



KEMENTERIAN INVESTASI/
BKPM

LAPORAN PENYUSUNAN PERENCANAAN CONTACT CENTER KEMENTERIAN INVESTASI/BKPM TAHUN 2024

Nomor : 1065/TB-BS/07/2024

Versi : 2.0 Tanggal 31 Juli 2024



Pendahuluan

- ▶ 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.

Kinerja

- ▶ 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) sebesar 90%.
 - First Contact Resolution (FCR) sebesar 90%.
 - Average Response Time Whatsapp (ART) dalam 1 Menit.
 - Average Handling Time (AHT) pelayanan dalam 20 Menit.
 - Quality Monitoring Score (QMS) sebesar 85%.

Program Pengembangan Pelayanan Contact Center



Penilaian dan Kalibrasi
Kualitas



Evaluasi Proses Bisnis



Survei Kepuasan
Pengguna Layanan



Promosi dan Sosialisasi
Internal Contact Center



Sertifikasi Tenaga Kerja



Analisis Kasus Pelayanan



Rekrutmen, Pembekalan,
Pelatihan dan
Penghargaan



Audit Internal



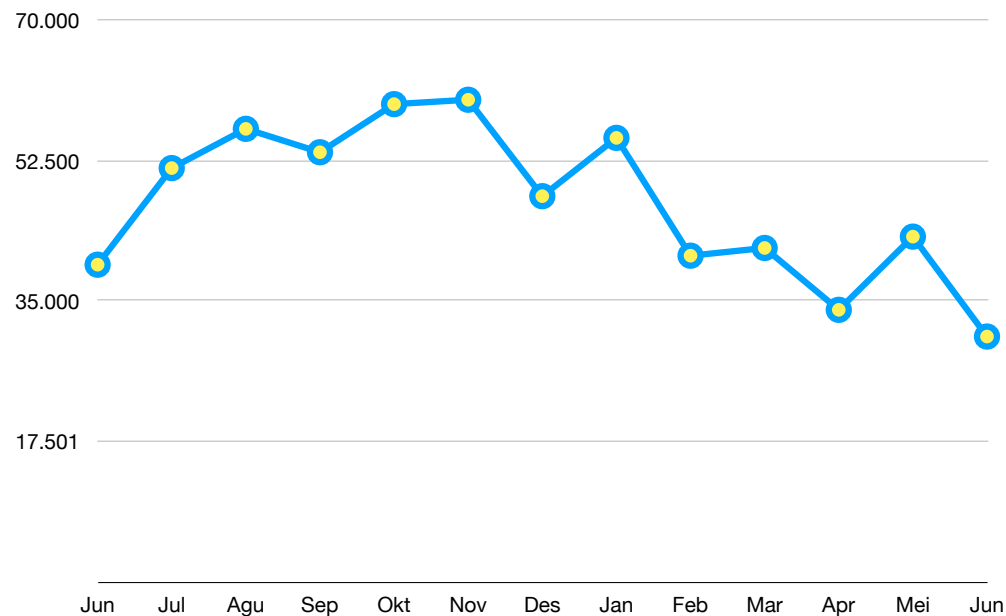
Pemeliharaan dan
Pengembangan Teknologi



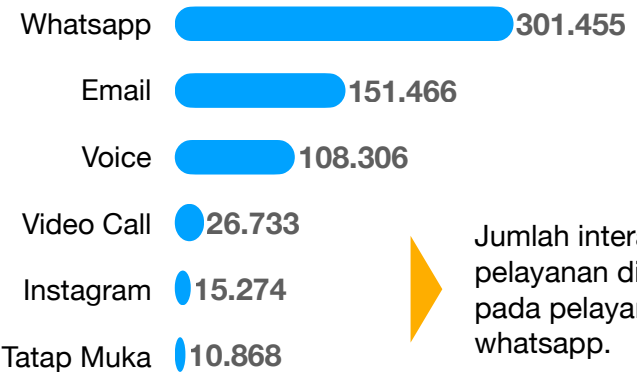
Evaluasi Kinerja Bulanan

Jumlah Pelayanan

Jumlah pelayanan pada semua kanal



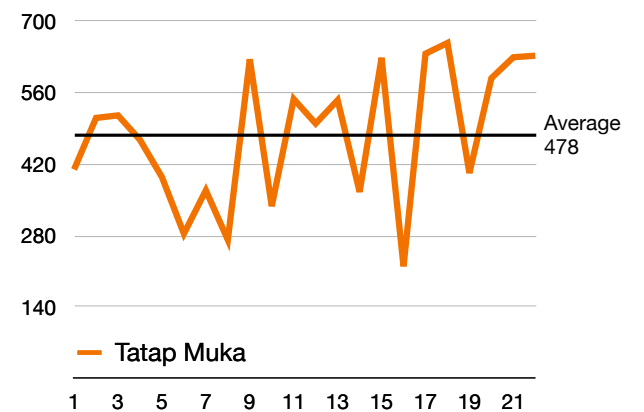
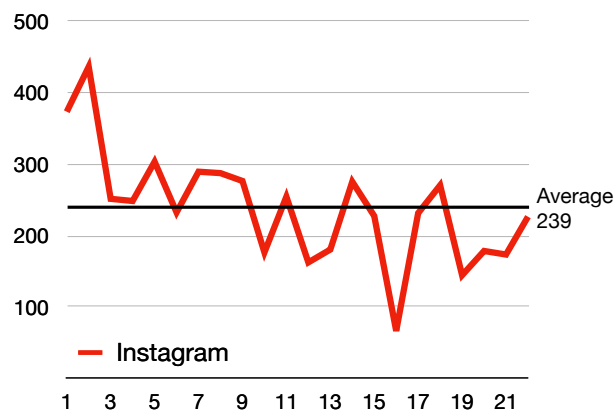
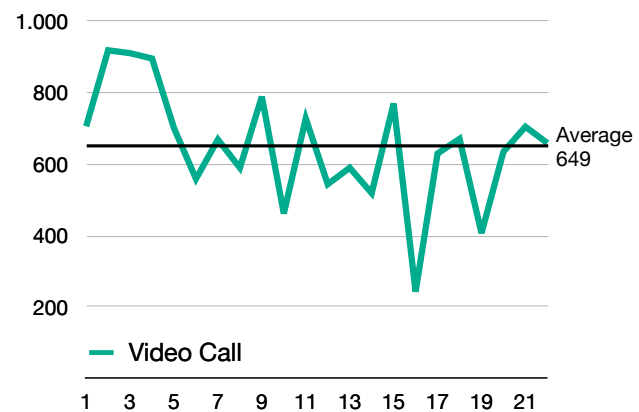
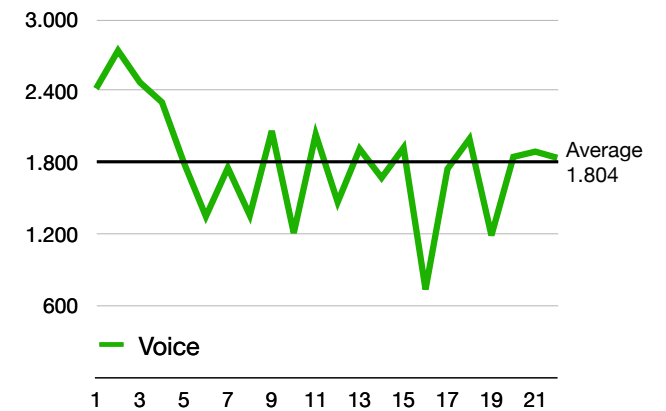
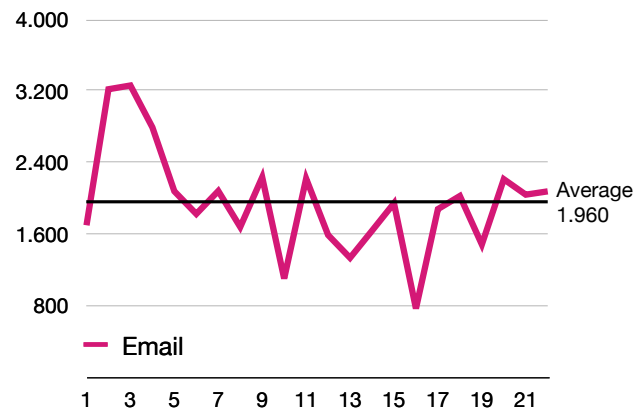
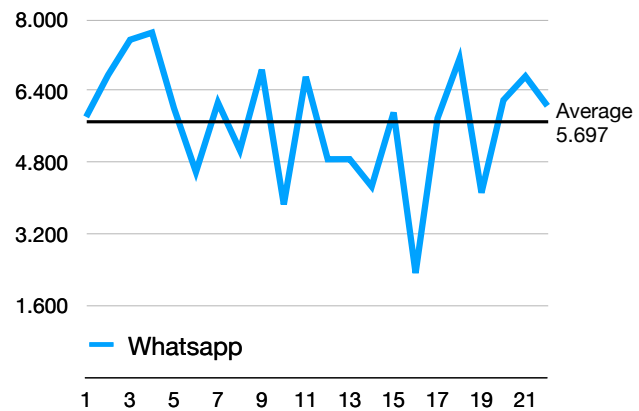
Jumlah interaksi pelayanan per bulan dipengaruhi oleh jumlah hari kerja dalam sebulan. Jumlah interaksi pelayanan per bulan cenderung menurun selama tahun 2024.



