

## ANALISA PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MONITORING QUALITY AGENT SOCIAL MEDIA BERBASIS WEBSITE

**DELAILA ROSA WARDIMAN, BAGUS PRIAMBODO**

Universitas Mercu Buana

41817110085@student.mercubuana.ac.id, wardiman@gmail.com

**Abstract:** *PT. XYZ had 199 social media agents, 16 Team Leaders, 15 Quality Control Teams. All agents are sued for provide the right information and provide good services to customers for 24 hours. Quality teams was formed to monitor service quality for customers. Monitoring is carried out every day, and the result of monitoring will be given every 10 days (one period) from Quality Control Teams through Team Leaders. at this time, the result of monitoring are recapitulated manually using Microsoft Excel and sent via email. the result of monitoring will be seen by Team Leaders, if there is incompatibility then carried out the justifications process by email. currently monitoring process and justifications are carried out manually. The purpose of this research is to simplify monitoring process and make the process of monitoring more well- documented. This research using SWOT Analysis and Fishbone Diagram which called as Cause and Effect Diagram in analyzing related problems that experienced at this time, and produce solutions as expected. SWOT Analysis is abbreviation from internal environment which Strengths and Weakness, and external environments which Opportunities and Threats.*

**Keywords:** *Monitoring, Services, Customers, SWOT Analysis, Fishbone Diagram.*

**Abstrak:** PT. XYZ memiliki 199 agent social media, 16 Tim Leader dan 15 Tim Quality Control. Semua agent dituntut untuk memberikan informasi yang tepat dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan selama 24 jam. Tim quality dibentuk untuk memonitoring kualitas pelayanan kepada pelanggan. Monitoring dilakukan setiap hari, dan hasil monitoring akan diberikan setiap 10 hari (satu periode) dari Tim Quality Control melalui Tim Leader. Saat ini, hasil monitoring direkap secara manual menggunakan microsoft excel dan dikirimkan melalui email. Hasil monitoring tersebut akan dilihat oleh Tim Leader jika ada ketidaksesuaian maka dilakukan proses justifikasi melalui email. Saat ini proses monitoring dan justifikasi dilakukan dengan cara manual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempermudah proses monitoring dan menjadikan prosesnya lebih terdokumentasi dengan baik. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT dan fishbone diagram yang sering disebut Cause-and Effect Diagram dalam melakukan analisis terkait permasalahan yang dialami saat ini dan menghasilkan solusi sesuai dengan yang diharapkan. Analisis SWOT yaitu singkatan dari lingkungan internal Strengths (Kekuatan) dan Weakness (Kelemahan) serta lingkungan eksternal Opportunities (Peluang) dan Threats (Ancaman).

**Kata Kunci:** Monitoring, Pelayanan, Pelanggan, Analisis SWOT, fishbone diagram.

### A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi khususnya internet mengalami peningkatan yang sangat cepat. Internet memberikan sejumlah manfaat dan mengubah cara orang - orang dalam melihat informasi. Sejalan dengan internet, sosial media di Indonesia juga berkembang pesat. Sosial media memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan

memiliki kemampuan untuk menyajikan komunikasi dua arah (Retno dan Djoko, 2017). PT. XYZ adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. PT. XYZ memiliki layanan pelanggan melalui facebook, twitter, email, dan kaskus. Pelanggan dapat melaporkan kendala jaringan, ataupun menanyakan semua informasi mengenai produk Telkom dengan hanya melakukan *chat* melalui sosial media. PT. XYZ sangat mementingkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Untuk itu, agar mempermudah PT. XYZ dalam memonitoring pelayanan terhadap pelanggan maka penulis membuat sebuah Analisa Perancangan Sistem Informasi Monitoring Quality Agent Social Media berbasis website.

## B. Metode Penelitian

**Sarana Pendukung.** Proses analisis dan perancangan ini dilakukan dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang menunjang kebutuhan. Berikut adalah spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk proses analisis dan perancangan ini.

