

Perancangan Dashboard Call Center di PT Freeport Indonesia dengan Metode Design Thinking = Designing Call Center Dashboard at PT Freeport Indonesia with The Design Thinking Method

Mitsalina Zenitha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920526163&lokasi=lokal>

Abstrak

Di tengah ketatnya persaingan, perusahaan tambang harus mampu membuat inovasi untuk terus mempertahankan eksistensinya di era revolusi industri 4.0 yang serba digital. PT Freeport Indonesia merupakan salah satu perusahaan tambang penghasil emas dan tembaga terkemuka di dunia yang sedang gencar melakukan transformasi digital. L&OD Call Center merupakan website PTFI yang digunakan oleh customer untuk request beberapa layanan, seperti training, license upload, performance appraisal, dll. Tiap section di divisi L&OD bertugas untuk menangani dan memfasilitasi request yang masuk sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Untuk memantau aktivitas Call Center, terdapat laporan yang digunakan oleh pemangku kepentingan yang bertujuan untuk mengukur customer satisfaction serta monitoring performance Call Center. Namun, dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, saat ini laporan tersebut masih belum dapat memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan dashboard Call Center dengan menggunakan pendekatan Design Thinking sebagai kerangka utama penelitian. Hasil akhir dari penelitian adalah rancangan dashboard Call Center yang terdiri dari 9 halaman dashboard dengan fungsinya masing-masing yang dibuat menggunakan software Power BI. Penelitian ini juga mengukur tingkat usability aplikasi dengan menggunakan metode Usability Testing yang terdiri dari performance metrics dan self-reported metrics. Hasil Usability Testing menunjukkan, bahwa rancangan dashboard Call Center memiliki Completion Rate, Overall Relative Efficiency, serta nilai SEQ dan SUS yang sudah baik dan dapat diterima.

.....Mining businesses must be able to innovate in the face of fierce competition if they want to survive in the all-digital industrial revolution 4.0. One of the top producers of gold and copper in the world, PT Freeport Indonesia is actively undergoing a digital transformation at the moment. Customers can request a variety of services through the L&OD Call Center, a PTFI website, including training, license uploads, performance reviews, and more. According to their areas of expertise, each component in the L&OD division is entrusted with managing and facilitating incoming requests. Stakeholders use reports that gauge customer satisfaction and track the operation of Call Centers to oversee Call Center activities. However, based on the findings of the researcher-conducted interviews, the report is now unable to address the needs of stakeholders. The primary goal of this study is to build a Call Center dashboard utilizing a Design Thinking methodology. The study's end product is a Call Center dashboard design made up of 9 dashboard pages with various functionality that was developed using Power BI software. This study used the Usability Testing method, which includes Performance Metrics and Self-Reported Metrics, to gauge the application's usability level. Based on the findings from Usability Testing, the Call Center dashboard design has a good and acceptable Completion Rate, Overall Relative Efficiency, SEQ and SUS values.