BAB IV

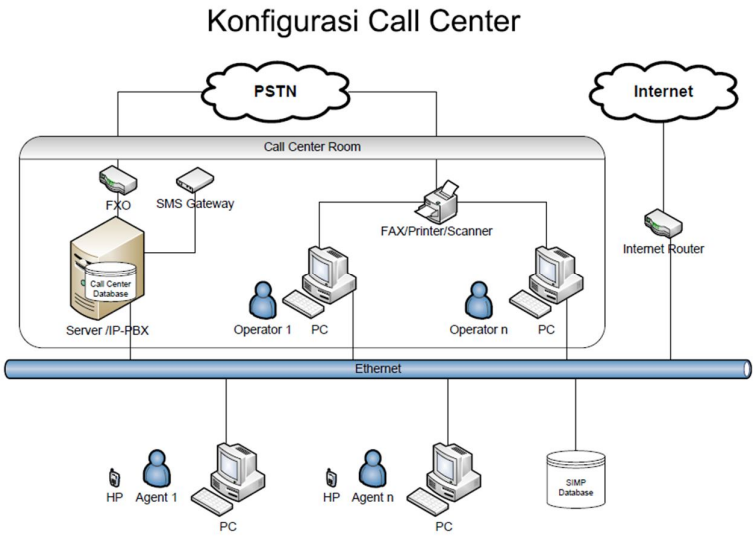
ANALISIS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

4.1. Analisis Sistem Yang Berjalan

Karena dahulu keluhan baik yang keluar / masuk masih belum terorganisir dengan baik, maka dikembangkanlah aplikasi Call Center sehingga setiap keluhan baik yang keluar / masuk akan terpusat dan terkeloloa dalam satu unit kerja. Dalam pengembangan Call Center menggunakan teknologi VoIP sehingga costumer dapat menyampaikan keluhannya tidak hanya melalui telepon, tetapi dapat juga melalui email dan sms.

Fitur Call Center :

1. Komunikasi dengan costumer : telepon PSTN, FAX, SMS, dan Email
2. Komunikasi dengan agent : SMS dan Email
3. Perekaman voice keluhan costumer
4. RDBMS Oracle
5. OS Server : Linux Base
6. OS Client : MS. Windows
7. Aplikasi : Web Base
8. IP-PBX : mendukung CLIP



