

## Kinerja Call Center 108 Dalam Memberikan Informasi di PT Infomedia Bandung

Dewi Untari<sup>1</sup>, Muhammad Faizal<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Kridatama Bandung,  
Email : dew11untari@gmail.com

<sup>2</sup>STMIK Subang  
Email: muhammadfaizal41@gmail.com

Diterima	Direvisi	Disetujui
29-06-2019	03-08-2019	03-09-2019

**Abstrak** - Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja call center 108 dalam memberikan informasi. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian deskriptif dengan menggunakan data kualitatif yang dikumpulkan bukan berupa angka, melainkan data yang dapat diperoleh dari pengamatan, catatan lapangan dan wawancara, hasil penelitian mengenai kinerja Call Center 108 dalam memberikan informasi. Call Center 108 memiliki peran penting bagi pengguna untuk mendapatkan informasi dan nomor telepon di seluruh Indonesia dan informasi tentang layanan Telkom, karena Call Center 108 adalah satu-satunya penyedia layanan informasi nomor telepon Telkom di Indonesia. Bobot yang memberikan nilai terbesar dalam parameter layanan 108 adalah dalam solusi layanan, yang memberikan informasi yang akurat dan jelas sebesar 20%. Jika agen salah informasi, berat akan dinilai 20%. PT Infomedia Nusantara menempatkan nilai tertinggi pada solusi layanan sehingga agen tidak salah dan lebih akurat dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Kinerja call center 108 agen cukup baik, ini bisa dilihat dari tabel kinerja rata-rata agen, tetapi masih ada sejumlah agen yang belum mendapatkan nilai 100 yang ditentukan yang telah ditentukan dalam parameter layanan PT. Infomedia Nusantara, atau belum mencapai kinerja maksimal.

**Kata kunci** : Kinerja, Call Center , Sistem Informasi

**Abstract** - The purpose of this study was to study the achievement of 108 call centers in providing information. This study uses a type of research Descriptive research using qualitative data collected is not a number, passing data that can be obtained from the results of observations, field records and interviews. b the results of research on Call Center Performance 108 in providing information. Call Center 108 has an important role for users to get telephone numbers throughout Indonesia and information about Telkom services, because Call Center 108 is the only Telkom telephone number information service provider in Indonesia. The weight of giving the largest value in the service 108 parameter is in the service solution, which is providing accurate and clear information at 20%. If the agent misinforms, the weight will be valued at 20%. PT Infomedia Nusantara places the highest value on service solutions so that agents are not mistaken and more accurate in providing information to customers. The call agent performance center 108 is quite good, this can be seen from the average agent performance table, but there are still some agents who have not yet gotten the set value which is 100 that has been determined in the service parameters of PT. Infomedia Nusantara, or have not achieved maximum performance.

**Keywords:** Performance, Call Center, Information Systems

### PENDAHULUAN

Pada umumnya sebuah perusahaan telekomunikasi pasti menyediakan suatu fasilitas bagi pelanggan untuk melakukan komunikasi secara langsung dengan *Customer service* pada perusahaan tersebut dengan

cara mengakses suatu nomor tertentu. Dimana orang yang menerima panggilan tersebut biasa disebut dengan *call center agent* (operator). Tingkat kebutuhan manusia akan informasi yang makin tinggi menuntut layanan komunikasi yang cepat, tidak terbatas oleh ruang dan jarak. Layanan komunikasi

yang terutama difasilitasi oleh industri telekomunikasi menjadi kebutuhan yang tidak terelakan.

*Call center* berkewajiban memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan karena peran *call center* sebagai ujung tombak perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan. Pelayanan pelanggan harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi *call center*. *Call Center* hendaknya selalu lebih mengutamakan kepentingan pelanggan, baik dalam memberikan informasi, pelayanan dan keluhan pelanggan.

Kinerja yang baik sangat dibutuhkan dalam setiap aktifitas kerja guna meningkatkan kualitas perusahaan pada umumnya dan kualitas karyawan pada khususnya. Namun kinerja karyawan yang kurang optimal dapat dilihat dari faktor eksternal yang kurang memadai. Faktor internal atau faktor dari dalam diri karyawan juga sangat berpengaruh, namun tidak dipungkiri bahwa eksternal juga berperan besar demi munculnya kinerja karyawan yang optimal.