Jumlah interaksi pelayanan didominasi pada pelayanan whatsapp.

Sumber : BKPM, Jun 2023 - Jun 2024

Jumlah Pelayanan



Kategori Pelayanan

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%
Kategori Lainnya	23.893	29.754	28.518	82.165	67,52%
	35.074	43.792	42.826	121.692	100,00%

Jumlah kegagalan pelayanan akibat tidak ada response, terputus belum selesai, dan spam mencapai lebih dari 10%. Hal menunjukkan kehandalan teknologi untuk memfilter.

Jumlah interaksi pelayanan yang tidak termasuk dalam 10 besar pelayanan lebih dari 67%. Hal menunjukkan kategorisasi pelayanan perlu diperbaiki dan dibuat terstruktur sesuai unit kerja terkait.

Jumlah Tenaga Kerja

Posisi	2023	2024
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
Total	87	114

Channel	SDM	SEN - JUM	ISTIRAHAT
Whatsapp	30	08:00-17:00	11:00-13:00
Email	7	08:00-17:00	11:00-13:00
Medsos (Instagram)	4	08:00-17:00	11:00-13:00
Voice	24	08:00-17:00	11:00-13:00
Video Call	6	08:00-17:00	11:00-13:00
Tatap Muka	14	08:00-16:00	11:00-13:00
Total	85		



Peningkatan jumlah tenaga kerja yang ditugaskan pada contact center kurang sesuai dengan peningkatan jumlah pelayanan pada contact center.

Tenaga Kerja & Beban Pelayanan

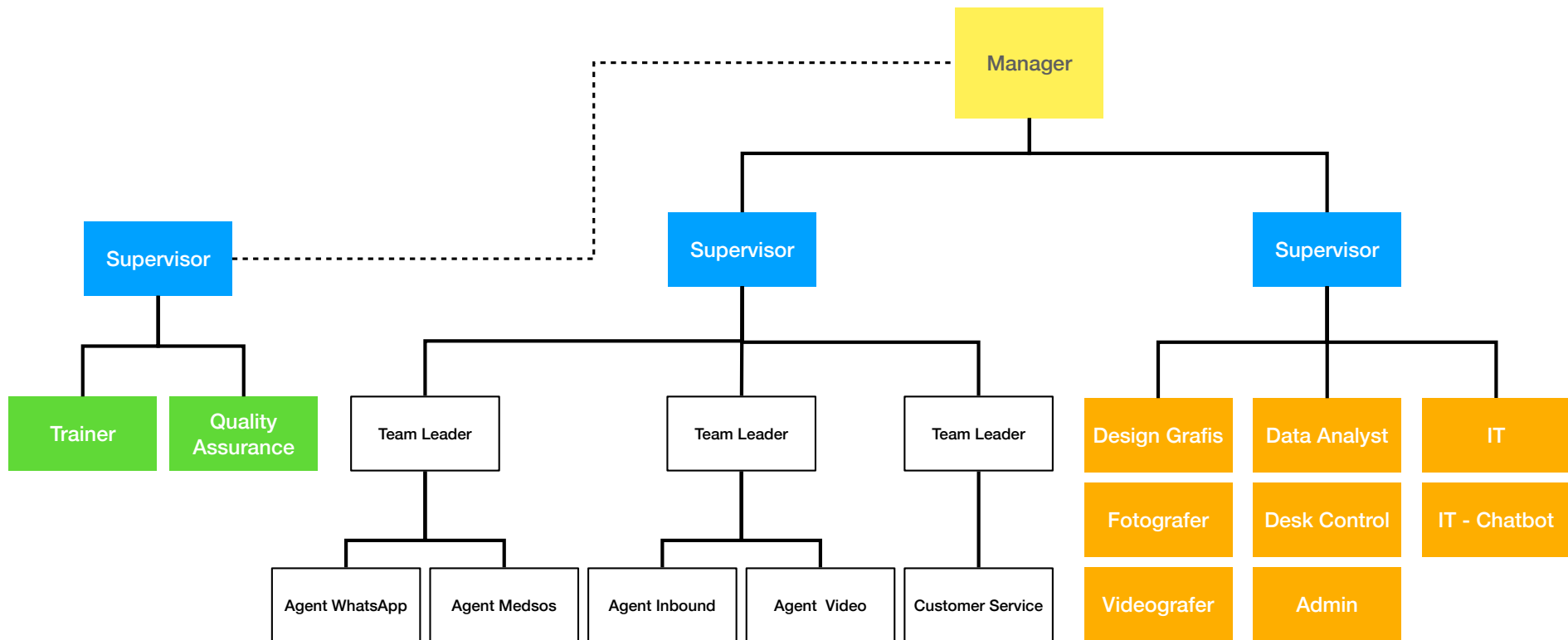
Bulan	Whatsapp	Email	Instagram	Video Call	Voice
Jan 2024	1020	780	600	840	600
Feb 2024	1020	720	540	1020	540
Mar 2024	1020	540	480	960	480
Apr 2024	900	540	420	1020	420
May 2024	900	540	480	960	420
Average	972	624	504	960	492
Max	1020	780	600	1020	600

