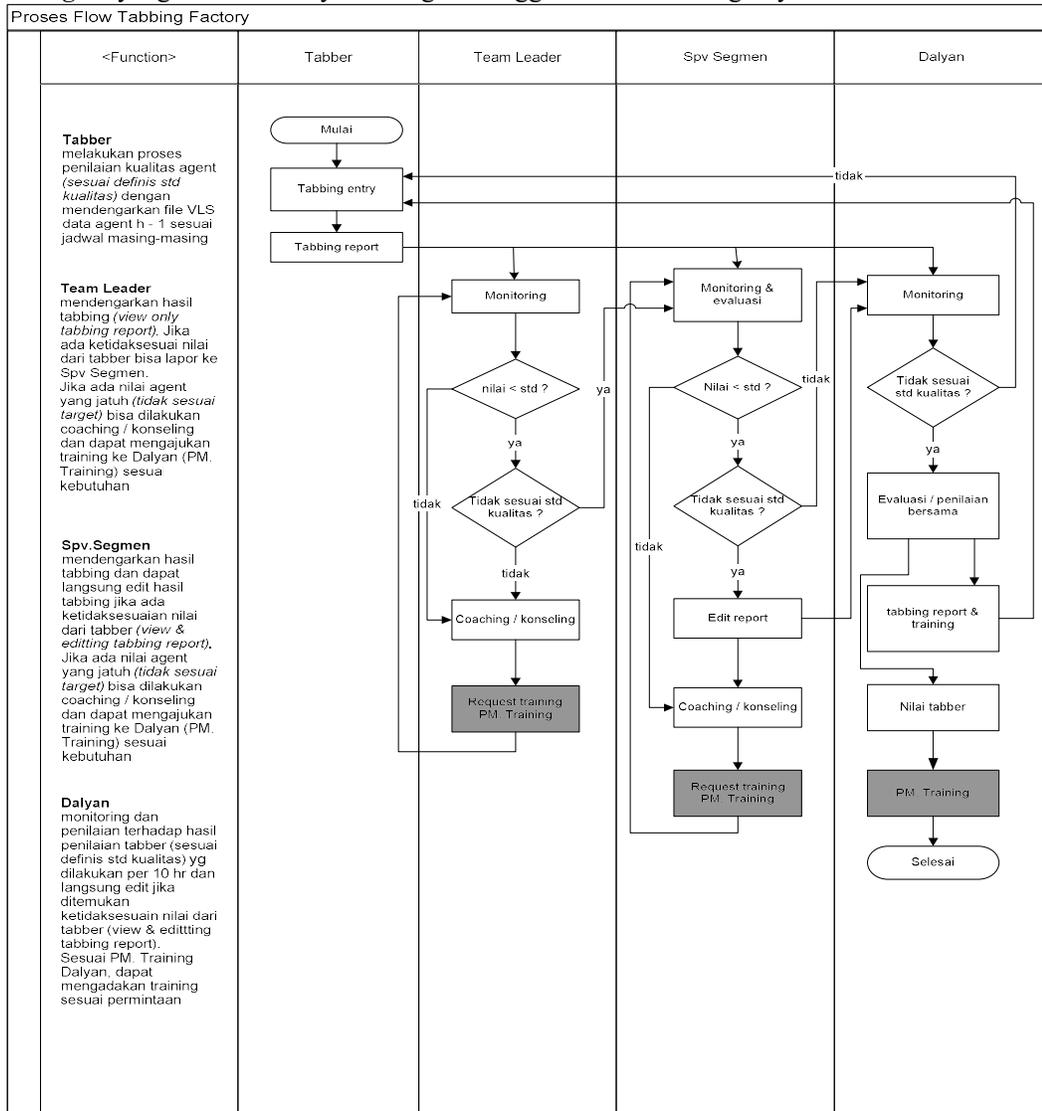
1. *Survey*: pengumpulan data dengan jalan melakukan pengamatan langsung/survei di lapangan.
2. Studi Kepustakaan (*Library Research*): penelitian dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku serta literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
3. Analisis Permasalahan: mempelajari permasalahan sistem yang sudah ada dari hasil survei baik berupa pengamatan maupun wawancara serta menganalisa kekurangan-kekurangan yang terjadi sehingga dapat dibuat sistem baru yang efektif dan efisien.
4. *Design System*: pembuatan design atau rancangan sistem dengan menggunakan *software power designer*.