PT. Infomedia Nusantara adalah salah satu anak perusahaan Telkom Group yang menyediakan jasa layanan *Contact Center* melalui layanan *Call Center* 108 merupakan organisasi yang dibentuk untuk melayani pelanggan melalui telepon selama 24 jam agar memberikan kemudahan dan kenyamanan, dalam memperoleh informasi setiap saat kapanpun dan dimanapun. Untuk mempertahankan citra baik, karyawan harus memiliki kinerja yang stabil serta sesuai dengan aturan-aturan dari perusahaan. Mengingat pentingnya peran *Call Center* 108 PT. Infomedia Nusantara selalu berusaha menjaga kualitas pelayanan *Call Center* 108 Telkom agar pelanggan selalu mendapatkan informasi yang tepat, akurat, mudah dan sikap layanan yang memuaskan. Untuk mencapai upaya tersebut maka karyawan *Call Center* 108 Telkom telah dibekali dengan standar kinerja yang jelas dan dilakukan pelaksanaan penilaian kinerja secara periodik (3x dalam sebulan) yang dilakukan oleh *Team Leader* dan *Quality Control* dengan tujuan agar kualitas atau kinerja karyawan *Call Center* 108 Telkom sesuai dengan parameter perusahaan untuk mencapai *Service level* 100%.

Seorang *agent call center* 108 dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal. Namun dalam pelaksanaannya selalu ada berbagai kendala yang dihadapi oleh setiap *agent*. Kendala yang dihadapi dapat dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal yang kurang memadai. Faktor internal meliputi gangguan aplikasi yang lambat saat *loading*, suara kurang jelas akibat jaringan yang buruk, banyaknya

data yang belum *update* dan tidak tersusun rapi sehingga menyulitkan *agent* dalam melakukan pencarian. Faktor eksternal meliputi pertanyaan pelanggan yang kurang dimengerti sehingga membuat *agent* kebingungan dalam mencari data, dikarenakan 108 adalah layanan nasional maka banyak pelanggan yang menggunakan bahasa daerah sehingga komunikasi jadi kurang lancar. Faktor dari dalam diri *agent* juga sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas mengingat pentingnya kinerja *agent call center* 108 dalam memberikan pelayanan dan informasi yang akurat kepada pelanggan yang berpengaruh terhadap citra perusahaan, dimana kinerja *agent* akan menentukan tercapainya tujuan perusahaan.

### **Kinerja**

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2007). Kinerja sebagai berikut : berdasarkan asal kata kinerja merupakan terjemahan dari *performance* (Bahasa Inggris) yang artinya pertunjukan, perbuatan, pelaksanaan, penyelenggaraan, mengemukakan: "*Performance*" diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau unjuk kerja/penampilan dan sebagainya. Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Sedarmayanti (2005)

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Rival (2004)

Adapun pengertian kinerja menurut Sedarmayanti (2010) yaitu : "Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika". Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2007)

Kinerja sebagai *a set of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time of period*. Artinya hasil yang diperoleh berdasarkan tugas/fungsi tertentu dalam periode tertentu. Alwi (2005) . *the degree to which employes accomplish work requirements*, atas tingkat/derajat penyelesaian pekerjaan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Milkovich dan Boudreau yang dikemukakan dalam Syarifuddin Alwi (2005) berpendapat Kemudian menurut Wexley et.al dalam Mangkunegara (2005): “Kinerja (*performance*) juga dapat dipandang sebagai *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu”. Kinerja adalah tingkat pencapaian karyawan terhadap persyaratan-persyaratan pekerjaan. Henry Simamora (2007)

Kinerja merupakan jumlah keluaran yang dihasilkan dari kerja individu dan perilaku kegiatan yang spesifik selama priode waktu tertentu yang meliputi hasil kerja individu (*individual out comes*) seperti kualitas dan kuantitas pekerjaan, perilaku pegawai, seperti kemampuan, kepribadian, kesungguhan kerja dan disiplin kerja, dan cirri meliputi sikap yang baik, percaya diri, kemampuan kerjasama, dan kepemimpinan. Stephen P. Robbins alih bahasa Archan (2006)

### Call Center

Definisi call center adalah ilmu tersendiri dalam mengelola interaksi langsung dengan pelanggan melalui beragam media teknologi, didukung oleh pilar proses, teknologi, sumber daya manusia, berlokasi di suatu tempat tertentu, dengan tujuan memberikan pengalaman tertentu bagi pelanggan. Pengalaman di sini mencakup kemudahan mengakses organisasi, memberikan kualitas pelayanan interaksi tersebut, serta tidak direpotkan dalam mencari solusi yang tepat bagi pelanggan. Ada dua jenis panggilan yang dapat dilakukan seorang agent call center, yaitu panggilan keluar (*outbond calls*) dan menerima panggilan masuk (*inbound calls*). Grace Heny (2012).

