



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

1.1. Kedudukan dan Koordinasi

Pada kegiatan kerja magang ini berkesempatan masuk pada bagian Management Performance dengan posisi sebagai *Data Visualization* yang dibimbing langsung Bapak Rama Rosdiana yang menduduki posisi sebagai Wakil Direktur perusahaan. Bapak Rama Rosdiana juga sekaligus yang memberikan koordinasi dan tugas untuk kegiatan kerja magang ini. Penempatan *sebagai Data Visualization* memiliki tugas untuk melakukan riset menggunakan Power BI serta menjelaskannya dengan Visualiasasi data. Pelaksanaan kegiatan kerja magang dilakukan secara Work From Office dan Work From Home saat masa PPKM level 4 diberlakukan oleh pemerintah Indonesia.

1.2. Tugas yang Dilakukan

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukakan pada PT. Mandiri Barokah Abadi, berfokus kepada kegiatan management performance pada Table Deffect TELKOM dan Table Deffect Enterprise. Data terkait diproses kemudian di Analisa sehingga menghasilkan laporan dalam bentuk Table Report IOC menggunakan Power BI. Power BI dapat membantu dalam memvisualisasikan data yang telah diambil sehingga mempermudah proses Analisa oleh tim Management Suport.

Tabel 3. 1 Timeline Kerja Magang

Pekerjaan Yang Dilakukan	Minggu	Tanggal Dimulai	Tanggal Selesai
Pengenalan Perusahaan PT.Mandiri Barokah Abadi	1	26 Juli 2021	30 Juli 2021
Mempelajari Power BI	2 – 4	2 Agustus 2021	21 Agustus 2021
Pengambilan data untuk di visualisasikan	4 -7	16 Agustus 2021	10 September 2021
Memvisualisasikan data yang sudah diolah	6 – 9	30 Agustus 2021	24 September 2021
Membuat laporan dari hasil visualisasi data	8 -10	13-Sep-21	8 Oktober 2021

1.2.1. Pengenalan Perusahaan PT.Mandiri Barokah Abadi (Minggu ke 1)

Pada tahap minggu pertama merupakan pengenalan terhadap perusahaan PT. Mandiri Barokah Abadi, hal yang pertama yang diperkenalkan oleh Bapak Rama Rosdiana adalah memperkenalkan anggota tim Management Performance serta mengetahui pekerjaan apa saja yang akan diberikan seperti membantu tim management membuat laporan pekerjaan sehari-hari dan tugas pokok untuk lebih mengenal pekerjaan di tim Management Performance sehingga mahasiswa magang dapat memahami dan mengerti pekerjaan yang akan dilakukan.

1.2.2. Mempelajari Power BI (Minggu ke 2 - 4)

Pada Minggu ke 2-4 merupakan tahapan rekomendasi tools yang akan digunakan untuk visualisasi data yaitu aplikasi Power BI dan Microsoft Excel. Pada tahap ini dibimbing oleh Bapak Rama Rosdiana dengan menjelaskan kelebihan Power BI itu sendiri.



Gambar 3. 1 Logo Power BI

Power BI adalah gabungan perisihan *services*, *apps*, dan *connectors*. Power BI merupakan tool untuk membuat laporan (report) dan visualisasi serta sebagai rujukan untuk membuat analisis dan keputusan oleh mereka yang berkepentingan. Power BI menukar data dari berbagai sumber dan sulit dipahami kepada bentuk yang mudah dimengerti. Power BI sangatlah *user friendly*, dimana cara kerjanya yang sederhana dan cepat dimana cara kerjanya yang sederhana dan mudah dikuasai oleh pengguna dalam menganalisis data .Power BI sangat sederhana dan cepat, yang mampu menciptakan wawasan dari *spreadsheet* excel atau database local.

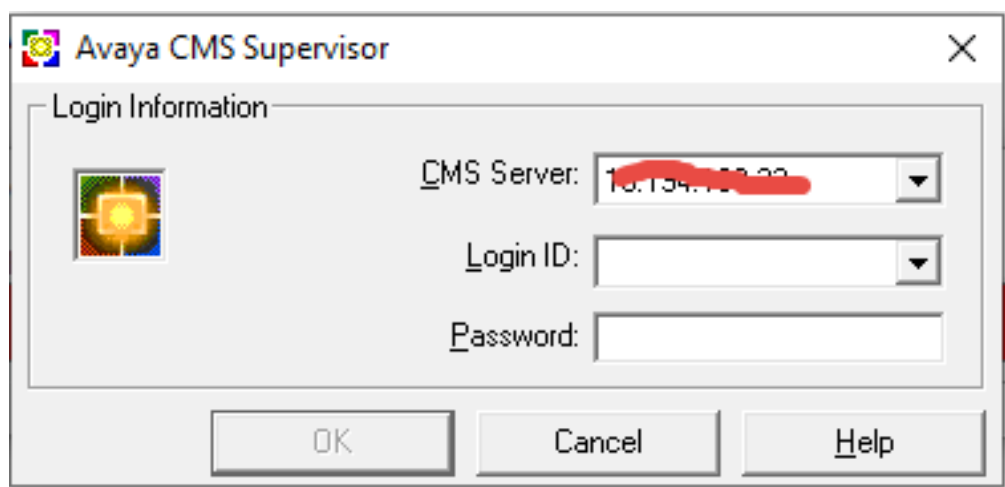
1.2.3. Pengambilan Data Untuk di Visualisasikan (Minggu ke 4 -7)

Pada Minggu ke 4-7 hal yang dilakukan sebelum melakukan visualisasi data , hal yang dilakukan adalah proses pengambilan data

terlebih dahulu yang berguna sebagai bahan awalan dari tahapan pengelola data melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR maupun secara manual dengan menggunakan Microsoft Excel.

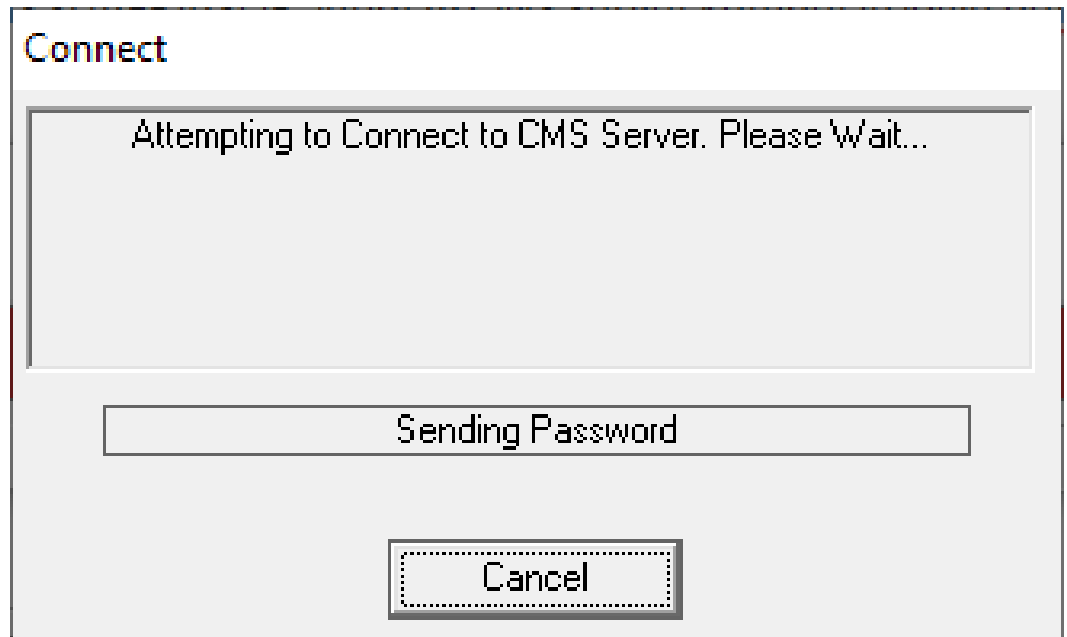
Berikut adalah tahapan pengambilan data menggunakan aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR :

- Buka aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, input IP CMS Server kemudian login dengan ID dan passwordnya.



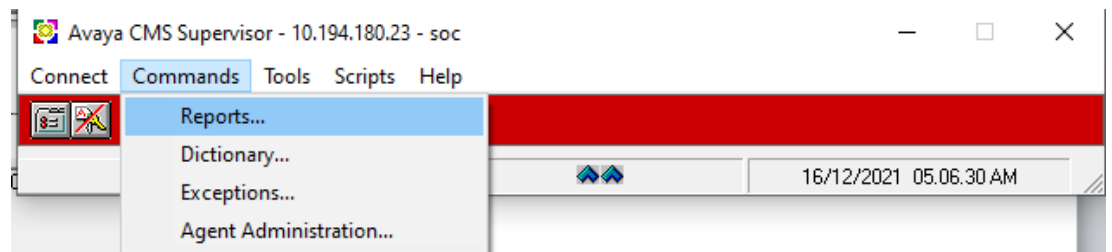
Gambar 3. 2 Aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR

