



**KEMENTERIAN INVESTASI/  
BKPM**

# **LAPORAN PENYUSUNAN PERENCANAAN CONTACT CENTER KEMENTERIAN INVESTASI/BKPM TAHUN 2024**

Versi 3.0 – Tanggal : 31 July 2024

Nomor : 1065/TB-BS/07/2024

Disusun

PT Telexindo Bizmart

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
EXECUTIVE SUMMARY .....	6
1. PENDAHULUAN.....	8
2. RUANG LINGKUP PEKERJAAN .....	10
2.1. TUJUAN KAJIAN.....	10
2.2. RUANG LINGKUP.....	10
2.3. PELAKSANAAN KEGIATAN .....	10
2.4. ISTILAH.....	11
3. KEBUTUHAN CONTACT CENTER.....	13
3.1. MANAJEMEN OPERASIONAL.....	15
3.1.1. Ruang Lingkup Pelayanan .....	15
3.1.2. Kapasitas Pelayanan .....	18
3.1.3. Kecepatan Pelayanan .....	19
3.1.4. Tingkat Penyelesaian .....	20
3.1.5. Kualitas Pelayanan .....	21
3.1.6. Kinerja Operasional .....	23
3.1.7. Kontribusi Contact Center.....	24
3.1.8. Sosialisasi / Promosi Contact Center.....	25
3.1.9. Identitas Contact Center .....	26
3.2. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA.....	27
3.2.1. Struktur Organisasi.....	27
3.2.2. Tugas dan Tanggung Jawab Pelayanan.....	29
3.2.3. Administrasi Tenaga Kerja.....	33
3.2.4. Kebutuhan Tenaga Kerja .....	34
3.2.5. Penjadwalan .....	37
3.2.6. Program Rekruitmen .....	38
3.2.7. Program Pembekalan.....	45
3.2.8. Program Pelatihan.....	45

3.2.9. Kompetensi Tenaga Kerja .....	46
3.2.10. Program Retensi.....	47
3.3. MANAJEMEN TEKNOLOGI .....	49
3.3.1. Kanal Layanan.....	49
3.3.2. Konfigurasi dan Kapasitas Teknologi .....	51
3.3.3. IP Telephony .....	53
3.3.4. Automatic Call Distribution.....	54
3.3.6. Omni Channel Integration .....	55
3.3.7. Video Contact Center .....	56
3.3.8. Customer Relationship Management (CRM).....	58
3.3.10. Knowledge Management System .....	62
3.3.5. Contact Center Reporting .....	64
3.3.7. Quality Management System .....	66
3.3.11. Perangkat dan Jaringan .....	67
3.3.12. Pemeliharaan.....	68
3.4. MANAJEMEN INFRASTRUKTUR .....	70
3.4.1. Lokasi Pelayanan .....	70
3.4.2. Ruangan Contact Center .....	71
3.4.3. Ruangan Pendukung.....	73
3.4.4. Kesehatan dan Keselamatan Kerja .....	74
3.4.5. Rencana Pemulihan Bencana .....	75
4. BIAYA CONTACT CENTER.....	79
4.1. Biaya Tenaga Kerja.....	80
4.2. Biaya Teknologi .....	82
4.3. Biaya Perangkat dan Jaringan .....	83
4.4. Rangkuman Biaya .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Pelayanan Kategori Terbanyak Per Bulan.	17
Tabel 2 : Kanal Layanan Per Semester.	19
Tabel 3 : Indikator Service Level dan Response Time	20
Tabel 4 : Tingkat Penyelesaian Berdasarkan Kategori Pelayanan.	21
Tabel 5 : Kegiatan Pengawasan Kualitas Pelayanan.	22
Tabel 6 : Formulir Penilaian Kualitas Aspek Etika Pelayanan.	22
Tabel 7 : Jumlah Tenaga Kerja Contact Center.	29
Tabel 8 : Jumlah Agent Contact Center Per Kanal Layanan.	34
Tabel 9 : Waktu Pelayanan Per Kanal Contact Center.	35
Tabel 10 : Beban Kerja Agent Contact Center.	35
Tabel 11 : Jumlah Interaksi Per Kanal Contact Center.	36
Tabel 12 : Jumlah Agent Per Kanal Per Jam Dengan Beban Kerja 80%.	36
Tabel 13 : Jumlah Agent Per Kanal Per Jam Dengan Beban Kerja 60%.	37
Tabel 14 : Jadwal Kerja Contact Center	38
Tabel 15 : Program Sertifikasi Tenaga Kerja	47
Tabel 16 : Biaya Agent Contact Center per Bulan.	81
Tabel 17 : Biaya Leader dan Support Contact Center per Bulan.	81
Tabel 18 : Biaya Tenaga Kerja Contact Center per Tahun.	82
Tabel 19 : Biaya Tenaga Kerja dan Pengembangan.	82
Tabel 20 : Biaya Aplikasi Contact Center per Tahun.	83
Tabel 21 : Biaya Perangkat Contact Center per Tahun.	84
Tabel 22 : Biaya Sewa Jaringan Contact Center per Tahun.	85
Tabel 23 : Rangkuman Biaya Contact Center per Tahun.	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Jumlah Pelayanan Contact Center .....	18
Gambar 2 : Struktur Organisasi Contact Center.....	27
Gambar 3 : Kanal Layanan Contact Center .....	49
Gambar 4 : Konfigurasi Teknologi Contact Center Berbasis Cloud.....	51
Gambar 5 : Contoh Aplikasi Contact Center Terintegrasi.....	62
Gambar 6 : Contoh Dashboard Antrian Contact Center.....	65
Gambar 7 : Contoh Aplikasi QMS.....	67
Gambar 8 : Ruangan Contact Center .....	70
Gambar 9 : Meja dan Kursi Kerja Contact Center .....	71

## EXECUTIVE SUMMARY

Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memetakan kebutuhan Contact Center Kementerian Investasi/BKPM tahun 2025, dengan fokus pada perencanaan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi guna menjalankan Contact Center OSS (Online Single Submission) secara efektif dan efisien. Kajian ini diharapkan dapat memperkuat layanan informasi kepada publik dan meningkatkan kepuasan pengguna. Ruang lingkup kajian mencakup peninjauan kebutuhan SDM melalui analisis volume dan kompleksitas interaksi pada berbagai kanal dalam setahun terakhir, serta identifikasi teknologi dan infrastruktur yang diperlukan. Kajian ini juga melibatkan perhitungan kebutuhan biaya untuk pengadaan SDM dan teknologi yang direkomendasikan. Pelaksanaan kajian direncanakan dalam jangka waktu 60 hari kalender, dengan tahapan mulai dari kick-off meeting pada 1 Juli 2024, pengumpulan data, observasi layanan operasional, diskusi dan wawancara, hingga penyusunan laporan dan presentasi hasil pada akhir Juli 2024.

Layanan Contact Center Kementerian Investasi/BKPM memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan informasi umum tentang iklim investasi di Indonesia, menyediakan panduan mengenai prosedur dan regulasi investasi, menjawab pertanyaan terkait kebijakan dan insentif investasi, serta membantu investor dalam proses pengajuan izin investasi dan dukungan teknis terkait penggunaan sistem perizinan online seperti OSS. Indikator kinerja yang diterapkan meliputi Success Call Ration (SCR) 90%, First Contact Resolution (FCR) 90%, Average Response Time Whatsapp (ART) dalam 1 Menit, Average Handling Time (AHT) pelayanan dalam 20 Menit, dan Quality Monitoring Score (QMS) sebesar 85%.

Hasil pengolahan data pelayanan pada kurun waktu Juni 2023 sampai dengan Juni 2024 menunjukkan jumlah pelayanan per bulan cenderung menurun. Hasil perhitungan beban kerja dan kapasitas pelayanan menggarisbawahi bahwa kapasitas petugas atau agent pelayanan sudah cukup memadai sesuai dengan kapasitas pelayanan saat ini. Dengan kebutuhan tenaga kerja 114 orang dan jam operasional dari Senin sampai dengan Jumat pada jam 08:00 - 17:00. Hasil perhitungan biaya operasional contact center dengan model Business Process

Outsourcing secara penuh membutuhkan anggaran kurang lebih Rp30 miliar per tahun.

Berdasarkan kondisi operasional, maka kajian ini menekankan perlunya melakukan pembenahan operasional contact center dengan perencanaan yang matang dalam pengelolaan proses kerja, SDM dan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional Contact Center Kementerian Investasi/BKPM. Dengan pelaksanaan operasional yang lebih terstruktur dan target kinerja yang ditingkatkan, diharapkan Contact Center BKPM dapat memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mendukung terciptanya iklim investasi yang lebih kondusif di Indonesia. Implementasi rekomendasi dari kajian ini akan memungkinkan Contact Center Kementerian Investasi/BKPM untuk mengoptimalkan pelayanan publik dan mendukung pertumbuhan investasi melalui layanan informasi dan dukungan teknis yang lebih responsif dan efisien. Dengan meningkatkan kinerja Contact Center, diharapkan memperkuat posisi Kementerian Investasi/BKPM sebagai fasilitator utama dalam mendorong iklim investasi yang positif di Indonesia.

## 1. PENDAHULUAN

Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) meningkatkan layanan konsultasi bagi pelaku usaha dengan memusatkan layanan Contact Center OSS (Online Single Submission). Contact Center OSS ini dibentuk untuk memastikan masyarakat mendapatkan pengalaman yang baik selama menggunakan OSS. Khususnya dalam berkonsultasi jika mengalami kendala dalam proses pengajuan perizinan berusaha.

Sistem OSS ini merupakan amanat dari Undang-Undang Cipta Kerja (UU CK) untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha dalam mengurus perizinan berusaha. Pelayanan ini merupakan tanggung jawab yang sangat besar karena jumlah masyarakat yang mengakses OSS sangat besar. Bila ada kendala-kendala dalam prosesnya, pelaku usaha akan butuh berkonsultasi dengan pihak yang tepat agar segera mendapatkan solusinya. Oleh karena itu, layanan konsultasi perizinan berusaha kepada pelaku usaha merupakan prioritas BKPM.

Contact Center di Kementerian Investasi/BKPM berperan penting dalam menjembatani kebutuhan informasi masyarakat terkait perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS). Sebagai pusat layanan informasi, contact center telah berkembang dari hanya menyediakan layanan dasar menjadi sebuah hub komunikasi yang komprehensif, yang mencakup enam kanal utama: WhatsApp, Email, Telepon, Sosial Media, Video Call, dan interaksi Tatap Muka.

Dengan peningkatan volume dan keragaman interaksi melalui kanal-kanal tersebut, timbul tantangan baru dalam menjaga standar layanan. Setiap kanal memiliki karakteristik dan kebutuhan teknologi yang unik, serta memerlukan jenis keahlian tertentu dari petugas yang mengelolanya. Misalnya, interaksi melalui media sosial dan video call memerlukan pemahaman yang mendalam tentang media digital dan respon yang cepat, sedangkan interaksi tatap muka lebih fokus pada kemampuan interpersonal.

Untuk mengatasi kompleksitas ini, ada kebutuhan mendesak untuk melakukan pengadaan contact center yang tidak hanya mencukupi dari segi jumlah tetapi juga kualitas SDM dan teknologi yang diterapkan. Investasi dalam teknologi yang tepat sangat penting, tidak hanya untuk efisiensi operasional tetapi juga untuk memastikan

keamanan data dan integrasi sistem yang mulus. Selain itu, peningkatan kemampuan SDM melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa setiap anggota tim dapat mengelola dan merespons kebutuhan pengguna layanan OSS dengan efektif.

Mengingat pentingnya setiap aspek ini, pengadaan contact center yang optimal akan memperkuat fondasi layanan Kementerian Investasi/BKPM dalam menjawab kebutuhan publik. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan, tetapi juga akan menjamin kepuasan pengguna, yang pada akhirnya membantu dalam pencapaian tujuan-tujuan strategis Kementerian dalam memfasilitasi iklim investasi yang lebih baik di Indonesia.

Layanan digital dan telepon 169 Contact Center OSS telah beroperasi secara penuh dengan total 85 petugas sejak 2 Januari 2023. Terhitung mulai Maret 2023, seluruh petugas layanan Contact Center OSS ditempatkan dalam satu kantor baru di Gedung Graha Inti Fauzi sehingga proses perbaikan dan pengembangan layanan Contact Center OSS dapat berjalan maksimal.

## 2. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

### 2.1. TUJUAN KAJIAN

- a. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memetakan secara jelas kebutuhan Contact Center Kementerian Investasi/BKPM 2025.
- b. Perencanaan mencakup kebutuhan SDM dan teknologi untuk menjalankan Contact Center OSS secara efektif dan efisien, sehingga dapat memperkuat layanan informasi kepada publik dan meningkatkan kepuasan pengguna.

### 2.2. RUANG LINGKUP

- a. Peninjauan Kebutuhan SDM

Melakukan analisis terhadap volume dan kompleksitas interaksi pada berbagai kanal dalam tahun terakhir untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia yang optimal. SDM mencakup petugas (agent), team leader, supervisor, quality assurance dan supporting.

- b. Identifikasi Teknologi dan infrastruktur

Menilai teknologi yang saat ini digunakan dan mengidentifikasi teknologi baru yang dapat mendukung peningkatan efektivitas operasional contact center, serta memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan. Teknologi mencakup Voice (IP PBX dan SIP Trunking), CRM Services, software untuk manajemen hubungan pelanggan (CRM), Sistem Manajemen Antrian dan sistem atau infrastruktur lainnya.

- c. Melakukan perhitungan terhadap kebutuhan biaya untuk pengadaan SDM dan teknologi yang direkomendasikan.

### 2.3. PELAKSANAAN KEGIATAN

Jangka waktu pelaksanaan pekerjaan 60 (enam puluh hari) kalender, terhitung pada saat kickoff meeting dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

01 Juli 2024 Kick Off Meeting - Penetapan tahapan dan jadwal pekerjaan.

01-02 Juli 2024	Pengumpulan Data Operasional meliputi kebutuhan tenaga kerja, teknologi dan infrastruktur.
02 Juli 2024	Melakukan observasi di layanan operasional di Contact Center BKPM.
12 Juli 2024	Melakukan Focus Group Discussion (FGD) dan Wawancara dengan Tim Operasional.
13-19 Juli 2024	Menyusun hasil kajian dan rekomendasi.
15-23 Juli 2024	Menyusun laporan perhitungan terhadap kebutuhan biaya untuk pengadaan SDM dan teknologi yang direkomendasikan.
29 Juli 2024	Presentasi laporan.
31 Juli 2024	Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan dan Serah Terima laporan.

## 2.4. ISTILAH

Beberapa istilah yang digunakan dalam dokumen ini adalah sebagai berikut :

Agent Retention	Rasio agent yang retensi dibandingkan semua agent yang bertugas.
Attendance Rate	Rasio tingkat kehadiran semua anggota tim dibandingkan jadwal yang ditetapkan.
Average Handling Time (AHT)	Rata-rata waktu pelayanan dalam satuan detik.
Cost per Contact	Biaya pelayanan per contact, baik berupa telepon, email dan chat.
Customer Satisfaction (CSAT)	Penilaian kepuasan pelayanan oleh pelanggan dengan menggunakan Top 2 Box dalam skala 5.
First Contact Resolution (FCR)	Rasio penyelesaian seketika dibandingkan total call terlayani.
Interaksi	Pelayanan yang dilakukan agent contact center baik melalui telepon, email, chat maupun sosial media.
Kehandalan Sistem	Rasio tingkat ketersediaan aplikasi dibandingkan total waktu.
Kinerja Agent	Populasi Agent dengan tingkat pencapaian kinerja di atas target dibandingkan semua agent bertugas.
Live chat	Pelayanan yang dilakukan dengan interaksi pada aplikasi seluler seperti whatsapp maupun pada website.
Net Promoter Score (NPS)	Penilaian kepuasan pelayanan oleh pelanggan dengan menggunakan Promoters - Detractors dalam skala 0-10.

Quality Assurance Score	Penilaian kualitas pelayanan oleh tim Quality Assurance dalam skala 0 - 100.
Response Rate (Chat)	Rasio jumlah pelayanan yang tertangani dalam 40 detik dibandingkan jumlah pesan chat.
Response Rate (Email)	Rasio jumlah pelayanan yang tertangani dalam 30 menit dibandingkan jumlah pesan email.
Service Level	Rasio jumlah pelayanan yang tertangani dalam 20 detik dibandingkan jumlah incoming call.
Service Level Agreement (SLA)	Rasio jumlah kasus eskalasi yang terselesaikan dalam kurun waktu yang ditetapkan dibandingkan jumlah kasus.

### 3. KEBUTUHAN CONTACT CENTER

Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) meningkatkan layanan konsultasi bagi pelaku usaha dengan memusatkan layanan Contact Center OSS (Online Single Submission). Contact Center OSS ini dibentuk untuk memastikan masyarakat mendapatkan pengalaman yang baik selama menggunakan OSS. Khususnya dalam berkonsultasi jika mengalami kendala dalam proses pengajuan perizinan berusaha.

Sistem OSS ini merupakan amanat dari Undang-Undang Cipta Kerja (UU CK) untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha dalam mengurus perizinan berusaha. Pelayanan ini merupakan tanggung jawab yang sangat besar karena jumlah masyarakat yang mengakses OSS sangat besar. Bila ada kendala-kendala dalam prosesnya, pelaku usaha akan butuh berkonsultasi dengan pihak yang tepat agar segera mendapatkan solusinya. Oleh karena itu, layanan konsultasi perizinan berusaha kepada pelaku usaha merupakan prioritas BKPM.

Contact Center di Kementerian Investasi/BKPM berperan penting dalam menjembatani kebutuhan informasi masyarakat terkait perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS). Sebagai pusat layanan informasi, contact center telah berkembang dari hanya menyediakan layanan dasar menjadi sebuah hub komunikasi yang komprehensif, yang mencakup enam kanal utama: WhatsApp, Email, Telepon, Sosial Media, Video Call, dan interaksi Tatap Muka.

Dengan peningkatan volume dan keragaman interaksi melalui kanal-kanal tersebut, timbul tantangan baru dalam menjaga standar layanan. Setiap kanal memiliki karakteristik dan kebutuhan teknologi yang unik, serta memerlukan jenis keahlian tertentu dari petugas yang mengelolanya. Interaksi melalui media sosial dan video call memerlukan pemahaman yang mendalam tentang media digital dan tanggapan yang cepat, sedangkan interaksi tatap muka lebih fokus pada kemampuan interpersonal.

Untuk mengatasi kompleksitas ini, ada kebutuhan mendesak untuk melakukan pengadaan contact center yang tidak hanya mencukupi dari segi jumlah tetapi juga kualitas SDM dan teknologi yang diterapkan. Investasi dalam teknologi yang tepat sangat penting, tidak hanya untuk efisiensi operasional tetapi juga untuk memastikan

keamanan data dan integrasi sistem yang mulus. Selain itu, peningkatan kemampuan SDM melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa setiap anggota tim dapat mengelola dan merespons kebutuhan pengguna layanan OSS dengan efektif.