Faktor yang harus dipertimbangkan untuk memberikan layanan terbaik kepada penelpon menurut Grace Henry (2012), sebagai berikut :

- Kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh si penelpon
- Tipe interaksi (*contact*) yang berbeda
- Kesiapan penelpon dalam menerima informasi dan komunikasi

- Kesiapan infrastruktur penunjang
- Waktu menelpon juga berpengaruh terhadap lamanya interaksi

Call centre atau call center (dalam ejaan yang lain) merupakan suatu kantor informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. Call centre dioperasikan oleh sebuah perusahaan sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk *incoming* dan menyelidiki informasi tentang konsumen. Call centre dioperasikan sebagai sebuah ruang lingkup kerja yang terbuka secara luas yang dikerjakan oleh sejumlah agent call centre, dilengkapi dengan sebuah work station berupa computer bagi setiap agent, sebuah telepon set/headset yang terhubungan ke jaringan telekomunikasi.

Call centre adalah suatu pusat pelayanan jarak jauh yang dilakukan melalui media komunikasi telepon, dimana pelanggan dapat berkomunikasi secara real time dengan petugas pelayanan (Anugrah, 2009). Biasanya pelayanan yang dibutuhkan dalam komunikasi tersebut adalah pemberian informasi atau penjelasan suatu produk atau pengajuan komplain atas masalah produk yang terjadi. Bahkan seiring dengan perkembangan waktu, pelayanan call centre digunakan pula untuk melakukan pemesanan barang atau pembelian barang (Anugrah, 2009). Perusahaan penyedia layanan call centre menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan (Bernard dan Andy, 2004).

### Sistem Informasi

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Definisi sistem informasi dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu: “sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”. Kadir, (2003)

Sistem informasi adalah suatu sistem, sekumpulan prosedur yang dibuat oleh manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang bersifat informasi. Definisi sistem informasi juga dapat dijelaskan sebagai berikut: “Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang

mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan'. Jogiyanto (2005)

Sistem informasi dalam mendukung beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen-komponen sistem informasi tersebut adalah Hardware, software, prosedur, pengguna dan data base. Secara rinci komponen-komponen sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perangkat keras (Hardware), mencakup peranti-peranti fisik seperti monitor dan printer.
- b. Perangkat lunak (software) atau program: sekumpulan intruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
- c. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembamasyarakatn keluaran yang dikendaki.
- d. Pengguna: semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
- e. Data Base: merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan dengan data lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulsinya, diantaranya; data, user dan sistem. (Kadir, 2003:70)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi Sugiyono,(2012). Studi kepustakaan meliputi kegiatan pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh bahan dan referensi yang lebih mendalam tentang kajian yang diteliti. Sumber pustaka yang diteliti berasal dari buku, jurnal, media cetak, dan media elektronik, serta sumber dari literatur lain yang terkait dengan pembahasan penelitian. Nazir (2011)

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT Infomedia Bagian Call Center. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh

keterangan serta menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat memberikan informasi untuk penelitian. Sumber data yang diperoleh peneliti melalui observasi dengan mengamati data PT. Infomedia. Data juga diperoleh dari berbagai sumber yaitu buku-buku, internet, dokumentasi dan data-data lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti untuk dapat memperoleh bahan pemikiran teoritis dengan tahap penelitian sebagai berikut:

- a. Tahap Orientasi  
Tahapan studi persiapan atau studi orientasi dengan menyusun pra-proposal dan proposal penelitian tentatif dan menggali sumber pendukung yang diperlukan. Penentuan objek dan fokus penelitian ini didasarkan atas : (1) isu-isu umum; (2) mengkaji literatur-literatur yang relevan.
- b. Tahap Eksplorasi  
Tahapan studi eksplorasi umum, yang dilakukan adalah: (1) penjajagan umum pada beberapa objek yang ditunjukkan untuk melakukan observasi secara global atau disebut *grand tour* dan *mini tour* guna menentukan pemilihan objek lebih lanjut; (2) studi literatur dan menentukan kembali fokus penelitian; (3) diskusi dengan teman sejawat untuk memperoleh masukan.