- Proses Connect



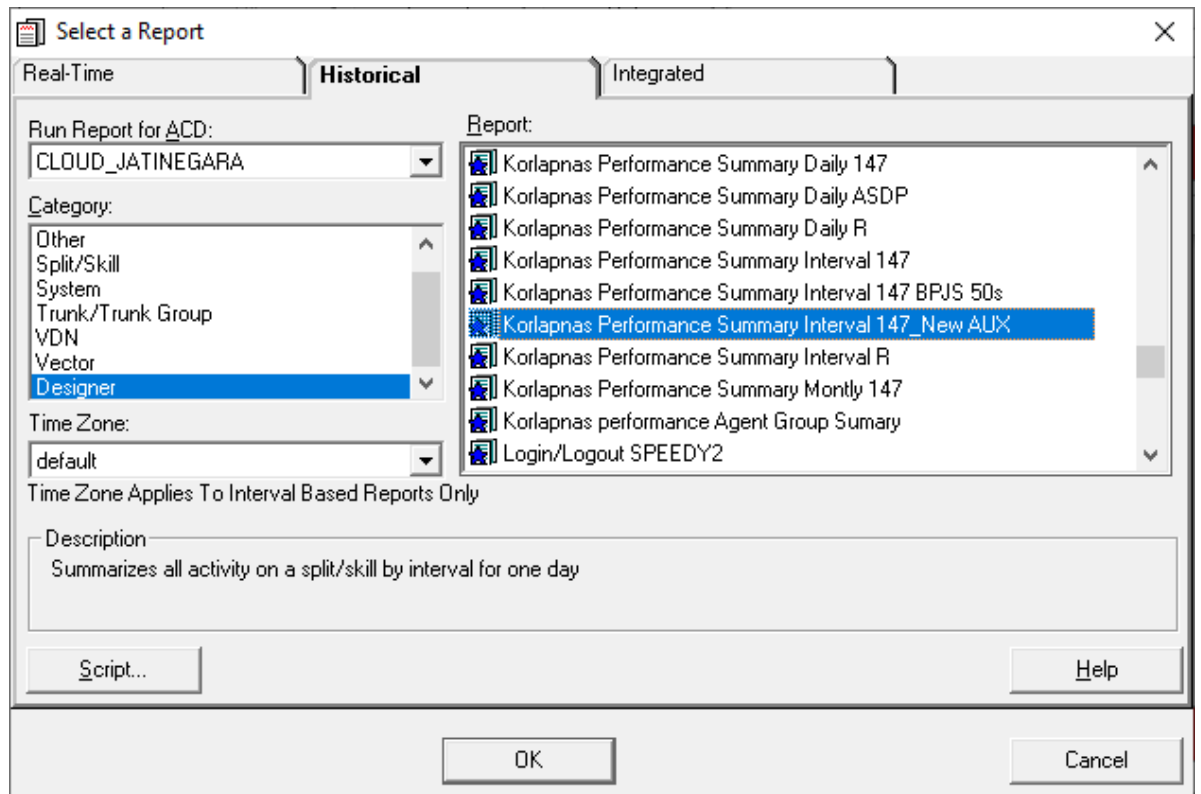
Gambar 3. 3 Proses Connect

- Setekah itu pilih Command, Lalu Reports



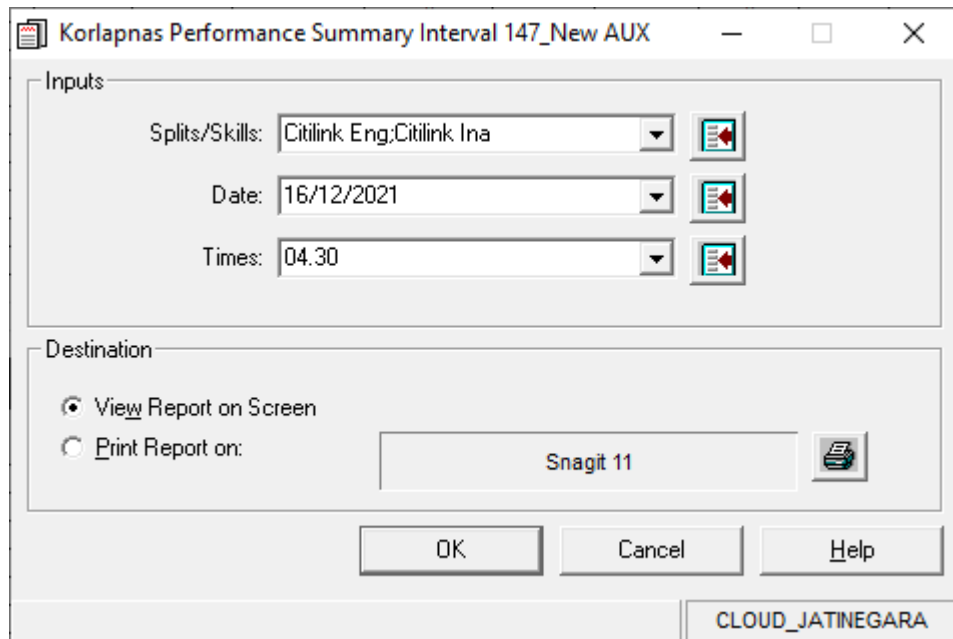
Gambar 3. 4 Commands and Report

- Kemudian pilih Sub Menu Historical, Lalu pada Run Report for ACD, pilih CLOUD_JATINEGARA. Pada Category, pilih Designer. Pada Report pilih Korlapnas Performance Summary Interval 147_New AUX, lalu OK.



Gambar 3. 5 Select a Report

- Kemudian Input Split/Skill dari layanan yang kita pilih, di sini kita mencoba menarik data layanan Citilink layanan call center yang menggunakan Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Pada tanggal 16 Desember 2021 di Interval 04.30 WIB.



Gambar 3. 6 Input Split/Skill

- Setelah itu data ini lah yang di gunakan dalam satuan persen:

Time	Cof	ACD Calls	Aban Calls	%ACD Call	% Abandon	ACCEPTABL E	% SL	Avg Handling Time	Hold Time	Held Calls	Avg Speed Ans	Avg Aban Time	Avg ACD Time	Avg ACW Time	Max Delay	Flow In	Flow Out	Extn Out Calls	Avg Extn Out Time	Dequeued Calls	Avg Time to Dequeue	% to ACD Time	% Ans Calls	Avg Calls Pos Staff	MAXSTAF
Totals		73	24	49	32,88	67,12	24	32,88	.03,52	.00,00	0	.00,42	.00,24	.03,52	.00,00	.01,46	0	0	0	0	46,65	32,88	3,1		
04.30 - 05.00		73	24	49	32,88	67,12	24	32,88	.03,52	.00,00	0	.00,42	.00,24	.03,52	.00,00	.01,46	0	0	0	0	93,30	32,88	3,1		
04.30 - 05.00		0	0	0			0		.00,00	.00,00	0				.00,00	0	0	0	0		.00		3,1		

Gambar 3. 7 ACD Call & SL

147 REGIS INFOR - SL 97%																	Target SL	Target SCR	
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACCP	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
0:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	50	0				10	10		319	319	50		90.00%	95.00%
0:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	50	0				8	8		292	292	50		90.00%	95.00%
1:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	50	0				6	6		434	434	50		90.00%	95.00%
1:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	40	0				5	5		379	379	40		90.00%	95.00%
2:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	30	0				3	3		239	239	30		90.00%	95.00%
2:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	20	0				2	2		280	280	20		90.00%	95.00%
3:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	10	0				3	3		256	256	10		90.00%	95.00%
3:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	0	0				1	1		247	247	0		90.00%	95.00%
4:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	0	0				3	3		326	326	0		90.00%	95.00%
4:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	4	0				2	2		299	299	4		90.00%	95.00%
5:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	4	0				5	5		226	226	4		90.00%	95.00%
5:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	45	0				12	12		311	311	45		90.00%	95.00%
6:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	53	0				27	27		350	350	53		97.00%	95.00%
6:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	71	0				34	34		396	396	71		97.00%	95.00%
7:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	82	0				63	63		375	375	82		97.00%	95.00%
7:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	89	0				86	86		388	388	89		97.00%	95.00%
8:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	122	0				138	138		394	384	122		97.00%	95.00%
8:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	159	0				202	202		422	422	159		90.00%	95.00%
9:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	180	0				228	228		449	449	180		90.00%	95.00%
9:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	187	0				245	245		450	450	187		90.00%	95.00%
10:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	215	0				249	249		456	456	215		90.00%	95.00%
10:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	204	0				250	250		462	462	204		90.00%	95.00%
11:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	200	0				241	241		483	483	200		90.00%	95.00%
11:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	182	0				225	225		484	484	182		90.00%	95.00%
12:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	142	0				188	188		467	467	142		90.00%	95.00%
12:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	140	0				196	196		460	460	140		90.00%	95.00%
13:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	151	0				200	200		444	444	151		90.00%	95.00%
13:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	144	0				226	226		428	428	144		90.00%	95.00%
14:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	150	0				206	206		451	451	150		90.00%	95.00%
14:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	164	0				199	199		445	445	164		90.00%	95.00%
15:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	116	0				191	191		473	473	116		90.00%	95.00%
15:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	128	0				193	193		455	455	128		90.00%	95.00%
16:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	130	0				167	167		463	463	130		90.00%	95.00%
16:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	148	0				152	152		477	477	148		90.00%	95.00%
17:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	97	0				123	123		479	479	97		90.00%	95.00%
17:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	135	0				102	102		480	480	135		90.00%	95.00%
18:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	128	0				99	99		467	467	128		90.00%	95.00%
18:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	121	0				106	106		450	450	121		90.00%	95.00%
19:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	106	0				96	96		485	485	106		90.00%	95.00%
19:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	107	0				96	96		480	480	107		90.00%	95.00%
20:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	105	0				89	89		486	486	105		90.00%	95.00%
20:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	105	0				75	75		493	493	105		90.00%	95.00%
21:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	60	0				62	62		470	470	60		90.00%	95.00%
21:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	60	0				44	44		457	457	60		90.00%	95.00%
22:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	52	0				32	32		498	498	52		90.00%	95.00%
22:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	39	0				23	23		411	411	39		90.00%	95.00%
23:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	39	0				19	19		439	439	39		90.00%	95.00%
23:30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	32	0				12	12		414	414	32		90.00%	95.00%

Gambar 3. 8 Data 147 REGIS INFOR yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.8 adalah data layanan 147 Regis Information yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

Telkomsel Bandung SCR 95% SL 92%																		Target SL	Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACCPY	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
0.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	25	0				96	96		306	306	25	0	92.00%	95.00%
1.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	20	0				61	61		294	294	20	0	92.00%	95.00%
2.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	21	0				26	26		307	307	21	0	92.00%	95.00%
3.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	11	0				69	69		269	269	11	0	92.00%	95.00%
4.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	11	0				36	36		236	236	11	0	92.00%	95.00%
5.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	19	0				102	102		282	282	19	0	92.00%	95.00%
6.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	35	0				225	225		286	286	35	0	92.00%	95.00%
7.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	13	0				387	387		291	291	13	0	92.00%	95.00%
8.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	72	0				600	600		296	296	72	0	92.00%	95.00%
9.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	84	0				715	715		301	301	84	0	92.00%	95.00%
10.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	86	0				750	750		303	303	86	0	92.00%	95.00%
11.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	89	0				706	706		302	302	89	0	92.00%	95.00%
12.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	89	0				26	26		269	269	89	0	92.00%	95.00%
13.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	84	0				658	658		302	302	84	0	92.00%	95.00%
14.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	83	0				671	671		300	300	83	0	92.00%	95.00%
15.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	73	0				598	598		300	300	73	0	92.00%	95.00%
16.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	73	0				592	592		297	297	73	0	92.00%	95.00%
17.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	76	0				550	550		299	299	76	0	92.00%	95.00%
18.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	68	0				542	542		295	295	68	0	92.00%	95.00%
19.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	65	0				586	586		304	304	65	0	92.00%	95.00%
20.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	65	0				537	537		305	305	65	0	92.00%	95.00%
21.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	55	0				411	411		312	312	55	0	92.00%	95.00%
22.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	50	0				283	283		304	304	50	0	92.00%	95.00%
23.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	41	0				164	164		300	300	41	0	92.00%	95.00%

Gambar 3. 9 Data Telkomsel Bandung yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.9 adalah data layanan Telkomsel Bandung yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