**Perangkat Keras.** Perangkat keras yang digunakan dalam perancangan ini adalah laptop Acer Aspire E1-410 dengan spesifikasi sebagai berikut : 1) Processor Intel(R) Celeron(R) CPU N2920 @ 1.86GHz 1.86 GHz; 2) Harddisk Capacity; 3) System Type 64-bit Operating System; dan 4) Memory RAM 4,00 GB. Sedangkan untuk Perangkat lunak yang digunakan dalam proses analisis dan perancangan sistem ini adalah sebagai berikut: 1) Sistem operasi windows 8.1; 2) JustinMind untuk membuat *prototype* tampilan website; 3) ArgoUML untuk perancangan UML; 4) Microsoft Office Visio 2007 perancangan UML; 5) Mozilla Firefox 60.0.1 sebagai *web browser*; 6) Google Chrome sebagai *web browser*.

**Analisis Proses Bisnis Berjalan.** Berikut adalah proses bisnis yang sedang berjalan di PT XYZ, yaitu: 1) QCO (Tim Quality Control) saat ini melakukan monitoring jawaban agent dengan cara manual. Proses rekap dilakukan menggunakan Ms. Excel dan dikirim melalui email setiap 1(Satu) Periode; 2) TL (Tim Leader) saat ini melakukan justifikasi dalam waktu 1(Satu) Periode dan masih menggunakan WhatsApp sehingga tidak terdokumentasi dengan baik; 3) Agent hanya dapat mengetahui hasil monitoring setiap 1(satu) Periode.

## C. Pembahasan dan Analisa

Analisis permasalahan dilakukan dengan dua metode yaitu metode SWOT dan metode *Fishbone Diagram*. Metode SWOT merupakan metode general yang menganalisis permasalahan secara umum, metode analisis ini menilai internal perusahaan dengan melihat kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*), dan menilai eksternal perusahaan dengan melihat peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*), berikut penjelasan analisis metode SWOT terhadap PT XYZ :

### 1. Kekuatan (*Strengths*)

Proses interaksi dengan pelanggan dilakukan melalui social media. dengan menggunakan social media maka pelanggan dapat leluasa melakukan interaksi dengan mengirimkan gambar. Semua interaksi sudah disimpan dalam sebuah sistem untuk memudahkan melakukan monitoring.

### 2. Kelemahan (*Weaknesses*)

Proses input hasil monitoring masih menggunakan Microsoft Excel. Penggunaan *software* ini tidak efektif karena membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan rekap. Tingkat kesalahan dalam waktu rekap juga sangat tinggi, sebab penggabungan data yang berjumlah ribuan dilakukan secara

manual oleh manusia.

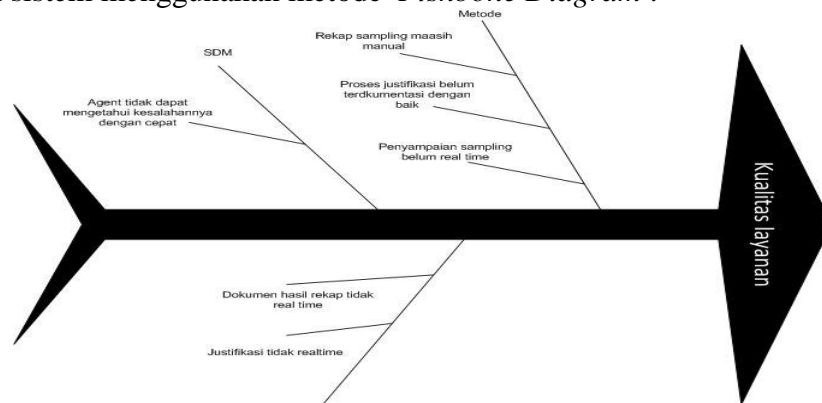
3. Peluang (*Opportunities*)

Menyampaikan hasil sampling dengan real time akan membuat agent lebih termotivasi lagi dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan agent akan lebih *aware* terhadap kualitas jawaban.

