

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Kerja magang di PT Phincon sebagai Business Analyst pada divisi Genesys dan departemen Contact Center Solution. Kerja magang ini selalu diawali dengan *daily meeting* untuk mengetahui rencana maupun target pekerjaan pada hari tersebut. Proyek yang dikerjakan adalah proyek Markona (*Marketing On Apps*), yaitu aplikasi berbasis website yang berfungsi untuk penagihan, telemarketing, dan pelayanan adanya komplain dari pelanggan (*customer service*). Dalam proyek *Marketing On Apps* ini, Business Analyst melakukan koordinasi langsung dengan Kepala Departemen Teknologi dan Supervisor untuk menentukan prioritas fitur yang akan dikerjakan. Kemudian, Business Analyst melakukan laporan untuk setiap case yang muncul baik itu perubahan fitur sampai dengan penambahan fitur baru dalam proyek *Marketing On Apps* yang didiskusikan bersama dengan Kepala Departemen Teknologi.

Ketika magang sebagai Business Analyst, mahasiswa diarahkan atau mendapatkan bimbingan dari mba Saripah yakni karyawan yang bekerja dalam divisi yang sama dengan posisi sebagai koordinator Business Analyst dalam proyek yang dikerjakan. Beliau membimbing peserta magang khusus role Business Analyst baik itu dalam memberikan tugas dan pengerjaan tugas yang diberikan. Koordinasi dengan koordinator Business Analyst dilakukan secara offline dan online karena beliau bekerja secara *hybrid*. Jika koordinasi yang dilakukan adalah secara online, mahasiswa dan pembimbing berkoordinasi melalui aplikasi pesan teks seperti WhatsApp ada ataupun meeting singkat melalui discord. Komunikasi yang dilakukan pada umumnya seperti bertanya adanya tugas lainnya yang bisa dikerjakan, informasi terkait revisi yang perlu dilakukan, detail tugas yang diberikan, pengecekan hasil tugas yang telah dikerjakan. Sedangkan, koordinasi dengan tim proyek dilakukan secara offline

di kantor karena team proyek yang berstatus “*intern*” diwajibkan untuk bekerja secara *offline (Work From Office)* guna semakin membangun komunikasi antar intern yang ada dalam tim proyek tersebut.

Business Analyst diharapkan mampu berkomunikasi yang baik, dikarenakan Business Analyst merupakan penghubung antara keinginan *Client* dan pihak yang bertindak sebagai pengembang yaitu Developer agar proyek berjalan sesuai dengan *requirement* yang dibuat. Untuk itu, komunikasi Business Analyst harus terus terbangun karena sebagai Business Analyst tidak hanya bekerja sendiri tetapi saling bekerja sama juga dengan tim yang ada, seperti pihak *Project manager, UI/UX, Developer* dan semua pihak yang terlibat di dalamnya untuk mendiskusikan proyek yang akan dilakukan.

Dalam proses magang yang dilakukan mahasiswa berjalan dengan baik, terdapat juga hal pengembangan diri seiring diberikan arahan pekerja oleh team leader *Business Analyst* maupun pembimbing magang. Terdapat juga tahap pengenalan dengan anggota tim dalam proyek yang sama dan tahap tersebut berjalan lancar sehingga dapat menyesuaikan diri terhadap pekerjaan yang diberikan.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Kerja magang di PT PhinCon dilakukan sebagai *Business Analyst*. Tugas seorang *Business Analyst* meliputi mengikuti semua aktivitas menggunakan metode *Agile (sprint planning, retrospective meeting, daily stand-up meeting, backlog grooming)*, berkomunikasi dengan klien untuk mendapatkan kebutuhan dan masalahnya, membuat *user story* dan *acceptance criteria* berdasarkan hal-hal yang dibutuhkan tersebut, serta menguji kesesuaian desain yang dibuat tim UI/UX dan hasil fitur yang dibuat developer dengan kebutuhan *user*, termasuk testing fitur-fitur tersebut. Dalam proyek yang dikerjakan ini, metode *Agile* diterapkan menjadi beberapa sprint serta terlibat sebagai pengembangan karena mulai melaksanakan kerja magang saat pembuatan proyek sedang berlangsung yaitu pada sprint 2. Adapun berikut merupakan tugas yang dikerjakan selama program magang:

