

ABSTRAK

PT. Bakrie Telecom pada tanggal 30 Maret 2008 membuka *contact center* di Surabaya. Untuk mengenalkan *product knowledge* yang sedang berlaku maka pihak *management* melakukan *training* kepada *agent*. Dua orang *trainer* yang ditugaskan biasanya melakukan *training* secara teoritis sekitar 30 orang *agent* untuk sekali *training*. Namun seiring dengan banyaknya *product*, promo dan fitur Esia yang perlu dikuasai oleh *agent*, serta keterbatasan tenaga *trainer*, maka penyampaian materi *product knowledge* tidak bisa berlangsung secara efektif dan efisien.

Pada penelitian ini akan dikembangkan sebuah aplikasi sistem informasi pembelajaran *product knowledge* untuk *agent* pada *contact center* Esia Surabaya berbasis web. Sistem informasi *product knowledge* ini akan memberikan materi berupa *product*, promo dan fitur serta tes yang digunakan sebagai proses evaluasi penguasaan *agent* terhadap materi.

Berdasarkan hasil ujicoba dapat disimpulkan bahwa aplikasi sistem informasi pembelajaran ini mampu membantu para *agent* dalam melakukan pembelajaran *product knowledge* sehingga pengetahuan *agent* terhadap *product*, promo dan fitur mampu dikuasai dengan efektif dan efisien. Untuk ke depannya aplikasi sistem pembelajaran ini dapat diintegrasikan dengan sistem informasi karyawan untuk penilaian kinerja *agent* dan menambah sekuritas untuk keamanan data.

Kata Kunci: *product knowledge*, sistem pembelajaran, Esia.