Dengan cara Pengisian pedoman wawancara yang disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan, dari informan diminta untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut dan dari masing-masing variabel termasuk didalamnya adalah indikator-indikator yang telah dijelaskan, ditentukan nilai jawaban atas setiap pertanyaan dalam pedoman wawancara sebagai berikut tahapannya: Dalam penulisan menggunakan pengukuran variabel dengan skala likert 1 sampai 4, seperti contoh dibawah ini:

- 1 = kategori tidak benar
- 2 = kategori kurang benar
- 3 = kategori benar
- 4 = kategori sangat benar

Jadi informan menjawab pertanyaan dengan cukup menjawab nomor kategorinya saja.

- c. Tahap Member Check  
Tahapan eksplorasi terfokus yang diikuti dengan pengecekan hasil temuan penelitian dan hasil penelitian. Tahap eksplorasi terfokus ini mencakup tahap: (1) pengumpulan data yang dilakukan secara rinci dan mendalam guna menemukan kerangka konseptual tema-tema dilapangan; (2) pengumpulan dan analisis data secara bersama-sama; (3) pengecekan hasil dan temuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Call Center 108 dalam memberikan informasi

Dari hasil penelitian karyawan tugas utama adalah menyampaikan informasi merupakan layanan penerangan informasi nomor telepon pelanggan Telkom dan layanan General info. *Call center* 108 adalah layanan Inbound yaitu layanan panggilan yang masuk untuk pemenuhan permintaan *End User* (*complain handling/ problem handling*), penerangan (*information service*), penawaran produk Telkom melalui nomor spesial *service* (Telkom 108 dan Telkom 147) atau nomor khusus lainnya.

Kinerja Karyawan Call Center 108 dilihat dari Parameter. Parameter merupakan penilaian hasil kinerja *agent*. Karyawan *Call Center* 108 atau biasa disebut *agent* bertugas menerima *call* (panggilan) dengan salam pembuka “(nama perusahaan) selamat pagi/siang/sore/malam, dengan (nama operator) bisa di bantu? ” dan memberikan pelayanan informasi (Info Produk Perusahaan, Layanan Permintaan dan Layanan Pengaduan) melalui telepon dan komputer kepada seluruh pelanggan yang menghubungi akses telepon *Call Center* Telkom 108 tersebut.

Selain dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal *agent* juga dituntut untuk profesional dalam melaksanakan perannya. Misalnya dalam hal berpakaian, meskipun tidak berhadapan langsung dengan *customer* namun *agent* diwajibkan untuk berpakaian rapi, kecuali hari Sabtu dan Minggu, hanya kaos berkerah. Juga ada bahasa standar yang wajib digunakan selama percakapan. Hal ini dilakukan agar sikap *agent* juga formal dan profesional dalam melaksanakan perannya.

Sebenarnya banyak peraturan yang mengikat *agent*. Ada banyak parameter yang harus dijalani setiap hari, setiap bulan dan setiap kali ada *call* yang masuk. Dalam 1 bulan ada 3 periode (1 periode=10 hari), jadi setiap periode akan ada rapor dan *tapping* (rekaman) yang akan diperdengarkan kepada *agent* jika ada temuan atau kesalahan saat melayani pelanggan untuk dikoreksi, kemudian *agent* akan diberi pembinaan sesuai parameter yang telah ditentukan oleh perusahaan. Informasi yang diberikan Layanan *Call Center* 108. Seperti yang sudah dibahas sebelumnya *Call center* Telkom 108 merupakan layanan penerangan informasi nomor telepon pelanggan Telkom dan layanan General info seluruh Indonesia. Informasi yang diberikan Layanan *Call Center* 108 antara lain :

a. Informasi nomor telepon residensial (telepon rumah pelanggan Telkom)

- b. Informasi nomor telepon bisnis (apotik, asuransi, bank/finance, bengkel/dealer, ekspedisi, gedung, hiburan, hotel, medical, operator/provider, perusahaan, rumah makan, rumah sakit, toko/mall transportasi dll).
- c. Informasi nomor telepon government (instansi pemerintahan)
- d. Informasi kode negara
- e. Informasi kode area
- f. Informasi perubahan nomor telepon
- g. Informasi SLI 007 dan Telkom Global 01017
- h. Informasi permintaan perubahan nama pelanggan di database 108
- i. Informasi waktu dunia.