Table 1 Timeline Tugas Kerja Magang

No	Kegiatan	Mulai	Selesai
1.	Pengenalan perusahaan PT Phincon	1 Feb 2024	1 Feb 2024
2.	Menghadiri rapat pengenalan proyek Markona	5 Feb 2024	5 Feb 2024
3.	Mempelajari metode Agile	2 Feb 2024	6 Feb 2024
4.	Mempelajari Jira Software	6 Feb 2024	6 Feb 2024
5.	Proses pembuatan Flow Fitur	12 Feb 2024	20 Feb 2024
6.	Membuat Backlog	22 Feb 2024	-
7.	Pengenalan dokumen MoM	7 Feb 2024	7 Feb 2024
8.	Proses pembuatan dokumen MoM	Setiap rapat	Selesai
9.	Pengenalan Dokumen FSD	15 Mar 2024	19 Mar 2024
10.	Pembuatan FSD	19 Mar 2024	3 Apr - <i>Pending</i>
11.	Menyusun Dokumen Presentasi	24 Apr 2023	24 Apr 2024 & 15 Mei 2024
12.	Review UI dan Backlog	29 Feb 2024	5 Mar 2024
13.	Membuat File Tambahan	16 Apr 2024	7 Mei 2024
14.	Proses Testing	26 Mar 2024 & 16 Mei 2024	<i>On Progress</i>
15.	Proses implementasi Markona	23 Apr 2024	<i>On Progress</i>

3.2.1 Pengenalan Perusahaan PT PhinCon

Pengenalan perusahaan merupakan bagian penting dalam komunikasi bisnis (antara perusahaan dan karyawan). Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran tentang perusahaan, misi, visi, maupun layanan yang ada.

Dalam minggu pertama menjalankan magang di PT PhinCon, para peserta magang disambut dengan serangkaian pengenalan diri dan lingkungan kantor mulai tanggal 1 Februari 2023. Tujuan dari kegiatan ini agar para peserta magang dapat mengenal lingkungan kantor beserta dengan struktur serta budaya yang ada dalam perusahaan.

Selama pengenalan perusahaan, diberikan pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana PT PhinCon berjalan. Tidak hanya PhinCon tetapi juga beserta dengan perusahaan lainnya yang berada dibawah naungan Phintraco Group dengan menjelaskan visi, misi, serta tujuan dari tiap masing-masing perusahaan. Selain itu juga memberikan kebijakan yang harus diikuti baik melalui penjelasan yang dipaparkan juga menggunakan surat kontrak kerja magang.

Dalam kerja magang, interaksi antar anggota diperlukan dalam proses pengenalan ini. Untuk itu, adanya kesempatan yang diberikan untuk bertanya, berdiskusi, dan berkomunikasi dengan staf yang ada. Sehingga tidak hanya memperkuat pemahaman yang terkait dengan perusahaan tetapi juga membangun jaringan baru dengan sumber daya lainnya.

Dengan adanya hal tersebut, memberikan wawasan baru mengenai realita yang terjadi dalam dunia pekerjaan serta memacu rasa tanggung jawab yang dikerjakan dalam perusahaan.

3.2.2 Menghadiri rapat pengenalan proyek Markona

Pada minggu kedua, dilakukan kegiatan berupa rapat pada tanggal 5 Februari 2024 dalam hal pengenalan proyek Markona yang sedang berlangsung. Dalam rapat ini, membahas mengenai tujuan yang akan dicapai dalam pembuatan Markona beserta progress sementara yang telah tercapai sudah dalam sprint berapa. Disamping itu, diberi kesempatan juga untuk saling mengenal tim dalam satu proyek baik yang bersamaan masuk maupun dengan yang sudah terlebih dahulu mengerjakan proyek Markona ini. Tujuannya agar tim yang baru

bergabung dengan tim sebelumnya dapat saling bekerja sama mengingat masa magang tim sebelumnya tersisa kurang lebih dua minggu lagi.

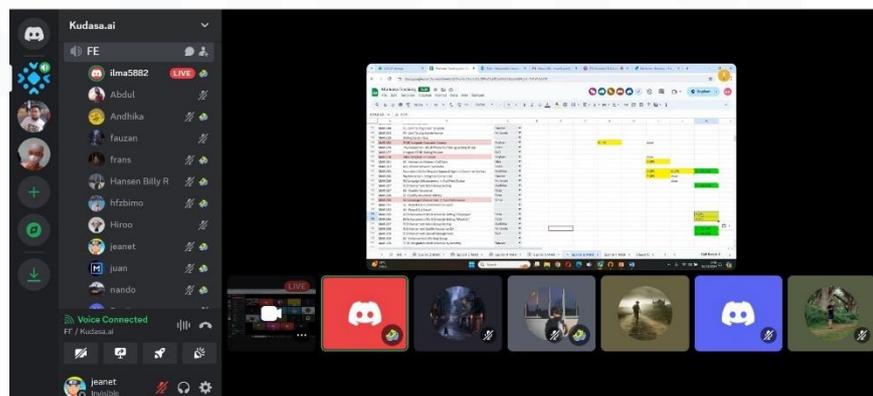
Hal ini menjadi kesempatan bagi tim yang baru bergabung untuk dapat mencoba memahami kembali tujuan dari pengerjaan proyek Markona, tugas apa saja yang akan dikerjakan, bagaimana sistem yang terbentuk dalam perusahaan saat magang berlangsung serta mendapat wawasan baru untuk diimplementasikan dalam kerja magang yang dilaksanakan.