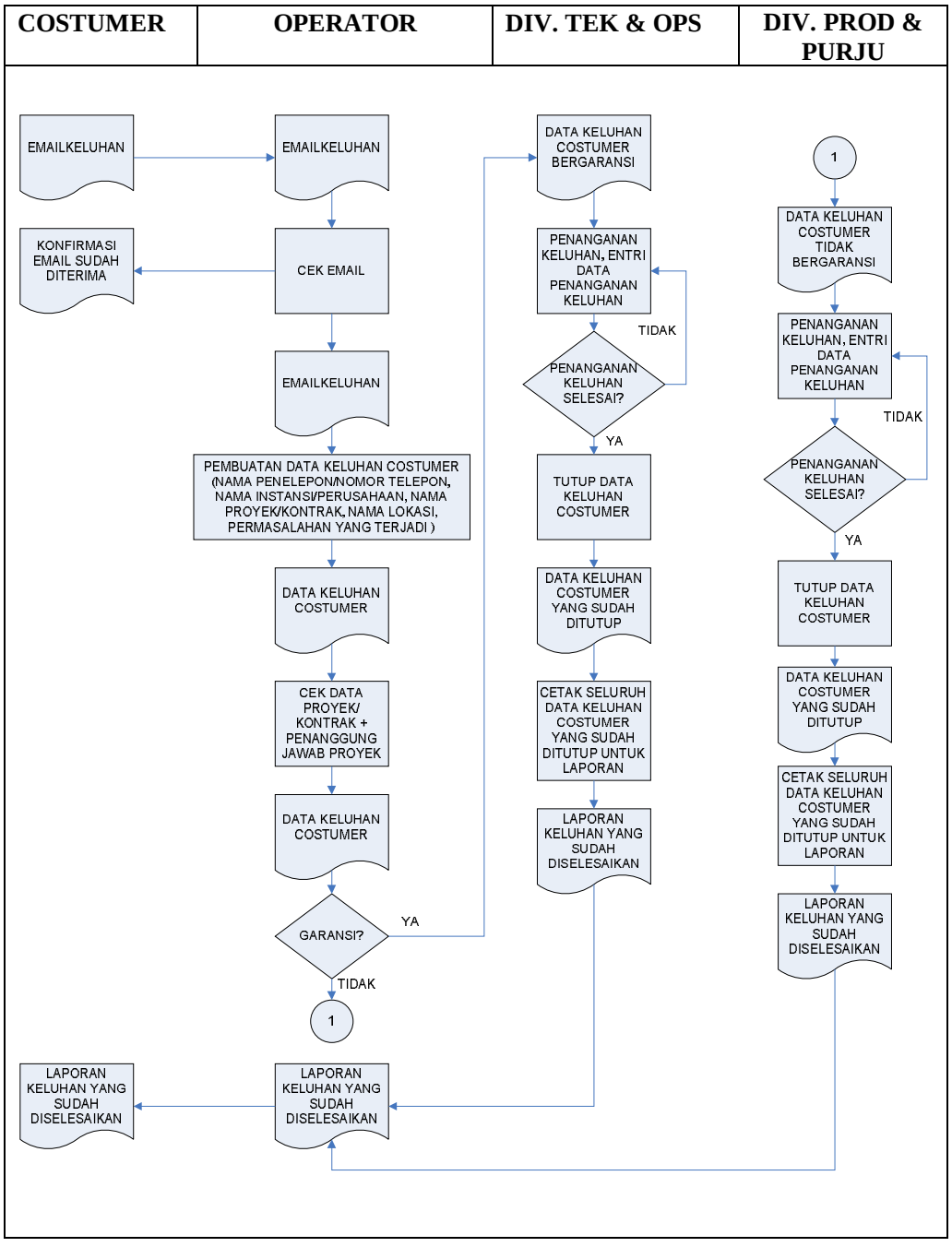
Gambar 4.1

4.1.1. Analisis Dokumen

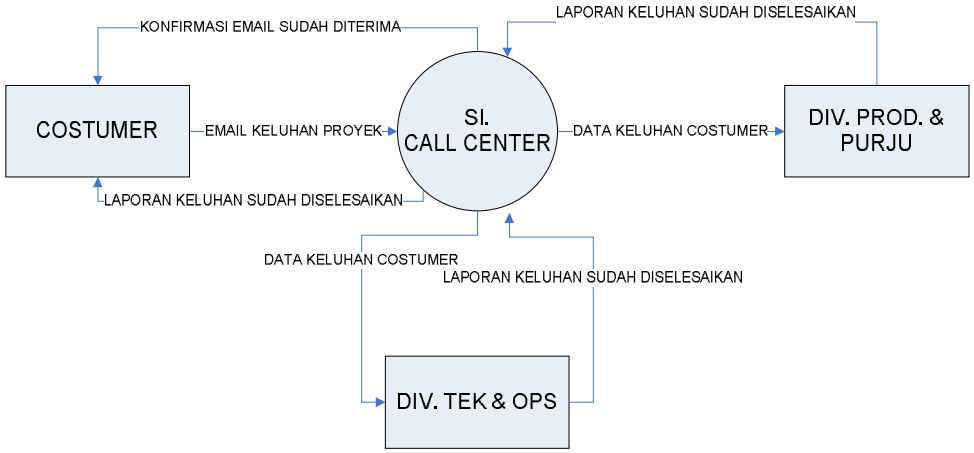
Costumer mengirimkan email keluhan kepada operator. Operator mengecek email tersebut dan kemudian mengirim konfirmasi balik kepada costumer bahwa email sudah diterima. Operator kemudian membuat data keluhan pelanggan yang berisi nama penelepon/nomor telepon, nama instansi/perusahaan, nama proyek/kontrak, nama lokasi, permasalahan yang terjadi. Setelah data keluhan pelanggan dibuat, operator mengecek penanggung jawab proyek dan juga masa garansi dari barang yang dikeluhkan. Apabila masa garansi masih ada, maka keluhan diteruskan kepada Dir. Tek & Ops agar segera ditangani. Jika masa garansi sudah tidak ada, maka keluhan diteruskan kepada Div. Prod & Purju agar segera ditangani. Setelah ditangani, petugas dari kedua unit kerja akan mengecek apakah masih ada keluhan yang belum ditangani. Petugas kemudian menutup data keluhan costumer dan membuat laporan penanganan keluhan yang sudah diselesaikan. Laporan tersebut kemudian diberikan kepada operator untuk selanjutnya dilaporkan kepada costumer.