Telkomsel Semarang SCR 95% SL 92%																	Target SL	Target SCR	
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACPT	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
0:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	15	0				90	90	289	289	15	0	0	92.00%	95.00%
1:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	13	0				44	44	285	285	13	0	0	92.00%	95.00%
2:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	15	0				16	16	287	287	15	0	0	92.00%	95.00%
3:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	6	0				51	51	262	262	6	0	0	92.00%	95.00%
4:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	7	0				21	21	259	259	7	0	0	92.00%	95.00%
5:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	12	0				60	60	275	275	12	0	0	92.00%	95.00%
6:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	18	0				120	120	278	278	18	0	0	92.00%	95.00%
7:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	8	0				200	200	292	292	8	0	0	92.00%	95.00%
8:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	35	0				286	286	296	296	35	0	0	92.00%	95.00%
9:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	38	0				305	305	298	298	38	0	0	92.00%	95.00%
10:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	40	0				329	329	302	302	40	0	0	92.00%	95.00%
11:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	40	0				322	322	301	301	40	0	0	92.00%	95.00%
12:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	41	0				16	16	262	262	41	0	0	92.00%	95.00%
13:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	43	0				300	300	293	293	43	0	0	92.00%	95.00%
14:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	41	0				292	292	296	296	41	0	0	92.00%	95.00%
15:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	38	0				285	285	293	293	38	0	0	92.00%	95.00%
16:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	39	0				271	271	292	292	39	0	0	92.00%	95.00%
17:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	41	0				287	287	296	296	41	0	0	92.00%	95.00%
18:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	36	0				322	322	295	295	36	0	0	92.00%	95.00%
19:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	39	0				373	373	302	302	39	0	0	92.00%	95.00%
20:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	38	0				338	338	306	306	38	0	0	92.00%	95.00%
21:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	27	0				236	236	300	300	27	0	0	92.00%	95.00%
22:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	24	0				155	155	296	296	24	0	0	92.00%	95.00%
23:00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	20	0				98	98	289	289	20	0	0	92.00%	95.00%

Gambar 3. 10 Data Telkomsel Semarang yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.10 adalah data layanan Telkomsel Semarang yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

MNC - SCR 90%										TARGET SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 9 Desember	GAP COF	AHT Real	Real Agent	
22:30	50.00%	100.00%	1	1	0	2	1			90%
23:00	0.00%	0.00%	2		2	2	0			90%
23:30	#DIV/0!	#DIV/0!	0		0	0	0			90%

Gambar 3. 11 Data MNC Bank Inbound yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.11 adalah data layanan MNC Bank Inbound yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

JASAMARGA			JASAMARGA - SCR 90%							Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 9 Desember 2021	GAP COFF	AHT Real	Real Agent	
0:00	16.67%	60.00%	5	3	2	6	1			90%
0:30	66.67%	100.00%	2	2	0	6	4			90%
1:00	66.67%	100.00%	4	4	0	12	8			90%
1:30	50.00%	100.00%	3	3	0	6	3			90%
2:00	66.67%	100.00%	3	3	0	9	6			90%
2:30	0.00%	100.00%	2	2	0	2	0			90%
3:00	50.00%	100.00%	3	3	0	2	1			90%
3:30	75.00%	100.00%	7	7	0	4	3			90%
4:00	#DIV/0!	100.00%	2	2	0	0	2			90%
4:30	33.33%	100.00%	2	2	0	3	1			90%
5:00	20.00%	100.00%	6	6	0	5	1			90%
5:30	66.67%	100.00%	5	5	0	3	2			90%
6:00	16.67%	100.00%	5	5	0	6	1			90%
6:30	160.00%	100.00%	13	13	0	5	8			90%
7:00	21.05%	100.00%	15	15	0	19	4			90%
7:30	14.29%	100.00%	12	12	0	14	2			90%
8:00	12.50%	100.00%	9	9	0	8	1			90%
8:30	200.00%	100.00%	18	18	0	6	12			90%
9:00	160.00%	100.00%	13	13	0	5	8			90%
9:30	128.57%	100.00%	16	16	0	7	9			90%
10:00	10.00%	100.00%	9	9	0	10	1			90%
10:30	38.46%	100.00%	18	18	0	13	5			90%
11:00	14.29%	100.00%	12	12	0	14	2			90%
11:30	88.89%	100.00%	17	17	0	9	8			90%
12:00	8.33%	100.00%	13	13	0	12	1			90%
12:30	114.29%	100.00%	15	15	0	7	8			90%
13:00	125.00%	100.00%	18	18	0	8	10			90%
13:30	13.33%	100.00%	13	13	0	15	2			90%
14:00	50.00%	100.00%	12	12	0	8	4			90%
14:30	20.00%	100.00%	18	18	0	15	3			90%
15:00	5.00%	100.00%	19	19	0	20	1			90%
15:30	5.88%	100.00%	16	16	0	17	1			90%
16:00	20.00%	100.00%	18	18	0	15	3			90%
16:30	136.36%	96.15%	26	25	1	11	15			90%
17:00	30.77%	100.00%	17	17	0	13	4			90%
17:30	92.31%	100.00%	25	25	0	13	12			90%
18:00	37.50%	100.00%	11	11	0	8	3			90%
18:30	9.09%	100.00%	12	12	0	11	1			90%
19:00	33.33%	100.00%	16	16	0	12	4			90%
19:30	46.15%	100.00%	7	7	0	13	6			90%
20:00	44.44%	100.00%	10	10	0	18	8			90%
20:30	50.00%	100.00%	5	5	0	10	5			90%
21:00	28.57%	100.00%	10	10	0	14	4			90%
21:30	37.50%	100.00%	11	11	0	8	3			90%
22:00	16.67%	100.00%	7	7	0	6	1			90%
22:30	14.29%	100.00%	6	6	0	7	1			90%
23:00	0.00%	0.00%	7		7	7	0			90%
23:30	0.00%	0.00%	14		14	14	0			90%

Gambar 3. 12 Data layanan call senter JASAMARGA yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.12 adalah data layanan call center JASAMARGA yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

			TENESA - SCR 95%							TARGET SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 9 Desember	GAP COF	AHT Real	Real Agent	
22:30	#DIV/0!	100.00%	12	12	0		12			95%
23:00	#DIV/0!	#DIV/0!	0				0			95%
23:30	#DIV/0!	#DIV/0!	0				0			95%

Gambar 3. 13 Data layanan call senter Tenesa yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.13 adalah data layanan call center Tenesa yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

			BPJS Kesehatan - SCR 40%							TARGET SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 9 Desember	GAP COF	AHT Real	Real Agent	
22:30	34.48%	100.00%	39	39	0	29	10			40%
23:00	100.00%	#DIV/0!	0			31	31			40%
23:30	100.00%	#DIV/0!	0			32	32			40%

Gambar 3. 14 Data layanan call senter BPJS Kesehatan yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.14 adalah data layanan call center BPJS Kesehatan yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

1222;1223										
119 VAKSIN - SCR 70%										Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 9 Desember	GAP COF	AHT Real	Real Agent	
0:00	6.45%	90.91%	33	30	3	31	2	159	5	70%
0:30	9.09%	90.00%	20	18	2	22	2	210	4	70%
1:00	26.32%	100.00%	14	14	0	19	5	243	4	70%
1:30	27.27%	100.00%	8	8	0	11	3	224	4	70%
2:00	44.44%	100.00%	5	5	0	9	4	96	4	70%
2:30	16.67%	80.00%	10	8	2	12	2	169	4	70%
3:00	36.36%	100.00%	7	7	0	11	4	180	4	70%
3:30	20.00%	100.00%	8	8	0	10	2	149	4	70%
4:00	57.14%	100.00%	11	11	0	7	4	107	4	70%
4:30	20.83%	78.95%	19	15	4	24	5	215	4	70%
5:00	22.58%	81.58%	38	31	7	31	7	192	5	70%
5:30	5.19%	100.00%	73	73	0	77	4	421	18	70%
6:00	8.14%	98.92%	93	92	1	86	7	191	23	70%
6:30	15.84%	100.00%	117	117	0	101	16	179	33	70%
7:00	0.55%	100.00%	184	184	0	183	1	190	36	70%
7:30	3.27%	99.55%	221	220	1	214	7	211	46	70%
8:00	0.33%	99.68%	308	307	1	307	1	150	56	70%
8:30	11.66%	99.77%	431	430	1	386	45	199	62	70%
9:00	18.57%	99.80%	498	497	1	420	78	179	68	70%
9:30	3.44%	99.79%	477	476	1	494	17	282	72	70%
10:00	2.44%	99.78%	461	460	1	450	11	154	72	70%
10:30	7.32%	100.00%	513	513	0	478	35	209	72	70%
11:00	11.88%	99.60%	499	497	2	446	53	196	75	70%
11:30	15.62%	99.78%	459	458	1	397	62	176	75	70%
12:00	12.87%	100.00%	456	456	0	404	52	174	79	70%
12:30	13.35%	100.00%	416	416	0	367	49	217	81	70%
13:00	4.77%	98.94%	379	375	4	398	19	222	90	70%
13:30	4.00%	99.74%	390	389	1	375	15	217	91	70%
14:00	16.27%	100.00%	386	386	0	332	54	212	95	70%
14:30	17.08%	100.00%	377	377	0	322	55	229	87	70%
15:00	12.20%	99.73%	368	367	1	328	40	204	90	70%
15:30	41.57%	100.00%	378	378	0	267	111	200	82	70%
16:00	30.12%	100.00%	324	324	0	249	75	213	76	70%
16:30	24.79%	100.00%	302	302	0	242	60	228	67	70%
17:00	35.56%	99.67%	305	304	1	225	80	205	57	70%
17:30	10.87%	100.00%	306	306	0	276	30	159	51	70%
18:00	11.20%	92.09%	278	256	22	250	28	187	45	70%
18:30	4.95%	92.36%	288	266	22	303	15	211	40	70%
19:00	11.70%	90.20%	296	267	29	265	31	216	39	70%
19:30	1.00%	86.18%	304	262	42	301	3	223	39	70%
20:00	4.64%	89.08%	293	261	32	280	13	225	36	70%
20:30	7.14%	97.33%	225	219	6	210	15	205	35	70%
21:00	28.51%	100.00%	158	158	0	221	63	242	34	70%
21:30	3.85%	100.00%	150	150	0	156	6	201	36	70%
22:00	44.72%	98.88%	178	176	2	123	55	174	30	70%
22:30	23.08%	100.00%	112	112	0	91	21	211	28	70%
23:00	6.49%	98.78%	82	81	1	77	5	193	23	70%
23:30	100.00%	#DIV/0!	0			41	41			170%

Gambar 3. 15 Data layanan call senter 199 Vaksin yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.15 adalah data layanan call center 119 Vaksin yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

147 REGIS INFOR - SL 97%																		Target SL	Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACOPT	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
18.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	137	0				120	120		457	457	137		90.00%	95.00%
18.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	112	0				133	133		458	458	112		90.00%	95.00%
19.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	136	0				127	127		458	458	136		90.00%	95.00%
19.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	136	0				100	100		490	490	136		90.00%	95.00%
20.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	120	0				106	106		440	440	120		90.00%	95.00%
20.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	111	0				94	94		484	484	111		90.00%	95.00%
21.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	94	0				89	89		483	483	94		90.00%	95.00%
21.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	70	0				68	68		469	469	70		90.00%	95.00%
22.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	67	0				58	58		448	448	67		90.00%	95.00%
22.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	56	0				32	32		447	447	56		90.00%	95.00%
23.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	67	0				22	22		398	398	67		90.00%	95.00%
23.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	68	0				14	14		436	436	68		90.00%	95.00%

Gambar 3. 16 Data layanan call senter 147 Regis Information yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.16 adalah data layanan 147 Regis Information pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