Waktu pelayanan bervariasi pada setiap kanal layanan.

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

Beban kerja pelayanan agent didominasi pada pelayanan whatsapp, email dan video call, sehingga perlu redistribusi agent yang bertugas.

Struktur Organisasi



Kinerja Tenaga Kerja

Parameter	Agent	TL	QA	DC	IT	Trainer	Analyst	SPV
Persentase Kehadiran	15%	15%	10%	10%	10%	15%	15%	15%
Persentase Keterlambatan			10%	10%	10%	15%		
Ketepatan Waktu Login	10%							
Ketepatan Waktu Skimming			20%	20%				
Kecepatan Penyelesaian Masalah					20%			
Kecepatan Response Time					10%			
Penilaian Kualitas	20%	20%			25%			
Product Knowledge	20%	25%	25%					
Productivity	35%					25%	15%	
Persentase Kehadiran Team		10%						
Persentase Keterlambatan Team		5%						
Persentase AHT TIM		5%						
Persentase Produktiviti Team		10%						
Persentase Hasil Banding			25%					
Laporan Mingguan							20%	20%
Laporan Bulanan		10%	10%	20%		20%	20%	20%
Feedback User / Hasil Survei						25%	30%	30%
Pembuatan Jadwal				20%				
Hasil Analisa				20%	25%			15%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Perlu melakukan perbaikan pada target kinerja.

Perbaikan Kinerja Operasional Contact Center

Parameter	Target Saat Ini	Rekomendasi
Success Call Ration (SCR)	90%	90%
First Contact Resolution (FCR)	90%	90%
Average Response Time Whatsapp	1 Menit	1 Menit
Average Handling Time (AHT)	20 Menit	
Quality Monitoring Score (QMS)	85%	85%
Cost per Contact (IDR)		15.000
Tindaklanjut Penyelesaian (SLA)		80%
Occupancy Rate		65%
Service Level (SL 20')		85%
Kepuasan Pelanggan (CSAT)		75%
Rekomendasi Pelanggan (NPS)		+34
Average KPI Team		90%

- ▶ Target kinerja contact center dapat memperhatikan keseimbangan antara :
 - Kepuasan pengguna layanan.
 - Tingkat kesesuaian pelayanan.
 - Tingkat kecepatan pelayanan.
 - Biaya operasional.
- ▶ Menggunakan aplikasi yang memudahkan pencatatan data pengguna dan kategori pelayanan serta pembuatan laporan.
- ▶ Kinerja contact center dipublikasi secara berkala, sehingga menjadi acuan untuk perbaikan pelayanan.