4. Ancaman (*Threats*)

Social media mempunyai efek viral yang bahaya. Jika agent melakukan kesalahan yang fatal dalam memberikan solusi kepada pelanggan dan pelanggan tersebut menyebar luaskan, maka sewaktu – waktu hal yang fatal bisa saja terjadi pada PT. XYZ. Maka, monitoring secara real time sangat dibutuhkan untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan terjadi.

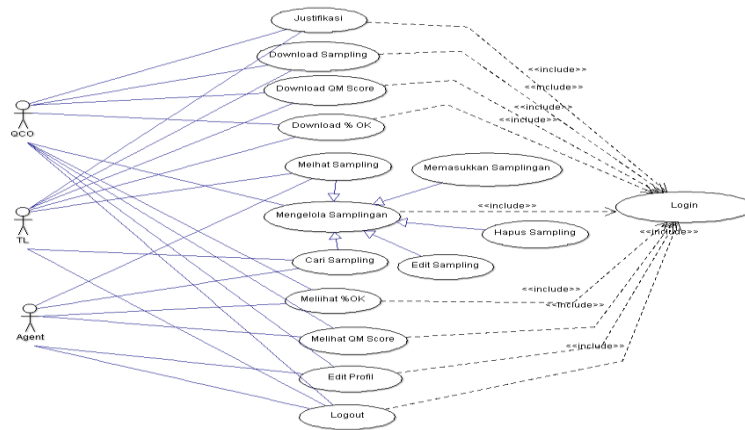
Hasil analisis permasalahan dari metode SWOT sebelumnya dijabarkan lebih detil menggunakan metode *Fishbone Diagram*. Metode ini merupakan diagram sebab-akibat atau *cause-effect* diagram berupa tulang ikan. Berikut penjelasan analisis permasalahan sistem menggunakan metode *Fishbone Diagram* :



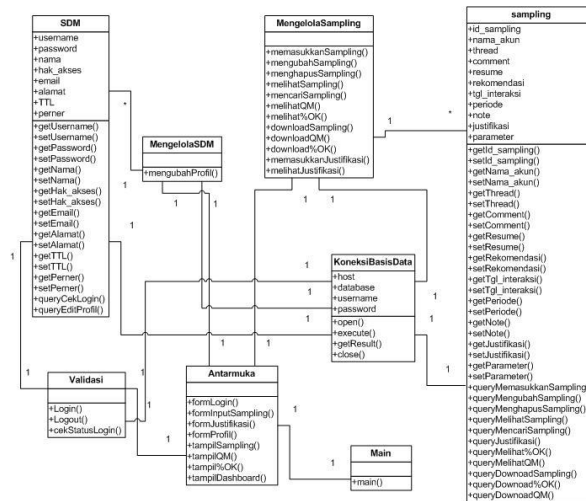
Gambar 1 Analisis menggunakan metode fishbone diagram

Pada penjelasan *fishbone diagram* diatas terdapat 3 (tiga) sebab yaitu SDM, Metode, dan Material. Dari ketiga sebab tersebut menghasilkan satu akibat yaitu kurangnya kepedulian terhadap kualitas layanan karena penyampaian hasil sampling yang tidak *real time*. Maka dari itu, diperlukan perubahan cara penyampaian hasil sampling secara *real time* dan terkomputerisasi agar bisa diakses kapanpun. Analisis permasalahan menggunakan metode SWOT dan metode *fishbone diagram* menghasilkan kesimpulan bahwa dengan sistem yang terkomputerisasi dapat memberikan kemudahan dalam melakukan sampling, melihat hasil sampling secara real time, melakukan rekap hasil sampling dan proses justifikasi yang terdokumentasi.

