



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kerja magang merupakan salah satu kewajiban yang harus ditempuh oleh mahasiswa untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Multimedia Nusantara. Dengan adanya kerja magang, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman di dunia kerja dan mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di dunia kerja. Diharapkan dengan menjalani kerja magang, mahasiswa tidak hanya memahami konsep namun sekaligus ketika lulus nanti, mereka sudah tidak asing lagi dengan dunia kerja maupun wirausaha.

Dalam kerja magang, penulis berupaya untuk dapat terlibat langsung dalam kegiatan perusahaan, dengan harapan mampu memahami suatu bidang ilmu, baik teori maupun praktek. Penulis ditempatkan sebagai programmer untuk mengembangkan sebuah aplikasi dari Cisco yaitu Cisco Finesse [1]. Cisco Finesse merupakan sebuah aplikasi desktop berbasis web untuk agent yang dikhususkan untuk layanan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan. Setiap perusahaan berusaha mencari solusi yang terbaik untuk kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan itu sendiri, yang berujung pada peningkatan pendapatan perusahaan.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan layanan konsumen yang baik dan efisien. Dengan adanya layanan konsumen yang efisien, perusahaan dapat melayani lebih banyak pelanggan.

Untuk menghemat waktu pelayanan, informasi pelanggan seharusnya sudah diketahui oleh agent yang melayani, sehingga agent tidak perlu lagi menanyakan tentang informasi tersebut saat pelanggan tersebut menelepon. Hal ini yang berusaha dicapai oleh perusahaan, terutama untuk perusahaan yang bergerak di bidang ritel, jasa, dan perdagangan. Perusahaan-perusahaan tersebut memerlukan data lokasi saat melayani pelanggan. Jika data lokasi tersebut dapat

diketahui sebelum pelanggan menelepon, maka agent tidak perlu bertanya lagi dan dapat melayani pelanggan lebih cepat. Begitu juga sebaliknya, pelanggan merasa puas karena tidak perlu menjelaskan dimana lokasi ia berada.

## **1.2 Tujuan Kerja Magang**

Tujuan kerja magang ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan khusus.

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Kerja magang dilaksanakan dengan tujuan agar penulis memiliki kemampuan secara profesional untuk

- a. menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama masa kuliah di lingkungan kerja;
- b. memberikan pengalaman kerja;
- c. mengembangkan kemampuan melalui pekerjaan yang dilakukan.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Kerja magang dilaksanakan dengan tujuan khusus yaitu mengembangkan fitur untuk mendeteksi lokasi user dalam penggunaan Cisco Finesse, yang dikhususkan untuk Customer Service.

## **1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang**

Kerja magang pada PT Dimension Data Indonesia dilaksanakan selama 40 hari, dimulai pada 1 Februari 2017 dan diakhiri pada 13 April 2017. Kerja magang dilaksanakan 4 hari seminggu dan terdapat beberapa hari libur. Pekerjaan dilakukan mengikuti jam kerja PT Dimension Data Indonesia yaitu masuk pukul 08.00 hingga 17.00. Pakaian yang dikenakan adalah kemeja, celana bahan, dan sepatu tertutup. Pembimbing lapangan pada kerja magang adalah Bapak Heribertus Wahyu K dan Bapak David Liu.