Layanan *Call Center* 108 tidak menerima permintaan pencarian data dari nomor telepon untuk mengetahui atas nama dan alamat pelanggan, *Call Center* 108 hanya melakukan pencarian data dari atas nama dan alamat pelanggan kemudian menginformasikan no telepon ke pengguna layanan 108. Untuk di kategori bisnis dan *government*, jika pengguna meminta no telepon namun hanya mengetahui atas namanya saja atau alamatnya saja, *agent* boleh menginformasikan atas nama dan alamat lengkapnya. Dan untuk di kategori residensial, jika pengguna meminta no telepon namun hanya mengetahui atas namanya saja atau alamatnya saja, apabila sesuai *agent* boleh menginformasikan nomor teleponnya tanpa menginformasikan atas nama dan alamat pelanggan. Karena sudah menjadi prosedur perusahaan untuk di kategori residen/perorangan *agent* tidak boleh menginformasikan atas nama atau alamat pelanggan ke pengguna layanan 108. Untuk di kualitatif mempunyai parameter untuk melayani pelanggannya. Parameter tersebut sekaligus menjadi hasil penilaian kinerja *agent*, sebagai berikut:

Tabel 1 Penilaian kinerja *Call Center* 108

Kategori	No	Parameter	Bobot
<b>Proses Layanan</b>			
<b>Opening Greeting</b>	1	Menyampaikan salam pembuka dengan jelas dan benar.	6%
	2	Menyampaikan salam penutup dengan jelas dan benar.	6%
<b>Sikap Layanan</b>			
<b>Sopan Santun</b>	3	Cepat tanggap dalam memahami kebutuhan penelepon.	2,50 %
	4	Melayani dengan penuh perhatian.	4%
	5	Tidak memotong percakapan	3%
	6	Nada, Intonasi dan Volume suara selama percakapan:	

		a. Nada dan intonasi yang bersahabat dan ramah.	5%
		b. Kecepatan suara yang cukup, artikulasi yang jelas dan tidak terburu-buru	7,50 %
		c. Volume suara agent jelas (tidak terlalu keras dan tidak terlalu kecil).	5%
	7	Ada kemauan untuk membantu.	5%
	8	Tidak memutuskan percakapan secara sepihak.	
		a. Agent memutuskan percakapan setelah pembicaraan selesai.	10%
		b. Pelanggan yang masih ingin bertanya tetap dilayani.	3%
<b>Standar Komunikasi</b>	9	Menggunakan bahasa baik dan benar serta mudah dimengerti.	
		a. Menggunakan bahasa Indonesia/ Inggris yang formal.	5%
	10	Mampu meredam emosi pelanggan dan tidak memancing emosi pelanggan.	8%
<b>Solusi Layanan</b>			
	11	Memberikan informasi yang akurat dan jelas sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur layanan.	20%
<b>Rekomendasi Solusi/informasi</b>	12	menawarkan nomor telepon/ informasi lain jika informasi yang ditanyakan pelanggan tidak terdaftar.	10%
<b>TOTAL</b>			100%

Sumber: PT Infomedia

Dari tabel diatas bisa dilihat untuk bobot nilai terbesar ada di solusi layanan yaitu memberikan informasi yang akurat dan jelas sebesar 20%. Jika *agent* salah dalam memberikan informasi maka bobot nilainya akan dikurangi 20%. PT Infomedia Nusantara menetapkan bobot nilai solusi layanan paling besar agar *agent* tidak keliru dan lebih teliti dalam memberikan informasi untuk pelanggan. Hasil dari kuantitatif selama satu bulan akan menjadi nilai kinerja *agent* dalam melayani pelanggan atau yang disebut dengan *QM score*. Setelah di dapatkan nilai *QM score*nya maka akan di akumulatiffkan dengan hasil dari kualitatifnya. Dari hasil inilah maka akan di tentukan untuk hasil evaluasi kinerja *agent* untuk menentukan jumlah tunjangan prestasi (TUPRES) dan pembinaan yang akan di berikan kepada *agent* apabila *agent* tersebut di bawah nilai rata-rata yang di tetapkan oleh perusahaan atau di bawah dari 95%. Apabila *agent* mendapatkan nilai di bawah 95% maka *agent* tersebut harus melakukan presentasi disaat rapat team, dan apabila selama 3 bulan tidak ada perubahan total kinerja masih di bawah 95% maka *agent* tersebut akan

mendapatkan pembinaan berupa training kembali yang dinamakan SGD (service good discussion).