Mengingat pentingnya setiap aspek ini, pengadaan contact center yang optimal akan memperkuat fondasi layanan Kementerian Investasi/BKPM dalam menjawab kebutuhan publik. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan, tetapi juga akan menjamin kepuasan pengguna, yang pada akhirnya membantu dalam pencapaian tujuan-tujuan strategis Kementerian dalam memfasilitasi iklim investasi yang lebih baik di Indonesia.

Layanan digital dan telepon 169 Contact Center OSS telah beroperasi secara penuh dengan total 85 petugas sejak 2 Januari 2023. Terhitung mulai Maret 2023, seluruh petugas layanan Contact Center OSS ditempatkan dalam satu kantor baru di Gedung Graha Inti Fauzi sehingga proses perbaikan dan pengembangan layanan Contact Center OSS dapat berjalan maksimal.

### 3.1. MANAJEMEN OPERASIONAL

Sejak pertama kali OSS Berbasis Risiko diluncurkan pada tanggal 4 Agustus 2021 hingga 14 Maret 2023, OSS telah menerbitkan 3.618.035 Nomor Induk Berusaha (NIB). Dengan demikian Kementerian Investasi/BKPM telah memiliki pelanggan sekurang-kurangnya 3,6 juta pengguna dan terus bertambah seiring dengan munculnya para investor-investor baru.

Sejak diresmikan sampai dengan 14 Maret 2023, layanan Contact Center OSS sudah melayani 143.873 interaksi. Layanan melalui layanan telepon 169 sebanyak 23.934 interaksi (16,64%) dan layanan digital 119.939 interaksi (83,36%). Topik yang sering ditanyakan oleh pelaku usaha adalah mengenai perizinan berusaha.

Layanan Contact Center OSS dapat diakses pelaku usaha melalui nomor telepon 169, WhatsApp 0811-6774-642, email kontak@oss.go.id, dan Instagram @OSS.go.id. Contact Center BPBM menyediakan layanan video call dengan agent dwi bahasa untuk menjangkau pelaku usaha di luar Indonesia. Layanan Contact Center sangat membantu untuk terus menyempurnakan sistem OSS. Pertanyaan, kendala, dan keluhan yang diterima menjadi modal untuk mengoptimalkan sistem agar lebih mudah dan nyaman digunakan. BPBM selalu berupaya mencari cara dan berinovasi agar layanan yang diberikan oleh Contact Center OSS semakin solutif bagi pelaku usaha.

#### 3.1.1. Ruang Lingkup Pelayanan

Sebagai unit kerja pendukung bagi Kementerian Investasi/BKPM, maka contact center bermitra atau bekerjasama dengan unit terkait dalam memberikan pelayanan. Peranan contact center untuk memberikan dukungan untuk menyelesaikan atau menangani kebutuhan informasi masyarakat terkait perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS).

Ruang lingkup pelayanan contact center BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk mendukung investor dalam berbagai tahap proses investasi. Beberapa aspek utama dari ruang lingkup pelayanan contact center BKPM adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi umum tentang iklim investasi di Indonesia.

- b. Menyediakan panduan mengenai prosedur dan regulasi investasi.
- c. Menjawab pertanyaan terkait kebijakan dan insentif investasi yang ditawarkan oleh pemerintah.
- d. Membantu investor dalam proses pengajuan izin investasi.
- e. Memberikan informasi mengenai persyaratan dokumen dan tahapan proses perizinan.
- f. Menyediakan dukungan teknis terkait penggunaan sistem perizinan online seperti Online Single Submission (OSS).
- g. Menangani keluhan dan masalah yang dihadapi oleh investor selama proses investasi.
- h. Memberikan solusi atau arahan kepada investor mengenai langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengatasi masalah tersebut.
- i. Berkoordinasi dengan instansi terkait untuk menyelesaikan masalah yang lebih kompleks.
- j. Menyebarkan informasi terbaru mengenai kebijakan dan program investasi dari pemerintah.
- k. Memberikan update mengenai perubahan regulasi yang relevan dengan kegiatan investasi.
- l. Memberikan dukungan kepada investor setelah investasi dilakukan untuk memastikan proyek berjalan lancar.
- m. Membantu investor dalam mengurus izin-izin tambahan yang diperlukan selama operasional.
- n. Menyediakan layanan konsultasi untuk membantu investor menghadapi tantangan operasional.
- o. Menjaga komunikasi yang baik dengan investor untuk memastikan kepuasan mereka.
- p. Mengadakan survei kepuasan pelanggan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- q. Menyediakan materi edukasi mengenai investasi di Indonesia.

Mempertimbangkan bahwa contact center memiliki batasan kewenangan atas tindak lanjut penyelesaian, maka unit terkait dapat memberikan kepastian dengan menetapkan penanggung jawab atas pelayanan yang membutuhkan tindak lanjut. Contact center dapat melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam menetapkan jangka waktu tindak lanjut penyelesaian. Jangka waktu penyelesaian yang disepakati dapat mempertimbangkan tingkat risiko pelayanan.

Contact center dapat melaporkan setiap pelayanan yang membutuhkan tindak lanjut penyelesaian dengan unit terkait. Berdasarkan laporan tingkat penyelesaian unit terkait, maka dapat dilakukan evaluasi tingkat penyelesaian serta melakukan perbaikan pada pelayanan dengan kesepakatan unit terkait. Contact center dapat melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam menetapkan Service Level Agreement (SLA).

*Tabel 1 : Jumlah Pelayanan Kategori Terbanyak Per Bulan.*

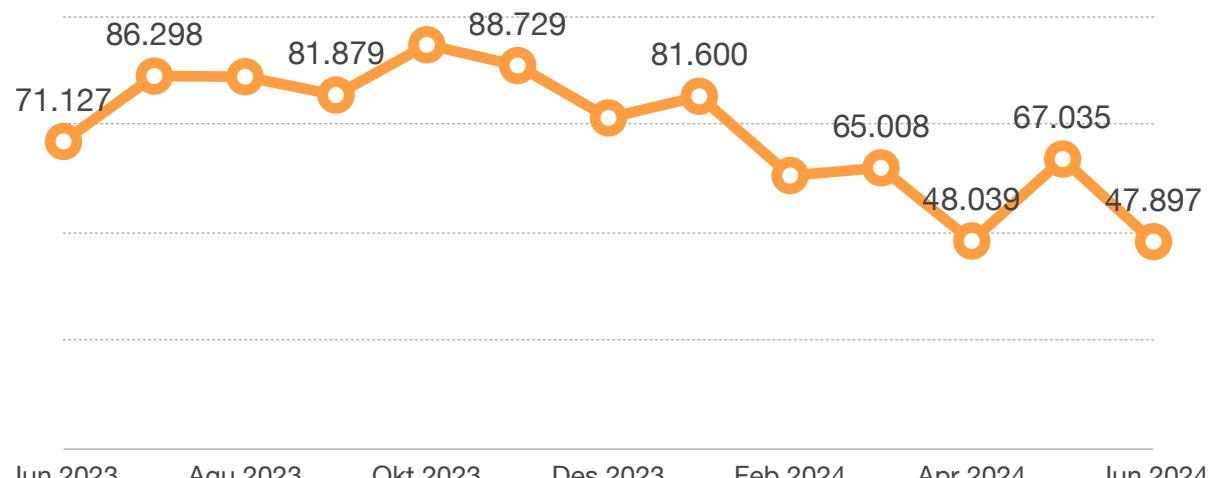
Detail Category	Apr 24	Mei 24	Jun 24	Total	%
Informasi KBLI yang tepat untuk kegiatan usaha	1.286	1.714	1.416	4.416	3,63%
Informasi Regulasi Perizinan Berusaha	1.031	1.359	1.256	3.646	3,00%
Informasi Cara Tambah Bidang Usaha	1.005	1.363	1.238	3.606	2,96%
Informasi Progres Perizinan	848	1.196	1.036	3.080	2,53%
Informasi umum LKPM	1.375	471	926	2.772	2,28%
Informasi Pengisian form data usaha	650	830	747	2.227	1,83%
Informasi Cara mengubah data	422	660	1.048	2.130	1,75%
Informasi Cara pemenuhan Persyaratan	535	812	773	2.120	1,74%
Permintaan Sinkronisasi Data	391	700	951	2.042	1,68%
Tidak ada respon	1.971	2.671	2.598	7.240	5,95%
SPAM	1.095	1.449	1.461	4.005	3,29%
Interaksi Belum Selesai	572	813	858	2.243	1,84%
Lainnya	23.893	29.754	28.518	82.165	67,52%
<b>Total</b>	<b>35.074</b>	<b>43.792</b>	<b>42.826</b>	<b>121.692</b>	<b>100%</b>

Contact Center dapat menyusun kategorisasi dan sub kategori pelayanan serta melakukan pembaharuan kategori secara berkala sesuai dengan kebutuhan

pelayanan. Agent Contact Center diwajibkan untuk mencatat setiap detail jenis pelayanan berdasarkan kategori pelayanan dengan format yang sudah ditentukan pada aplikasi contact center dan aplikasi CRM. Berdasarkan data kategori pelayanan pada periode April - Juni 2024, jumlah pelayanan per bulan yang tercatat dalam kategori pelayanan sekitar 35.000 sampai dengan 43.000. Dengan mengambil 10 besar pelayanan, sebanyak ±11% merupakan interaksi yang tidak ada tanggapan, spam atau interaksi yang belum selesai. Sebanyak 67,52% pelayanan tidak termasuk dalam 10 besar pelayanan, menunjukkan bahwa kategori pelayanan perlu dilakukan penyesuaian.

### 3.1.2. Kapasitas Pelayanan

Contact Center Kementerian Investasi/BKPM sebagai single point of contact bagi layanan pelaku usaha di Indonesia serta di berbagai negara. Jam operasional contact center adalah 8 jam sehari dan 5 hari dalam seminggu. Dengan ketersediaan pelayanan berbagai kanal layanan, menunjukkan Kementerian Investasi/BKPM menyediakan akses yang menjadi sarana untuk memberikan dukungan bagi pelaksanaan fungsi Kementerian Investasi/BKPM.



Gambar 1 : Jumlah Pelayanan Contact Center

Berdasarkan data layanan contact center pada Juni 2023 sampai dengan Juni 2024 jumlah pelayanan tertinggi adalah 88.729 interaksi per bulan, sedangkan jumlah pelayanan tertinggi adalah 47.897 interaksi. Selama semester 2 tahun 2023 jumlah pelayanan tertinggi didominasi oleh interaksi pada WhatsApp Bot yaitu

sebanyak 215.318 interaksi pelanggan, sedangkan pada semester 1 tahun 2024 didominasi oleh interaksi melalui Whatsapp. Sebanyak 128.774 interaksi yang ditangani agent contact center.

Secara umum jumlah pelayanan semester 1 tahun 2024 berkurang sebanyak 36,20% dibandingkan semester 2 tahun 2023. Namun ada penambahan pelayanan pada kanal video dan layanan tatap muka. Dengan pola pelayanan ini, maka contact center akan mengalami penurunan jumlah pelayanan dan berdampak pada kebutuhan tenaga kerja yang lebih rendah.

*Tabel 2 : Kanal Layanan Per Semester.*

Channel	Semester 2 - 2023	Semester 1 - 2024	%
Whatsapp	172.681	128.774	-25,43%
Whatsapp Bot	215.318	127.667	-40,71%
Email	106.979	44.487	-58,42%
Instagram Message	6.828	3.871	-43,31%
Instagram Comment	3.077	1.498	-51,32%
Voice	67.381	40.925	-39,26%
Video Call	12.029	14.704	22,24%
Tatap Muka	0	10.868	
<b>TOTAL</b>	<b>584.293</b>	<b>372.794</b>	<b>-36,20%</b>

### 3.1.3. Kecepatan Pelayanan

Contact Center dapat menetapkan target Service Level dalam KPI sebagai acuan bahwa pelanggan dapat dilayani dalam kurun waktu tertentu. Tingkat Service Level yang digunakan bervariasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Dengan mengukur Service Level contact center dapat menjadikan acuan kecepatan pelayanan.

Untuk kecepatan pelayanan pada kanal digital seperti email ditetapkan dengan response time. Target response time untuk layanan email adalah 30 menit, sedangkan untuk pelayanan live chat atau whatsapp adalah 30 detik. Dengan menetapkan service level dan response time, maka contact center dapat

merencanakan penyediaan tenaga kerja yang memadai yang sesuai dengan kecepatan pelayanan.

*Tabel 3 : Indikator Service Level dan Response Time*

NO	Kanal Pelayanan	Indikator	Target
1	Telepon	Service Level	80% dalam 20 detik
2	Email	Response Rate dan Response Time	90% dalam 30 menit
3	Live Chat atau WhatsApp	Response Rate dan Response Time	85% dalam 30 detik
4	Social Media	Response Rate dan Response Time	90% dalam 30 menit

Contact center dapat mengukur pencapaian Service Level atau response rate untuk semua kanal pelayanan. Sekaligus mengukur kecepatan pelayanan dalam Average Speed of Answer dan Response Time. Dengan mengukur tingkat kesabaran pelanggan untuk menunggu dalam antrian atau Average Abandon Time, maka dapat dilakukan perbaikan pada kapasitas pelayanan. Team Leader dapat mengawasi dan melaporkan tingkat pencapaian indikator Service Level secara rutin dengan mempublikasikan pada dashboard.

Pencapaian Service Level dan response rate yang rendah menunjukkan jumlah agent yang bertugas lebih rendah dari kebutuhan pelayanan. Contact center dapat menyediakan tenaga kerja cadangan untuk memberikan bantuan pelayanan.

### 3.1.4. Tingkat Penyelesaian

Contact Center dapat menetapkan target penyelesaian pelayanan pada semua kanal pelayanan dengan menggunakan indikator First Contact Resolution (FCR) dan Service Level Agreement (SLA). FCR digunakan untuk mengukur tingkat penyelesaian yang dapat diselesaikan oleh agent secara langsung, sedangkan SLA untuk mengukur tingkat penyelesaian yang dapat diselesaikan oleh unit kerja terkait atau Back Office.

Contact center dapat memastikan bahwa agent contact center melakukan pencatatan atas setiap penyelesaian pelayanan yang telah dilakukan pada semua kanal pelayanan. Untuk setiap pelayanan yang eskalasi ke Back Office, maka

memastikan bahwa Back Office melakukan pencatatan atas tindak lanjut pelayanan yang dieskalasi kepada Unit Terkait.

Contact Center mengawasi perkembangan penyelesaian permintaan pelanggan serta mengukur dan melaporkan pencapaian tingkat penyelesaian SLA kepada pihak terkait. Laporan digunakan sebagai bahan evaluasi pencapaian SLA dan melakukan tindakan perbaikan.

*Tabel 4 : Tingkat Penyelesaian Berdasarkan Kategori Pelayanan.*

No	Kanal Layanan	FCR	SLA	Keterangan
1	L0	Ya	Realtime	Konfirmasi
2	L1	Eskalasi	1 X 24 jam	Email Balasan
3	L2	Eskalasi	3 X 24 jam sampai dengan 7 X 24 jam	Email Balasan

Contact Center mengirimkan laporan berdasarkan kategori pelayanan kepada Unit Terkait setiap minggu atau setiap bulan, tergantung pada intensitas pelayanan. Laporan ini dapat mencantumkan tingkat tanggapan dari unit kerja terkait dan tingkat penyelesaian permintaan pelanggan.

### 3.1.5. Kualitas Pelayanan

Untuk menjamin proses pelayanan berjalan dengan baik, maka Quality Assurance melakukan penilaian kualitas. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan panduan yang jelas. Panduan penilaian kualitas dapat dilakukan evaluasi secara rutin dalam kegiatan kalibrasi, yang dilaksanakan sekali sebulan.

Quality Assurance contact center menampilkan hasil penilaian kualitas pelayanan pada dashboard secara berkala setiap hari. Quality Assurance juga membuat laporan hasil penilaian kualitas secara rutin, sehingga dapat dilakukan evaluasi penilaian kualitas untuk pengembangan pelayanan. Laporan disertai dengan analisis kualitas pelayanan dan rekomendasi perbaikan.

Kegiatan penilaian dan pengembangan kualitas pelayanan yang dilakukan Quality Assurance adalah sebagai berikut :

*Tabel 5 : Kegiatan Pengawasan Kualitas Pelayanan.*

No	Kegiatan	Frekuensi
1	Pengawasan pelayanan secara real time untuk semua kanal pelayanan.	min 30 pelayanan per hari
2	Penilaian rekaman secara acak	min 400 sampel per bulan
3	Analisis kasus pelayanan	min 30 sampel per kasus
4	Kalibrasi penilaian kualitas	1 kali sebulan
5	Diskusi dan sosialisasi parameter kualitas	1 kali sebulan
6	Bimbingan pengembangan kualitas	per agent sekali sebulan
7	Ujian pengetahuan	2 kali sebulan atau setiap ada informasi terbaru
8	Ujian simulasi kasus pelayanan	1 kali sebulan atau setiap ada informasi terbaru

Penilaian kualitas pelayanan terbagi dalam 3 bagian yaitu etika pelayanan dengan bobot 20%, keterampilan pelayanan dengan bobot 40% dan pengetahuan dengan bobot 40%. Parameter yang digunakan untuk kualitas pelayanan seperti pada Tabel.

*Tabel 6 : Formulir Penilaian Kualitas Aspek Etika Pelayanan.*

PARAMETER	DESKRIPSI	%
Etika pelayanan	Mencakup etika dalam memberikan salam pembuka sampai salam penutup, tata bahasa, intonasi, kecepatan berbicara, sapaan pelanggan dan pilihan kata.	20%
Keterampilan Pelayanan	Mencakup kemampuan menyimak, bertanya, analisis, negosiasi, presentasi, relasi, dan pencatatan.	40%
Penguasaan Informasi	Mencakup keakuratan informasi, prosedur, kewenangan, verifikasi, konfirmasi dan edukasi pelanggan.	40%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

### 3.1.6. Kinerja Operasional

Contact Center menyusun laporan kinerja operasional yang dilaporkan secara rutin. contact center menetapkan indikator kinerja beserta target kinerja operasional contact center yang sesuai dengan tujuan pelayanan contact center. Selanjutnya contact center harus mengukur dan mengawasi pencapaian target kinerja operasional secara rutin. Hasil pengukuran dilaporkan sebagai wujud kinerja pelayanan contact center. Contact center melakukan evaluasi pencapaian target kinerja operasional dan melakukan tindakan perbaikan.