### 4. Hasil dan Pembahasan

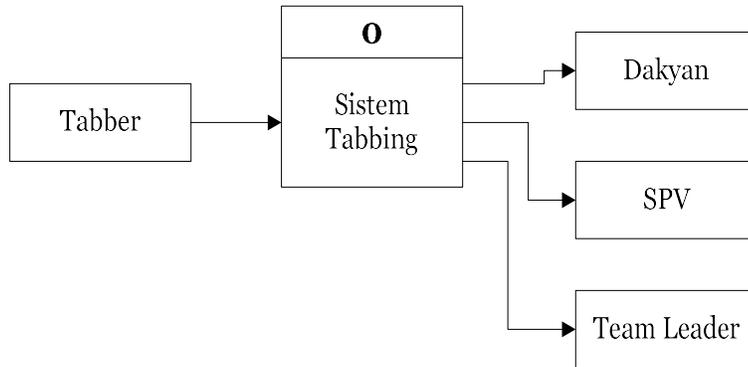
Adapun alur proses dari *Tabbing Factory* ini diilustrasikan pada Gambar 2 dengan menjelaskan fungsi atau tugas masing-masing posisi yaitu sebagai *tabber*, *team leader* dan supervisor segmen dan daylan.

*DFD Level 0* seperti Gambar 3 menunjukkan bahwa Sistem Pendukung untuk *Tabbing Factory* Sebagai *Monitoring Kualitas Agent Di Call Centre* Surabaya ini terdiri dari 3 (tiga) buah proses, yaitu *Entry data* oleh *tabber*, Proses Pengolahan data oleh sistem dan *Reporting*.

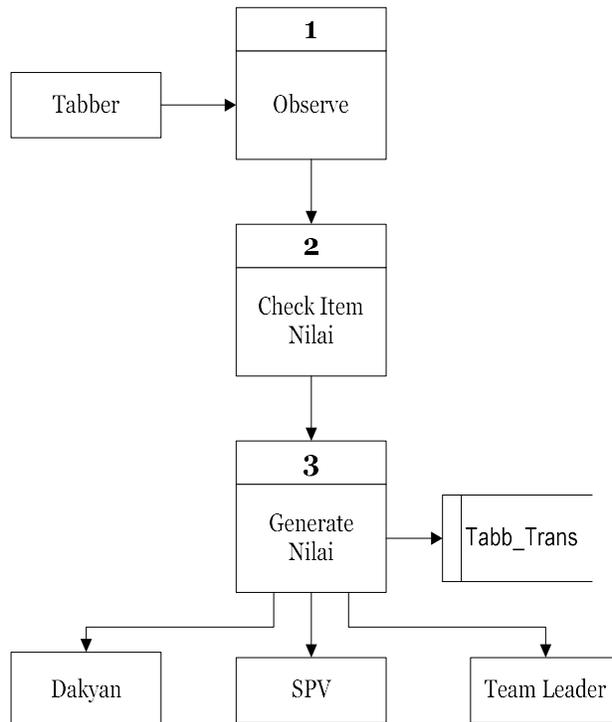
Pada Gambar 4, proses entry data dikembangkan menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu *Observe*, Cek Nilai setiap Item, dan proses penilaian. Terlebih dahulu *Tabber* meng-input-kan data *agent* yang akan di nilai yaitu dengan menggunakan nomor loginnya.



