

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat di segala bidang kegiatan manusia. Persaingan perusahaan semakin tajam, perusahaan semakin kompetitif menarik konsumen dalam usaha mempertahankan keberadaannya agar tetap hidup dan berkembang. Perusahaan harus meningkatkan kepekaannya terhadap perubahan lingkungan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian. Perusahaan perlu mengubah dari paradigma lama ke paradigma baru. Fokus paradigma baru ini adalah bukan pada bagaimana membuat produk tetapi bagaimana sebaiknya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

PT. Bakrie Telecom meluncurkan layanan komunikasi dengan merk “Esia” berbasis teknologi CDMA pada September 2003. Seiring berjalannya waktu, semakin meningkat pula konsumen yang menggunakan Esia. Dengan demikian, semakin bertambah pula tenaga *contact center* yang dibutuhkan untuk melayani konsumen yang ingin menanyakan *product*, promo dan fitur Esia yang sedang berlaku maupun membantu pelaporan untuk gangguan pada jaringan akses selulernya. Pada awalnya *contact center* Esia hanya ada di Jakarta, namun karena konsumen Esia semakin bertambah maka untuk melayani konsumen wilayah Indonesia Timur, PT. Bakrie Telecom pada tanggal 30 Maret 2008 membuka *contact center* baru di Surabaya. Pada awalnya *agent* yang dipekerjakan adalah 30 orang dan sampai sekarang *agent* yang dipekerjakan mencapai 190 orang. Untuk

mengenalkan *product knowledge* yang sedang berlaku maka pihak *management* melakukan *training* kepada *agent*. Dua orang *trainer* yang ditugaskan biasanya men-*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 dengan baik.

Pada penelitian ini akan dikembangkan sebuah aplikasi sistem informasi pembelajaran *product knowledge* untuk *agent* pada *contact center* Esia Surabaya yang berbasis web yang dapat membantu perusahaan untuk mempermudah dalam kegiatan *training agent contact center* Esia Surabaya, sehingga pengetahuan *agent* terhadap *product*, promo dan fitur yang sedang berlaku mampu dikuasai dengan baik.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan permasalahan untuk dilakukan penelitian sebagai berikut, bagaimana merancang dan membangun aplikasi sistem informasi pembelajaran *product knowledge* untuk *agent* pada *contact center* Esia Surabaya?

### **1.3 Batasan Masalah**

Melihat latar belakang diatas, maka dapat ditentukan batasan permasalahan untuk aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibuat meliputi pengelolaan materi, tes evaluasi pembelajaran dan pencatatan *history* pembelajaran setiap pembelajar.

2. Aspek keamanan yang ditangani hanya sebatas pengelolaan hak akses, yaitu dengan validasi *username* dan *password*.
3. Materi ajar dapat dalam bentuk teks maupun gambar.
4. Soal-soal tes hanya berbentuk pilihan ganda.
5. Aplikasi sistem pembelajaran berbasis web.

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah:

Menghasilkan sebuah aplikasi sistem informasi pembelajaran *product knowledge* untuk *agent* pada *contact center* Esia Surabaya berbasis web.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan ini adalah sebagai berikut:

##### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan tugas akhir dan sistematika penulisan buku ini.

##### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas secara singkat teori-teori yang berhubungan dan mendukung dalam pembuatan tugas akhir ini, meliputi: *Product Knowledge* Esia, Sistem Informasi, Teknologi Pembelajaran, *E-Learning*, Sistem Pembelajaran Berbasis Web, Tes, *Data Mining*, dan *Text Mining*.

### BAB III : PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas tentang perancangan sistem, meliputi : Analisa Permasalahan, Model Pengembangan yang terdiri dari : Alur proses pembelajaran, Desain Arsitektur, Perancangan Sistem yang meliputi : *Data Flow Diagram* (DFD) yang terdiri dari: *Context Diagram*, DFD Level 0, DFD Level 1 Maintenance Data Master, *Entity Relationship Diagram* (ERD), Struktur Basis Data yang digunakan dalam pembuatan aplikasi, dan Desain *input/output*.

### BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Bab ini membahas tentang implementasi dari aplikasi yang dibuat secara keseluruhan meliputi : Implementasi Sistem yang terdiri dari: Kebutuhan Perangkat Keras, Kebutuhan Perangkat Lunak, Penjelasan Pemakaian Aplikasi, Evaluasi Sistem yang meliputi pengujian terhadap aplikasi yang dibuat untuk mengetahui aplikasi tersebut telah dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan.

### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari pembuatan sistem dan saran untuk pengembangan sistem.