Perhitungan pencapaian kinerja dapat ditetapkan target kinerja operasional contact center dengan minimal 95%. Key performance indicator untuk contact center adalah sebagai berikut :

- a. Service Level dengan mengukur rasio jumlah pelayanan yang tertangani dalam 20 detik dibandingkan jumlah incoming call dengan target 80% in 20"
- b. Response Rate (Email) dengan mengukur rasio jumlah pelayanan yang tertangani dalam 30 menit dibandingkan jumlah pesan email pada 90% in 30 menit.
- c. Response Rate (Chat) dengan mengukur rasio jumlah pelayanan yang tertangani dalam 40 detik dibandingkan jumlah pesan chat pada 90% in 30 menit.
- d. First Contact Resolution (FCR) dengan mengukur rasio penyelesaian seketika dibandingkan total call terlayani pada 85%.
- e. Service Level Agreement (SLA) dengan mengukur rasio jumlah kasus eskalasi yang terselesaikan dalam kurun waktu yang ditetapkan dibandingkan jumlah kasus, pada 85%
- f. Quality Assurance Score dengan mengukur penilaian kualitas pelayanan oleh tim Quality Assurance, pada 85%
- g. Customer Satisfaction (CSAT) dengan mengukur penilaian kepuasan pelayanan oleh pelanggan dengan menggunakan Top 2 Box dalam skala 5 pada 80%.

- h. Net Promoter Score (NPS) dengan mengukur penilaian kepuasan pelayanan oleh pelanggan dengan menggunakan selisih antara Promoters dan Detractors dalam skala 0-10 pada +45.
- i. Cost per Contact dengan mengukur akumulasi biaya pelayanan dibandingkan dengan jumlah pelayanan yang diberikan pada Rp 15.000.
- j. Kinerja Agent dengan mengukur populasi Agent dengan tingkat pencapaian kinerja di atas target dibandingkan semua agent bertugas, pada 95%.
- k. Agent Retention dengan mengukur rasio agent yang retensi dibandingkan semua agent yang bertugas, pada 95%.
- l. Attendance Rate dengan mengukur rasio tingkat kehadiran semua anggota tim, pada 95%.
- m. Keandalan Sistem (Aplikasi) dengan mengukur rasio tingkat ketersediaan aplikasi pada 99,9%.

### 3.1.7. Kontribusi Contact Center

Sebagai bagian dari kontribusi contact center untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, maka contact center dapat melaksanakan program untuk menjamin kecepatan pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui contact center. contact center dapat mencatat data pelanggan dan pelayanan, sehingga dapat diketahui jumlah pelayanan yang ditangani di contact center.

- a. Secara bertahap dapat memberikan pelayanan untuk menjangkau ±80.000 pelayanan per bulan.
- b. Secara bertahap dapat meningkatkan kecepatan penanganan keluhan pelanggan dengan tingkat SLA pelayanan 90% dalam 1 hari penyelesaian.
- c. Secara bertahap dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang ditunjukkan dengan hasil Survei Kepuasan Layanan (SKL) contact center CSAT pada level 80% dan NPS pada level +45.

Untuk melakukan pengawasan operasional dibutuhkan alat bantu pengawasan dengan memperhatikan 3 aspek penting yaitu produktivitas terhadap jumlah

pelayanan, kualitas terhadap kepuasan pelanggan dan disiplin terhadap komitmen penyelesaian kasus pelayanan.

Sebagai wujud dari produktivitas contact center mampu memberikan kontribusi, baik dalam jumlah pelayanan dan jumlah pelanggan yang dapat ditangani. Laporan yang dapat memberikan informasi terhadap jumlah pelayanan yang diberikan berdasarkan kanal layanan yang digunakan pelanggan atau berdasarkan segmentasi pelanggan. Laporan jumlah pelayanan memberikan informasi berdasarkan kanal layanan, jenis pelayanan, lokasi pelanggan (kota).

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor utama yang dapat dijadikan sebagai parameter kinerja contact center, untuk itu perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan ini. Kualitas pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan, untuk itu pengawasan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Dashboard kualitas pelayanan memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan atau kualitas pelayanan berdasarkan kanal layanan atau jenis pelayanan.

Service Level Agreement (SLA) adalah persentase jumlah pelayanan atau aktivitas permohonan informasi yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditetapkan sesuai standar layanan informasi. Penggunaan SLA dapat membantu menjadi ukuran penilaian kinerja atas pelayanan contact center dan sekaligus menjadi acuan perhitungan penyelesaian permohonan sesuai ketentuan.

### 3.1.8. Sosialisasi / Promosi Contact Center

Contact Center dapat menyusun dan menetapkan rencana kegiatan sosialisasi dan/atau promosi contact center dalam periode satu tahun serta menetapkan besaran anggaran yang akan digunakan.

- a. Kementerian Investasi/BKPM dapat melakukan sosialisasi secara berkala mengenai ketersediaan contact center dalam memberikan pelayanan.
- b. Kegiatan promosi yang dilaksanakan dapat berdampak pada kebutuhan pelayanan contact center. contact center mengidentifikasi terjadinya kenaikan permintaan sehubungan dengan promosi, sehingga dapat mengantisipasi

adanya kebutuhan tenaga kerja pelayanan pada setiap publikasi yang dilakukan.

- c. Contact center dapat melaporkan dampak kegiatan promosi contact center kepada Unit Terkait. Selanjutnya contact center dapat mengevaluasi dampak kegiatan promosi contact center dengan Unit Terkait.

### **3.1.9. Identitas Contact Center**

Contact center menetapkan identitasnya melalui nama atau logo dengan aturan penggunaan yang jelas. Manajemen dapat berkoordinasi dengan unit terkait untuk mensosialisasikan dan mengedukasi tentang layanan contact center yang tersedia. Manajemen memastikan logo atau identitas contact center tercantum dalam berbagai aspek, termasuk material promosi, website, dan komunikasi resmi. Hal ini memperkuat citra merek serta memastikan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

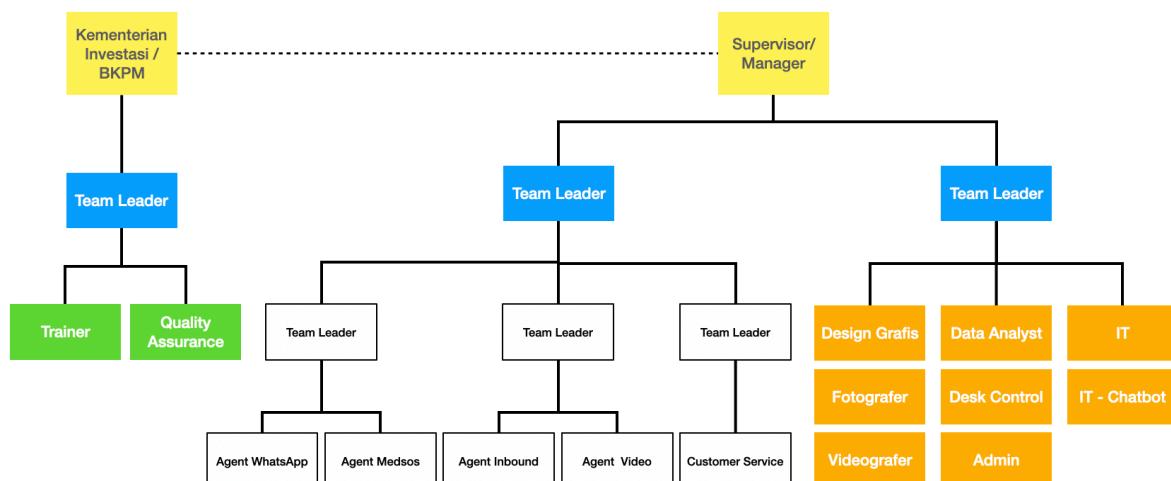
- a. Setiap media komunikasi, baik iklan melalui media cetak atau elektronik. Utamanya media komunikasi yang mencantumkan layanan yang harus ditangani oleh contact center.
- b. Logo atau identitas contact center digunakan pada fasilitas-fasilitas yang disediakan Kementerian Investasi/BKPM. Utamanya fasilitas-fasilitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan, seperti logo pada aplikasi digital, logo pada website serta logo pada kendaraan operasional.

## 3.2. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

### 3.2.1. Struktur Organisasi

Dengan memperhatikan bahwa fungsi contact center dapat dimanfaatkan secara luas untuk era digital. Untuk itu manajemen Sumber Daya Manusia perlu mempertimbangkan beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Peran strategis contact center untuk menjalin hubungan dengan pengguna dan meningkatkan citra pelayanan yang unggul.
- b. Pelayanan pelanggan melalui layanan digital merupakan rencana strategis jangka panjang yang perlu dipertimbangkan. Dengan demikian harus menyiapkan dukungan sumber daya untuk pelayanan informasi, bantuan, administrasi dan konsultasi, sehingga dapat dilayani melalui layanan digital.
- c. Untuk mendukung integrasi layanan digital dalam contact center berdampak pada kebutuhan sumber daya manusia dengan kompetensi digital.
- d. Berdasarkan perspektif pelanggan sebagai pengguna contact center bahwa semua kebutuhan pelayanan dapat dikomunikasikan melalui satu jalur pelayanan, dengan tingkat kewenangan yang dimilikinya.
- e. Mendukung fungsi contact center untuk mengkoordinasikan pelayanan dengan unit kerja terkait, sehingga perlu memiliki jalur koordinasi dan kewenangan yang memadai sesuai jenjang kepangkatan.



Gambar 2 : Struktur Organisasi Contact Center

Dengan dasar pemikiran tersebut di atas, diagram di bawah ini menggambarkan struktur organisasi yang direkomendasikan untuk contact center. Digambarkan dalam fungsi-fungsi yang harus ada dalam organisasi contact center, sekaligus sejalan dengan penerapan ketentuan organisasi, khususnya bidang pelayanan informasi.

Dengan pertimbangan ruang lingkup pelayanan yang dapat berkembang, jumlah tenaga kerja yang ditugaskan kemungkinan berkembang sesuai dengan beban kerja pelayanan. Pada dasarnya ada 4 fungsi utama dalam struktur organisasi tersebut, adalah sebagai berikut:

- a. Agent dan Back Office menjalankan fungsi utama operasional untuk berinteraksi dengan pelanggan untuk memberikan informasi, memberikan bantuan, konsultasi, penanganan keluhan dan pengaduan.
- b. Team Leader, Supervisor dan Manajer menjalankan fungsi pengawasan operasional yang memberikan dukungan layanan dengan sumber daya yang memadai.
- c. Quality Assurance, Trainer dan Knowledge Management yang melaksanakan pengawasan dan pengembangan kualitas pelayanan serta pemenuhan kepuasan pelanggan.
- d. Desk Control, IT Support yang memberikan dukungan terhadap ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi untuk pemenuhan pelayanan.

Berdasarkan data jumlah tenaga kerja pada tahunan 2023-2024 menunjukkan ada penambahan jumlah tenaga kerja dari 87 orang menjadi 114 orang. Penambahan jumlah tenaga kerja pelayanan khususnya agent bertambah dari 70 orang menjadi 85 orang. Pada periode 2024 terdapat penambahan posisi untuk Desk Control, IT Support, Data Analyst, Trainer, Admin dan Technical Writer.

Seiring dengan kebutuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan contact center melakukan penambahan jumlah Quality Assurance dari 3 menjadi 8 orang.

**Tabel 7 : Jumlah Tenaga Kerja Contact Center.**

<b>Posisi</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Agent	70	85
Team Leader	6	7
Quality Assurance	3	8
Desk Control	-	1
IT Support	-	1
Data Analyst	-	1
Fotografer	2	2
Videografer	2	1
Supervisor	2	1
Trainer	-	2
Technical Writer	-	1
Design Grafis	1	1
Admin	-	1
IT Chatbot	1	2
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>114</b>

### 3.2.2. Tugas dan Tanggung Jawab Pelayanan

Sesuai dengan struktur organisasi contact center, maka dibutuhkan beberapa karyawan yang bertugas untuk menjalankan operasional contact center. Mulai dari posisi Manager, Team Leader, Quality Assurance, Back Office sampai dengan Agent Contact Center.

#### 1. Manager / Supervisor Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Manager yang ditunjuk untuk mengelola contact center adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perencanaan dan menetapkan target contact center untuk menjamin operasional pelayanan secara berkelanjutan.

- b. Melakukan pengawasan, pengarahan, serta pengembangan sumber daya manusia.
- c. Menjalankan operasional harian contact center dengan memperhatikan tingkat produktivitas dan kualitas yang ditetapkan.
- d. Memberikan dukungan untuk menyediakan sumber daya informasi dan teknologi yang memadai.
- e. Melaporkan penggunaan sumber daya contact center terhadap pencapaian target operasional contact center.
- f. Melakukan analisis dan pengembangan proses pelayanan untuk menangani permasalahan dan permintaan pelanggan sesuai tingkat kualitas yang ditetapkan.
- g. Melaporkan pencapaian target kinerja pelayanan contact center.

## 2. Team Leader Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Team Leader yang ditunjuk untuk mengelola contact center adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan dukungan penyelesaian dan analisis pemecahan masalah kepada Agent.
- b. Melakukan koordinasi terhadap permasalahan pelanggan yang harus eskalasi ke Back Office atau Unit Terkait.
- c. Membantu mencari solusi yang terkait permasalahan atau permintaan yang lebih kompleks.
- d. Mengumpulkan data-data pelayanan untuk dilaporkan sebagai laporan kinerja agent terhadap aspek produktivitas, kualitas dan kehadiran.
- e. Melakukan analisis aktivitas pelayanan contact center dan menyusun laporan kinerja contact center.

## 3. Desk Control Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Desk Control yang ditunjuk untuk mengelola contact center adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perkiraan kapasitas kebutuhan pelayanan.

- b. Melakukan penjadwalan tenaga kerja pelayanan contact center dan mempublikasi jadwal kerja.
- c. Melakukan pengaturan beban kerja pelayanan untuk mencapai target pelayanan.
- d. Melaporkan beban kerja pelayanan dan kesesuaian tingkat ketersediaan agent.

#### 4. Data Analyst Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Data Analyst yang ditunjuk untuk mengelola contact center adalah sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan data-data pelayanan untuk dilaporkan sebagai laporan kinerja agent terhadap aspek produktivitas, kualitas dan kehadiran.
- b. Melakukan analisis aktivitas pelayanan contact center dan menyusun laporan kinerja contact center.
- c. Melaporkan kinerja contact center dan mendistribusikan kepada Unit Terkait.

#### 5. Quality Assurance Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Quality Assurance contact center adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perencanaan, pengawasan, penilaian serta evaluasi kualitas layanan Agent dan Back Office.
- b. Mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Layanan (SKL) contact center.
- c. Memastikan ketersediaan informasi dan prosedur pelayanan yang memadai sesuai dengan tingkat kualitas, ketentuan dan kebutuhan pelayanan.
- d. Melaporkan hasil penilaian kualitas pelayanan dan hasil survei kepuasan layanan contact center.

#### 6. Trainer Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Trainer contact center adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perencanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kerja contact center.
- b. Menyusun modul pelatihan contact center dengan berkoordinasi bersama Team Leader dan Manager.
- c. Melaksanakan kegiatan pelatihan untuk pengembangan kompetensi tenaga kerja contact center.
- d. Melaporkan hasil kegiatan pelatihan, kepuasan pelanggan pelatihan dan tingkat penilaian pelatihan.

## 7. Knowledge Management Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Knowledge Management contact center adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pengumpulan informasi, pengolahan, pengelolaan dan publikasi untuk pelayanan contact center.
- b. Melakukan koordinasi dengan Unit Terkait untuk mendapatkan informasi dan prosedur pelayanan.
- c. Menyusun dan memperbaharui prosedur pelayanan contact center.
- d. Melaporkan penggunaan informasi dan pembaharuan yang dilakukan.

## 8. Back Office Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Back Office Contact Center adalah sebagai berikut :

- a. Menangani tindak lanjut pelayanan terhadap permasalahan yang eskalasi dari Agent Contact Center.
- b. Melakukan analisis terhadap permasalahan yang eskalasi dari Agent Contact Center.
- c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja untuk menindaklanjuti penyelesaian permasalahan atau permintaan pelanggan.
- d. Menangani ketidakpuasan pelanggan atas hasil Survei Kepuasan Layanan (SKL) contact center.
- e. Melaporkan perkembangan penyelesaian permintaan dan melakukan pengkinian status penyelesaian.

## 9. Agent Contact Center

Tugas dan tanggung jawab Agent Contact Center adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kepada pelanggan baik berupa pemberian informasi maupun penanganan keluhan melalui kanal layanan telepon, email, chat dan whatsapp.
- b. Mencatat data pelanggan dan data pelayanan yang diberikan.
- c. Menyelesaikan permintaan pelanggan dan melakukan eskalasi untuk permintaan yang tidak dapat diselesaikan.

### 3.2.3. Administrasi Tenaga Kerja

Dalam mengelola operasional contact center perlu memperhatikan administrasi tenaga kerja dengan status kerja yang jelas. Khususnya untuk pelayanan contact center yang dikelola dengan pola kerjasama. Beberapa kepentingan administrasi tenaga kerja yang harus menjadi perhatian adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan kontrak kerja bagi tenaga kerja dengan status Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) dan Surat Keputusan (SK) untuk setiap perubahan kebijakan ketenagakerjaan.
- b. Memberikan peraturan dan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku bagi setiap tenaga kerja contact center yang dipekerjakan.
- c. Melaporkan tenaga kerja waktu tertentu kepada dinas ketenagakerjaan setempat sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku. Jika menggunakan penyedia jasa tenaga kerja, maka pelaporan dapat dilakukan oleh penyedia jasa tenaga kerja yang ditugaskan.
- d. Melakukan pencatatan masa kerja dan memberlakukan pembatasan masa kerja bagi tenaga kerja PKWT sesuai peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.
- e. Memberikan surat keterangan kerja bagi semua karyawan yang dipekerjakan, termasuk yang karyawan keluar atau berakhir masa kerjanya.
- f. Melakukan pembayaran BPJS Kesehatan sesuai ketentuan serta memberikan Kartu Jaminan Sosial Kesehatan.

- g. Melakukan pembayaran BPJS Ketenagakerjaan sesuai ketentuan serta memberikan Kartu Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.
- h. Memastikan tenaga kerja memiliki nomor NPWP, melaporkan potongan pajak dan memberikan bukti potongan pajak atas pendapatan.
- i. Mencatat tingkat kehadiran tenaga kerja dan mencatat jumlah jam lembur tenaga kerja serta melakukan pembayaran lembur sesuai ketentuan.
- j. Melakukan pembayaran gaji secara konsisten dan tepat waktu sesuai jadwal pembayaran gaji serta memberikan rincian pembayaran gaji berupa slip gaji baik secara cetak maupun secara elektronik.

### 3.2.4. Kebutuhan Tenaga Kerja

Dengan menggunakan jumlah pelayanan pada periode Juni 2023 sampai dengan 2024 yang menghubungi contact center menunjukkan bahwa jumlah pelayanan cenderung menurun. Dengan jumlah pelayanan yang cenderung turun, maka kebutuhan agent pelayanan akan berkurang dan dapat dialihkan untuk tugas yang lebih komplek.

