

## Task analysis kinerja agent call center di PT. BNI (Persero) Tbk dengan menggunakan hierarchical Task analysis method = Task performance analysis of call center agent at PT. BNI Tbk by using hierarchical task analysis method

Muhammad Fadil, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250293&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini menganalisa kinerja agent call center PT. BNI Tbk, khususnya pada bagian kartu kredit. Metode yang digunakan adalah Hierarchical Task Analysis Method (HTA). Dengan metode ini, tugas-tugas kompleks dipecah menjadi hirarki usaha dan sub-operation dengan tujuan mengidentifikasi terjadinya kegagalan dalam pekerjaan dikarenakan desain kerja yang tidak ekonomis atau kurangnya keahlian operator. Dengan demikian nantinya diusulkan perbaikan terhadap desain kerja dan pelatihan bagi operator. Hasil dari penelitian ini adalah laporan yang membahas prosedur operasi pekerjaan, merekomendasikan perbaikan, dan melihat kemungkinan terjadinya resiko kesalahan.

.....This study analyzes the performance of call center agent of PT. BNI (Persero) Tbk, especially on the credit card. The method used was Hierarchical Task Analysis Method (HTA). With this method, broken down complex tasks into hierarchies of business and suboperation with the aim of identifying the occurrence of failure due to design work in jobs that are not economical or lack of operator expertise. Thus the proposed revisions to the design of future employment and training for operators. The results of this study is a report that discusses the work of operating procedures, recommend improvements, and look at the possibility of risk of error.