147 KOMPLAIN - SL 97%																		Target SL	Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACOPT	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
18.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	65	0				602	602		399	399	65		90.00%	95.00%
18.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	94	0				609	609		401	401	94		90.00%	95.00%
19.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	90	0				660	660		419	419	90		90.00%	95.00%
19.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	90	0				702	702		417	417	90		90.00%	95.00%
20.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	101	0				645	645		423	423	101		90.00%	95.00%
20.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	76	0				537	537		419	419	76		90.00%	95.00%
21.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	65	0				450	450		418	418	65		90.00%	95.00%
21.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	55	0				339	339		414	414	55		90.00%	95.00%
22.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	29	0				248	248		424	424	29		90.00%	95.00%
22.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	55	0				199	199		420	420	55		90.00%	95.00%
23.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	53	0				146	146		398	398	53		90.00%	95.00%
23.30	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	45	0				98	98		379	379	45		90.00%	95.00%

Gambar 3. 17 Data layanan call senter 147 Komplain yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.17 adalah data layanan 147 Komplain yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

LAY 108 - SL 90%																		Target SL	Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACCPY	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
8:00	11.24%	90.24%	85.64%	86.38%	2.67%	2	369	333	36	316	416	47	96	99	3	31	29	90.00%	95.00%
8:30	56.61%	82.58%	82.19%	94.32%	39.78%	3	1039	858	181	854	663	376	66	109	44	48	45	90.00%	95.00%
9:00	12.64%	88.38%	97.35%	167.03%	91.21%	3	680	669	11	662	778	98	220	115	105	60	56	90.00%	95.00%
9:30	14.34%	96.33%	96.19%	171.86%	100.63%	4	682	657	25	656	796	114	234	117	117	62	58	90.00%	95.00%
10:00	10.82%	97.89%	97.19%	180.81%	102.75%	4	712	697	15	692	798	86	234	115	119	62	58	90.00%	95.00%
10:30	13.65%	97.46%	97.17%	173.58%	101.02%	6	707	689	18	687	819	112	232	115	117	63	57	90.00%	95.00%
11:00	13.59%	96.86%	96.71%	177.63%	105.58%	5	668	647	21	646	773	105	237	115	122	62	57	90.00%	95.00%
11:30	11.78%	98.47%	98.47%	175.04%	98.42%	3	587	578	9	578	665	78	225	113	112	53	56	90.00%	95.00%
12:00	17.06%	98.76%	98.45%	159.96%	92.86%	8	323	319	4	318	389	66	201	104	97	31	39	90.00%	95.00%
12:30	15.19%	99.01%	99.01%	178.23%	110.14%	4	303	300	3	300	357	54	204	97	107	27	31	90.00%	95.00%
13:00	21.84%	98.34%	97.93%	142.93%	82.88%	6	483	475	8	473	618	135	211	115	96	52	58	90.00%	95.00%
13:30	18.40%	98.31%	98.31%	159.62%	95.61%	2	590	580	10	580	723	133	226	116	110	56	57	90.00%	95.00%
14:00	28.29%	97.37%	97.18%	147.94%	106.31%	5	532	518	14	517	742	210	235	114	121	58	53	90.00%	95.00%
14:30	22.57%	96.88%	96.88%	161.31%	108.34%	1	544	527	17	527	703	159	242	116	126	56	57	90.00%	95.00%
15:00	24.95%	98.48%	98.48%	138.12%	84.03%	0	461	454	7	454	614	153	210	114	96	43	43	90.00%	95.00%
15:30	16.56%	93.99%	91.76%	193.63%	132.05%	1	449	422	27	412	538	89	199	86	113	33	32	90.00%	95.00%
16:00	18.71%	97.81%	97.53%	159.07%	95.68%	1	365	357	8	356	449	84	200	102	98	32	33	90.00%	95.00%
16:30	6.95%	96.99%	96.72%	163.49%	75.70%	1	366	355	11	354	393	27	182	104	78	31	30	90.00%	95.00%
17:00	38.62%	99.26%	99.26%	109.55%	78.48%	3	136	135	1	135	222	86	188	105	83	20	17	90.00%	95.00%
17:30	20.12%	98.44%	97.66%	157.04%	96.61%	2	128	126	2	125	160	32	179	91	88	11	13	90.00%	95.00%

Gambar 3. 18 Data layanan call senter Layanan 108 yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.18 adalah data Layanan 108 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

Telkomsel Bandung SCR 95% SL 92%																	Target SL	Target SCR	
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACCPT	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
18.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	67	0				491	491		298	298	67	0	92.00%	95.00%
19.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	65	0				527	527		306	306	65	0	92.00%	95.00%
20.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	66	0				497	497		314	314	66	0	92.00%	95.00%
21.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	51	0				413	413		301	301	51	0	92.00%	95.00%
22.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	49	0				281	281		307	307	49	0	92.00%	95.00%
23.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	41	0				167	167		289	289	41	0	92.00%	95.00%

Gambar 3. 19 Data layanan call senter Telkomsel Bandung yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.18 adalah data layanan call center Telkomsel Bandung pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

Telkomsel Semarang SCR 95% SL 92%																	Target SL	Target SCR	
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	SL (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	ACCPT	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent		
18.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	31	0				278	278		298	298	31	0	92.00%	95.00%
19.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	34	0				320	320		307	307	34	0	92.00%	95.00%
20.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	31	0				304	304		310	310	31	0	92.00%	95.00%
21.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	23	0				215	215		302	302	23	0	92.00%	95.00%
22.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	20	0				129	129		299	299	20	0	92.00%	95.00%
23.00	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	16	0				74	74		281	281	16	0	92.00%	95.00%

Gambar 3. 20 Data layanan call senter Telkomsel Semarang yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.20 adalah data layanan call center Telkomsel Semarang pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

MNC Bank Inbound			MNC - SCR 90%							TARGET SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 28 Desember	GAP COF	AHT Real	Real Agent	
18.00	-100.00%	#DIV/0!	0			13	-13			90%
18.30	-100.00%	#DIV/0!	0			13	-13			90%
19.00	-100.00%	#DIV/0!	0			6	6			90%
19.30	-100.00%	#DIV/0!	0			12	-12			90%
20.00	-100.00%	#DIV/0!	0			8	8			90%
20.30	-100.00%	#DIV/0!	0			7	-7			90%
21.00	-100.00%	#DIV/0!	0			7	-7			90%
21.30	-100.00%	#DIV/0!	0			2	2			90%
22.00	-100.00%	#DIV/0!	0			3	-3			90%
22.30	#DIV/0!	#DIV/0!	0			0	0			90%
23.00	-100.00%	#DIV/0!	0			2	-2			90%
23.30	-100.00%	#DIV/0!	0			2	-2			90%

Gambar 3. 21 Data layanan call senter MNC Bank yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.21 adalah data layanan call center MNC Bank pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

			CITILINK - SCR 70%													Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	WL	%GAP AHT	GAP Agent	COF Real	ACD	ABD	COF Forecast	GAP COF	AHT Real	AHT Forecast	GAP AHT	Plan Agent	Real Agent	
18.00	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	19	0			71	71		305	305	19		70%
18.30	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	22	0			74	74		350	350	22		70%
19.00	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	18	0			74	74		280	280	18		70%
19.30	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	17	0			63	63		295	295	17		70%
20.00	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	18	0			73	73		280	280	18		70%
20.30	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	17	0			73	73		255	255	17		70%
21.00	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	16	0			60	60		290	290	16		70%
21.30	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	20	0			60	60		380	380	20		70%
22.00	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	13	0			51	51		255	255	13		70%
22.30	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	16	0			43	43		400	400	16		70%
23.00	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	16	0			47	47		360	360	16		70%
23.30	100.00%	#DIV/0!	0.00%	-100.00%	13	0			29	29		450	450	13		70%

Gambar 3. 22 Data layanan call senter CITILINK yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.22 adalah data layanan call center CITILINK pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

JASAMARGA - SCR 90%										
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 28 Desember 2021	GAP COFF	AHT Real	Real Agent	Target SCR
18.00	100.00%	#DIV/0!	0			11	-11			90%
18.30	100.00%	#DIV/0!	0			9	9			90%
19.00	100.00%	#DIV/0!	0			15	-15			90%
19.30	100.00%	#DIV/0!	0			9	9			90%
20.00	100.00%	#DIV/0!	0			6	6			90%
20.30	100.00%	#DIV/0!	0			7	-7			90%
21.00	100.00%	#DIV/0!	0			10	-10			90%
21.30	100.00%	#DIV/0!	0			10	-10			90%
22.00	100.00%	#DIV/0!	0			14	-14			90%
22.30	100.00%	#DIV/0!	0			6	6			90%
23.00	100.00%	#DIV/0!	0			4	4			90%
23.30	100.00%	#DIV/0!	0			6	6			90%

Gambar 3. 23 Data layanan call senter JASAMARGA yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.23 adalah data layanan call center JASAMARGA pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

BPJS Kesehatan - SCR 70%										
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 28 Desember	GAP COF	AHT Real	Real Agent	TARGET SCR
18.00	100.00%	#DIV/0!	0			150	150			70%
18.30	100.00%	#DIV/0!	0			161	161			70%
19.00	100.00%	#DIV/0!	0			163	163			70%
19.30	100.00%	#DIV/0!	0			115	115			70%
20.00	100.00%	#DIV/0!	0			125	-125			70%
20.30	100.00%	#DIV/0!	0			109	-109			70%
21.00	100.00%	#DIV/0!	0			80	80			70%
21.30	100.00%	#DIV/0!	0			73	-73			70%
22.00	100.00%	#DIV/0!	0			51	-51			70%
22.30	100.00%	#DIV/0!	0			39	-39			70%
23.00	100.00%	#DIV/0!	0			24	-24			70%
23.30	100.00%	#DIV/0!	0			15	-15			70%

Gambar 3. 24 Data layanan call senter BPJS Kesehatan yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.24 adalah data layanan call center BPJS Kesehatan pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