Kanal Layanan



169



kontak@oss.go.id



@OSS.go.id

**Contact Center
Kementerian
Investasi / BKPM**



0811-6774-642



[https://
panggilanvideo.oss.go.id/](https://panggilanvideo.oss.go.id/)

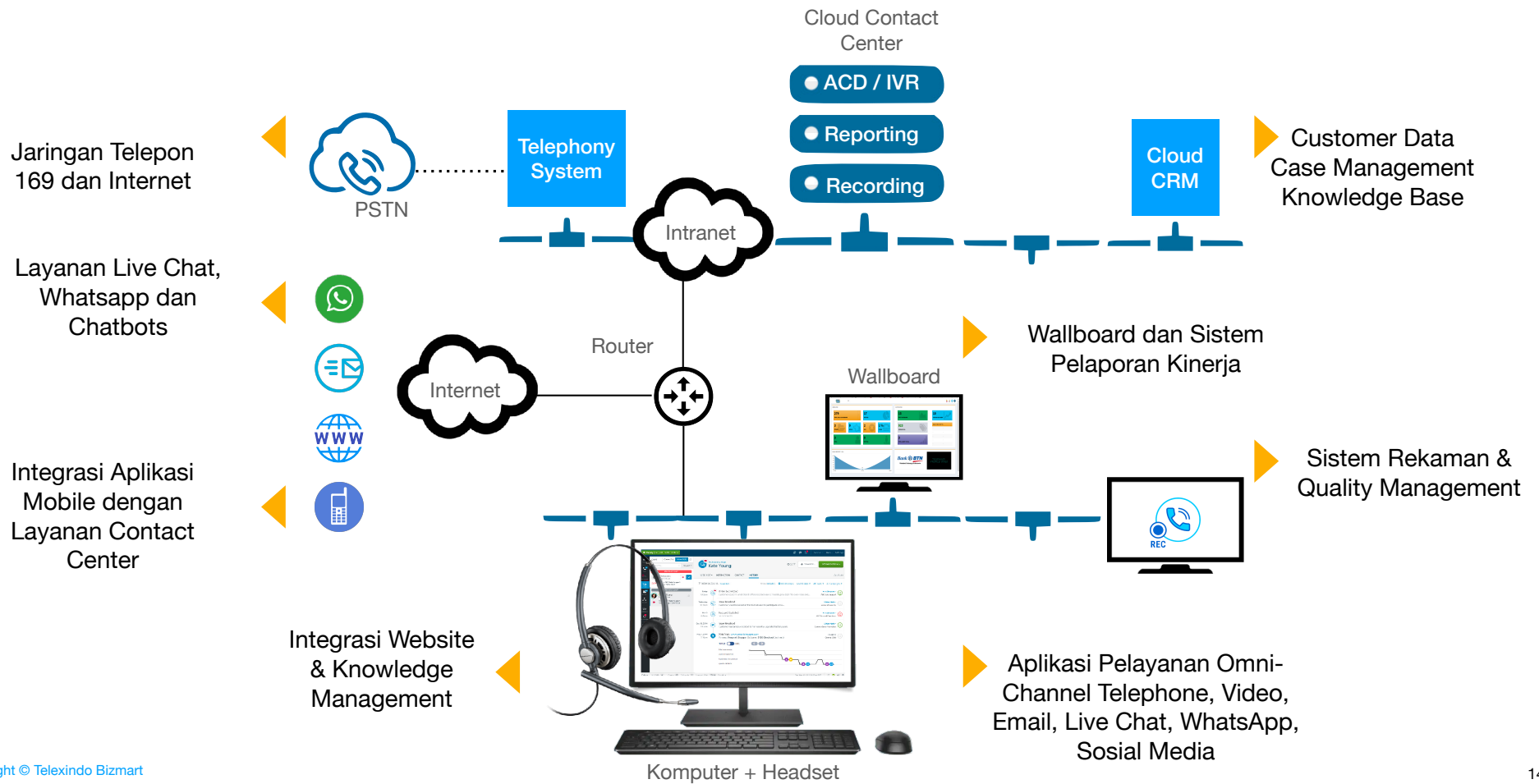


<https://oss.go.id/>

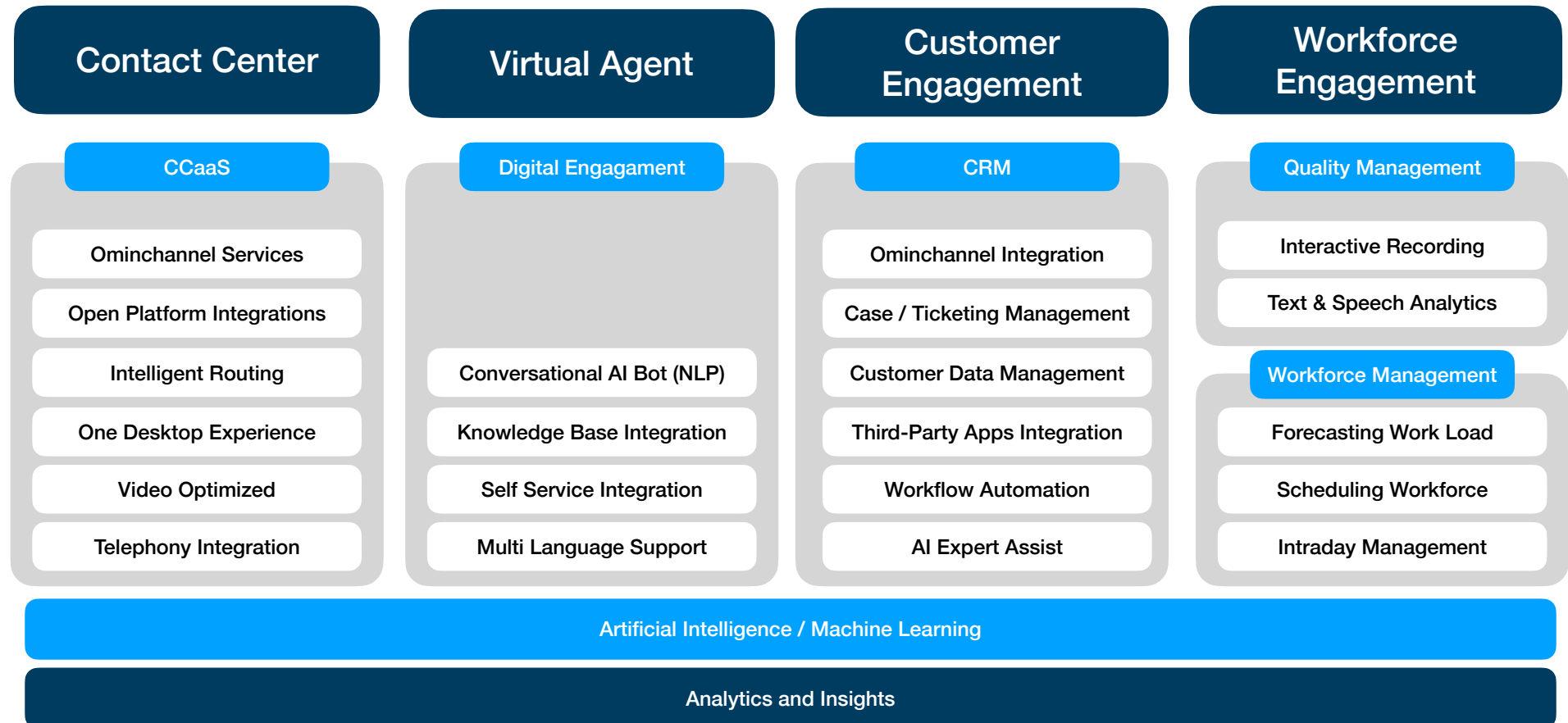


Perlu membuat logo sebagai identitas pelayanan contact center.