4.1.2. Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan

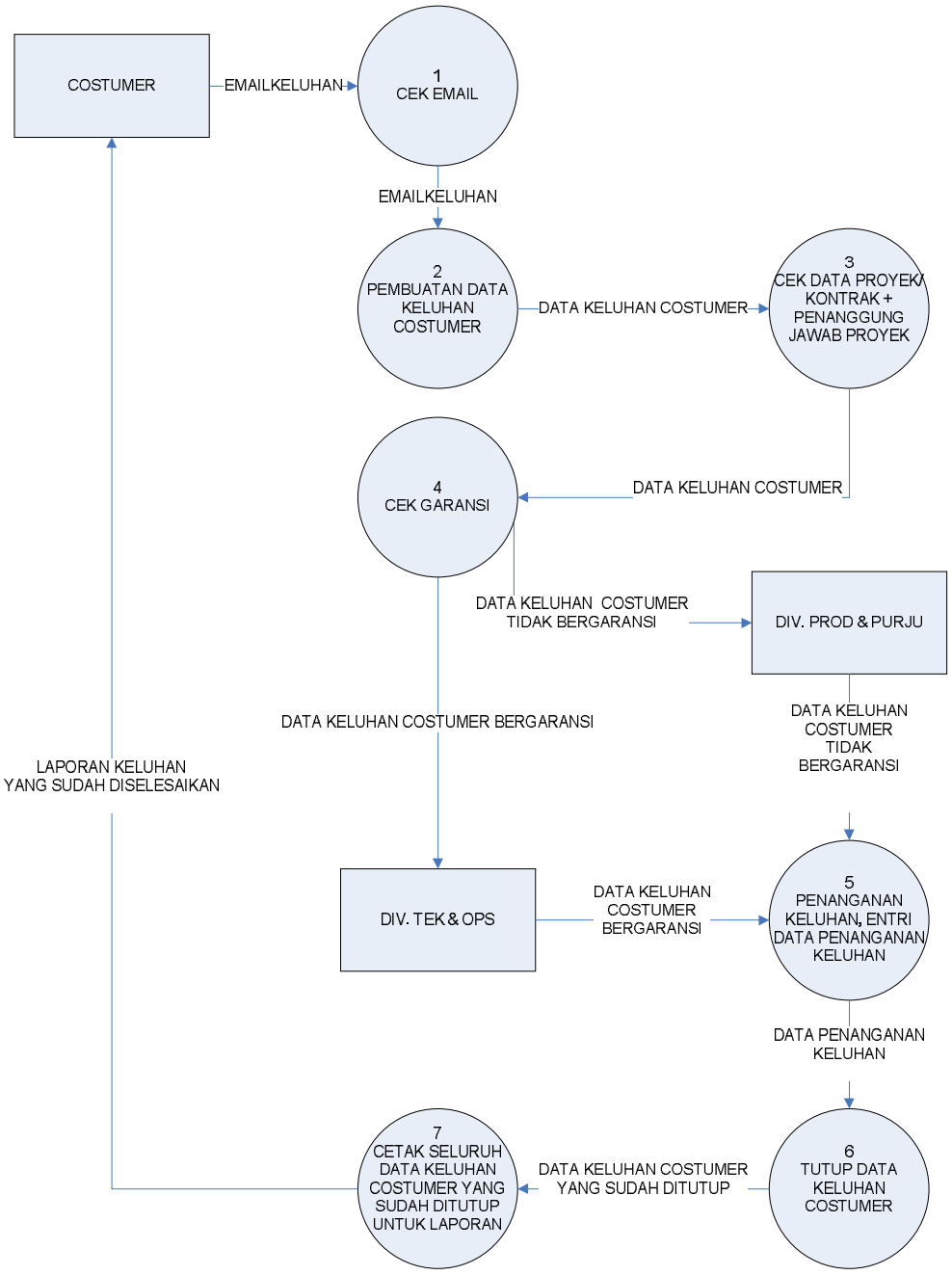
4.1.2.1. Flow Map



4.1.2.2. Diagram Kontek



4.1.2.3. Data Flow Diagram



4.1.2.4. Kamus Data

1. **Nama Arus Data** : Email Keluhan
   Alias : -
   Aliran Data : Costumer-P1, P1-P2
   Struktur Data : alamat_email,tgl,subject

2. **Nama Arus Data** : Data Keluhan Costumer
   Alias : -
   Aliran Data : P2-P3, P3-P4
   Struktur Data : nama_penelepon/nomor_telepon, nama_instansi, nama_proyek, nama_lokasi,deskripsi_masalah, garansi_proyek

3. **Nama Arus Data** : Data Keluhan Costumer Bergaransi
   Alias : -
   Aliran Data : P4-Div. Tek & Ops, Div. Tek & Ops-P5
   Struktur Data : nama_penelepon/nomor_telepon, nama_instansi, nama_proyek, nama_lokasi,deskripsi_masalah, garansi_proyek

4. **Nama Arus Data** : Data Keluhan Costumer Tidak Bergaransi
   Alias : -
   Aliran Data : P4-Div. Prod & Purju, Div. Prod & Purju -P5
   Struktur Data : nama_penelepon/nomor_telepon, nama_instansi, nama_proyek,

nama_lokasi,deskripsi_masalah,
garansi_proyek

5. **Nama Arus Data** **:** Data Penanganan Keluhan
   Alias **:** -
   Aliran Data **:** P5-P6
   Struktur Data **:** nama_penelepon/nomor_telepon,
   nama_instansi, nama_proyek,