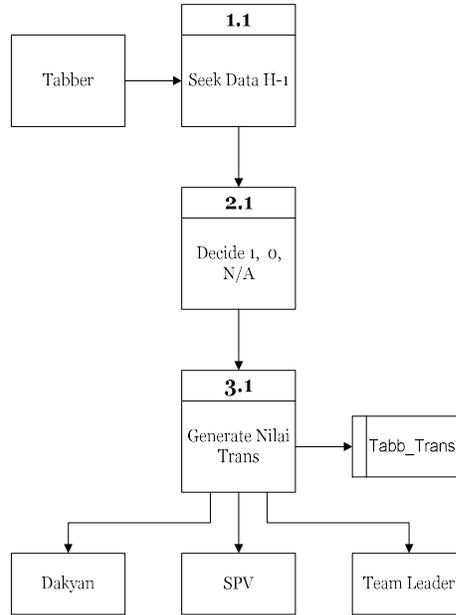
Gambar 2. Bisnis Proses Tabbing Factory



Gambar 3. DFD Level 0

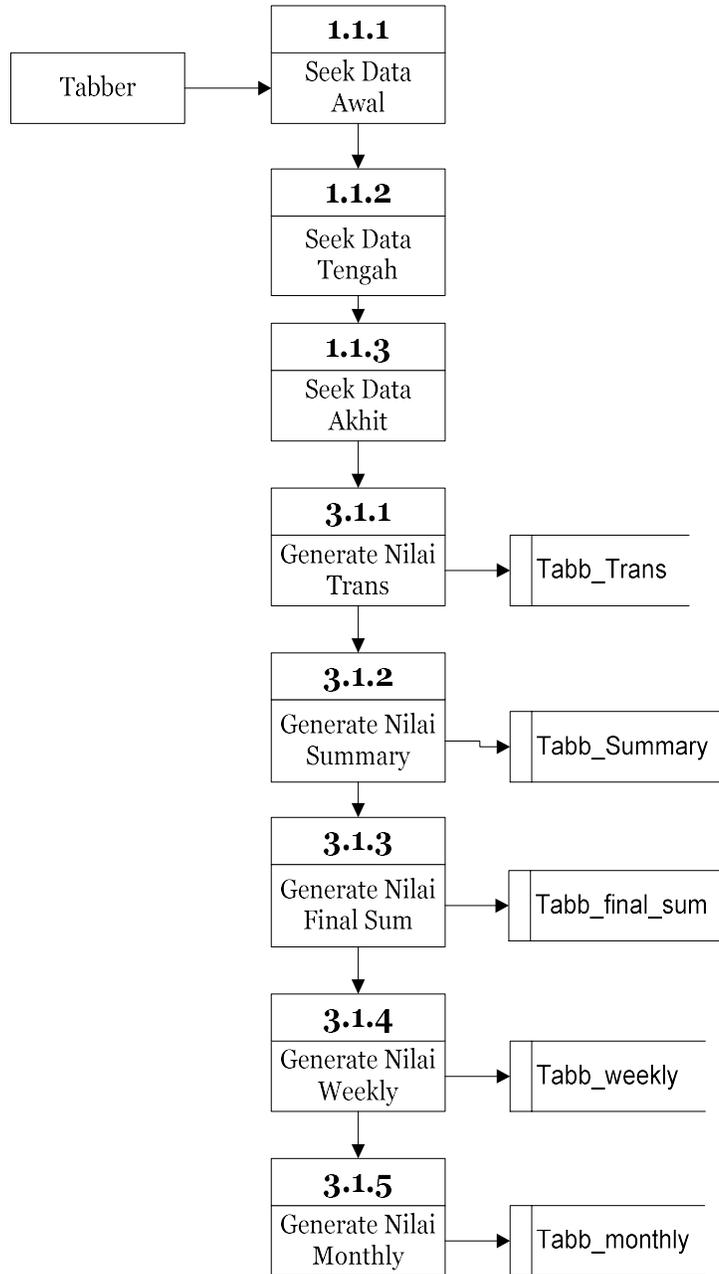


Gambar 4. DFD Level 1



**Gambar 5. DFD Level 2**

Pada Gambar 5, DFD dikembangkan lagi menjadi 3 (tiga) yaitu pencarian data percakapan, penentuan pemberian nilai dan proses memberikan nilai. Dari proses ini secara otomatis nilai yang dibuat oleh *tabber* akan tersimpan dalam *database*.

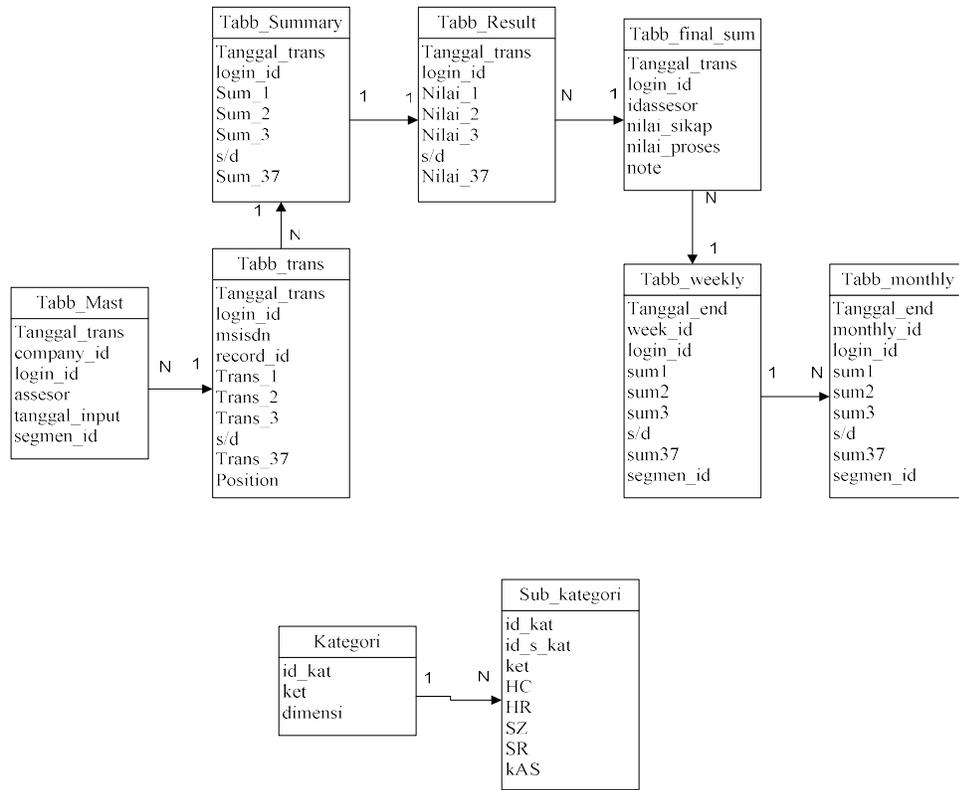


Gambar 6. DFD Level 3

Pada Gambar 6 digambarkan proses pencarian data, penilaian dan *reporting* yang mengambil dari tabel-tabel di *database*.