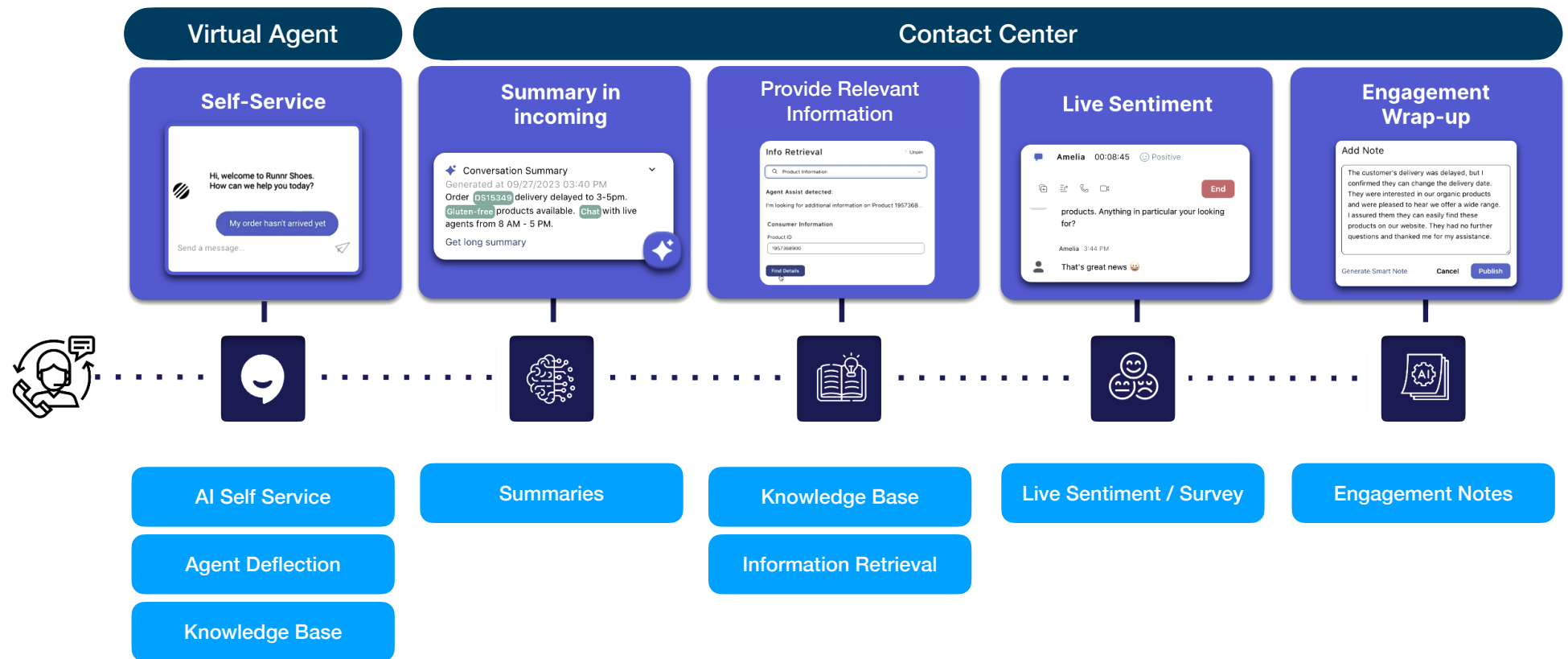
Perangkat Kerja dan Jaringan



Kebutuhan Contact Center



Integrasi Contact Center dan AI



Quality Management System

Data Kepuasan
Pelanggan

Rekaman Agent dan
Customer

Skrip Rekaman

The screenshot displays a Quality Management System interface for a call transcript. The top section shows call details: Case #345762, CSAT Score 75, 6 mins AHT, and 2 days left. The transcript is dated 14 Aug 2021, 10:15 AM. It includes a timeline of the call with participants: Customer (00:00:30) Rashmi Sehgal, Agent (00:00:43) Travor Chavez, and Agent (00:00:52) Wade Warren. The transcript shows a greeting, a case issue, and a customer request for more details. The AI Score Breakdown section shows scores for Opening Quality (32), Closing Quality (12), and Agent Interruption (6). The Agent Evaluation Form section shows a selection of the evaluation template (VRM Quality Evaluation) and agent (Travor Chavez), with a soft skill score of 65 points. The form includes questions about introducing self, introducing company, stating the reason for calling, seeking permission to proceed, and probing the customer's requirements. The completion status is 17/25 (80%).

Case #345762
Sept 21, 2021
75 CSAT Score
6 mins AHT
2 days left
Sept 19, 2021

14 Aug 2021, 10:15 AM

Customer (00:00:30) Rashmi Sehgal
Agent (00:00:43) Travor Chavez
Agent (00:00:52) Wade Warren

00:05 • Greeting
Hello Rashmi. What can I help you with today?

00:15 • Case Issue
Hi. It's going well. I just need to submit the invoice to my place.

00:15 • Customer • Rashmi • Call Transcript • 9:25 AM
Please give me a few more minutes to check out details on this product as I don't know much about it. Can I put you on hold?

00:15 • Aggression
You are annoying. Please let me know what information you find. I'm really

AI Score Breakdown 32

Opening Quality 32

- Timely Opening
- Greeting
- Brand Mention
- Advisor Intro
- Proper Opening
- Name Enquiry
- Offer Assistance
- Number Confirmation

Closing Quality 12

- Gratitude
- Brand Mention
- Ask for Feedback
- Proper Closing
- Further Assistance
- Pause After Assistance

Agent Interruption 6

- Interruption

Agent Evaluation Form

Select Evaluation Template: VRM Quality Evaluation
Select Agent: Travor Chavez

Soft Skill 65 points

Introduces Self & says on behalf of HDFC Bank

- ☒ Yes
- ☐ No

Introduces Company

- ☐ Yes
- ☒ No

States the reason for calling

- ☐ Yes
- ☒ No

Seeks Permission to proceed with the call

- ☐ Yes
- ☒ No

Did the TSE probe the customer to understand the customers requirement of product?