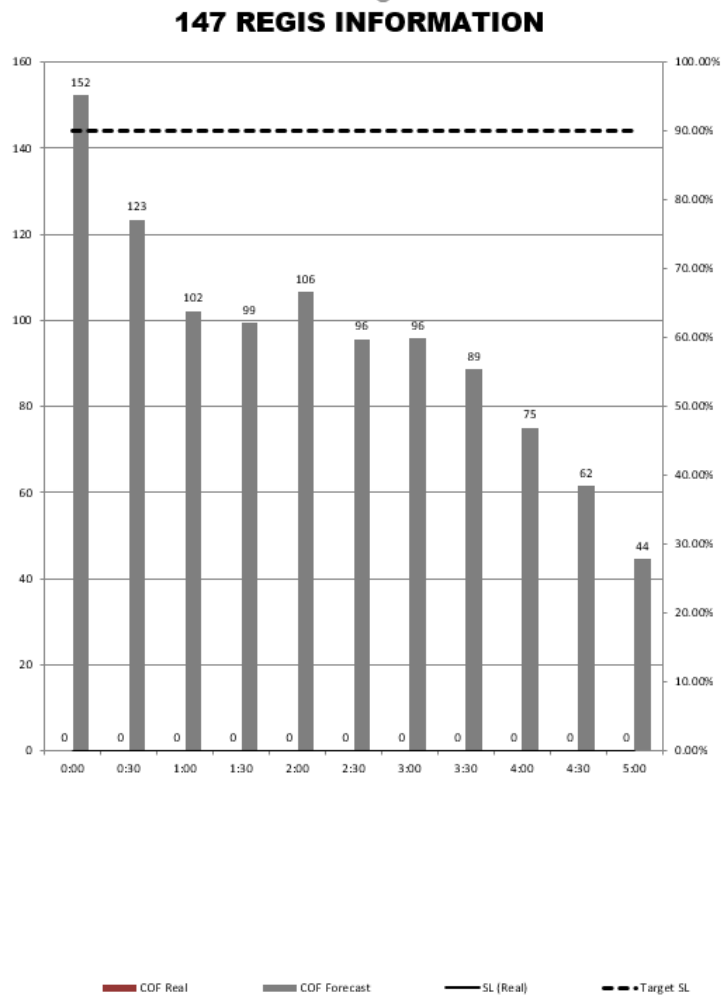
119 VAKSIN - SCR 70%										Target SCR
Interval	% GAP COF	SCR (Real)	COF Real	ACD	ABD	COF 28 Desember	GAP COF	AHT Real	Real Agent	
18:00	100.00%	#DIV/0!	0			335	335			70%
18:30	100.00%	#DIV/0!	0			322	322			70%
19:00	100.00%	#DIV/0!	0			376	376			70%
19:30	100.00%	#DIV/0!	0			353	353			70%
20:00	100.00%	#DIV/0!	0			342	342			70%
20:30	100.00%	#DIV/0!	0			318	318			70%
21:00	100.00%	#DIV/0!	0			258	258			70%
21:30	100.00%	#DIV/0!	0			242	242			70%
22:00	100.00%	#DIV/0!	0			162	162			70%
22:30	100.00%	#DIV/0!	0			127	127			70%
23:00	100.00%	#DIV/0!	0			71	71			70%
23:30	100.00%	#DIV/0!	0			64	64			170%

Gambar 3. 25 Data layanan call senter 119 Vaksin yang akan divisualisasikan

Pada gambar 3.25 adalah data layanan call center BPJS Kesehatan pada tanggal 4 Desember 2021 yang diambil secara manual melalui aplikasi AVAYA CMS SUPERVISOR, lalu data tersebut dirapihkan menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang selanjutnya akan divisualisasikan menggunakan Power BI.

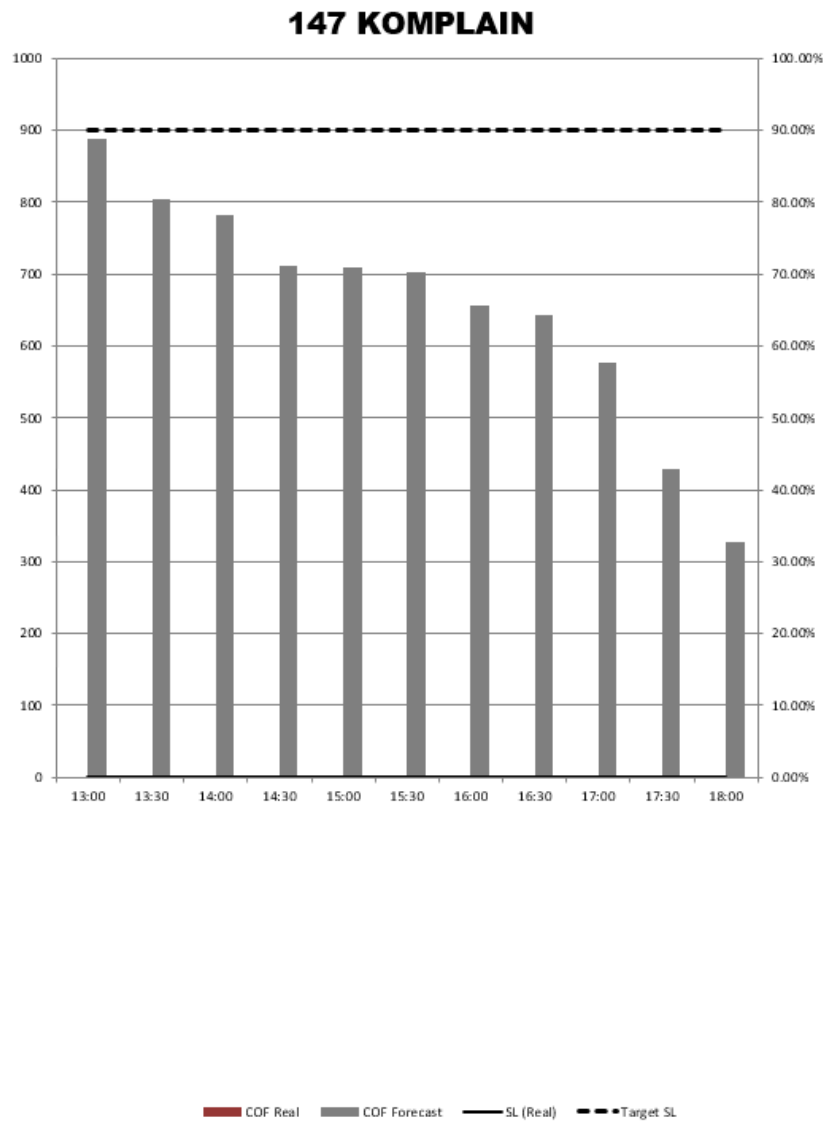
1.2.4. Memviasualisasikan data yang sudah diolah (Minggu Ke 6-9)

Pada tahap pembuatan data visualisasi saat kerja magang ini dilakukan pada minggu ke 6-9. Pembuatan data visualisasi tersebut diberikan tugas oleh Bapak Rama Rosdiana selaku pembimbing magang diperusahaan dan dibantu oleh beberapa staf pada tim Management Performance.



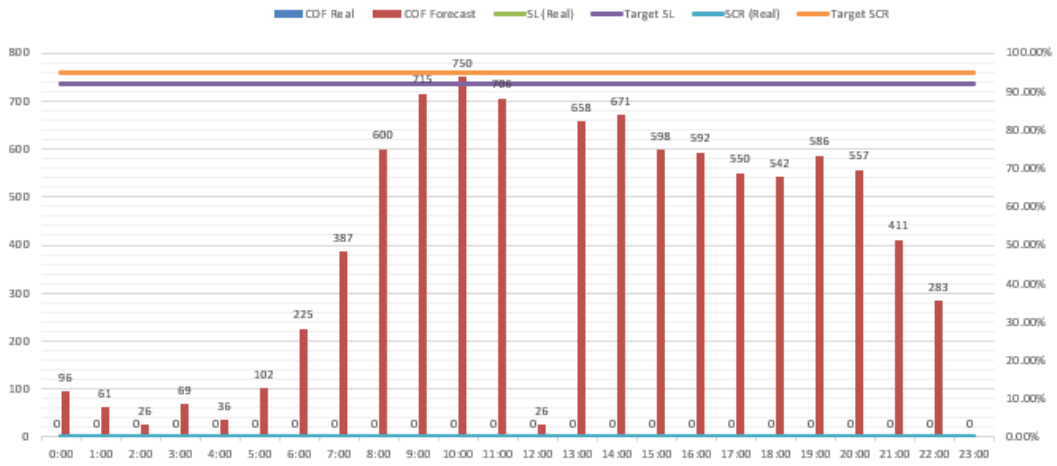
Gambar 3. 26 Visualisasi data dari layanan 147 Regis Information

Pada gambar 3.26 adalah hasil visualisasi data dari layanan 147 Regis Information yang menjelaskan hanya pada pukul 0.00 WIB yang mencapai target SL yaitu diatas 90%.



Gambar 3. 27 Visualisasi data dari layanan 147 Komplain

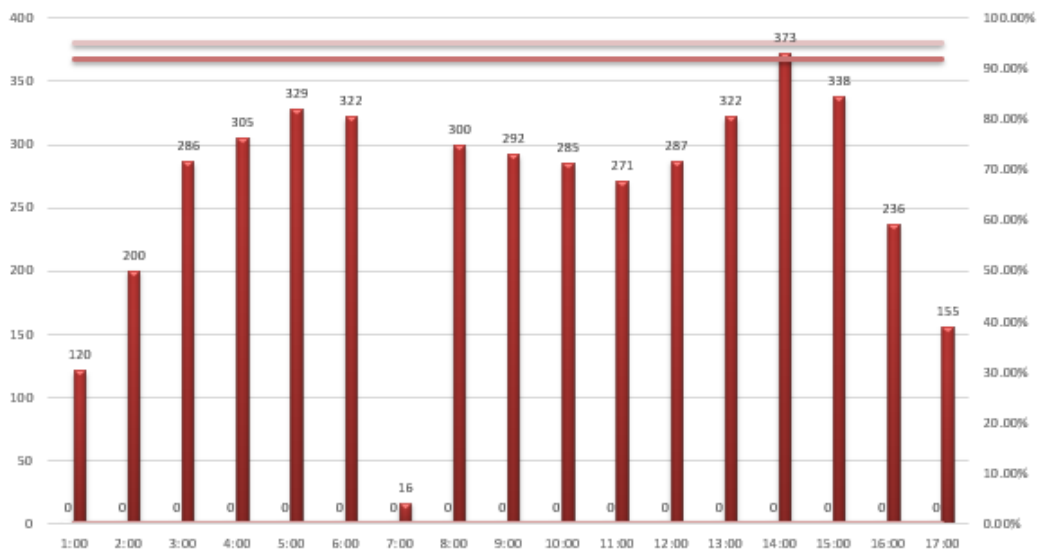
Pada gambar 3.27 adalah hasil visualisasi data dari layanan 147 Komplain yang menjelaskan bahwa dari pukul 13.00 hingga 18.00 WIB tidak ada yang mencapai target SL sebesar 90%. Pukul 13.00 WIB menjadi yang tertinggi diatas 80% , sedangkan yang terendah terjadi pada pukul 18.00 WIB yang hanya sebesar diatas 30%.



Telkomsel Bandung

Gambar 3. 28 Visualisasi data dari layanan Telokomsel Bandung

Pada gambar 3.28 adalah hasil visualisasi data dari layanan Telkomsel Bandung yang menjelaskan bahwa dari pukul 00.00 hingga 23.00 WIB yang mencapai target SL dan SR hanyalah pukul 10.00 WIB, sedangkan yang terendah dari target SL dan SR terjadi pada pukul 23.00 hanya sebesar dibawah 10%.

