

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan, penguasaan teknologi informasi dan pasar yang senantiasa berubah tidak dapat lagi dikejar dengan pendidikan dan pelatihan formal baik dari sisi penyediaan waktu maupun dari sisi penyediaan dana. *Implementasi Knowledge Management (KM)* akan memfasilitasi seluruh pegawai untuk dapat mengembangkan kompetensinya secara mandiri dengan menyediakan *knowledge* yang dibutuhkan pegawai. Pengelolaan *knowledge* yang efektif diyakini akan mengurangi biaya pelatihan dan juga akan mengurangi waktu yang harus dipergunakan oleh pegawai untuk mengikuti pelatihan. Karena pengelolaan *knowledge* yang efektif akan memberi akses dan waktu yang fleksibel bagi pegawai dalam mempelajari *knowledge* yang dibutuhkan dalam pekerjaan.

PT.Puncak Financial Utama adalah salah satu perusahaan *e commerce* yang bergerak pada bidang perbankan. Sebagai perusahaan yang sedang berkembang PT.Puncak Financial Utama dituntut untuk menjadi lebih baik dan bisa bersaing dengan perusahaan *e commerce* perbankan lainnya. Untuk itu perusahaan harus meningkatkan berbagai aspek yang ada saat ini.

Bagian *Quality Control* pada PT.Puncak Financial Utama memiliki *knowledge* yang lebih baik mengenai produk yang saat ini dijual untuk menilai hasil pekerjaan dari customer service menggunakan template *scoring* dan juga mengembangkan bagian customer service guna mengurangi kesalahan dalam memberikan informasi cicilan, syarat dan ketentuan kepada nasabah serta kesalahan dalam pembacaan script, dengan

demikian *knowledge* yang ada belum sepenuhnya dikelola dengan baik sehingga dibutuhkan adanya media berupa template scoring yang didalamnya terdapat attribute meliputi Openly Greeting, Confirmation Submission , Get Permission to Collect Data & Thanks For Data , Use Customer Name , No Interruption , Attentive/Active Listening, Empaty/Human Touch, Screening, Verify, Re-confirm & Completion, Effective Probing/Sistematis, Product Knowledge, Handling Objection/Offering Alternative, Clear & Accurate Info, Input Data to System, Sell, Tone of Voice, Jargon, Teknik Hold /Mute, Closing yang jika ditotal keseluruhan bobot nya akan menjadi 100 yang kemudian template tersebut digunakan oleh team Quality Control, selain itu pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu customer service dan quality control belum dapat disinergikan satu dengan lainnya. Budaya saling berbagi pengetahuan belum terbentuk, sehingga kompetensi individu tidak dapat berkembang dan cenderung statis. Begitupula dengan *knowledge* yang ada saat ini belum dikelola dengan melakukan penyimpanan melalui sarana berupa portal dan basis data perusahaan, baru sebatas dalam bentuk Microsoft excel yang penggunaannya dibatasi hanya bisa membaca saja tanpa bisa meng edit. Selain itu perusahaan juga menggunakan tenaga *out sourcing* atau sistem kerja kontrak untuk bagian customer service, dimana turnover atau keluar masuknya pegawai sangat cepat terjadi, hal ini bisa terlihat dari pekerja/pegawai yang masa kontraknya berlaku selama 1 (satu) tahun, namun demikian dalam satu tahun berjalan ada beberapa customer service berganti hingga tiga kali pergantian dalam selang waktu beberapa bulan. Fenomena tersebut sangat memberatkan perusahaan dalam *me-manage* customer service yang silih berganti untuk memberikan pelatihan atau

training dengan rentang waktu yang sangat cepat. Sehingga hal itu akan tidak efektif dan efisien untuk perusahaan yang mobilitasnya berpacu dengan persaingan pasar yang ketat.