*Tabel 8 : Jumlah Agent Contact Center Per Kanal Layanan.*

Kanal Layanan	Jumlah Tenaga Kerja	Jam Layanan
Whatsapp	30	08:00 - 17:00
Email	7	08:00 - 17:00
Medsos (Instagram)	4	08:00 - 17:00
Voice	24	08:00 - 17:00
Video Call	6	08:00 - 17:00
Tatap Muka	14	08:00 - 17:00

Dengan menggunakan rata-rata pelayanan per agent pada periode Januari - Juni 2024 dan Average Handling Time (AHT), maka dapat dihitung beban kerja contact center.

*Tabel 9 : Waktu Pelayanan Per Kanal Contact Center.*

Bulan	Whatsapp	Email	Medsos (Instagram)	Video Call	Voice
Jan-24	1.020	780	600	840	600
Feb-24	1.020	720	540	1.020	540
Mar-24	1.020	540	480	960	480
Apr-24	900	540	420	1.020	420
May-24	900	540	480	960	420
<b>Average</b>	<b>972</b>	<b>624</b>	<b>504</b>	<b>960</b>	<b>492</b>
<b>Max</b>	<b>1.020</b>	<b>780</b>	<b>600</b>	<b>1.020</b>	<b>600</b>

Dengan menggunakan data waktu pelayanan (average handling time) tersebut, maka dapat dihitung beban kerja saat ini dan jumlah agent yang diperlukan pada pelayanan contact center Kementerian Investasi/BKPM. Perhitungan beban kerja ini dengan menggunakan rata-rata jam kerja pelayanan per hari 7 jam dan hari kerja selama 20 hari per bulan.

*Tabel 10 : Beban Kerja Agent Contact Center.*

Posisi	SDM	Jumlah	Per Agent	AHT	Occ (%)
Agent Whatsapp	30	21.462	715	1.020 detik	72,4%
Agent Email	7	7.415	1.059	780 detik	82,0%
Agent Medsos (Instagram)	4	895	224	600 detik	26,6%
Agent Voice	24	6.821	284	600 detik	33,8%
Agent Video Call	6	2.451	409	1.020 detik	82,7%
Customer Service	14	1.811	129	960 detik	24,6%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>40.855</b>			

Data menunjukkan bahwa beban kerja tertinggi pada kanal layanan video call dengan 6 agent dan beban kerja dalam occupancy rate mencapai 82,7% dan pelayanan email dengan 7 agent dengan occupancy rate mencapai 82,0%. Sedangkan beban kerja terendah pada kanal layanan media sosial yang ditangani oleh 4 orang agent dan beban kerja dalam occupancy rate mencapai 26,6%. Secara umum beban kerja dalam occupancy rate dapat ditetapkan pada rentang 60% sampai dengan 80%.

**Tabel 11 : Jumlah Interaksi Per Kanal Contact Center.**

Jam	Voice	Whatsapp	Email	Video	Media Sosial	Jumlah
8:00	24	155	89	16	18	302
9:00	64	205	67	24	13	373
10:00	88	225	58	25	9	405
11:00	74	183	46	24	11	338
12:00	28	125	20	20	5	198
13:00	54	168	52	20	9	303
14:00	74	201	65	19	7	366
15:00	62	168	55	20	8	313
16:00	10	155	80	3	9	257
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>1.585</b>	<b>532</b>	<b>171</b>	<b>89</b>	<b>2.855</b>

Pada pelayanan agent voice, agent video call dan customer service secara tatap muka dibutuhkan agent dengan kemampuan untuk berbahasa asing, khususnya Bahasa Inggris. Namun tidak menutup kemungkinan untuk pelayanan dalam bahasa lainnya, seperti Bahasa Mandarin, Jepang, atau Korea. Dalam data tenaga kerja tahun 2024 terdapat 3 agent dengan kemampuan khusus Bahasa Inggris.

**Tabel 12 : Jumlah Agent Per Kanal Per Jam Dengan Beban Kerja 80%.**

Jam	Voice	Whatsapp	Email	Video	Media Sosial	Jumlah
8:00	6	19	9	7	4	45
9:00	14	25	7	10	3	59
10:00	19	27	6	10	2	64
11:00	16	22	5	10	3	56
12:00	7	15	2	9	2	35
13:00	12	20	5	9	2	48
14:00	16	24	6	8	2	56
15:00	14	20	5	9	2	50
16:00	3	19	8	2	2	34
<b>Max</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>69</b>
<b>Tersedia</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>71</b>

Perhitungan tersebut menggunakan beban kerja ±80% dan menunjukkan jumlah agent yang tersedia sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan. Namun kondisi tersebut harus memperhatikan duplikasi beban kerja pada pelayanan whatsapp dan email. Jika dilakukan perhitungan dengan menggunakan beban kerja ±60%, maka akan dibutuhkan jumlah tenaga kerja yang lebih banyak.

*Tabel 13 : Jumlah Agent Per Kanal Per Jam Dengan Beban Kerja 60%.*

Jam	Voice	Whatsapp	Email	Video	Media Sosial	Jumlah
8:00	8	25	11	9	5	58
9:00	19	33	9	13	4	78
10:00	25	36	7	13	3	84
11:00	22	29	6	13	4	74
12:00	10	20	3	11	2	46
13:00	16	27	7	11	3	64
14:00	22	32	8	11	2	75
15:00	19	27	7	11	3	67
16:00	4	25	10	3	3	45
<b>Max</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>90</b>
<b>Tersedia</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>71</b>

Dengan kondisi tersebut maka contact center Kementerian Investasi/BKPM dapat menambah jumlah tenaga kerja sebanyak ±20 orang, dengan tetap memperhatikan penugasan, alokasi dan kemampuan setiap agent yang ditugaskan.

### 3.2.5. Penjadwalan

Dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan dan cakupan jam kerja di seluruh wilayah Indonesia serta mendukung pelayanan untuk pekerja migran yang tersebar di beberapa negara, maka jadwal pelayanan contact center dapat diatur sebagai berikut :

**Tabel 14 : Jadwal Kerja Contact Center**

	<b>Jam Kerja</b>	<b>Istirahat</b>	<b>Hari Kerja</b>	<b>Hari Libur Nasional</b>
Shift 1	08:00-17:00	11:30-12:30	Senin - Jumat	Libur
Shift 2	08:00-17:00	12:00-13:00	Senin - Jumat	Libur
Shift 3	08:00-17:00	12:30-13:30	Senin - Jumat	Libur

Team Leader dan Desk Control Contact Center dapat melakukan analisa kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan beban kerja (forecasting) pelayanan. Beberapa hal yang harus diperhatikan mengenai penjadwalan pada pelayanan contact center adalah sebagai berikut :

- a. Penjadwalan sesuai profil tenaga kerja, baik terhadap gender maupun terhadap kebutuhan melaksanakan ibadah sesuai dengan agama dan kepercayaan.
- b. Tenaga kerja wanita mendapatkan jam kerja dengan jam pulang maksimum jam 21:00.
- c. Tenaga kerja mendapatkan jam kerja selama 40 jam per minggu. Kelebihan jam kerja dianggap bekerja lembur dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan ketentuan.
- d. Tenaga kerja mendapatkan jam kerja selama 8 jam per hari dan 1 jam istirahat.
- e. Tenaga kerja mendapatkan hak cuti selama 12 hari dalam satu tahun. Penggunaan hak cuti harus diajukan sebelum jadwal kerja bulan selanjutnya dipublikasikan.
- f. Pengawasan tingkat kehadiran tenaga kerja sesuai jadwal kerja yang ditetapkan dengan menggunakan aplikasi dan/atau absensi finger-print.

### 3.2.6. Program Rekruitmen

Untuk memastikan tenaga kerja yang ditempatkan pada contact center, maka manajemen dapat menetapkan standar proses rekruitmen yang digunakan dalam

melakukan pengawasan proses rekrutmen. Beberapa persyaratan yang dapat digunakan dalam proses seleksi tenaga kerja contact center adalah sebagai berikut :

- a. Setiap kandidat memenuhi persyaratan sesuai kompetensi yang dibutuhkan.
- b. Setiap kandidat mengikuti ujian berupa uji psikologi, uji pengetahuan, dan uji keterampilan atau praktik simulasi pelayanan contact center.
- c. Setiap kandidat mengikuti test kesehatan yang dapat memastikan bahwa kandidat mampu melaksanakan tugas sesuai beban pekerjaan contact center dan jadwal shift kerja.
- d. Team Leader atau Manager melakukan wawancara kerja terhadap kandidat yang akan ditempatkan di contact center.
- e. Quality Assurance melakukan pengawasan pelaksanaan proses rekrutmen, sehingga berjalan sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan sesuai dengan standar proses rekrutmen.
- f. Bagian rekrutmen akan memberikan notifikasi mengenai status penerimaan, baik kepada kandidat yang diterima maupun kandidat yang tidak diterima.
- g. Bagian rekrutmen akan melaporkan pelaksanaan kegiatan rekrutmen.

Untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja program rekrutmen dapat dilakukan dengan melakukan seleksi langsung atau melalui pihak ketiga. Untuk menjamin kualitas pelayanan, maka kandidat yang terpilih harus memenuhi kualifikasi yang ditetapkan dan proses seleksi melibatkan contact center. Secara umum kualifikasi kandidat adalah sebagai berikut :

- a. Pria atau Wanita dengan usia maksimum 35 tahun untuk staf dan 45 tahun untuk Supervisor atau Manager.
- b. Pendidikan minimal D3 semua disiplin ilmu. Khusus untuk level leader pendidikan minimal S1.
- c. Memiliki pengalaman bekerja dengan posisi yang sama di contact center minimal 1 tahun.
- d. Memiliki keterampilan komunikasi secara lisan dan tertulis.
- e. Memiliki kemampuan menyimak, mendengarkan dan kemampuan analisis.

- f. Menguasai penggunaan aplikasi komputer, antara lain aplikasi email, internet, word processing (word), presentation (powerpoint) dan spreadsheet (excel).
- g. Memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang baik dan memiliki kemampuan memahami informasi dalam bahasa Inggris.
- h. Menunjukkan kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam lingkungan tim.
- i. Menunjukkan pemahaman mengenai pelayanan pelanggan serta menunjukkan sikap proaktif, ramah, dan peduli untuk membantu pelanggan.
- j. Menunjukkan pemahaman mengenai perilaku kerja positif, disiplin diri, semangat, keinginan terus belajar dan senang mengembangkan diri.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus untuk melaksanakan tugas bagi setiap posisi dalam operasional contact center. Secara khusus untuk setiap posisi dengan kualifikasi sebagai berikut :

#### **1. Supervisor / Manager Contact Center**

Kualifikasi dan kompetensi Supervisor / Manager yang ditugaskan untuk mengelola contact center adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki pengalaman bekerja dengan posisi yang sama minimal 3 tahun.
- b. Memiliki keterampilan komunikasi secara lisan dan tertulis.
- c. Memiliki kemampuan menyimak, mendengarkan dan kemampuan analisis.
- d. Menguasai penggunaan aplikasi komputer, antara lain aplikasi email, internet, word processing (word), presentation (powerpoint) dan spreadsheet (excel).
- e. Menunjukkan pemahaman mengenai perencanaan bisnis, bisnis proses dan manajemen sumber daya operasional contact center.
- f. Menunjukkan pemahaman mengenai manajemen kinerja contact center.
- g. Menunjukkan pemahaman mengenai manajemen teknologi contact center dan penggunaan aplikasi, khususnya untuk pelaporan.
- h. Menunjukkan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia, seleksi dan pengembangan sumber daya manusia.

- i. Menunjukkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan etika pelayanan pelanggan.
- j. Memiliki kemampuan dalam melakukan koordinasi, negosiasi dan bekerjasama dengan orang lain.
- k. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi, menganalisa masalah, memberikan solusi dan membuat keputusan.
- l. Memiliki kemampuan dalam memimpin, mengarahkan, membimbing dan memotivasi tim.

## 2. Team Leder Contact Center

Kualifikasi dan kompetensi Team Leader Contact Center adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki pengalaman bekerja dengan posisi yang sama minimal 1 tahun.
- b. Memiliki keterampilan komunikasi secara lisan dan tertulis.
- c. Memiliki kemampuan menyimak, mendengarkan dan kemampuan analisis.
- d. Menguasai penggunaan aplikasi komputer, antara lain aplikasi email, internet, word processing (word), presentation (powerpoint) dan spreadsheet (excel).
- e. Memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang baik dan memiliki kemampuan memahami informasi dalam bahasa Inggris.
- f. Menunjukkan kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam lingkungan tim.
- g. Menunjukkan pemahaman mengenai pelayanan pelanggan serta menunjukkan sikap proaktif, ramah, dan peduli untuk membantu pelanggan.
- h. Menunjukkan pemahaman mengenai perilaku kerja positif, disiplin diri, semangat, keinginan terus belajar dan senang mengembangkan diri.
- i. Menunjukkan pemahaman mengenai bisnis proses contact center.
- j. Menunjukkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan etika pelayanan pelanggan.
- k. Memiliki kemampuan dalam melakukan koordinasi, negosiasi dan bekerjasama dengan orang lain.

- I. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi, menganalisa masalah, memberikan solusi dan membuat keputusan.
- m. Memiliki kemampuan dalam memimpin, mengarahkan, membimbing dan memotivasi tim.

### **3. Quality Assurance, Trainer, Knowledge Management Contact Center**

Kualifikasi dan kompetensi Quality Assurance, Trainer, Knowledge Management Contact Center contact center adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki pengalaman bekerja dengan posisi yang sama di contact center minimal 1 tahun.
- b. Memiliki keterampilan komunikasi secara lisan dan tertulis.
- c. Memiliki kemampuan menyimak, mendengarkan dan kemampuan analisis.
- d. Menguasai penggunaan aplikasi komputer, antara lain aplikasi email, internet, word processing (word), presentation (powerpoint) dan spreadsheet (excel).
- e. Memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang baik dan memiliki kemampuan memahami informasi dalam bahasa Inggris.
- f. Menunjukkan kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam lingkungan tim.
- g. Menunjukkan pemahaman mengenai pelayanan pelanggan serta menunjukkan sikap proaktif, ramah, dan peduli untuk membantu pelanggan.
- h. Menunjukkan pemahaman mengenai perilaku kerja positif, disiplin diri, semangat, keinginan terus belajar dan senang mengembangkan diri.
- i. Menunjukkan pemahaman mengenai bisnis proses operasional contact center.
- j. Menunjukkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan etika pelayanan pelanggan.
- k. Memiliki kemampuan dalam proses penilaian kualitas pelayanan dan survei kepuasan layanan.
- l. Memiliki kemampuan dalam menggunakan aplikasi penilaian rekaman dan aplikasi survei.

- m. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi, menganalisis kualitas pelayanan, memberikan solusi dan membuat keputusan.
- n. Memiliki kemampuan dalam mengolah, menganalisa serta membuat laporan kualitas dan Survei Kepuasan Layanan (SKL) contact center.

#### 4. Back Office Contact Center

Kualifikasi dan kompetensi Back Office Contact Center adalah sebagai berikut :

- a. Pria atau Wanita dengan usia max 35 tahun.
- b. Pendidikan minimal D3 semua disiplin ilmu.
- c. Memiliki pengalaman bekerja dengan posisi yang sama di contact center minimal 1 tahun.
- d. Memiliki keterampilan komunikasi secara lisan dan tertulis.
- e. Memiliki kemampuan menyimak, mendengarkan dan kemampuan analisis.
- f. Menguasai penggunaan aplikasi komputer, antara lain aplikasi email, internet, word processing (word), presentation (powerpoint) dan spreadsheet (excel).
- g. Memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang baik dan memiliki kemampuan memahami informasi dalam bahasa Inggris.
- h. Menunjukkan kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam lingkungan tim.
- i. Menunjukkan pemahaman mengenai pelayanan pelanggan serta menunjukkan sikap proaktif, ramah, dan peduli untuk membantu pelanggan.
- j. Menunjukkan pemahaman mengenai perilaku kerja positif, disiplin diri, semangat, keinginan terus belajar dan senang mengembangkan diri.
- k. Menunjukkan pemahaman mengenai bisnis proses operasional contact center.
- l. Menunjukkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan etika pelayanan pelanggan.
- m. Memiliki kemampuan dalam melakukan koordinasi, negosiasi dan bekerjasama dengan orang lain.
- n. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi dan menganalisis permintaan pelanggan serta memberikan solusi.

- o. Memiliki kemampuan dalam mencatat data pelayanan, menganalisis dan membuat laporan penyelesaian pelayanan contact center.

## 5. Agent Contact Center

Kualifikasi dan kompetensi Agent contact center adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki pengalaman bekerja dengan posisi yang sama di contact center minimal 1 tahun.
- b. Memiliki keterampilan komunikasi secara lisan dan tertulis.
- c. Memiliki kemampuan menyimak, mendengarkan dan kemampuan analisis.
- d. Menguasai penggunaan aplikasi komputer, antara lain aplikasi email, internet, word processing (word), presentation (powerpoint) dan spreadsheet (excel).
- e. Memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang baik dan memiliki kemampuan memahami informasi dalam bahasa Inggris.
- f. Menunjukkan kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam lingkungan tim.
- g. Menunjukkan pemahaman mengenai pelayanan pelanggan serta menunjukkan sikap proaktif, ramah, dan peduli untuk membantu pelanggan.
- h. Menunjukkan pemahaman mengenai perilaku kerja positif, disiplin diri, semangat, keinginan terus belajar dan senang mengembangkan diri.
- i. Menunjukkan pemahaman mengenai bisnis proses operasional contact center.
- j. Menunjukkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan etika pelayanan pelanggan.
- k. Memiliki kemampuan dalam melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan orang lain.
- l. Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi dan menganalisis permintaan pelanggan serta memberikan solusi.
- m. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan yang baik, intonasi suara, kejelasan pengucapan dan tidak berdialek kedaerahannya.
- n. Memiliki kemampuan dalam mencatat data pelayanan, menganalisis dan membuat laporan eskalasi pelayanan contact center.

### 3.2.7. Program Pembekalan

Untuk menunjang pelaksanaan tugas, setiap tenaga kerja contact center mendapatkan pembekalan pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Pembekalan menjadi acuan pelatihan dasar yang harus diberikan kepada setiap tenaga kerja contact center. Materi yang diberikan selama pembekalan antara lain sebagai berikut :

- a. Pengetahuan Peraturan dan Kebijakan Kementerian Investasi/BKPM.
- b. Pengetahuan mengenai struktur organisasi beserta tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja serta jalur koordinasi dalam Kementerian Investasi/BKPM.
- c. Pengetahuan mengenai Standard Operational Procedure (SOP) pelayanan contact center.
- d. Keterampilan komunikasi dalam memberikan pelayanan secara verbal dan nonverbal.
- e. Keterampilan pelayanan dan penanganan pelanggan.
- f. Kemampuan penggunaan aplikasi pelayanan contact center.
- g. Simulasi dan praktik kasus-kasus pelayanan.
- h. Ujian kompetensi secara teori dan praktik.