   nama_lokasi,deskripsi_masalah,
   tgl_masuk,nama_unit_kerja

6. **Nama Arus Data** **:** Data Keluhan Costumer Yang
   Sudah Ditutup
   Alias **:** -
   Aliran Data **:** P6-P7
   Struktur Data **:** nama_penelepon/nomor_telepon,
   nama_instansi, nama_proyek,
   nama_lokasi, deskripsi_masalah,
   tgl_masuk, nama_unit_kerja, ket

7. **Nama Arus Data** **:** Laporan Keluhan Yang Sudah
   Diselesaikan
   Alias **:** -
   Aliran Data **:** P7-Costumer
   Struktur Data **:** nama_penelepon/nomor_telepon,
   nama_instansi, nama_proyek,
   nama_lokasi, deskripsi_masalah,
   tgl_masuk, tgl_keluar,
   nama_unit_kerja, ket,

4.1.3. Evaluasi Sistem yang berjalan

Pada sistem Call Center, aliran data yaitu berupa penanganan keluhan costumer sudah terorganisir. Tujuan dari Call Center ini yaitu memfasilitasi keluhan pelanggan (costumer) akan produk yang digunakan baik barang & jasa pada masa garansi atau setelah masa garansi dan dilanjutkan ke unit kerja terkait. Selain itu agar pengelolaan keluhan terpusat pada satu unit kerja sehingga pengelolaan lebih efektif. Penggunaan teknologi VoIP memudahkan costumer dalam menyampaikan keluhan dan juga memudahkan tiap unit kerja terkait dalam berkomunikasi.