Berdasarkan laporan performansi penyedia jasa layanan *Contact Center* 108 PT. Infomedia Nusantara Bandung tahun 2018 pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dan Juni memperlihatkan nilai rata-rata kinerja *agent call center* 108 sebagai berikut :

Tabel 2 Performance rata-rata persentase *agent call center* 108

Bulan	Divisi	
	Full Time	Part Time
Januari	94	94
Februari	94	94
Maret	94	95
April	95	95
Mei	94	94
Juni	94	94
Rata-rata	94	94

Sumber : Spv *call center* 108

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karyawan yang bertugas sebagai *agent call center* 108 sudah cukup baik, namun masih ada yang belum mendapatkan nilai yang sudah ditetapkan yaitu 100 yang sudah ditentukan dalam parameter layanan PT. Infomedia Nusantara, atau belum mencapai kinerja yang maksimal. Beberapa *agent* masih ada yang kurang tepat atau salah dalam memberikan informasi. Kelambatan dalam pencarian dan penginformasian data sering dikeluhkan pelanggan. Hal ini tentu bisa berdampak negatif bagi pelanggan yang menggunakan layanan *call center* 108.

Penilaian kerja dari *Team Leader* dan *Quality Control* secara periodik (3x dalam 1 bulan) bertujuan untuk memastikan kinerja *agent* sesuai dengan parameter layanan *call center* 108. Untuk *agent* yang kinerjanya mencapai nilai 100% dalam satu bulan, berpeluang untuk mendapatkan penghargaan *Best Agent*. Dan untuk *agent* yang nilai rata-ratanya dibawah 90% maka akan diberikan pembinaan serta training kembali.

Adanya penilaian kerja dari *Team Leader* dan *Quality Control* secara periodik (3x dalam 1 bulan) bertujuan untuk memastikan kinerja *agent* sesuai dengan parameter layanan *call center* 108. Untuk *agent* yang kinerjanya mencapai nilai 100% dalam satu bulan, berpeluang untuk mendapatkan penghargaan *Best Agent*. Dan untuk *agent* yang nilai rata-ratanya dibawah 90% maka akan diberikan pembinaan serta training kembali.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai Kinerja *Call Center* 108 dalam memberikan informasi. *Call Center* 108 memiliki peran yang penting bagi penggunaannya untuk mendapat informasi nomor telepon seluruh Indonesia dan informasi seputar layanan Telkom, karena *Call Center* 108 adalah satu-satunya penyedia jasa layanan informasi nomor telepon Telkom di Indonesia. Bobot nilai terbesar pada parameter layanan 108 ada di solusi layanan yaitu memberikan informasi yang akurat dan jelas sebesar 20%. Jika *agent* salah dalam memberikan informasi maka bobot nilainya akan dikurangi 20%. PT Infomedia Nusantara menetapkan bobot nilai solusi layanan paling besar agar *agent* tidak keliru dan lebih teliti dalam memberikan informasi untuk pelanggan. Kinerja *agent call center* 108 sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tabel performansi rata-rata *agent*, namun masih ada beberapa *agent* yang belum mendapatkan nilai yang sudah ditetapkan yaitu 100 yang sudah ditentukan dalam parameter layanan PT. Infomedia Nusantara, atau belum mencapai kinerja yang maksimal.

## REFERENSI

- Hasal. A dkk. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- Anugrah, A. (2009) : *Sukses Mengelola Call Centre Manajemen Kinerja*, Telexindo Bizmedia, Jakarta
- Mangkunegara. P.A., (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Bernard, M. dan Andy, N. (2004) : *Managing and Measuring for Value The Case of Call Centre Performance, Cranfield School of Management and Fujitsu, England*.
- Call Center*. (2017, Januari 20). Dipetik April 2017, dari Wiki: [https://id.wikipedia.org/wiki/Call\\_center](https://id.wikipedia.org/wiki/Call_center)
- Heny, Grace. (2012). *Inspiration. Smart. Solution. Call Center : Call Center Handbook Mengupas Tuntas Layanan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jamalludin., (2007) “ANalisa Peningkatan Performance Call Center 108 Surabaya Dengan Formula Erlang C”, Surabaya.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mangkunegara. P.A., (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nazir Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi. Terjemahan Agus Darma*, Jakarta : Yusuf Udaya.
- Sedarmayanti. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit PR.Refika Aditama, Bandung.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*.Bandung; PT Refka Aditama.
- Simamora, Henry. (2007). *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II Edisi 2*.Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sugiyono, (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta.
- Veithzal, Rival. (2004). *Manajemn Sumber Daya Manusia Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta. Raja Grafindo.