Pada Gambar 7 berikut dijelaskan tentang relasi relasi antar tabel dalam perancangan sebuah Sistem Pendukung Untuk *Tabbing Factory* sebagai *Monitoring Kualitas Agent* di *Call Centre*.

Jika *Team Leader* mengklik tombol *weekly* di layar sebelah kiri maka akan muncul tampilan form. Kemudian *Team Leader* harus memasukkan data sesuai *field* yang telah disediakan untuk mencari data yang diinginkan. Jika data yang dimasukkan benar dan menekan tombol proses maka akan muncul tampilan seperti Gambar 8.



Gambar 7. Entity Relationship Diagram

REPORT Weekly

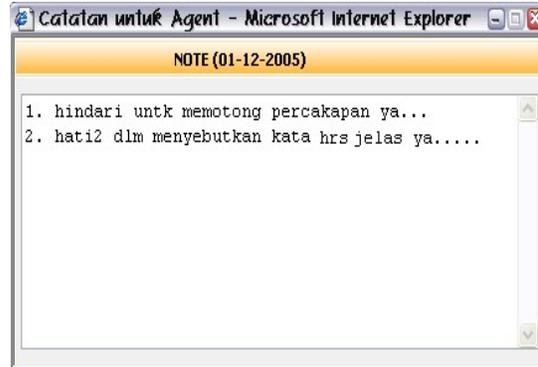
DETAIL INFORMATION

Tahun : 2005  
 Bulan :   
 Minggu Ke :

End of Week	Login ID	Nilai Sikap Layanan	Nilai Proses Layanan	Total Proses & Sikap Layanan	Detail
13-11-2005	40002	79.00	66.00	↓ 69.00	<a href="#">Detail</a>
13-11-2005	40003	84.00	76.00	↓ 80.00	<a href="#">Detail</a>
13-11-2005	40004	71.00	90.00	↓ 80.00	<a href="#">Detail</a>
13-11-2005	40005	71.00	76.00	↓ 73.00	<a href="#">Detail</a>

Gambar 8. Tampilan Hasil pencarian *Weekly report*

Gambar 8 menampilkan *data summary* minggu ke-2(dua) dari semua *agent* yang dinilai oleh *tabber*. Untuk melihat detail nilai pada minggu ke 2 (dua) tersebut, *Team Leader* bisa klik tombol detail.



**Gambar 9. Tampilan Note**

Pada Gambar 9 seperti tampilan Note, Supervisi bisa melihat hal hal apa saja yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan lagi oleh *agent* tersebut yang selanjutnya bisa dilakukan konseling atau *coaching* oleh supervisi.

## 5. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian mengenai pembuatan *Web Tabbing* di *Call Centre* Surabaya adalah :

1. Entry data hasil *tabbing* bisa langsung di-*entry*-kan oleh *tabber*, tidak harus menunggu di-*entry*-kan oleh bagian lain yang membutuhkan waktu lama, mengingat jumlah *tabber* dan *entry* data tidak sebanding.
2. Mempermudah jalur distribusi hasil pengolahan *data tabbing agent*, agar supervisi bisa langsung mengakses web untuk mengetahui hasil *tabbing* bawahannya.
3. Mempercepat proses konseling dan perbaikan kualitas bagi *agent* yang kualitasnya di bawah standard yang telah ditentukan.

## Daftar Pustaka

- [1]. Raghu Ramakrishnan, Johannes Gehrke, Sistem Manajemen Database, Penerbit ANDI, edisi ke-3, 2004.
- [2]. A Guide to the Project Management Body of Knowledge, 2000, Project Management Institut
- [3]. Agus Hidayat, 2001, Aplikasi Excel Dalam Pengambilan Keputusan Manajerial Secara Kuantitatif, STIE Indonesia
- [4]. Barry Render & Ralph M. Stair, Jr., 2000, Quantitative Method for Management Sciences, 7th Edition, Prentice Hall
- [5]. Jogiyanto HM., 1999, Analisa & Disain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur, Edisi kelima, Penerbit Andi Offset