3.2.3 Mempelajari Metode Agile

Agile adalah manajemen proyek dan strategi pengembangan produk yang berpusat pada peningkatan berkelanjutan, fleksibilitas, masukan dari tim, dan memberikan hasil yang berkualitas. Ini melibatkan kemajuan berulang, komunikasi konstan, dan adaptasi teratur terhadap perubahan.

Dalam hal ini proyek yang dikerjakan menerapkan metode *agile*. Dari penerapan tersebut, dapat dipahami tentang bagaimana suatu proyek dapat dikerjakan secara teratur dan tepat waktu sehingga dapat mencapai target yang sudah ditetapkan. Dengan metode *Agile* yang diaplikasikan dalam Markona, terdapat aktivitas yang masing-masing divisi laksanakan termasuk oleh *Business Analyst*. Adapun aktivitas yang dilakukan didalamnya, sebagai berikut:

a. Everyday Daily Scrum Team



Gambar 3. 1 Suasana Daily Scrum

Gambar 3.1 adalah gambar suasana *Daily Scrum* yang merupakan pertemuan singkat dan terstruktur yang dilakukan setiap hari kerja pada pukul 09:00-10:00 WIB dan dilakukan secara online melalui media komunikasi Discord. Tujuan dari *daily scrum* ini adalah untuk saling berkomunikasi dan koordinasi antar tim dalam sebuah proyek terkait dengan pekerjaan atau tugas masing-masing. Dalam *daily meeting*, setiap divisi akan melakukan update terkini, seperti:

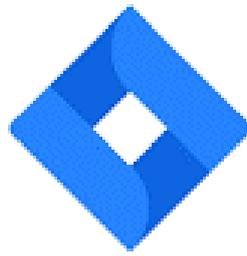
1. Menjelaskan progress yang sudah dikerjakan di hari sebelumnya
2. Menjelaskan hambatan yang dihadapi
3. Membuat planning tugas yang akan dikerjakan di hari tersebut.

Melalui *daily scrum* yang dilakukan, hal ini tentu memberikan berbagai insight baru terkait apa saja yang akan dikerjakan selanjutnya serta mengetahui lebih dalam mengenai proyek yang dikerjakan.

b. Backlog Grooming, Sprint Planning & Retrospective

Backlog grooming merupakan aktivitas yang dilakukan untuk menjaga backlog agar tetap *up to date*. Backlog mulai rutin dilakukan saat melaksanakan kerja magang di minggu keempat, yaitu pada sprint 3 yang sedang berlangsung. *Sprint planning* biasanya dilakukan setelah tim melakukan evaluasi terhadap sprint sebelumnya. Selain itu, sebelum sprint baru dimulai *product owner* sudah harus menyiapkan rencana yang akan dikerjakan oleh tim dan juga dituliskan dalam *product backlog* yang disusun berdasarkan prioritas. Setelah *sprint planning* dan *retrospective* dilakukan, akan dilanjutkan dengan tahap showcase atau presentasi. Dalam hal ini, presentasi yang dilakukan melalui demo baik kepada *product owner* maupun kepada *client*.

3.2.4 Mempelajari Jira Software



Jira Software

Gambar 3. 2 Logo Jira Software

Sumber: Internet

Jira Software merupakan *platform project management* yang dirancang untuk mengatur jalannya proyek yang berdasarkan metode Agile. Dalam hal ini, proyek Markona yang dikerjakan saat ini mengatur alur proyek menggunakan Jira Software.