### 3.2.8. Program Pelatihan

Sebagai bagian dari proses pengembangan kompetensi tenaga kerja di contact center, maka dilaksanakan program pelatihan untuk setiap jabatan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab. Setiap tenaga kerja mendapatkan minimal 1 (satu) hari pelatihan per bulan, yang dapat dilaksanakan dalam bentuk bimbingan (coaching), mentoring, sharing session atau training dalam kelas.

#### 1. Agent dan Back Office Contact Center

Program pengembangan dan pelatihan yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kompetensi agent contact center, baik untuk Agent dan Back Office adalah sebagai berikut :

- a. Keterampilan komunikasi pelayanan contact center .
- b. Keterampilan analisis dan pemecahan masalah.
- c. Keterampilan menulis dan komunikasi tertulis.
- d. Keterampilan presentasi.
- e. Keterampilan bahasa inggris.
- f. Keterampilan relationship dan pengembangan diri.
- g. Keterampilan analisis data dan pelaporan.
- h. Pemahaman budaya pelayanan contact center.

## 2. Leader dan Support Contact Center

Program pengembangan dan pelatihan yang dapat dilakukan untuk jenjang Team Leader, Trainer, Desk Control, Data Analyst, Quality Assurance, Supervisor dan Manager adalah sebagai berikut :

- a. Kepemimpinan contact center.
- b. Kemampuan perencanaan strategi pelayanan.
- c. Kemampuan manajemen operasional contact center.
- d. Kemampuan perencanaan dan penjadwalan contact center.
- e. Keterampilan analisis data dan pelaporan.
- f. Kemampuan contact center quality assurance.
- g. Kemampuan manajemen sumber daya manusia.

### 3.2.9. Kompetensi Tenaga Kerja

Untuk mengukur tingkat keberhasilan program pelatihan dapat ditetapkan metode penilaian sekaligus menguji kompetensi agent contact center. Setiap materi pelatihan dapat diterapkan cara berbeda untuk menilai tingkatan keberhasilan pelaksanaan program pelayanan. Beberapa metode yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Pengukuran kepuasan peserta pelatihan dengan melakukan Survei Kepuasan Peserta.
- b. Pengukuran kemampuan pelanggan pelatihan dengan melakukan ujian simulasi atau teori, sebelum dan setelah pelaksanaan pelatihan.
- c. Pengukuran penerapan materi pelatihan dalam melaksanakan pekerjaan dengan melakukan penilaian atas dan rekan kerja.
- d. Pengukuran pencapaian kinerja dengan melakukan penilaian pada peningkatan pencapaian KPI.

Sebagai bagian dari evaluasi dan pengembangan tenaga kerja contact center, dirancang untuk setiap tenaga kerja contact center mengikuti sertifikasi bertaraf nasional maupun internasional.

*Tabel 15 : Program Sertifikasi Tenaga Kerja*

Sertifikasi	Penyelenggara	Posisi
Certified Contact Center Agent	Indonesia Contact Center Association (ICCA)	Agent, Back Office
Certified Contact Center Team Leader	Indonesia Contact Center Association (ICCA)	Team Leader
Certified Contact Center Quality Assurance	Indonesia Contact Center Association (ICCA)	Quality Assurance
Certified Contact Center Supervisor	Indonesia Contact Center Association (ICCA)	Supervisor
Certified Contact Center Manager	Indonesia Contact Center Association (ICCA)	Manager

### 3.2.10. Program Retensi

Untuk menjaga tenaga kerja terbaik tetap bekerja pada contact center Kementerian Investasi/BKPM, maka contact center harus menyusun program retensi dengan anggaran khusus. Beberapa program retensi yang dapat dilaksanakan adalah sebagai berikut :

- a. Program penghargaan karyawan berprestasi secara bulanan dan tahunan. Dilaksanakan dengan memperhatikan pencapaian kinerja produktivitas dan kualitas pelayanan contact center yang sebanding dengan target kinerja contact center.
- b. Kegiatan-kegiatan kebersamaan untuk membangun kerjasama dan kekompakan tim dalam bekerja.
- c. Pemberian apresiasi yang bersifat personal seperti ulang tahun, hadiah pada saat menikah, merayakan kelahiran anak atau perhatian personal lainnya.
- d. Program penilaian kinerja karyawan untuk menentukan kenaikan gaji, rotasi jabatan atau promosi jabatan, yang dilaksanakan secara terstruktur dan transparan minimal setahun sekali.
- e. Program penilaian kepuasan kerja karyawan, secara tahunan untuk semua karyawan dan setiap saat ada karyawan yang keluar. Sebagai umpan balik untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam menilai kepuasan dalam bekerja.

Contact center dapat menyusun dan menetapkan jenjang kepangkatan dengan memperhatikan skala upah terendah dan tertinggi pada unit kerja contact center sebagai bagian dari program retensi karyawan. Skala upah yang digunakan sesuai ketentuan pemerintah atau peraturan pegawai pada Kementerian Investasi/BKPM. Contact center mengkomunikasikan atau melakukan sosialisasi mengenai jenjang karir secara berkala. Contact center memastikan bahwa setiap karyawan memahami jenjang karirnya.

### 3.3. MANAJEMEN TEKNOLOGI

#### 3.3.1. Kanal Layanan



*Gambar 3 : Kanal Layanan Contact Center*

Penyediaan akses layanan contact center Kementerian Investasi/BKPM kepada masyarakat merupakan hal yang harus diperhatikan sesuai dengan kepentingan dan kemudahan serta proses pemenuhan permintaan informasi. Jalur akses ditentukan untuk memberikan alternatif bagi pelanggan baik untuk mendapatkan pelayanan.

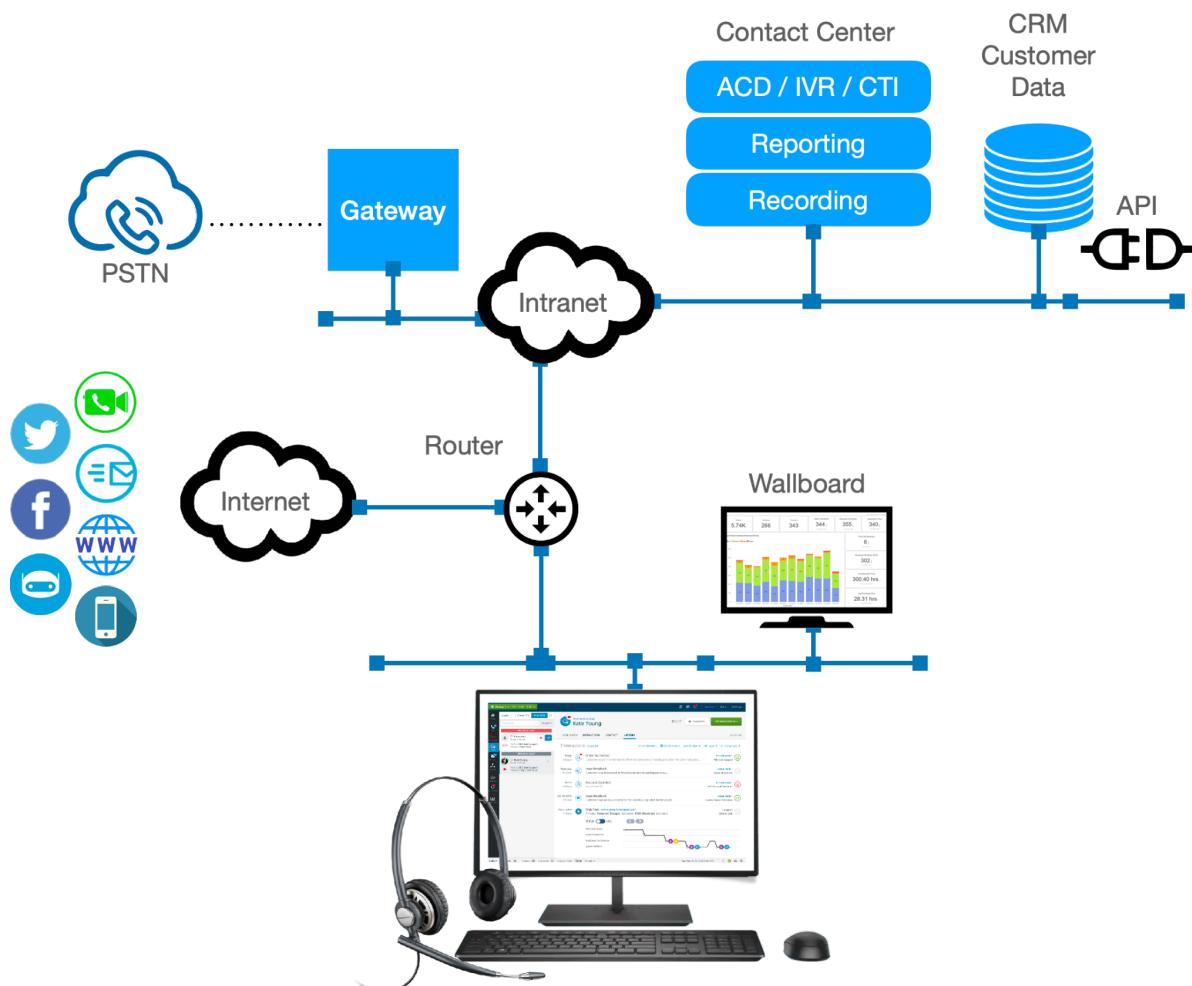
Dengan perkembangan teknologi, semakin banyak kanal layanan untuk mendapatkan informasi. Beradaptasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi yang modern, akses pelayanan contact center Kementerian Investasi/BKPM dapat menggunakan kanal pelayanan berikut ini :

- a. Telepon dengan nomor tunggal (single number) dapat dihubungi dari jaringan telepon tetap atau telepon selular. Setiap penelepon hanya dikenakan tarif lokal untuk fixed line atau sangat tergantung pada penyelenggara telepon seluler. Nomor ini dikeluarkan oleh pemerintah sebagai regulator telekomunikasi.

- b. Mobile Apps yang memberikan akses telepon melalui aplikasi seluler yang memungkinkan pengguna telepon selular untuk menghubungi contact center dari aplikasi yang digunakan.
- c. Email merupakan layanan yang memungkinkan pengguna dapat menjelaskan detail permohonan secara lengkap dan memiliki bukti dokumentasi atas permohonan informasi.
- d. Live Chat memfasilitasi pengguna web chat atau mobile chat untuk berinteraksi dengan petugas layanan secara interaktif.
- e. Media sosial memfasilitasi pengguna media sosial seperti Instagram untuk mendapatkan informasi dan berinteraksi dengan petugas layanan secara interaktif.

Pelayanan pada semua kanal layanan dicatat pada aplikasi Customer Relationship Management (CRM) secara terintegrasi. Dengan demikian proses pemenuhan atas kebutuhan pelayanan pelanggan dapat dilaksanakan dengan baik.

### 3.3.2. Konfigurasi dan Kapasitas Teknologi



Gambar 4 : Konfigurasi Teknologi Contact Center Berbasis Cloud

Teknologi dan infrastruktur contact center didesain untuk dapat digunakan secara bersama oleh semua pihak yang membutuhkan contact center sebagai jaringan terintegrasi berbasis cloud. Pengelolaan teknologi digambarkan secara tersentralisasi dengan jaringan berbasis cloud, dan didukung oleh Unit Kerja Terkait, baik sebagai tier-1, maupun sebagai tier-2.

- a. Teknologi contact center menggunakan arsitektur VPS (Virtual Private Server) yang menyediakan layanan cloud dengan Virtual Dedicated Server menjamin adanya stabilitas berbasis cloud yang memanfaatkan internet berkecepatan tinggi.
- b. Teknologi contact center menyediakan alamat IP yang dedicated dan kontrol penuh terhadap aplikasi contact center. Menyediakan dashboard dan aplikasi

untuk mengawasi dan mengamankan keseluruhan infrastruktur serta untuk memaksimalkan performa dan kecepatan server.

- c. Teknologi contact center menyediakan Data Backup dengan backup harian otomatis serta menjamin keamanan file dan database backup dari kerusakan.
- d. Teknologi contact center yang digunakan dapat dikembangkan untuk menangani trafik call sampai dengan 10,000 call per jam dan kapasitas agent sampai dengan 500 agent. Teknologi contact center menyediakan jaringan telepon minimal 200 line SIP Trunk yang dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan incoming call, tanpa melakukan penambahan perangkat.
- e. Teknologi contact center yang digunakan dengan tingkat kehandalan atau ketersediaan minimum 99,98%. Uptime server yang dikelola dan dimonitor 24/7.
- f. Penyedia teknologi contact center menjamin service level penanganan atas ketidaktersediaan teknologi atau kerusakan perangkat dengan SLA (Service Level Agreement) 90% tertangani dalam 1 jam.
- g. Penyedia teknologi contact center melakukan penjadwalan pemeliharaan teknologi dan melakukan pengawasan ketersediaan teknologi serta menyediakan perangkat cadangan sebagai antisipasi terhadap kerusakan perangkat
- h. Penyedia teknologi contact center menyediakan pembaruan aplikasi secara berkala dengan melakukan update aplikasi dan teknologi dengan performa terbaru.
- i. Pengadaan atau pengembangan teknologi disertai dengan uji coba teknologi (User Acceptance Test) sebelum digunakan dan menyatakan semua komponen pengujian telah dipenuhi serta dibuktikan dengan dokumen.
- j. Teknologi contact center menyediakan jaringan internet dengan kecepatan ±250 Mbps yang dapat disesuaikan kebutuhan aplikasi.
- k. Perangkat server dan jaringan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan dilengkapi dengan manageable Uninterrupted Power Supply (UPS), dengan kapasitas minimum 8 jam serta didukung dengan generator listrik yang dapat berfungsi 24/7.

### 3.3.3. IP Telephony

Perangkat IP Telephony merupakan perangkat terintegrasi yang memungkinkan sambungan komunikasi telepon, video atau multimedia lainnya. Dalam contact center perangkat IP Telephony diintegrasikan dengan aplikasi Automatic Call Distributions (ACD) yang memungkinkan distribusi pelayanan dapat dilakukan secara terstruktur. Berikut adalah spesifikasi dari IP Telephony yang dibutuhkan :

- a. Menyediakan perangkat IP Telephony yang terintegrasi dengan aplikasi ACD (Automatic Call Distributions).
- b. Menyediakan fasilitas standard telepon seperti Hold, Automatic Answer, Call Pick-Up, Transfer Call, Conference Call, After Call Work Time dan Mute.
- c. Menyediakan fasilitas untuk menampilkan Caller ID dari penelepon dan dapat digunakan untuk aplikasi Computer Telephony Integration (CTI) dan Quality Management System (Voice/Video Recording).
- d. Menyediakan interkoneksi dengan berbagai perangkat telepon seperti telepon analog dan telepon berbasis IP baik hardphone atau softphone.
- e. Menyediakan interkoneksi dengan berbagai jenis trunk yang tersedia di Indonesia utamanya SIP Trunk dan mendukung kebutuhan virtual phone number.
- f. Menyediakan routing atas outgoing calls, berdasarkan nomor panggilan yang dihubungi, utamanya untuk pemanggilan nomor telepon selular.
- g. Menyediakan perangkat Telephone Billing System yang dapat mencatat jumlah pemakaian komunikasi telepon secara akurat, berdasarkan nama pemakai, nomor extension, serta group pelayanan.
- h. Menyediakan laporan Telephone Billing System yang dapat diakses secara online real time melalui aplikasi berbasis web, dengan menggunakan Login ID dan password.
- i. Menyediakan sistem administrasi yang dapat dilakukan melalui aplikasi berbasis web dan dapat diakses melalui jaringan internet.

### 3.3.4. Automatic Call Distribution

Contact center dilengkapi dengan aplikasi Automatic Call Distributions (ACD), yang memungkinkan dilakukan pengaturan dan distribusi pelayanan secara terstruktur. Spesifikasi ACD yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan fasilitas bagi Agent dalam memberikan pelayanan contact center dengan melakukan login dari lokasi yang terhubung dengan jaringan intranet atau internet.
- b. Menyediakan fasilitas untuk mendistribusikan secara otomatis kepada Agent dengan metode load balance kepada semua Agent berdasarkan skill, level dan/ atau group pelayanan yang ditetapkan.
- c. Menyediakan aplikasi “*free seeting*” dan setiap Agent dilengkapi dengan login ID dan password (kode sandi) untuk dapat aktif memberikan pelayanan contact center.
- d. Menyediakan fasilitas pengaturan jalur antrian atau *call flow* berbasis *Graphical User Interface* (GUI), yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan. Pengaturan antrian dapat dilakukan untuk menu pilihan pelayanan dan pengaturan *annoucement* selama antrian
- e. Menyediakan fasilitas untuk mengatur prioritas kepada call ID tertentu yang ditetapkan, seperti berdasarkan nomor telepon selular atau nomor pelanggan.
- f. Menyediakan fasilitas untuk memblock nomor tertentu yang mengganggu proses pelayanan.
- g. Menyediakan fasilitas untuk memudahkan agent menetapkan kode pelayanan pada telepon, hard-phone atau soft-phone untuk menunjukkan kegiatan yang sedang dilakukan Agent.
- h. Menyediakan fasilitas “*annoucement*” baik untuk keperluan “*welcome greeting*” maupun digunakan untuk memberikan informasi selama antrian. Fasilitas *annoucement* yang diberikan minimal dapat merekam suara untuk kurun waktu 10 menit yang dapat dipecah kedalam minimum 20 jenis rekaman.
- i. Menyediakan laporan untuk mengawasi ketersediaan menu pelayanan dan melaporkan menu pelayanan yang sering digunakan.

### 3.3.6. Omni Channel Integration

Dengan kebutuhan untuk memberikan pelayanan dalam berbagai kanal pelayanan meliputi telepon, email, chat dan whatsapp, maka perlu disediakan omni channel dengan persyaratan sebagai berikut :

- a. Menyediakan omni channel yang terintegrasi dan dilengkapi dengan aplikasi antar muka yang terintegrasi untuk semua kanal pelayanan agent contact center.
- b. Menyediakan administasi omnichannel terintegrasi untuk mengelola tingkat layanan secara real time di seluruh saluran dan memastikan konsistensi serta prioritas pelayanan sesuai ketentuan.
- c. Menyediakan API yang terbuka untuk integrasi dengan aplikasi selular serta mendukung pemantauan dan pelaporan khusus.
- d. Menyediakan fasilitas administrator untuk menentukan data pengguna yang diperlukan untuk disalin ke database.
- e. Menyediakan alat bantu Agent untuk menangani beberapa sesi chat bersamaan secara bersamaan, minimal 3 chat. Setiap chat dapat ditransfer atau conference dengan pengguna lain dengan level yang lebih tinggi (Team Leader).
- f. Menyediakan penyimpanan untuk transkrip chat dengan pelanggan dan transkrip chat dapat diteruskan ke Team Leader atau Quality Assurance untuk ditinjau.
- g. Menyertakan fungsionalitas bantuan virtual atau chatbot. Asisten virtual harus dapat memfasilitasi pelayanan tanpa agent dengan menggunakan bahasa alami percakapan untuk menjawab pertanyaan secara cerdas.
- h. Menyediakan chatbot virtual yang dapat dialihkan ke agent contact center berdasarkan aturan bisnis tertentu yang ditetapkan. Setiap pengalihan akan meneruskan ke aplikasi desktop agent seluruh transkrip sesi chatbot untuk membantu agent memahami kebutuhan pelayanan pelanggan.
- i. Menyediakan pengaturan metode distribusi untuk menerima atau mengirimkan tanggapan terhadap live chat, whatsapp, email, yang diterima dari semua

komputer Agent. Pengaturan menggunakan metode distribusi pelayanan secara manual atau otomatis sesuai ketentuan. Setiap permintaan yang masuk akan diteruskan ke salah satu Agent yang bertugas.