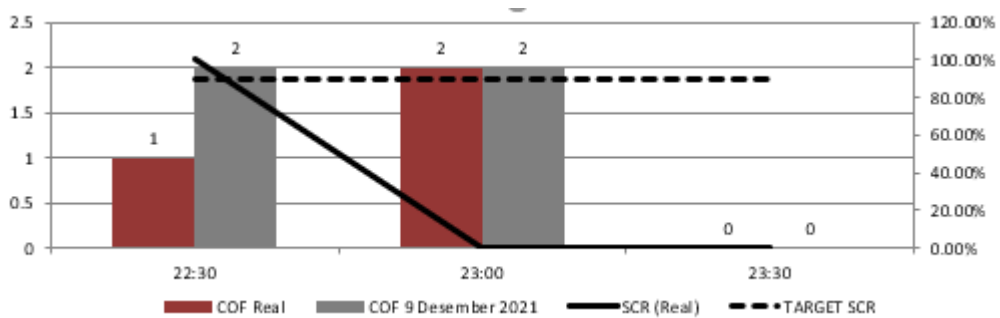


TELKOMSEL SEMARANG

COF Real CDF Forecast SL (Real) Target SL SCR (Real) Target SCR

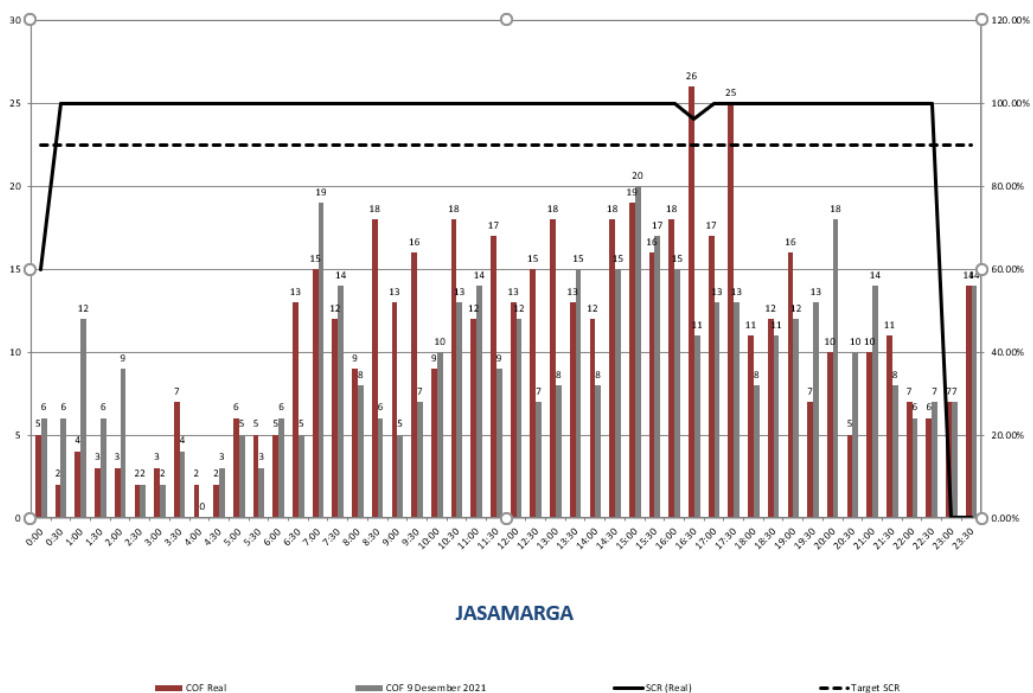
Gambar 3. 29 Visualisasi data dari layanan Telkomsel Semarang

Pada gambar 3.29 adalah hasil Visualisasi data dari layanan Telkomsel Semarang yang menjelaskan bahwa dari pukul 1.00 hingga 17.00 WIB yang mencapai target SL adalah pukul 14.00 WIB yaitu sebesar 90% akan tetapi masih dibawah target SCR yaitu sebesar 95%.



Gambar 3. 30 Visualisasi data dari layanan call center MNC Bak Inbound

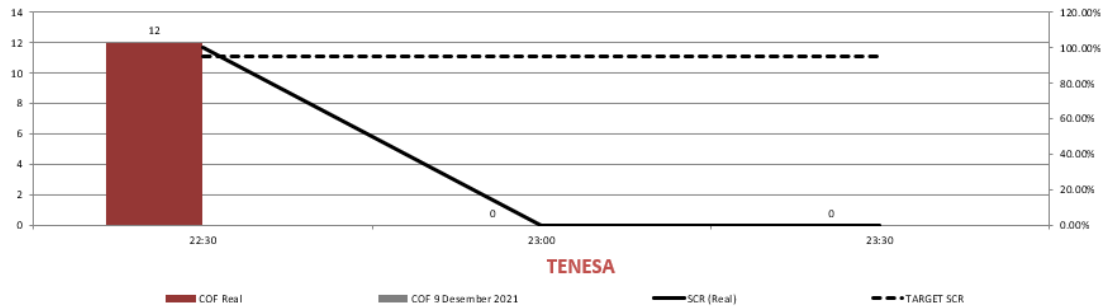
Pada gambar 3.30 adalah hasil dari visualisasi data dari layanan call center MNC Bank Inbound yang menjelaskan bahwa dari pukul 22.30 hingga 23.30 WIB COF pukul 22.30 mencapai target SCR yaitu 90%, sedangkan pada pukul 23.00 COF Real dan COF 9 Desember 2021 mencapai target SCR sebesar 90%.



JASAMARGA

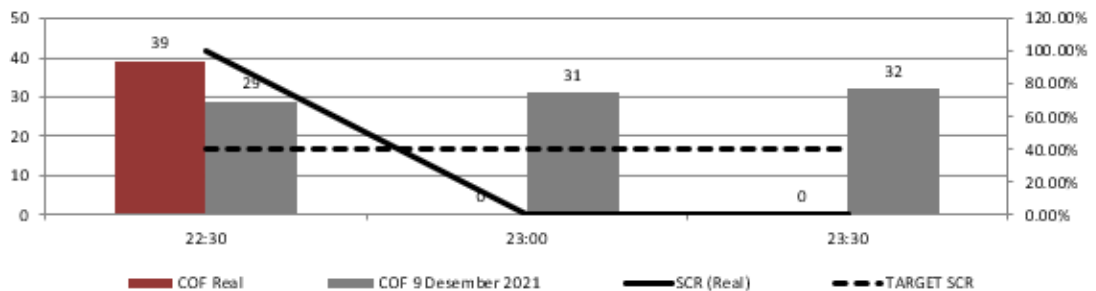
Gambar 3. 31 Visualisasi data dari layanan call center JASAMARGA

Pada gambar 3.31 adalah hasil visualisasi dari data layanan call center JASAMARGA yang menjelaskan bahwa dari pukul 00.00 hingga 23.30 hanya pada pukul 16.30 dan 17.30 yang mencapai target SCR sebesar 90%.



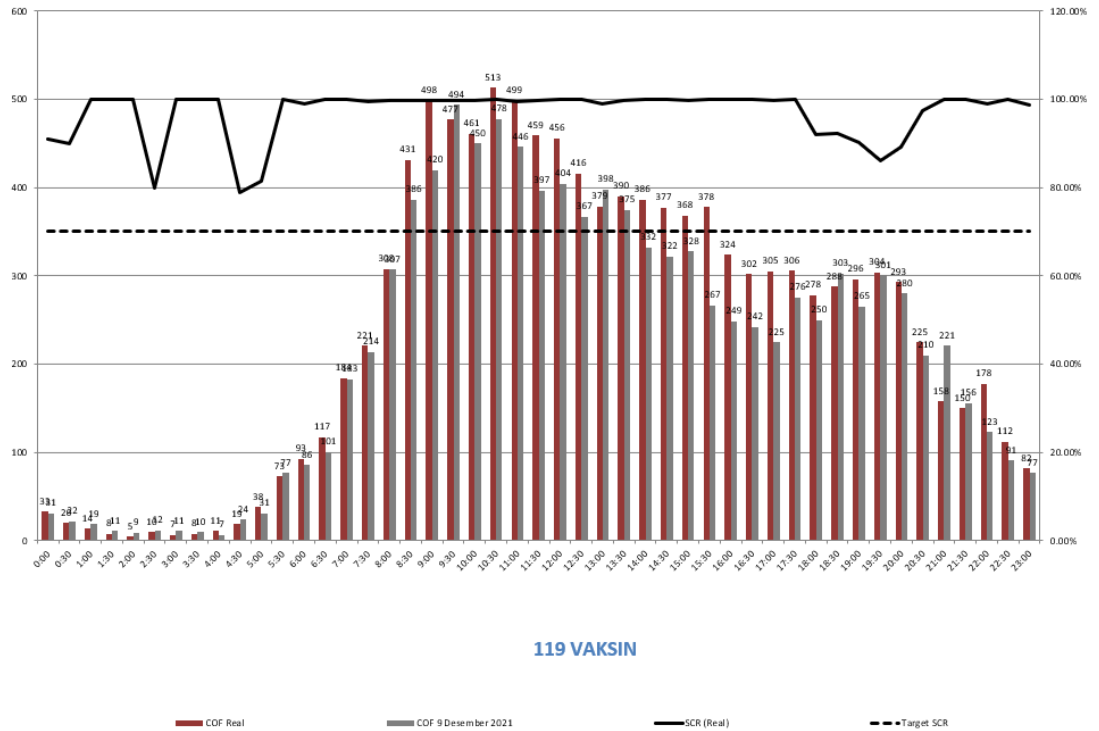
Gambar 3. 32 Visualisasi data dari layanan call center TENESA

Pada gambar 3.32 adalah hasil dari visualisasi data dari layanan call center TENESA yang menjelaskan bahwa pukul 22.30 COF Real mencapai target SCR sebesar 90%.



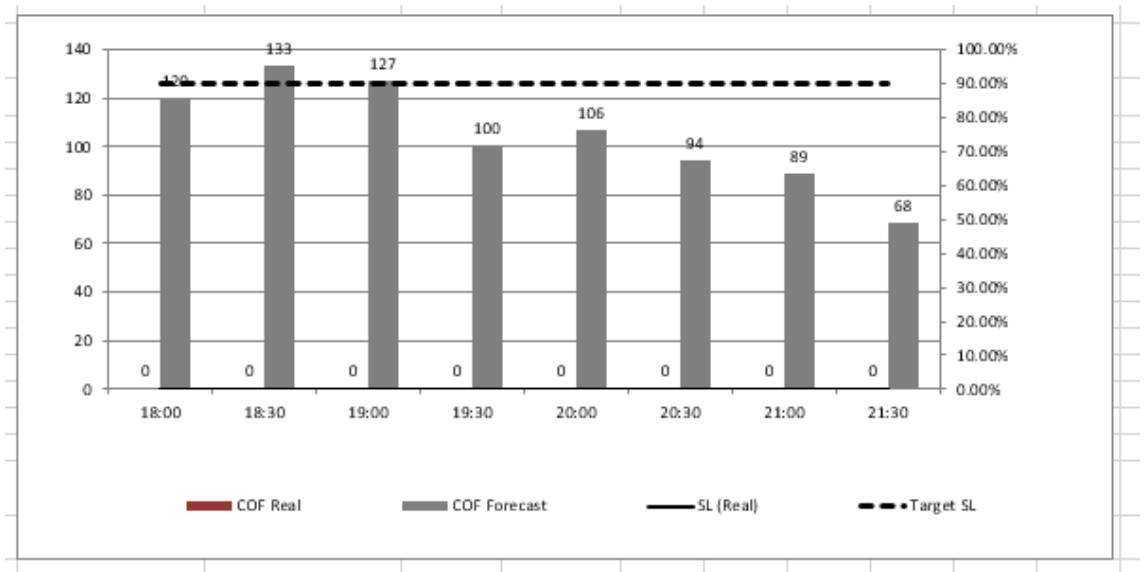
Gambar 3. 33 Visualisasi data dari layanan call center BPJS Kesehatan

Pada gambar 3.33 adalah hasil visualisasi data layanan call center BPJS Kesehatan yang menjelaskan bahwa dari pukul 22.30 hingga 23.30 semuanya mencapai target SCR sebesar 40%.