Sehubungan dengan hal di atas perusahaan memerlukan suatu wadah untuk mengumpulkan dan mengelola *knowledge* yang ada dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis komputer yaitu *knowledge management system* (KMS) agar dapat disebarkan secara fleksibel dan dimanfaatkan oleh customer service. Melalui KMS ini proses pembelajaran customer service akan terjadi terus menerus sehingga sistem ini dapat memberikan penghematan biaya dan waktu dalam proses meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan, disamping hal itu pemberdayaan SDM akan lebih optimum untuk menangani pekerjaan-pekerjaannya dan tentunya akan dapat lebih saling berinteraksi untuk penyelesaian masalah yang dihadapi dalam hal ini *knowledge management system*.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik merancang sistem yang dapat membangun customer service menjadi lebih baik. Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian : “Analisa Dan Perancangan knowledge management system bagian Quality Control dan customer service berbasis web Pada PT Puncak Financial Utama”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan , yaitu “ Bagaimana merancang sistem *scoring* dan *Knowledge management system* berbasis web pada bagian QC (*Quality Control*) dan customer service ”.

C. Batasan Masalah

Diperlukan ruang lingkup dan batasan yang jelas dalam melakukan penelitian agar pembahasan dapat lebih terarah dan jelas. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membahas mengenai implementasi Knowledge Management System Berbasis Web dengan 4 (empat) fase proses Knowledge Management yaitu: *Identify*, *Reflect*, *Share* dan *Apply*.
 - a. *Identify* merupakan proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi
 - b. *Reflect* merupakan gambaran dari knowledge yang akan diterapkan pada perusahaan
 - c. *Share* merupakan membagikan hasil dari gambaran yang sudah diidentifikasi sebelumnya
 - d. *Apply* adalah menerapkan knowledge yang sudah dibuat kedalam pekerjaan didalam perusahaan.
2. Knowledge yang akan dikelola nantinya di sistem ini adalah tentang template scoring atau penilaian, produk knowledge dan script yang ada di bagian customer service PT.Puncak Financial Utama, dengan menampilkan produk knowledge masing-masing produk dan acuan script yang digunakannya.

D. Ruang Lingkup

Dalam memusatkan masalah yang ada dan agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka ruang lingkup akan dibatasi pada permasalahan yang di alami pada PT. Puncak Financial Utama yang meliputi:.

1. Mencakup pengelolaan data dalam acuan scoring atau penilaian,

script dan produk knowledge pada bagian QC (*Quality Control*) dan Customer service di PT Puncak Financial Utama.

2. Metode yang digunakan yaitu metode waterfall.
3. Program yang dirancang menggunakan PHP.
4. Database yang digunakan Mysql

E. Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis yaitu merancang sebuah sistem yang berisi produk knowledge untuk bagian Quality Control dan Customer service pada PT.Puncak Financial Utama.

2. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Perusahaan

Dengan adanya sistem ini diharapkan PT Puncak Financial Utama dapat meningkatkan kinerja perusahaan untuk mendapatkan pelanggan.

b. Bagi User

Memudahkan *sharing knowledge* diantara karyawan, khususnya dalam penyampaian solusi atau materi agar lebih optimal dan akurat.

c. Bagi Penulis

Sebagai bahan pembelajaran dalam merumuskan suatu masalah objek penelitian, menganalisa serta dapat memecahkan masalah dari metode pembelajaran yang penulis dapat di bangku perkuliahan dengan mendapatkan bimbingan dan pengawasan dosen.

d. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi untuk menambah informasi dan dapat membuat hasil karya-karya yang benar-benar murni buatan sendiri, serta dapat mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait.



F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai penulisan laporan. Bab ini terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat ,serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar dan konsep-konsep yang berhubungan dengan topic yang akan dibahas dalam penyusunan tugas akhir ini dan menerangkan tentang konsep dasar keluhan pelanggan dan konsep membangun web.

BAB III ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan secara rinci analisis kebutuhan sistem, kerangka berfikir, metodologi penelitian yang digunakan dalam analisis sistem dan perancangan sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini dibahas implementasi dan evaluasi terhadap manajemen proyek yang telah diterapkan dalam proses pembangunan perangkat lunak, serta hasil pengujian sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir akan memuat kesimpulan dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangannya selanjutnya untuk perbaikan dimasa yang akan datang.