- j. Menyediakan nomor SMS dan whatsapp yang digunakan adalah nomor masking yang menunjukkan nomor tersebut adalah milik Kementerian Investasi/BKPM.
- k. Menyediakan whastapp API untuk melakukan pengiriman pesan minimal 50,000 pesan per bulan.
- l. Menyediakan fasilitas untuk mendistribusikan semua pesan, chat dapat didistribusikan kepada pihak lain melalui email.
- m. Menyediakan fasilitas untuk melakukan pemantauan, analisis, evaluasi dan koreksi terhadap kesalahan penulisan, kesalahan publikasi atau kesalahan pelayanan.
- n. Menyediakan fasilitas untuk mengirimkan survei melalui chat atau email pada setiap akhir pelayanan. Hasil survei merupakan bagian yang terintegrasi dengan database pengguna contact center.
- o. Menyediakan laporan pelayanan omni channel secara terpusat dan terintegrasi dengan aplikasi pelaporan.

### 3.3.7. Video Contact Center

Aplikasi *Video contact center* digunakan untuk memberikan pelayanan melalui video untuk pengguna yang tidak bisa datang. Spesifikasi yang harus disediakan oleh aplikasi Video contact center adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan resolusi tinggi (HD/4K) dengan dukungan adaptasi bandwidth untuk memastikan kualitas tetap optimal meski pada jaringan yang tidak stabil. Hal ini penting agar pelanggan dan agent dapat berkomunikasi dengan jelas tanpa gangguan visual yang mengurangi efektivitas percakapan.
- b. Menyediakan kemampuan untuk berbagi layar (Screen Sharing) dengan pelanggan. Fitur ini mempermudah demonstrasi produk atau penyelesaian

masalah teknis secara visual, sehingga pelanggan dapat memahami instruksi atau informasi dengan lebih baik.

- c. Menyediakan fitur obrolan (Live Chat) langsung yang terintegrasi sehingga agent dan pelanggan bisa berbagi link, dokumen, dan pesan teks selama panggilan video. Ini membantu dalam memberikan informasi tambahan tanpa mengganggu jalannya panggilan video.
- d. Menyediakan kemampuan untuk merekam panggilan video. Rekaman ini berguna untuk tujuan pelatihan agent baru, pemantauan kualitas layanan, atau dokumentasi percakapan penting yang bisa dijadikan referensi di masa mendatang.
- e. Menyediakan berbagai pilihan latar belakang virtual untuk menjaga privasi agent dan menghadirkan tampilan yang profesional. Agen dapat memilih latar belakang yang sesuai dengan kebijakan atau situasi tertentu.
- f. Menyediakan sistem penjadwalan janji temu yang memungkinkan pelanggan dan agent mengatur waktu panggilan video yang sesuai bagi keduanya. Ini memastikan tidak ada panggilan yang terlewat dan waktu agent digunakan secara efisien.
- g. Menyediakan integrasi dengan CRM untuk akses cepat ke data pelanggan selama panggilan. Agen dapat melihat riwayat interaksi, informasi pribadi, dan catatan penting lainnya yang membantu dalam memberikan layanan yang lebih personal dan efektif.
- h. Menyediakan analitik yang didukung AI untuk memberikan wawasan tentang performa agen, tingkat kepuasan pelanggan, dan tren umum. Analitik ini membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengukur efektivitas strategi layanan.
- i. Menyediakan dukungan untuk berbagai perangkat (desktop, laptop, tablet, smartphone) dengan platform yang responsif. Pelanggan dan agent dapat mengakses layanan dari perangkat apapun, memastikan fleksibilitas dan kenyamanan.

- j. Menyediakan enkripsi end-to-end untuk panggilan video dan data pelanggan untuk memastikan privasi dan keamanan. Ini melindungi informasi sensitif dari akses yang tidak sah dan menjaga kepercayaan pelanggan.
- k. Menyediakan manajemen antrian panggilan dengan kemampuan prioritas untuk menangani pelanggan berdasarkan urgensi atau status VIP. Ini memastikan pelanggan dengan kebutuhan mendesak atau status penting dilayani lebih cepat.
- l. Menyediakan transkripsi waktu nyata dari percakapan video untuk referensi dan dokumentasi lebih lanjut. Transkripsi ini dapat membantu dalam menyusun laporan, mengingat detail percakapan, atau menyediakan bahan untuk analisis lebih lanjut.
- m. Menyediakan dukungan multi-bahasa untuk melayani pelanggan dari berbagai wilayah dengan bahasa yang berbeda. Fitur ini penting untuk contact center dengan basis pelanggan internasional atau beroperasi di wilayah multikultural.
- n. Menyediakan sistem pengumpulan umpan balik pelanggan setelah panggilan video untuk mengukur tingkat kepuasan dan area yang perlu ditingkatkan. Umpan balik ini dapat digunakan untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

### 3.3.8. Customer Relationship Management (CRM)

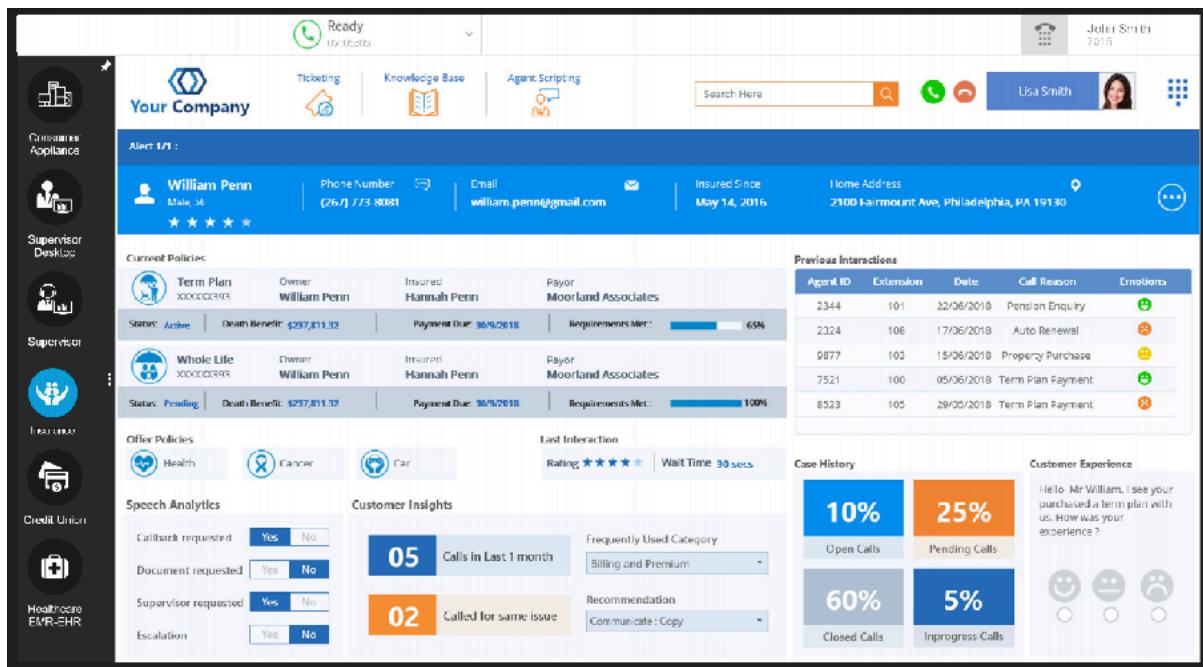
Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) digunakan untuk mencatat, mengawasi dan melaporkan pelayanan pelanggan secara optimal. Dengan demikian setiap pelayanan dan proses kerja yang dijalankan serta perkembangan penyelesaian permohonan dapat terpantau dengan baik. Data-data pelayanan yang dicatat menjadi laporan kinerja pelayanan contact center.

Fokus utama penggunaan Customer Relationship Management (CRM) adalah untuk mencatat aktivitas yang terjadi pada saat adanya pelayanan antara Pelanggan dengan Agent contact center. Dalam hal ini aplikasi ini berfungsi sebagai alat bantu untuk mencatat permintaan pelanggan, eskalasi permintaan ke bagian terkait, pelaporan serta pengawasan proses penyelesaian. Fitur-fitur yang diperlukan antara lain:

- a. Menyediakan aplikasi CRM berbasis web dengan lisensi yang cukup untuk integrasi pelayanan melalui telepon, email, live chat, media sosial baik untuk keperluan Agent maupun Back Office.
- b. Menyediakan pencatatan terhadap nama pelanggan, beserta nomor telepon, alamat email, serta dapat melakukan verifikasi data pelanggan dan pengkinian data berdasarkan informasi dari pelanggan.
- c. Menyediakan penyimpanan dan database pelayanan pelanggan untuk mencatat permintaan pelanggan berdasarkan kategori, tanggal pelayanan, jam pelayanan, jenis pelayanan, prioritas pelayanan, uraian permintaan, status penyelesaian serta materi penjelasan yang diberikan.
- d. Menyediakan pengelolaan dan pelacakan kasus pelanggan dari awal hingga selesai, termasuk eskalasi dan penyelesaian otomatis untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan penyelesaian masalah pelanggan serta memastikan semua tahapan penting tercapai dan mengidentifikasi kendala dalam penyelesaian kasus.
- e. Menyediakan pengelolaan dan pemantauan Service Level Agreements (SLAs) untuk memastikan kepatuhan terhadap standar layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- f. Menyediakan fungsi eskalasi yang memastikan bahwa masalah bisa ditindaklanjuti secara berjenjang sesuai dengan kewenangan dan aturan yang ditentukan secara internal. Eskalasi berjenjang dapat dilakukan secara manual atau otomatis untuk minimal 3 level eskalasi dan dapat diatur berdasarkan prioritas dan SLA yang ditetapkan.
- g. Menyediakan notifikasi kepada pengguna terkait dengan adanya eskalasi permintaan informasi, baik melalui notifikasi pada aplikasi yang digunakan ataupun melalui email atau WhatsApp.
- h. Menyediakan portal layanan mandiri untuk pelanggan yang mencakup chatbots, artikel pengetahuan, dan komunitas online, memungkinkan pelanggan mencari solusi sendiri dan mengurangi beban kerja agent.

- i. Menyediakan penjadwalan janji temu dengan pelanggan untuk layanan atau dukungan, memastikan ketersediaan agent dan teknisi sesuai kebutuhan pelanggan.
- j. Menyediakan sumber informasi pengetahuan, panduan, dan FAQ untuk membantu agent dalam menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efektif.
- k. Menyediakan otomatisasi alur kerja dan proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan manusia, dan memastikan konsistensi dalam penyampaian layanan serta menyediakan alat bantu visual untuk membuat dan mengotomatisasi alur kerja untuk memudahkan pembuatan dan pengelolaan proses bisnis yang kompleks.
- l. Menyediakan otomatisasi tugas berulang dengan menggunakan macro, meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam penanganan kasus.
- m. Menyediakan kecerdasan buatan (Artificial Intelligent) untuk memberikan rekomendasi tindakan selanjutnya, analisis sentimen, dan prediksi perilaku pelanggan berdasarkan data historis dan pola interaksi serta mempercepat penyelesaian masalah dengan solusi berbasis data.
- n. Menyediakan kolaborasi untuk komunikasi internal antar tim, memungkinkan berbagi informasi, mendapatkan bantuan dari tenaga ahli dan pemecahan masalah secara efisien.
- o. Menyediakan antarmuka terpadu untuk agent layanan yang mengelola interaksi pelanggan dari satu tempat, meningkatkan efisiensi dan konsistensi layanan.
- p. Menyediakan layanan email pada platform, termasuk otomatisasi respon, pelacakan, dan pengarsipan email untuk kemudahan akses dan penyelesaian yang cepat serta memastikan semua komunikasi email terdokumentasi dan terorganisir.
- q. Menyediakan layanan live chat memungkinkan agent untuk berinteraksi secara real-time dengan pelanggan, memberikan dukungan cepat dan efisien.

- r. Menyediakan pengelolaan interaksi pelanggan dari platform media sosial seperti Instagram, memungkinkan respons cepat dan pemantauan reputasi merek.
- s. Menyediakan kolaborasi web yang memungkinkan Agent untuk memberikan bantuan penggunaan aplikasi secara real time.
- t. Menyediakan integrasi dengan sistem telepon memungkinkan agent untuk menangani panggilan masuk dan keluar, mencatat interaksi pelanggan dalam CRM melalui pop up screen CTI (Computer Telephony Integration).
- u. Menyediakan integrasi dengan aplikasi pihak ketiga melalui API untuk memperluas fungsi dan koneksi dengan sistem lain.
- v. Menyediakan alat bantu pengumpulan dan analisis umpan balik pelanggan untuk meningkatkan layanan, menilai kinerja agent, dan mengidentifikasi area perbaikan.
- w. Menyediakan laporan dan dashboard real-time yang dapat disesuaikan untuk memantau kinerja tim, menganalisis data layanan, dan mengidentifikasi area untuk peningkatan.
- x. Menyediakan pencatatan dan analisis laporan aktivitas yang memungkinkan untuk meninjau beban kerja, daftar yang harus dilakukan, kategorisasi pelayanan, prioritas atau jadwal kerja, serta melaporkan perkembangan dan resolusi permasalahan.
- y. Menyediakan akses melalui aplikasi mobile memungkinkan agent untuk bekerja dari mana saja, meningkatkan fleksibilitas dan responsivitas.
- z. Menyediakan login ID atau username yang dilengkapi dengan password untuk menggunakan aplikasi dengan minimum 3 level pengguna yaitu User, Manager, Admin. Password dapat diganti sesuai kebutuhan user dengan ketentuan password minimal menggunakan 8 karakter yang terdiri dari kombinasi huruf kecil, huruf besar, dan angka.



Gambar 5 : Contoh Aplikasi Contact Center Terintegrasi.

### 3.3.10. Knowledge Management System

*Knowledge Management System* adalah aplikasi yang dibutuhkan oleh Agent untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanan contact center. Knowledge Management System dapat merupakan sistem terintegrasi dengan aplikasi CRM. Spesifikasi Knowledge Management System adalah sebagai berikut :

- Menyediakan mekanisme penyimpanan informasi berdasarkan kategorisasi informasi pelanggan. Sistem dapat digunakan untuk melampirkan file dokumen, gambar, suara maupun video ke dalam artikel, dan dapat diakses oleh user lain.
- Menyediakan identitas pemilik informasi sebagai kontributor dan tanggal publikasi informasi.
- Menyediakan fasilitas yang memungkinkan semua pengguna dengan level tertentu, dapat menambahkan komentar yang berasal dari user yang berguna untuk pengayaan materi pengetahuan.
- Menyediakan metode pencarian topik pengetahuan yang cepat dan menunjukkan tingkat kesesuaian informasi. Pencarian dilakukan dengan mengetikkan kata kunci.

- e. Menyediakan virtual assistant yang memungkinkan Agent untuk berkomunikasi secara cerdas dengan panduan untuk mendiagnosis dan menyelesaikan permasalahan. Naskah cerdas dari virtual assistant dapat dirancang sehingga bersifat dinamis sesuai dengan alur pelayanan.
- f. Menyediakan fasilitas bagi user bertanya kepada tenaga ahli yang merupakan pegawai yang mempunyai pemahaman dan pengalaman khusus dalam suatu bidang.
- g. Menyediakan fasilitas untuk mengunduh artikel yang tersimpan dalam sistem sesuai dengan haknya.
- h. Menyediakan fasilitas untuk menjawab pertanyaan yang dapat langsung menjawab melalui sistem atau melalui email yang atur oleh petugas admin sistem.
- i. Menyediakan fasilitas untuk melakukan penyuntingan atas artikel, meliputi edit kategori dan pengarsipan bagi pengetahuan yang sudah tersimpan.
- j. Menyediakan fasilitas untuk melakukan penyesuaian atas data pengguna, meliputi mengatur data user, menambah user atau menghapus user.
- k. Menyediakan laporan aktivitas per periode tertentu, laporan daftar artikel, dan laporan daftar user. Laporan aktivitas berisi jumlah pengunjung sistem, jumlah artikel, jumlah komentar per periode, jumlah kontributor dan artikel yang banyak dicari oleh user.
- l. Menyediakan halaman utama yang dapat menampilkan informasi terbaru dan informasi yang paling banyak dibaca serta informasi yang paling favorit.
- m. Menyediakan alat bantu untuk melakukan belajar sendiri (self-study) terhadap informasi produk, prosedur, kebijakan dan pembelajaran lainnya yang sesuai kebutuhan.
- n. Menyediakan alat bantu belajar sendiri yang dapat diatur penggunaannya, sehingga setiap pengguna harus menyelesaikan suatu modul belajar sebelum berpindah ke modul berikutnya.
- o. Menyediakan alat bantu untuk melakukan ujian pada setiap penyelesaian proses belajar serta tingkat kelulusan pada setiap modul belajar sendiri dapat ditetapkan.