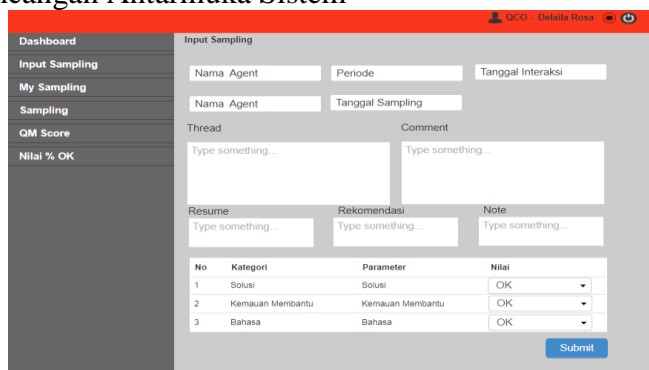
a. Usecase Diagram



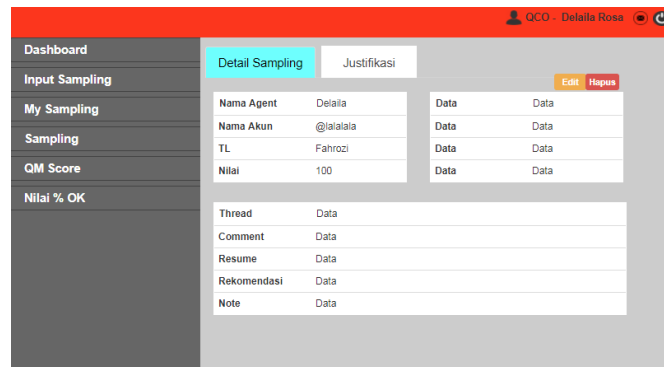
b. Class diagram



c. Perancangan Antarmuka Sistem



Gambar Halaman Form Input



Gambar Halaman Detail Sampling

#### D. Penutup

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dari penulisan skripsi yang berjudul Analisis Perancangan Sistem Informasi Monitoring Quality Agent Social Media Berbasis Website ini adalah: 1) Sistem usulan ini dapat membantu dan menjadi acuan bagi PT. XYZ dalam membangun sistem informasi monitoring quality kedepannya;; 2) Sistem usulan ini dapat memberikan gambaran kemudahan – kemudahan yang bisa dilakukan jika sistem informasi ini dibangun. Seperti, kemudahan dalam melakukan proses monitoring, kemudahan dalam melakukan rekap hasil sampling, dan kemudahan dalam melakukan *justifikasi* yang sudah terdokumentasi dengan baik.

#### Daftar Pustaka

- Nugroho, & N. Septafianti, "Aplikasi Monitoring Pangadaan Barang atau Jasa Pada Direktorat Penilaian Keamanan Pangan Badan POM RI," in Jurnal Format Volume 6 Nomor 2 tahun 2016.
- Setya, & O. Marshella, "Sistem Informasi Monitoring Inventori Barang Pada Balai Riset Standardisasi Industri Bandar Lampung," in Jurnal Informatika, Vol. 13, No. 1, Juni 2013.
- Henriawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan," in Jurnal Copetition, Volume VI, Nomor 2, November 2015, 71- 82.
- Noviyanti, & S. Eka, "Strategi Pemasaran Guna Meningkatkan Volume Penjualan dan Keputusan Pembelian Pada UD. Prima Tulungagung," in Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK) Vol. 2 No. 1.
- Alfatta. 2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yoyakarta (ID) : C.V ANDI OFFSET
- Wayan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014- 2015," in Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE) Volume : 7, Nomor : 2, 2016.
- Susanti, Machfud, & R. Hasbullah, "Pengendalian Persediaan Bahan Baku Base Material Pada Industri Keramik di PT. XYZ," in Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 1 No. 2, Desember 2015.
- Ramenusa, "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado," in Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013.

- Agus, & D. Budiyanto, "Analisis Komunikasi Sosial Media Twitter sebagai Saluran Layanan Pelanggan Provider Internet dan Seluler di Indonesia," in *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* Vol. 3, No. 1, April 2017.
- Shalahuddin. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Bandung (ID): Informatika Bandung.
- Pawirosumarto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning," in *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VI, No. 3, Okt 2016, 2016.