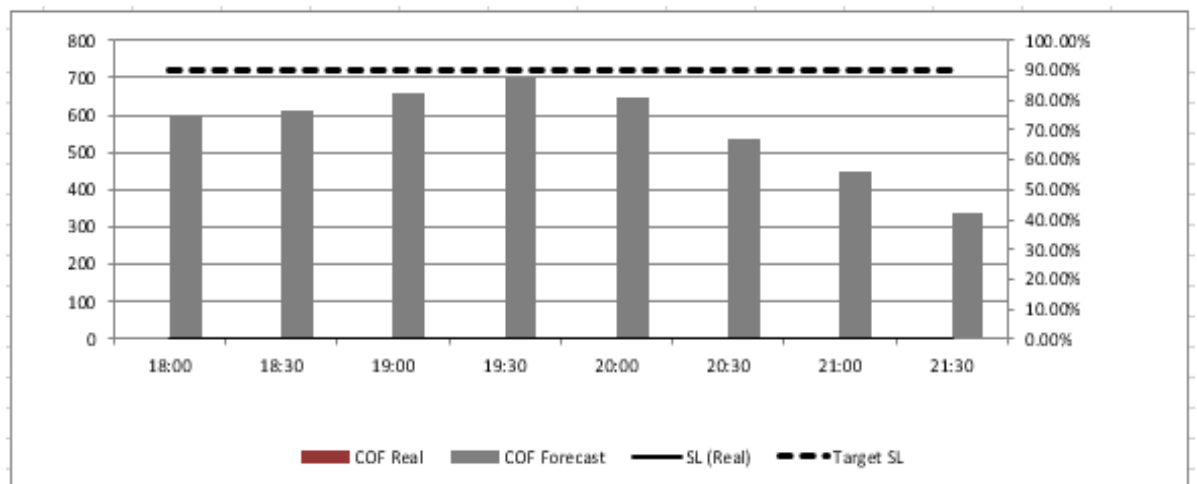
Gambar 3. 34 Visualisasi data dari layanan call center 199 Vaksin

Pada gambar 3.33 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center 119 Vaksin yang menjelaskan bahwa dari pukul 8.30 hingga 15.30 COF REAL mencapai target SCR sebesar 70%.



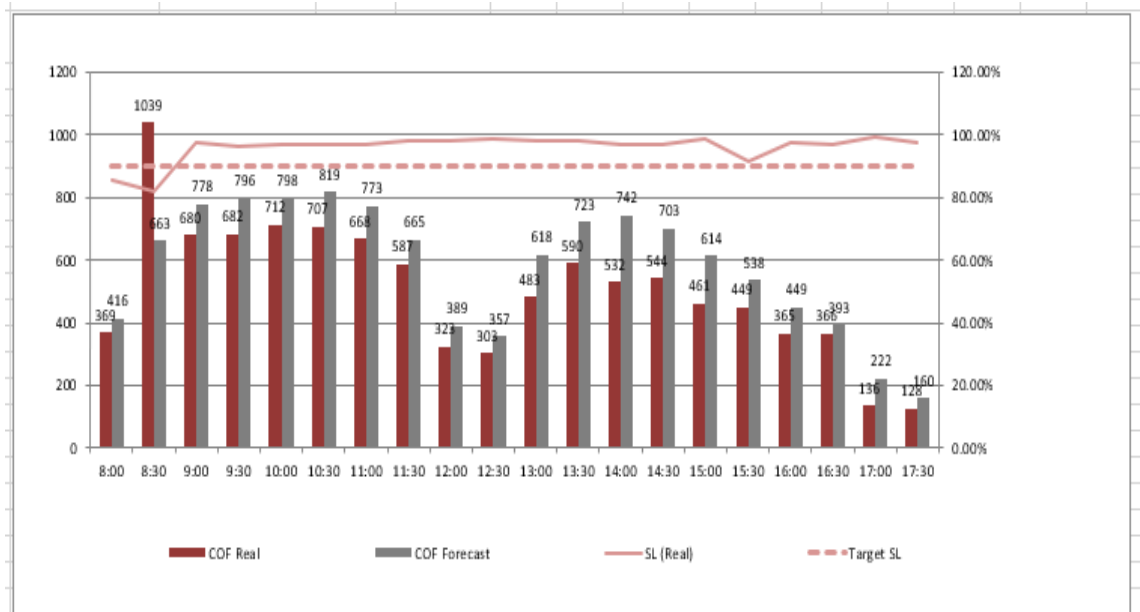
Gambar 3. 35 Visualisasi data dari layanan call 114 Regis Information 4 Desember

Pada gambar 3.34 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center 147 Regis Information yang menjelaskan bahwa dari pukul 18.00 hingga 21.30 yang hanya mencapai target SL sebesar 90% yaitu pukul 18.30 dan pukul 19.00.



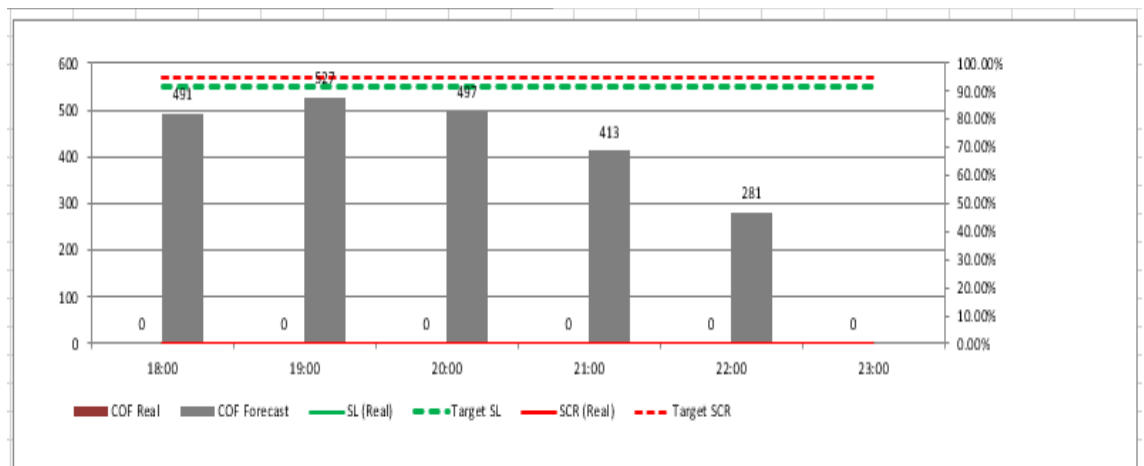
Gambar 3. 36 Visualisasi data dari layanan call 114 Komplain 4 Desember

Pada gambar 3.36 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center 114 Komplain yang menjelaskan bahwa dari pukul 18.00 hingga 21.30 yang hanya mencapai target SL sebesar 90% yaitu pada pukul 19.30.



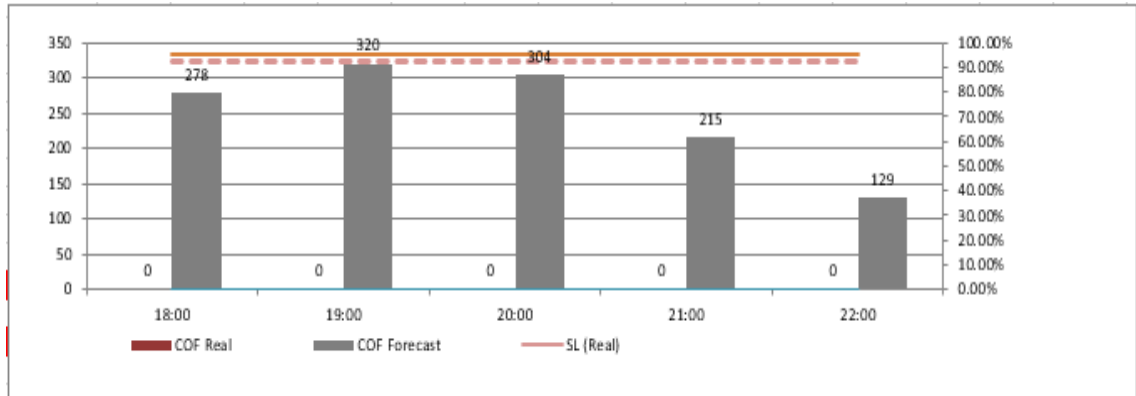
Gambar 3. 37 Visualisasi data dari layanan call center 108 4 Desember

Pada gambar 3.37 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center 108 yang menjelaskan bahwa dari pukul 8.00 hingga 17.30 COF Forecast tidak ada satu pun yang mencapai target SL.



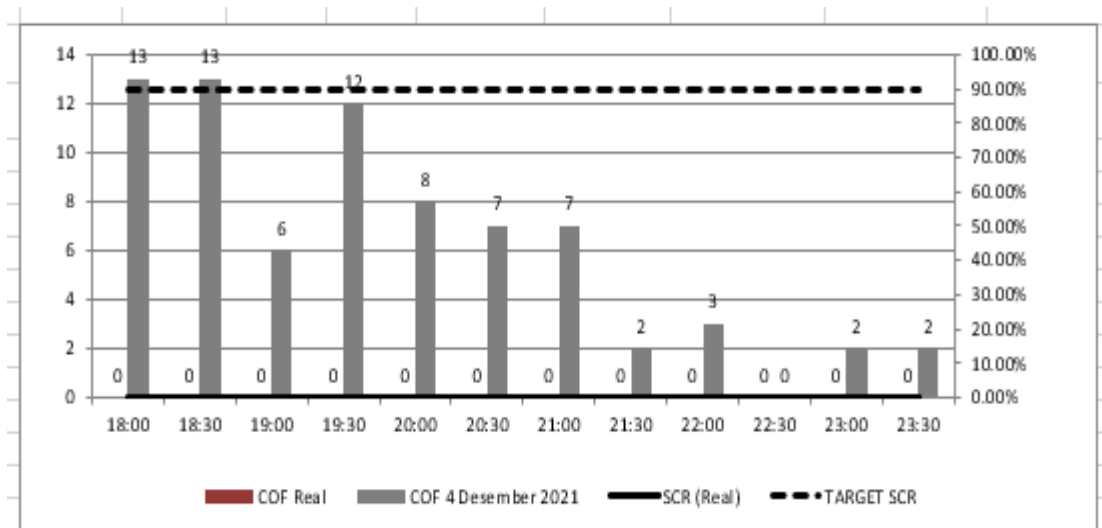
Gambar 3. 38 Visualisasi data dari layanan call center Telkomsel Bandung 4 Desember

Pada gambar 3.39 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center Telkomsel Bandung yang menjelaskan bahwa dari pukul 18.00 hingga 23.00 COF Forecast tidak ada yang mencapai target SL sebesar 90% dan target SCR sebesar 95%.



