

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan saat ini telah masuk dalam era digital dan teknologi informasi dimana layanan yang diberikan kepada para nasabah tidak hanya layanan yang bersifat konvensional, harus datang ke bank, dan harus dilakukan pada jam kerja/operasional bank, melainkan layanan yang bersifat 24 jam, diantaranya *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking*, ATM, dan *Call Center*.

Salah satu kontak penghubung antara perusahaan dengan nasabahnya adalah *Call Center*. *Call Center* menyediakan satu titik kontak kepada nasabah dengan maksud menampung seluruh permasalahan, menyelesaikan masalah, atau menyampaikan permasalahan mereka kepada operator (Gonzalez *et al*, 2001). Sebelum adanya *Call Center*, nasabah berhubungan langsung dengan perusahaan melalui *service point*. Layanan *service point* mengharuskan nasabah mendatangi tempat dimana *service point* itu berada. Dengan adanya *Call Center*, nasabah dapat berhubungan melalui telepon.

*Call Center* menempatkan petugas layanan dalam satu ruangan atau gedung tertutup. Petugas tersebut dilengkapi dengan alat komunikasi dan komputer yang berfungsi sebagai kontak penghubung antara nasabah dengan perusahaan. Komputer *Call Center* juga terhubung dengan *backroom* perusahaan yang berarti

*Call Center* menjadi bagian yang terintegrasi dengan *frontend*, *backroom*, dan nasabah.

Sebuah *Call Center* secara simpel didefinisikan sebagai sebuah lokasi yang tersentralisasi dimana sebuah perusahaan menerima telepon dan menelepon nasabahnya. Pada beberapa perusahaan fungsi *Call Center* terdapat pada kantor pusat atau di pusat bisnis mereka. Karyawan yang bertugas menerima telepon untuk *customer service* dan yang melakukan telepon ke nasabah biasanya adalah karyawan dari perusahaan tersebut.

Namun pada beberapa tahun terakhir semakin banyak perusahaan yang membuat keputusan untuk memindahkan fungsi menerima telepon dan menelepon nasabahnya kepada pihak ketiga yang lebih di kenal sebagai *Call Center*. *Call Center* memiliki spesialisasi dalam menerima telepon dan menelepon. Mereka mempekerjakan dan melatih staf agar memiliki keahlian dalam etika bertelepon dan keahlian menggunakan komputer.

Layanan *Call Center* tidak dapat dipandang sebagai *cost center* karena dengan layanan ini ternyata dapat menambah nasabah baru. Seperti pada Bank Mandiri yang layanan *Call Center*-nya rata-rata digunakan oleh 32.000 nasabah per-hari ternyata juga mampu memperoleh rata-rata 180 nasabah baru per-hari (<http://www.detikfinance.com/index.php/detik.read/tahun/2007/bulan/11/tgl/09/time/170856/idnews/850644/idkanal/5>). Oleh karena itu *Call Center* sebagai salah satu ujung tombak media komunikasi antara bank dan nasabah menjadi vital. Sebagai layanan 24 jam, *Call Center* tidak diharapkan mempunyai *down time* yang signifikan (diharapkan tidak ada *down time*).

## 1.2 Permasalahan

Adanya bencana yang disebabkan oleh gangguan *software*, *hardware*, terputusnya jalur telepon/komunikasi, hingga bencana alam dapat membuat layanan *Call Center* terganggu hingga terhentinya layanan. Cara untuk mengantisipasi gangguan yang menyebabkan terhentinya layanan *Call Center* adalah salah satunya dengan membangun *Disaster Recovery Center*. Kebutuhan akan adanya *Disaster Recovery Center* dari *Call Center* membutuhkan investasi yang cukup besar, sehingga fungsi dan penggunaannya harus optimal dalam rangka menjaga kontinuitas layanan. *Call Center* pada industri perbankan harus dapat memberikan layanan kepada nasabah 24/7 (24 jam per-hari, 7 hari seminggu) dan tiap saat adalah sangat penting bagi *Call Center*.

Untuk itu permasalahan yang ingin dicari penyelesaiannya bila dalam bentuk pertanyaan adalah sebagai berikut:

***“Apakah Disaster Recovery Center dari Call Center Bank XYZ telah mampu menjaga kontinuitas layanan Call Center Bank XYZ?”***

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan mengenai batasan dalam tesis ini adalah:

- Analisis terhadap layanan *Call Center* yang dicakup oleh *Disaster Recovery Center Call Center* yang ada di Bank XYZ.

- Analisis terhadap kapasitas yang dapat ditangani oleh *Disaster Recovery Center Call Center Bank XYZ*.
- Hanya membahas mengenai aplikasi *Call Center* yang berhubungan dengan *voice*, tidak mencakup aplikasi selain *Call Center*, data, dan jaringan yang masuk *core banking*.
- Tidak membahas mengenai biaya yang tercakup dalam pembuatan, proses, dan penghematan biaya dari *Disaster Recovery Center*.
- Tidak membahas mengenai *Business Impact Analysis*, dan SLA (*Service Level Agreement*)
- Data yang digunakan adalah data dan kondisi hingga bulan Juni 2008

#### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Memberikan analisis yang jelas tentang *Disaster Recovery Center Call Center* dengan pendekatan *best practice*.
- Memetakan level *Disaster Recovery Center Call Center Bank XYZ* berdasarkan tingkat kesiapannya.
- Memberikan acuan kepada perusahaan sejenis yang akan membangun atau telah memiliki *Disaster Recovery Center Call Center* berdasarkan analisis di atas.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Penulisan proposal tesis ini dilakukan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, permasalahan yang ada, batasan masalah penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

### 2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan teori yang akan digunakan peneliti dalam menyusun penelitian ini, diambil dari beberapa buku, artikel dan jurnal yang terkait dengan *Call Center*, *Teknologi Call Center*, *Disaster Recovery* termasuk *best practice* dari produk yang dipakai, *Business Continuity Plan*, *Contact Center Recovery* dan *Disaster Recovery Center*.

### 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang teknik/cara analisis yang digunakan oleh peneliti dalam menyusun penelitian ini berikut hasil keluaran yang diinginkan (*deliverables*).

### 4. BAB IV CALL CENTER BANK XYZ

Bab ini menguraikan visi misi banking contact center Bank XYZ, layanan yang disediakan, aplikasi dan kondisi yang ada di *Call Center* dan *DRC Call Center*.

## 5. BAB V ANALISIS

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah dikumpulkan pada penelitian. Analisis dilakukan pada infrastruktur, kapasitas, jenis layanan yang tercakup pada DRC *Call Center*, dan prioritas *call* pada DRC *Call Center*.

## 6. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari data dan analisis yang diperoleh dalam penelitian ini, dan saran.