### 3.3.5. Contact Center Reporting

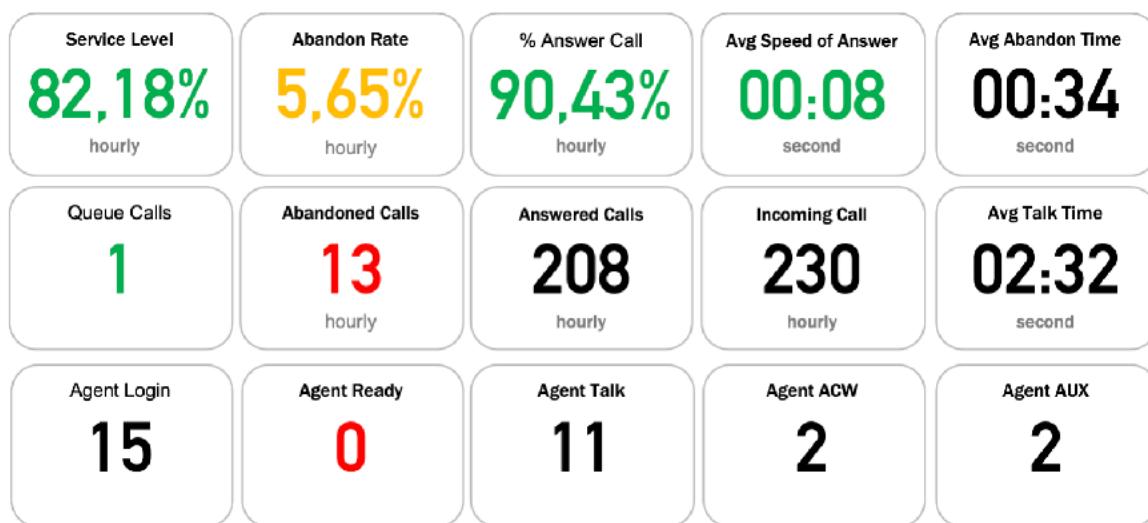
Aktivitas contact center dapat dimonitor dan dilaporkan secara berkesinambungan, untuk itu dibutuhkan perangkat yang secara terus menerus memantau aktivitas call atau kanal lainnya di contact center. Hal ini dilakukan oleh contact center Reporting dengan spesifikasi sebagai berikut :

- a. Menyediakan laporan secara real time dan historical terhadap detail aktivitas Agent terhadap staff time, login time, log-off time, available time, talk time, hold-time, after call work time, wrap up time dan aktivitas lain yang terkait.
- b. Menyediakan laporan terhadap jumlah pelanggan yang menelepon (calls offered atau incoming call), jumlah yang terjawab (call answered), jumlah antrian (call queue), jumlah yang diputus oleh sistem (call drop), jumlah yang memutuskan sambungan (abandoned).
- c. Menyediakan detail laporan terhadap aktivitas pelanggan pada setiap jalur antrian termasuk pencapaian service level dan abandon rate.
- d. Menyediakan detail laporan atas data historical aktivitas Agent, group dan trunk dalam bentuk laporan per setengah jam, per jam, harian, mingguan, bulanan.
- e. Menyediakan laporan atas data historical dalam bentuk laporan detail aktivitas per Agent, aktivitas semua Agent, aktivitas per group, aktivitas semua group.
- f. Menyediakan format laporan yang dapat dimodifikasi (customized reporting) serta memungkinkan untuk menetapkan batas (set threshold) terhadap beberapa parameter penting seperti target abandon call, target abandon time, dan target service level.
- g. Menyediakan laporan dalam bentuk grafik line chart, bar chart, pie chart baik terhadap laporan real time maupun historical report. Grafik dapat dikonversi ke dalam bentuk JPEG atau format file lainnya yang dapat dibuka pada standar aplikasi komputer.
- h. Menyediakan forecasting terhadap kebutuhan Agent dengan simulasi historical data atas berbagai kondisi pelayanan contact center.

- i. Menyediakan laporan yang dapat diakses secara bersamaan oleh lebih dari 2 (dua) pengguna dari komputer yang berbeda dan dapat mengakses laporan yang berbeda.
- j. Menyediakan Login ID dan password bagi pengguna untuk dapat mengakses data dan laporan yang bertingkat sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- k. Menyediakan laporan berbasis web yang dapat diakses secara remote dimana ketersediaan jaringan intranet atau internet memungkinkan.
- l. Menyediakan laporan performance contact center yang dapat ditampilkan pada layar wallboard atau TV LED yang terupdate secara regular dengan interval minimal setiap 3 detik.
- m. Menyediakan fasilitas untuk mengekspor laporan yang disediakan ke aplikasi lain untuk dapat diolah atau digunakan untuk keperluan analisis.
- n. Menyediakan media penyimpanan terintegrasi yang memungkinkan data historical disimpan dalam jangka waktu minimum 1 tahun dan diakses seketika sesuai kebutuhan.

**Contact Center Queue Statistics**

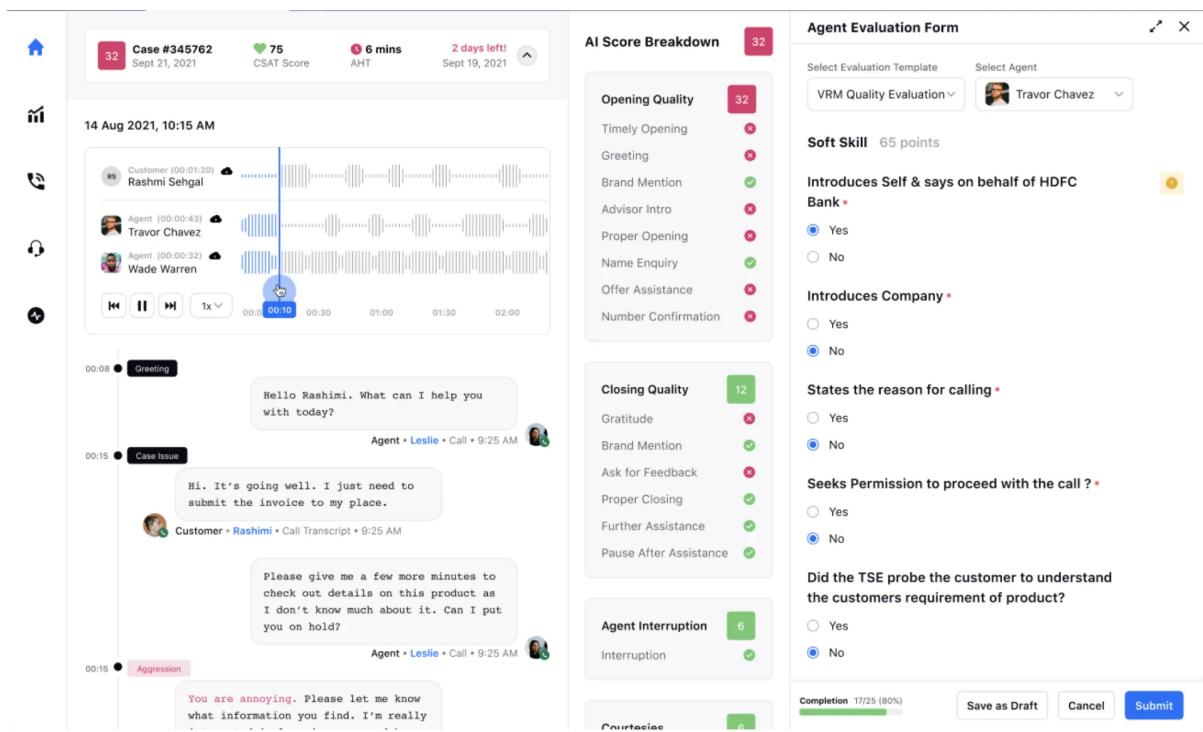
Thursday, 18 June, 2017 11:30

*Gambar 6 : Contoh Dashboard Antrian Contact Center*

### 3.3.7. Quality Management System

Aplikasi Quality Management System merupakan aplikasi yang digunakan untuk merekam bukti pelayanan dan dapat digunakan sebagai acuan perbaikan kualitas pelayanan.

- a. Melakukan perekaman pembicaraan atau pelayanan Agent dengan pelanggan, baik dalam bentuk rekaman suara maupun dilengkapi dengan rekaman video.
- b. Menyediakan alat bantu untuk menganalisis pelayanan dengan menggunakan kanal telepon, email, dan chat.
- c. Menyediakan alat bantu pencarian rekaman dengan mencantumkan nomor telepon pelanggan, tanggal dan jam rekaman, login ID Agent, nama Agent atau jenis pelayanan yang diberikan.
- d. Menyediakan formulir penilaian kualitas pelayanan untuk melakukan penilaian rekaman secara online, sehingga memudahkan dalam penilaian kualitas pelayanan dan menganalisis tingkat penyelesaian dan kepuasan pelanggan,
- e. Menyediakan alat bantu untuk melengkapi setiap rekaman dengan tag atau kode yang dapat diisi oleh pihak Quality Assurance, sehingga menjadi catatan yang memudahkan untuk menunjukkan isi dari rekaman tersebut.
- f. Menyediakan fasilitas untuk menentukan jumlah sampel penilaian kualitas dan/ atau parameter kualitas, sebagai acuan pengawasan.
- g. Menyediakan fasilitas untuk konversi rekaman suara menjadi naskah percakapan, sehingga memudahkan dalam penilaian kualitas dan pengawasan.
- h. Menyediakan laporan rekapitulasi penilaian kualitas pelayanan yang dapat diatur dan disesuaikan dengan kebutuhan. Laporan penilaian kualitas dapat ditampilkan pada dashboard dan diperbarui setiap jam.
- i. Menyediakan fasilitas untuk melakukan pengawasan (live monitoring) pelayanan telepon, baik inbound maupun outbound serta pelayanan digital.
- j. Menyediakan media penyimpanan terintegrasi yang memungkinkan data rekaman disimpan dalam jangka waktu minimum 1 tahun dan diakses seketika sesuai kebutuhan.



Gambar 7 : Contoh Aplikasi QMS.

### 3.3.11. Perangkat dan Jaringan

Perangkat server dan PC dilengkapi dengan hardware dan software yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan contact center. Spesifikasi perangkat yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan contact center adalah sebagai berikut :

- Menyediakan notebook dengan spesifikasi minimum processor Core i3, 8GB RAM, 500 GB hard disk, Monitor 14”, Mouse, keyboard, LAN, dan tanpa media penyimpanan.
- Menyediakan komputer untuk agent contact center dengan spesifikasi minimum processor Core i3, 8GB RAM, 500 GB hard disk, Monitor flat LCD 20”, Mouse, keyboard, LAN, dan tanpa media penyimpanan.
- Menyediakan telepon berbasis IP yang dilengkapi dengan tombol keypad dial dengan minimum tombol hold, transfer, conference, login/logout, mute, yang dilengkapi juga dengan display, dengan merek yang sama dengan Sistem Telephony yang digunakan.

- d. Menyediakan headset untuk setiap Agent contact center dengan spesifikasi standar konektor atau tanpa interface khusus, model penutup telinga monaural dan mic noise cancellation serta dilengkapi dengan busa yang mudah diganti.
- e. Menyediakan komputer dengan standar sistem operasi berbasis windows serta dilengkapi dengan aplikasi internet, email, aplikasi office word processor, presentation, dan spreadsheet berikut lisensinya.
- f. Menyediakan perangkat scanner yang dapat digunakan secara bersama melalui jaringan LAN.
- g. Menyediakan printer untuk pencetakan laporan atau dokumentasi secara tersentralisasi melalui jaringan LAN.
- h. Menyediakan sistem kabel dengan UTP CAT-6 yang dilengkapi dengan Patch Panel CAT-6, Wiring Management, Labeling, dan Jack RJ45 CAT-6.

### 3.3.12. Pemeliharaan

Penyedia teknologi memastikan bahwa dapat menyediakan pemasangan, pemeliharaan dan perbaikan perangkat yang dibutuhkan contact center dengan spesifikasi sebagai berikut :

- a. Melakukan pemasangan perangkat jaringan (router, switch, firewall) dan perangkat contact center (telepon IP, headset, server) serta menghubungkan perangkat ke jaringan sesuai dengan rencana instalasi.
- b. Melakukan konfigurasi awal pada perangkat sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan operasional serta mengintegrasikan perangkat dengan sistem yang sudah ada.
- c. Melakukan pengujian fungsi pada setiap perangkat untuk memastikan operasional yang sesuai serta mendokumentasikan hasil instalasi dan pengujian untuk referensi dan pemeliharaan di masa mendatang.
- d. Melakukan pemeriksaan kinerja perangkat secara berkala untuk melakukan identifikasi dini terhadap potensi masalah dan memastikan tidak ada penurunan performa serta melakukan pembaruan sistem atau firmware dan software secara berkala untuk menjaga keamanan dan kinerja.

- e. Menggunakan alat pemantauan untuk memantau jaringan dan perangkat secara real-time serta memberikan notifikasi otomatis untuk alert jika terjadi anomali atau potensi masalah. Melakukan analisis data dari pemantauan untuk mengidentifikasi tren dan potensi masalah di masa depan.
- f. Melakukan pelatihan untuk pengguna mengenai penggunaan perangkat dan sistem serta memberikan pelatihan teknis untuk staf IT internal agar mereka dapat menangani masalah dasar.
- g. Menyediakan laporan untuk setiap perbaikan, perubahan dan pemeliharaan yang dilakukan, termasuk masalah yang ditemukan dan solusi yang diterapkan serta menyusun laporan pemeliharaan rutin dan temuan yang signifikan.
- h. Menyediakan dokumentasi konfigurasi untuk semua perangkat yang dipasang serta memberikan manual penggunaan untuk perangkat dan sistem yang terpasang.
- i. Menyediakan dukungan teknis 24/7 untuk menangani masalah yang mendesak serta menyediakan layanan helpdesk untuk bantuan sehari-hari serta menyediakan dukungan jarak jauh untuk penyelesaian masalah tanpa harus datang ke lokasi.

### 3.4. MANAJEMEN INFRASTRUKTUR

#### 3.4.1. Lokasi Pelayanan

Pemilihan infrastruktur dapat mempertimbangkan model penyediaan pelayanan contact center. Dengan menyediakan ruangan contact center pada gedung yang dikelola sendiri dan melakukan renovasi sesuai kebutuhan contact center. Dengan demikian semua kebutuhan perangkat teknologi, aplikasi, tenaga kerja dan pemeliharaan ruangan dikelola secara mandiri.



*Gambar 8 : Ruangan Contact Center*

Ruangan yang dapat digunakan sebagai lokasi contact center yang memungkinkan untuk mengakomodasi kepentingan pelayanan pelanggan. Untuk mendukung efektivitas proses pelayanan contact center, maka pemilihan lokasi contact center harus memperhatikan beberapa ketentuan sebagai berikut:

- a. Lokasi gedung terjangkau melalui transportasi umum dan tersedia selama 15 jam atau minimal mulai jam 06:00 pagi dan 21:00 malam.

- b. Menyediakan kemudahan akses untuk karyawan yang memiliki keterbatasan fisik atau penyandang disabilitas.
- c. Menyediakan akses ke ruangan atau gedung selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
- d. Menyediakan lokasi parkir yang memadai untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 yang sesuai dengan minimal 50% dari kapasitas pelayanan contact center.
- e. Menyediakan ruang terbuka untuk kebutuhan evakuasi dalam kondisi darurat.

### 3.4.2. Ruangan Contact Center



*Gambar 9 : Meja dan Kursi Kerja Contact Center*

Ruangan yang dapat digunakan untuk pelayanan contact center yang mengakomodasi kepentingan Pelayanan Pelanggan. Untuk mendukung efektivitas

proses pelayanan contact center, maka penataan ruangan contact center harus memperhatikan beberapa ketentuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan dekorasi ruangan dengan penataan yang bernilai estetika, sesuai dengan identitas Kementerian Investasi/BKPM.
- b. Menyediakan ruangan yang memadai dalam 1 lantai, sehingga menjamin kelancaran hubungan kerja dan koordinasi antar pegawai.
- c. Menyediakan meja kerja (kubikal) untuk Agent dan Back Office dengan ukuran minimum 100x60x75 cm (panjang x lebar x tinggi) dan jumlah yang memadai untuk memberikan pelayanan baik melalui telepon, email atau chat.
- d. Menyediakan meja kerja untuk Team Leader dengan ukuran minimum 120x60x75 cm (panjang x lebar x tinggi) dan jumlah yang memadai untuk memberikan pengawasan, bantuan dan koordinasi dalam pelayanan Agent contact center.
- e. Menyediakan meja kerja (kubikal) Quality Assurance dengan ukuran minimum 120x60x75 cm (panjang x lebar x tinggi) dan jumlah yang memadai untuk melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan secara real time ataupun secara rekaman.
- f. Menyediakan meja kerja dan kursi kerja yang ergonomis yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan dengan posisi duduk dalam jangka waktu yang lama.
- g. Menyediakan ruangan yang terbuka dengan tinggi standar kantor ( $\pm 275\text{cm}$ ).
- h. Menyediakan lantai yang dilapisi dengan karpet, sehingga meredam suara bising dalam pelayanan contact center.
- i. Menyediakan papan informasi atau dashboard yang memudahkan untuk mendapatkan informasi terkini serta melakukan pengawasan aktivitas contact center.
- j. Menyediakan alat-alat peralatan kantor seperti printer.
- k. Menyediakan peralatan CCTV untuk mengawasi aktivitas pelayanan contact center melalui layar monitor dan dilengkapi dengan rekaman video selama minimal 1 tahun.

- I. Menyediakan ruangan yang memungkinkan untuk pengembangan kapasitas sesuai perkembangan beban kerja dan struktur organisasi.

### 3.4.3. Ruangan Pendukung

Dalam menyediakan ruangan pendukung bagi operasional contact center, diperlukan ruangan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan ruangan rapat, pelatihan dan bimbingan untuk pelatihan pengetahuan atau peningkatan keterampilan Agent dan tenaga pendukung contact center. Kapasitas ruangan direkomendasikan dapat memuat untuk ±20 orang peserta pelatihan.
- b. Menyediakan ruangan breakout yang memungkinkan karyawan untuk melaksanakan kegiatan bersama.
- c. Menyediakan ruangan penyimpanan (loker) dengan ukuran minimum 35x45x45 cm (panjang x lebar x tinggi) bagi setiap karyawan dengan jumlah yang memadai. Loker yang disediakan harus bisa menjamin bahwa barang-barang pribadi dari setiap karyawan dapat terjaga dengan baik.
- d. Menyediakan ruangan istirahat yang memungkinkan karyawan untuk menunggu jadwal masuk atau tidur. Jika disediakan ruangan untuk tidur, maka harus yang berbeda berdasarkan jenis kelamin karyawan.
- e. Menyediakan ruangan untuk makan dengan kapasitas ±20 orang atau disesuaikan dengan kapasitas contact center. Ruangan makan yang memadai beserta perlengkapan pendukung yang dibutuhkan seperti Kulkas, Microwave, Dispenser, TV dan Dashboard.
- f. Menyediakan toilet dengan jumlah yang cukup sesuai dengan rasio jumlah karyawan. Toilet yang disediakan ruangan yang berbeda berdasarkan jenis kelamin karyawan.
- g. Menyediakan ruangan khusus untuk melaksanakan ibadah yang berbeda berdasarkan jenis kelamin karyawan.

### 3.4.4. Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Dalam menyediakan ruangan operasional contact center diperlukan ruangan dengan memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai panduan adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan perangkat untuk menjamin adanya ketersediaan air minum dan ketersediaan air bersih yang cukup.
- b. Menyediakan perangkat dapat mengontrol tingkat kebisingan dalam ruangan pelayanan, sehingga tidak mengganggu proses pelayanan.
- c. Menyediakan ruangan dengan keleluasaan bergerak secara sehat dan teratur, sehingga menjamin kelancaran proses pekerjaan dan menjamin keselamatan pada saat kondisi darurat.
- d. Menyediakan pencahayaan yang memadai dan memungkinkan mendapatkan pencahayaan secara alami dari cahaya matahari.
- e. Menyediakan ventilasi yang memadai dan memungkinkan sirkulasi udara segar baik siang maupun malam.
- f. Menyediakan perangkat dapat mengontrol tingkat suhu ruangan pada semua ruangan yang tersedia.
- g. Menyediakan perangkat dan petugas yang memadai untuk menjaga kebersihan lingkungan secara rutin.
- h. Menyediakan jaminan keamanan informasi dengan memperhatikan proses pengawasan, pengamanan arsip dan dokumentasi, ruangan dilengkapi sistem keamanan gedung, seperti; sistem alarm, alat deteksi asap, dan pintu akses sidik jari.
- i. Menyediakan jaminan keamanan informasi dengan memperhatikan proses pengawasan, pengamanan arsip dan dokumentasi, ruangan dilengkapi sistem keamanan gedung, seperti; sistem alarm, alat deteksi asap, dan pintu akses sidik jari.
- j. Menyediakan panduan kesehatan kerja kepada semua karyawan serta melakukan sosialisasi prosedur kesehatan dan keselamatan kerja kepada semua karyawan serta melakukan simulasi secara berkala.