- ☐ Yes
- ☒ No

Completion 17/25 (80%)
Save as Draft Cancel Submit

Formulir Evaluasi

Penggunaan AI

Kebutuhan Ruangan Contact Center



Biaya Tenaga Kerja

Deskripsi	Faktor	Agent Inbound	Agent Digital	Agent English	Agent Video	Team Leader	Support	Quality	Supervisor
Gaji		5.320.750	5.320.750	5.320.750	5.320.750	5.853.000	6.651.000	7.183.000	7.981.000
Tunjangan Kehadiran	20 hari	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000				
Tunjangan Keahlian			500.000	750.000	750.000				
Tunjangan Jabatan						2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.500.000
Sub Total A		6.820.750	7.320.750	7.570.750	7.570.750	7.853.000	8.651.000	9.183.000	10.481.000
BPJS Kesehatan	4%	272.830	292.830	302.830	302.830	314.120	346.040	367.320	419.240
Jamsostek	6,24%	425.615	456.815	472.415	472.415	490.027	539.822	573.019	654.014
PMK	8,33%	568.396	610.063	630.896	630.896	654.417	720.917	765.250	873.417
THR	8,33%	568.396	610.063	630.896	630.896	654.417	720.917	765.250	873.417
Sub Total B		1.835.237	1.969.771	2.037.037	2.037.037	2.112.981	2.327.696	2.470.839	2.820.088
Management Fee (C)	10,00%	682.075	732.075	757.075	757.075	785.300	865.100	918.300	1.048.100
Total (A + B + C)		9.338.062	10.022.596	10.364.862	10.364.862	10.751.281	11.843.796	12.572.139	14.349.188

Biaya Tenaga Kerja

Deskripsi	Qty	Biaya Satuan	Bulan	Total (IDR)
Agent	81	9.338.062	12	9.076.596.264
Agent English	4	10.364.862	12	497.513.376
Team Leader	7	10.751.281	12	903.107.604
Quality Assurance	8	12.572.139	12	1.206.925.344
Desk Control	1	10.751.281	12	129.015.372
IT Support	1	12.572.139	12	150.865.668
Data Analyst	1	10.751.281	12	129.015.372
Fotografer	2	10.751.281	12	258.030.744
Videografer	1	10.751.281	12	129.015.372
Supervisor	1	14.349.188	12	172.190.256
Trainer	2	12.572.139	12	301.731.336
Technical Writer	1	11.843.796	12	142.125.552
Design Grafis	1	12.572.139	12	150.865.668
Admin	1	10.751.281	12	129.015.372
IT Chatbot	2	12.572.139	12	301.731.336
Total	114			13.677.744.636

Deskripsi	Bulan	Total (IDR)
Biaya Tenaga Kerja		13.677.744.636
Biaya Pengembangan	10%	1.367.774.464
Total		15.045.519.099,6

Biaya Jaringan & Perangkat

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
Total				3.000.000.000

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
Total				4.040.400.000

Biaya Teknologi - Aplikasi Contact Center & CRM

Deskripsi	Qty	Unit Price (USD)	IDR	Total (IDR)
CRM Service Cloud	85	1.980,00	16.500	2.776.950.000
Contact Center	24	1.188,00	16.500	470.448.000
Contact Center - Digital	41	684,00	16.500	462.726.000
Experience Platform	65	360,00	16.500	386.100.000
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			3.332.340.000
Application Maintenance	1			711.849.600
Total				8.789.853.600

Total Biaya

Deskripsi	Total (IDR)	%
Biaya Tenaga Kerja	15.045.519.099,6	48,73%
Biaya Jaringan	3.000.000.000	9,72%
Biaya Perangkat	4.040.400.000	13,09%
Biaya Aplikasi	8.789.853.600	28,47%
Total	30.875.772.699,6	

Kesimpulan

- ▶ 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 milyar per tahun.

Rekomendasi

- ▶ 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.



PT. TELEXINDO BIZMART

Gedung Graha Seti Lantai 2
Jl. Abdullah Syafei Kav A No. 19-20, Tebet, Jakarta Selatan 12930