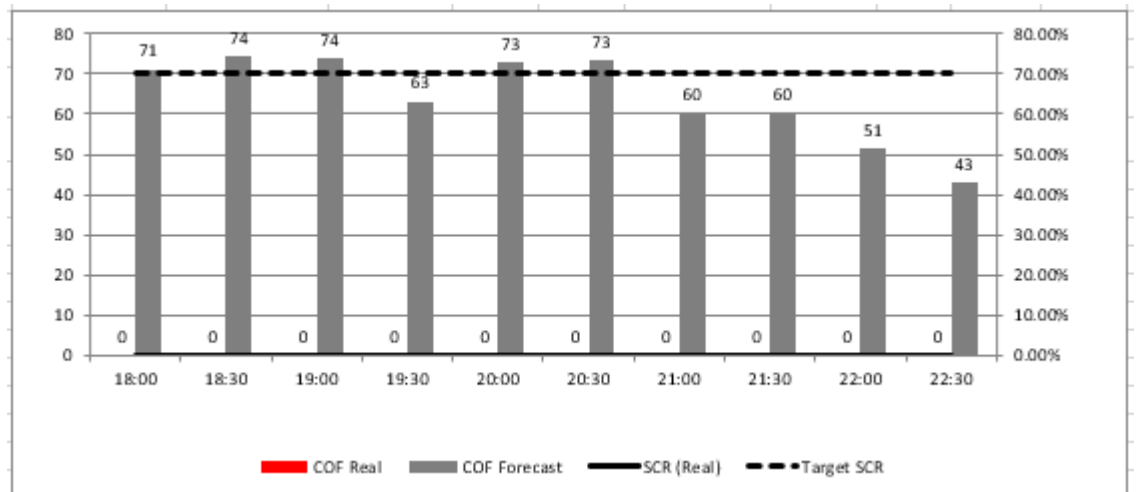
Gambar 3. 39 Visualisasi data dari layanan call center Telkomsel Semarang 4 Desember

Pada gambar 3.38 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center Telkomsel Bandung yang menjelaskan bahwa dari pukul 18.00 hingga 22.00 COF Forecast pada pukul 19.00 yang mencapai target SL sebesar 90%.



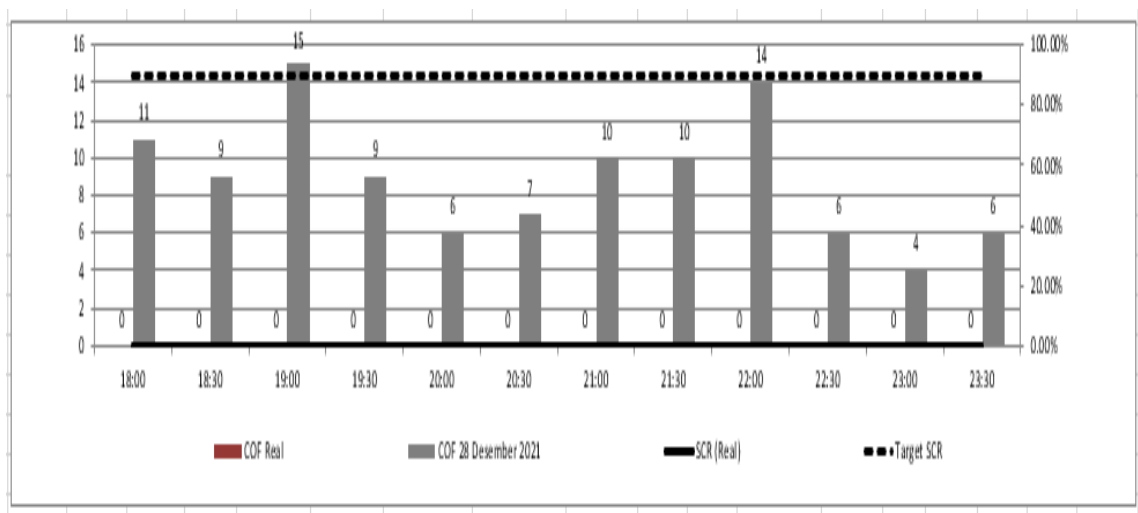
Gambar 3. 40 Visualisasi data dari layanan call center MNC Bank 4 Desember

Pada gambar 3.40 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center MNC Bank yang menjelaskan bahwa dari pukul 18.00 hingga 23.00 COF Forecast yang mencapai target SCR sebesar 90% adalah pukul 18.00 & 18.30.



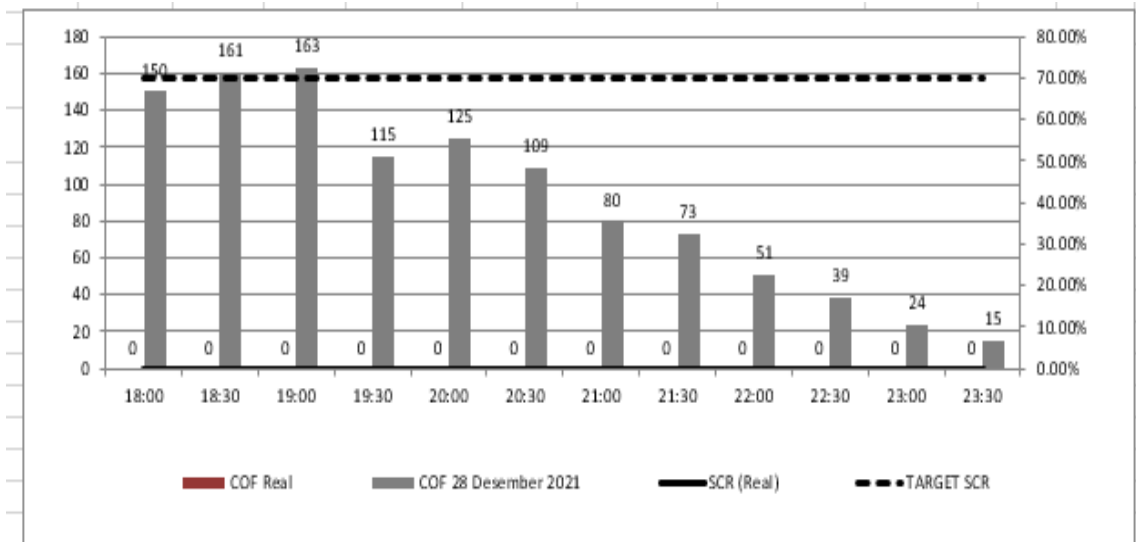
Gambar 3. 41 Visualisasi data dari layanan call center CITYLINK 4 Desember

Pada gambar 3.41 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center MNC Bank yang menjelaskan bahwa dari pukul 18.00 hingga 22.30 COF Forecast yang mencapai target SCR sebesar 70% adalah pukul 18.00, 18.30, 19.00, 20.00 & pukul 20.30.



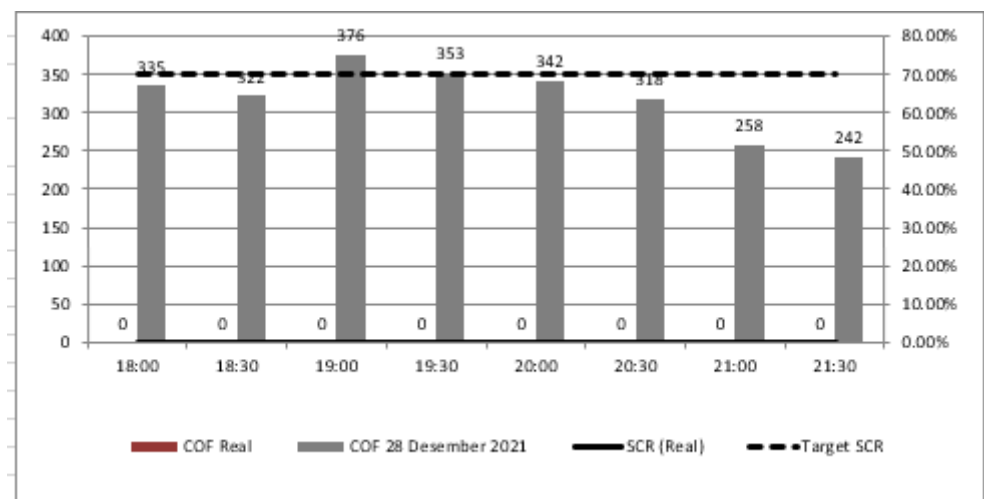
Gambar 3. 42 Visualisasi data dari layanan call center JASAMARGA 4 Desember

Pada gambar 3.42 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center JASAMARGA yang menjelaskan bahwa dari pukul 18.00 hingga pukul 23.30 bahwa yang mencapai target SCR sebesar 90% adalah pukul 19.00 & 22.00 .



Gambar 3. 43 Visualisasi data dari layanan call center BPJS Kesehatan 4 Desember

Pada gambar 3.43 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center BPJS Kesehatan yang menjelaskan dari pukul 18.00 hingga 23.30 bahwa yang mencapai target SCR sebesar 70% terjadi pada pukul 18.30 & 19.00.



Gambar 3. 44 Visualisasi data dari layanan call center 119 Vaksin 4 Desember

Pada gambar 3.44 adalah hasil visualisasi data dari layanan call center BPJS Kesehatan yang menjelaskan dari pukul 18.00 hingga 21.30 bahwa yang mencapai target SCR sebesar 70% hanya pada pukul 19.00 & 19.30.

1.2.5. Membuat laporan dari hasil visualisasi data (Minggu ke 8-10)

Pada tahap ini merupakan tahap akhir setelah melakukan visualisasi yaitu membuat laporan hasil visualisasi data pada minggu 8-10, laporan yang dibuat berupa hasil visualisasi dari minggu magang ke 6 sampai minggu ke 9. Laporan tersebut selanjutnya dilaporkan kepada pembimbing magang yaitu Bapak Rama Rosdiana yang selanjutnya akan dianalisis dan dilaporkan ke PT. Telkom Indonesia.

1.3. Solusi atas masalah yang dihadapi

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan pada PT. Mandiri Barokah Abadi, ditemukan beberapa kendala yang telah dihadapi sebagai berikut:

- Pemahaman yang lebih mengenai Microsoft Excel dan Power BI sangat dibutuhkan dalam pengelolaan data dan mevisualisasikan data tersebut dikarenakan minimnya waktu training yang diajarkan pada aplikasi tersebut.
- Komunikasi tidak berjalan dengan lancar merupakan kendala yang sulit diatasi diantara tim Management Performance dikarenakan pada saat Work to Home sulit berkomunikasi dengan sesama tim Management Performance.

1.4. Solusi atas Kendala

Berdasarkan kendala yang dialami selama kegiatan kerja magang yang telah dilakukan pada PT. Mandiri Barokah Abadi, terdapat beberapa solusi agar dapat mengatasi kendala yang ada sebagai berikut:

- Perusahaan memberikan pelatihan untuk mahasiswa magang diawal kegiatan berlangsung dan mahasiswa magang diharapkan aktif bertanya ke pembimbing magang atau sesama anggota tim

Management Performance jika mendapatkan masalah yang tidak bisa teratasi atau tidak dimengerti .

- Mahasiswa magang jangan merasa takut dengan sesama anggota tim Management Performance dan selalu menjaga komunikasi agar semakin paham dengan permasalahan yang dihadapi