- k. Melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala, utamanya pemeriksaan terhadap mata dan telinga, sehingga dapat memberikan pelayanan dengan kondisi penglihatan dan pendengaran yang prima.
- l. Menyediakan pelayanan medis serta kotak P3K untuk memberikan pertolongan pertama pada kondisi darurat. Pelayanan medis dan ketersediaan kotak P3K harus diperiksa secara berkala untuk menjamin peralatan dapat digunakan dan obat-obatan yang disediakan tidak kadaluarsa.
- m. Menyediakan kursi ergonomik yang memadai dalam bekerja. Ketersediaan kursi ergonomik menjamin agent dapat memberikan pelayanan dengan nyaman dalam posisi duduk.
- n. Menyediakan panduan untuk mencegah dan menanggulangi pengaruh buruk terhadap penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya.
- o. Menyediakan alat untuk mendeteksi kondisi darurat seperti kebakaran, asap dan kondisi darurat lainnya yang membahayakan keselamatan karyawan dalam bekerja.
- p. Menyediakan pipa air (hidran) pemadam kebakaran yang memadai untuk menghadapi kondisi darurat. Kondisi hidran dan perangkat pemadam kebakaran harus diperiksa secara berkala.
- q. Menyediakan jalur evakuasi dan tangga atau pintu darurat beserta petunjuk jalur evakuasi yang terlihat dengan jelas pada saat siang maupun malam hari.

### 3.4.5. Rencana Pemulihan Bencana

Manajemen contact center memiliki tanggung jawab untuk memastikan kontinuitas pelayanan meskipun terjadi bencana. Untuk itu, perlu disusun Rencana Pemulihan Bencana atau Disaster Recovery Plan (DRC) dengan solusi efektif dan efisien yang sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Kegagalan Akses Jaringan Internet

Dalam situasi jaringan internet mengalami kegagalan dan mengakibatkan pelayanan tidak dapat diberikan di lokasi utama. Manajemen contact center dapat menyediakan solusi alternatif :

- i. Menggunakan penyedia layanan internet (ISP) cadangan yang dapat segera diaktifkan ketika ISP utama mengalami masalah.
- ii. Menyediakan perangkat mobile hotspot untuk agent dan memastikan akses VPN yang aman untuk koneksi internet.
- iii. Mengaktifkan kantor cabang sebagai pusat operasional sementara dengan akses internet yang sudah dipersiapkan.

b. Kegagalan Akses Jaringan Telepon

Ketika jaringan telepon mengalami kegagalan dan mengakibatkan pelayanan tidak dapat diberikan di lokasi utama, maka dapat menerapkan :

- i. Menggunakan sistem telepon berbasis internet (VoIP) yang dapat dialihkan ke lokasi alternatif atau ke perangkat mobile agent.
- ii. Mengatur forwarding panggilan otomatis ke nomor telepon cadangan atau ke perangkat mobile agent.
- iii. Mengimplementasikan sistem komunikasi terpadu yang menggabungkan telepon, chat, dan email dalam satu platform yang dapat diakses dari berbagai lokasi.

c. Terjadi Kebakaran

Dalam kejadian kebakaran yang menyebabkan pelayanan tidak dapat diberikan di lokasi utama, maka manajemen contact center harus mengatasi dengan langkah-langkah berikut :

- i. Menyediakan lokasi backup fisik yang dilengkapi dengan fasilitas yang sama seperti lokasi utama.
- ii. Menetapkan prosedur evakuasi dan pemulihan yang jelas dan melatih semua agent secara berkala.
- iii. Menggunakan sistem penyimpanan data di cloud untuk memastikan data tetap aman dan dapat diakses dari lokasi alternatif.

d. Saat Terjadi Bencana Alam

Dalam situasi bencana alam yang memungkinkan agent bekerja dari lokasi alternatif atau dari rumah, maka dapat menerapkan :

- i. Menyediakan infrastruktur dan alat kerja yang mendukung Work From Home (WFH) dan Work From Anywhere (WFA), seperti laptop, headset, dan akses VPN.
- ii. Menggunakan sistem kolaborasi online untuk memastikan komunikasi dan koordinasi tetap berjalan lancar.
- iii. Mengembangkan kebijakan kerja fleksibel yang memungkinkan agent untuk bekerja dari berbagai lokasi dengan tetap memenuhi standar pelayanan.

e. Saat Terjadi Bencana Kesehatan

Dalam situasi bencana kesehatan yang mengharuskan agent bekerja secara remote atau Work From Anywhere (WFA), maka dapat diterapkan:

- i. Memastikan infrastruktur IT yang memadai untuk mendukung remote working, termasuk akses VPN yang aman, perangkat kerja yang memadai, dan sistem keamanan siber yang kuat.
- ii. Memberikan pelatihan dan dukungan teknis secara berkala untuk memastikan agent dapat bekerja secara efektif dari lokasi manapun.
- iii. Mengimplementasikan sistem monitoring dan evaluasi kinerja agent secara online untuk memastikan produktivitas dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

f. Rencana Pemulihan Bencana Secara Tertulis

Rencana pemulihan bencana harus disusun secara tertulis dan menjadi bagian integral dari rencana pengembangan contact center. Rencana ini harus mencakup:

- i. Mendokumentasikan semua prosedur dan protokol pemulihan bencana secara rinci dan memastikan semua agent memahami dan mengikutinya.
- ii. Melakukan skenario dan simulasi bencana secara berkala untuk memastikan kesiapan seluruh tim dalam menghadapi situasi darurat.

- iii. Melakukan evaluasi dan pembaruan rencana pemulihan bencana secara berkala berdasarkan pengalaman dan perubahan kondisi.

## 4. BIAYA CONTACT CENTER

Komponen biaya operasional contact center dapat bervariasi tergantung pada model operasional yang diterapkan. Secara garis besar operasional contact center dapat dilakukan dengan model swakelola atau diserahkan kepada Business Process Outsourcing (BPO). Penerapan BPO di Indonesia dapat dilakukan dengan metode :

- a. Kemitraan secara penuh.
- b. Kemitraan untuk penyediaan teknologi.
- c. Kemitraan untuk penyediaan tenaga kerja.
- d. Kemitraan untuk penyediaan ruangan kerja.
- e. Kemitraan untuk penyediaan jaringan telekomunikasi.

Komponen biaya operasional contact center melibatkan berbagai aspek yang harus diperhitungkan untuk memastikan kelancaran dan efisiensi operasi. Beberapa komponen biaya operasional contact center adalah sebagai berikut :

- a. Biaya Tenaga Kerja
  - i. Gaji Karyawan yang mencakup gaji pokok untuk agent contact center, team leader, supervisor, dan manajer. Gaji karyawan contact center tergantung pada lokasi, pengalaman, kompetensi dan posisi.
  - ii. Tunjangan dan insentif yang mencakup tunjangan seperti kesehatan, transportasi, dan makan, serta insentif berdasarkan kinerja.
  - iii. Pelatihan dan pengembangan yang mencakup biaya untuk pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan termasuk pembekalan karyawan baru dan pelatihan lanjutan sesuai kebutuhan pengembangan kompetensi.
  - iv. Penghargaan yang mencakup biaya untuk program penghargaan yang dapat dilaksanakan per bulan, kuarter atau tahunan. Penghargaan dapat dilakukan dengan kepesertaan pada tingkat nasional atau regional.
- b. Biaya Infrastruktur

- i. Biaya sewa ruang kantor yang digunakan untuk operasional contact center. Sewa ruang kantor bervariasi tergantung pada lokasi, fasilitas dan ukuran.
  - ii. Biaya peralatan kantor yang mencakup biaya pembelian dan pemeliharaan peralatan seperti furniture, peralatan elektronik dan peralatan lainnya yang diperlukan untuk operasional.
- c. Biaya Teknologi
- i. Biaya lisensi dan pemeliharaan sistem contact center, CRM yang digunakan untuk manajemen interaksi dengan pelanggan.
  - ii. Biaya aplikasi untuk software pendukung seperti aplikasi monitoring, reporting, dan analitik.
  - iii. Biaya peralatan yang mencakup komputer dan headset.
  - iv. Biaya untuk internet, telekomunikasi, dan jaringan internal contact center.
- d. Biaya Operasional
- i. Biaya utilitas yang mencakup biaya untuk listrik, air, dan utilitas lainnya yang diperlukan untuk operasional kantor.
  - ii. Biaya kebersihan dan keamanan yang mencakup biaya untuk jasa kebersihan dan keamanan kantor.
  - iii. Biaya administrasi dan overhead yang mencakup biaya alat tulis, pengiriman surat, dan biaya overhead lainnya.
- e. Biaya Lain-lain
- i. Biaya marketing yang mencakup biaya untuk kegiatan pemasaran dan promosi layanan contact center.
  - ii. Biaya kontingensi yang dialokasikan untuk keperluan tak terduga.

#### 4.1. Biaya Tenaga Kerja

Perhitungan biaya tenaga kerja dengan memperhitungkan kenaikan UMP Jakarta sebesar 5% serta perhitungan BPJS Kesehatan, Jamsostek, PMK dan THR adalah sebagai berikut :

*Tabel 16 : Biaya Agent Contact Center per Bulan.*

Deskripsi	Faktor	Agent Inbound	Agent Digital	Agent English	Agent Video
Gaji		5.320.750	5.320.750	5.320.750	5.320.750
Tunjangan Kehadiran	20 hari	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Tunjangan Keahlian			500.000	750.000	750.000
Sub Total A		6.820.750	7.320.750	7.570.750	7.570.750
BPJS Kesehatan	4%	272.830	292.830	302.830	302.830
Jamsostek	6,24%	425.615	456.815	472.415	472.415
PMK	8,33%	568.396	610.063	630.896	630.896
THR	8,33%	568.396	610.063	630.896	630.896
Sub Total B		1.835.237	1.969.771	2.037.037	2.037.037
Management Fee (C)	10,00%	682.075	732.075	757.075	757.075
<b>Total (A + B + C)</b>		<b>9.338.062</b>	<b>10.022.596</b>	<b>10.364.862</b>	<b>10.364.862</b>

Perhitungan biaya tenaga kerja untuk team leader, quality assurance, trainer, desk control, IT support, supervisor adalah sebagai berikut :

*Tabel 17 : Biaya Leader dan Support Contact Center per Bulan.*

Deskripsi	Faktor	Team Leader	Support	Quality	Supervisor
Gaji		5.853.000	6.651.000	7.183.000	7.981.000
Tunjangan Jabatan		2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.500.000
Sub Total A		7.853.000	8.651.000	9.183.000	10.481.000
BPJS Kesehatan	4%	314.120	346.040	367.320	419.240
Jamsostek	6,24%	490.027	539.822	573.019	654.014
PMK	8,33%	654.417	720.917	765.250	873.417
THR	8,33%	654.417	720.917	765.250	873.417
Sub Total B		2.112.981	2.327.696	2.470.839	2.820.088
Management Fee (C)	10,00%	785.300	865.100	918.300	1.048.100
<b>Total (A + B + C)</b>		<b>10.751.281</b>	<b>11.843.796</b>	<b>12.572.139</b>	<b>14.349.188</b>

Berdasarkan perhitungan biaya tenaga kerja tersebut di atas dapat dirangkum total biaya tenaga kerja. Biaya tenaga kerja dapat ditambahkan dengan biaya

pelatihan dan pengembangan. Biaya pengembangan dapat berupa program penghargaan untuk membangun kompetensi tenaga kerja contact center.

*Tabel 18 : Biaya Tenaga Kerja Contact Center per Tahun.*

NO	Deskripsi	Qty	Biaya Satuan	Bulan	Total (IDR)
1	Agent	100	9.338.062	12	11.205.674.400
2	Agent English	4	10.364.862	12	497.513.376
3	Team Leader	7	10.751.281	12	903.107.604
4	Quality Assurance	8	12.572.139	12	1.206.925.344
5	Desk Control	1	10.751.281	12	129.015.372
6	IT Support	1	12.572.139	12	150.865.668
7	Data Analyst	1	10.751.281	12	129.015.372
8	Fotografer	2	10.751.281	12	258.030.744
9	Videografer	1	10.751.281	12	129.015.372
10	Supervisor	1	14.349.188	12	172.190.256
11	Trainer	2	12.572.139	12	301.731.336
12	Technical Writer	1	11.843.796	12	142.125.552
13	Design Grafis	1	12.572.139	12	150.865.668
14	Admin	1	10.751.281	12	129.015.372
15	IT Chatbot	2	12.572.139	12	301.731.336
<b>TOTAL</b>		<b>123</b>			<b>15.806.822.772</b>

Dengan menggunakan persentase biaya tenaga kerja sebesar 10% sebagai biaya pengembangan, maka total biaya tenaga kerja adalah sebagai berikut :

*Tabel 19 : Biaya Tenaga Kerja dan Pengembangan.*

Komponen	Faktor	Biaya
Biaya Tenaga Kerja		15.806.822.772
Biaya Pengembangan	10%	1.580.682.277
<b>Total Biaya Tenaga Kerja</b>		<b>17.387.505.049</b>

#### 4.2. Biaya Teknologi

Perhitungan biaya teknologi pada dasarnya sesuai dengan fitur aplikasi yang dibutuhkan. Dengan model operasional berbasis teknologi cloud, maka aplikasi

contact center dan CRM dihitung dengan menggunakan lisensi bulanan. Beberapa komponen aplikasi contact center adalah sebagai berikut :

*Tabel 20 : Biaya Aplikasi Contact Center per Tahun.*

Deskripsi	Qty	Unit Price (USD)	IDR	Total (IDR)
CRM Service Cloud	123	1.980,00	16.500	4.018.410.000
Contact Center	25	1.188,00	16.500	490.050.000
Contact Center - Digital	52	684,00	16.500	586.872.000
Experience Platform	77	360,00	16.500	457.380.000
Video Contact Center	20	1.788,00	16.500	590.040.000
Contact Center Cloud Storage	20	120,00	16.500	39.600.000
Virtual Service Phone Number	20	60,00	16.500	19.800.000
CRM Development and Integration	1			4.822.092.000
Application Maintenance	1			930.322.800
<b>Total</b>				<b>11.954.566.800</b>

#### 4.3. Biaya Perangkat dan Jaringan

Perhitungan biaya perangkat pada dasarnya dapat disesuaikan dengan spesifikasi perangkat yang dibutuhkan. Biaya sewa perangkat didasarkan pada masa pakai perangkat, misalnya penggunaan PC dan headset untuk jangka waktu tiga tahun, sehingga menjadi lebih efisien dalam pengelolaan biaya. Dengan sistem sewa ini, contact center dapat mengurangi beban biaya awal yang tinggi dan memastikan perangkat selalu dalam kondisi optimal selama masa pakai.

Beberapa komponen perangkat kerja pada layanan contact center yang termasuk dalam perhitungan biaya sewa antara lain:

- a. Personal Computer (PC) merupakan komponen utama yang digunakan oleh agent contact center untuk mengakses berbagai aplikasi dan sistem yang dibutuhkan dalam menangani panggilan dan tugas-tugas lainnya. Spesifikasi PC dapat disesuaikan dengan kebutuhan operasional contact center, termasuk software untuk menjalankan PC beserta lisensinya.

- b. Headset berkualitas tinggi diperlukan untuk memastikan komunikasi yang jelas dan nyaman antara agent dan pelanggan. Headset biasanya dilengkapi dengan fitur noise-cancelling untuk mengurangi gangguan suara latar.
- c. Monitor yang digunakan oleh agent harus memiliki resolusi yang baik dan ukuran yang cukup untuk mendukung multi-tasking dan kenyamanan visual selama bekerja.
- d. Keyboard dan Mouse yang digunakan sebagai perangkat input yang harus ergonomis untuk mengurangi risiko cedera akibat penggunaan dalam jangka waktu panjang.
- e. Perangkat jaringan seperti router dan switch yang memastikan konektivitas jaringan yang stabil dan cepat, sangat penting untuk operasional contact center.

Dengan menyewa perangkat, contact center dapat melakukan upgrade teknologi secara berkala tanpa harus mengeluarkan biaya besar untuk pembelian perangkat baru. Selain itu, sistem sewa juga memungkinkan perawatan dan dukungan teknis yang lebih baik dari penyedia layanan, memastikan perangkat selalu dalam kondisi optimal dan meminimalkan waktu downtime.

*Tabel 21 : Biaya Perangkat Contact Center per Tahun.*

Deskripsi	Qty	Unit Price	Bulan	Total (IDR)
PC Desktop	85	1.300.000	12	1.326.000.000
Laptop	29	1.300.000	12	452.400.000
Microphone Headset	30	300.000	12	108.000.000
Switch Hub	10	300.000	12	36.000.000
Router	2	500.000	12	12.000.000
Mesin Printer dan Foto Copy	1	1.500.000	12	18.000.000
Work Station	114	1.000.000	12	1.368.000.000
Queuing Management System	1	60.000.000	12	720.000.000
<b>TOTAL</b>				<b>4.040.400.000</b>

Dengan sistem sewa, beberapa komponen biaya jaringan pada layanan contact center adalah sebagai berikut :

*Tabel 22 : Biaya Sewa Jaringan Contact Center per Tahun.*

Deskripsi	Qty	Unit Price	Bulan	Total (IDR)
WA Interaction Session Kuota	50.000	300	12	180.000.000
WA Blast	50.000	600	12	360.000.000
Sewa Layanan Session Board Control (SBC)	100	300.000	12	360.000.000
Sewa Layanan SIP Trunking untuk 50 kanal	1	5.000.000	12	60.000.000
Sewa Layanan No Akses 169 Paket Bundling Quota	100.000	1.000	12	1.200.000.000
Sewa Dedicated Internet 200 Mbps	2	35.000.000	12	840.000.000
<b>TOTAL</b>				<b>3.000.000.000</b>

#### 4.4. Rangkuman Biaya

Dengan sistem kemitraan dengan penyedia jasa contact center, komponen biaya layanan contact center adalah sebagai berikut :

*Tabel 23 : Rangkuman Biaya Contact Center per Tahun.*

Deskripsi	Total (IDR)	%
Biaya Tenaga Kerja	17.387.505.049,000	47,79%
Biaya Aplikasi	11.954.566.800,000	32,86%
Biaya Perangkat Kerja	4.040.400.000,000	11,11%
Biaya Jaringan	3.000.000.000,000	8,25%
<b>TOTAL</b>	<b>36.382.471.849,000</b>	

