

Kajian end user interface call center pada industri perbankan Indonesia : Studi kasus Bank Rakyat Indonesia

Sihombing, Jestar S. H., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20376237&lokasi=lokal>

Abstrak

Call Center adalah salah satu aplikasi teknologi informasi suatu perusahaan untuk memelihara hubungan dengan pelanggannya. Bagi industri perbankan, Call Center adalah penghubung antara perbankan dengan nasabahnya. Oleh karena itu, Call Center berperan penting dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dalam pembangunan Call Center, perusahaan perbankan harus senantiasa memperhatikan kondisi dan kebutuhan perusahaan dan juga kebutuhan perusahaan lain yang sejenis. Salah satu cara mengidentifikasi hal ini adalah dengan melihat best practice yang ada di negara luar. Namun sebelum menerapkan best practice yang ada, perlu diidentifikasi kecocokannya dengan kondisi industri perbankan di Indonesia. Salah satu bagian Call Center yang cukup penting bagi peningkatan kualitas hubungan antara perbankan dengan nasabahnya adalah bagian end user interface. Kondisi end user interface sangat mempengaruhi kontak antara operator/agent Call Center dengan nasabahnya. Sementara interaksi antara operator dengan nasabah memberi kontribusi yang sangat besar kepada kepuasan nasabah.

Agar end user interface dapat digunakan dengan baik maka perlu perancangan end user interface yang baik pula. Tesis ini akan meneliti apakah best practice perancangan end user interface cocok digunakan di perbankan di Indonesia. Kecocokan ini ditinjau dari sisi kepuasan operator Call Center. Perbankan yang menjadi objek penelitian adalah Bank Rakyat Indonesia(BRI) karena BRI cukup mewakili kondisi perbankan yang ada di Indonesia. Selanjutnya tesis ini juga akan meneliti bagaimana perancangan end user interface yang baik dilihat dari sisi kepuasan operator di lingkungan perbankan. Metoda penelitian yang digunakan untuk meneliti kepuasan operator Call Center tersebut adalah studi kasus dan survei.