Adapun aktivitas yang dilakukan dalam mempelajari Jira Software, sebagai berikut:

a. Pertemuan online

Pertemuan online dilakukan bersama kordinator Business Analyst melalui platform komunikasi discord. Dalam pertemuan ini, kordinator Business Analyst yaitu mba Saripah memberikan penjelasan singkat mengenai tools yang akan digunakan dalam pengerjaan proyek Markona. Dalam hal ini, menggunakan Jira Software dan mba Saripah memfokuskan pada penjelasan backlog karena fitur tersebut yang akan sering digunakan.

b. Pengenalan fitur Jira Software

Setelah menyelesaikan pertemuan online, dilanjutkan dengan mencari referensi lainnya melalui internet terkait penggunaan Jira Software. Kemudian mempelajari fitur backlog yang akan digunakan untuk dapat digunakan dalam penjelasan mengenai fitur yang diperlukan dalam pembuatan backlog sebagai panduan bagi tim developer dalam pengerjaan proyek Markona.

3.2.5 Proses Pembuatan Flow Fitur

Pada bagian ini, dilakukan pembuatan flow diagram untuk setiap fitur aplikasi berbasis *website* yang sedang dikembangkan. Flow diagram berfungsi untuk menggambarkan alur proses suatu sistem atau aplikasi dengan pengguna. Dalam konteks ini, flow diagram digunakan untuk mendokumentasikan alur kerja setiap fitur aplikasi *website* Markona. Berikut merupakan proses pembuatan flow diagram, yaitu:

1. Memahami fitur:

Pada bagian ini merupakan proses pemahaman dan pendalaman secara detail mengenai masing-masing fitur yang ada di Markona. Hal ini dilakukan dengan cara melakukan review UI yang telah dibuat, berdiskusi dengan tim Business Analyst, dan juga menguji coba aplikasi khususnya fitur yang telah selesai dibuat.

2. Membuat Diagram

Dalam membuat flow diagram, tools atau alat bantu yang digunakan yaitu dengan menggunakan *draw io*.

3. Meninjau dan Memperbarui:

Setelah flow diagram selesai dibuat, dilakukan juga review kembali pada flow tersebut, kemudian diberikan terlebih dahulu kepada tim Business Analyst untuk di review kembali. Jika terdapat perubahan atau langkah-langkah yang belum tepat, akan dilakukan pembaruan kembali. Kemudian, dimasukkan ke dalam *folder* yang telah disiapkan untuk dimasukkan ke dalam dokumen *story* yang telah disiapkan oleh Business Analyst lainnya.

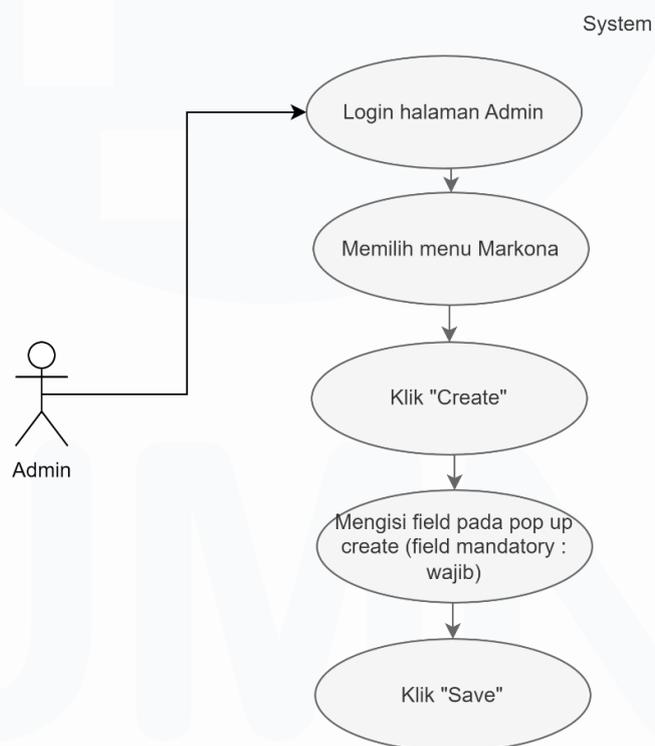
Dari pembuatan flow diagram, terdapat manfaat yang didapatkan, seperti:

- a. Menerapkan kembali ilmu yang sudah dipelajari dalam perkuliahan
- b. Meningkatkan pemahaman dalam membuat flow
- c. Meningkatkan komunikasi
- d. Mengidentifikasi masalah

Secara keseluruhan, membuat flow pada setiap fitur aplikasi website merupakan tugas yang penting untuk memastikan kelancaran dalam pengembangan dan keberhasilan proyek yang dirancang. Dalam hal ini pada setiap fitur atau menu terdapat beberapa interaksi seperti *create*, *edit*, dan *delete*. Adapun proses yang dapat dilakukan, yaitu:

a) Create

Create merupakan aktivitas yang terdapat dalam Markona yang berguna untuk membuat atau menambahkan data baru pada menu Markona yang dipilih.

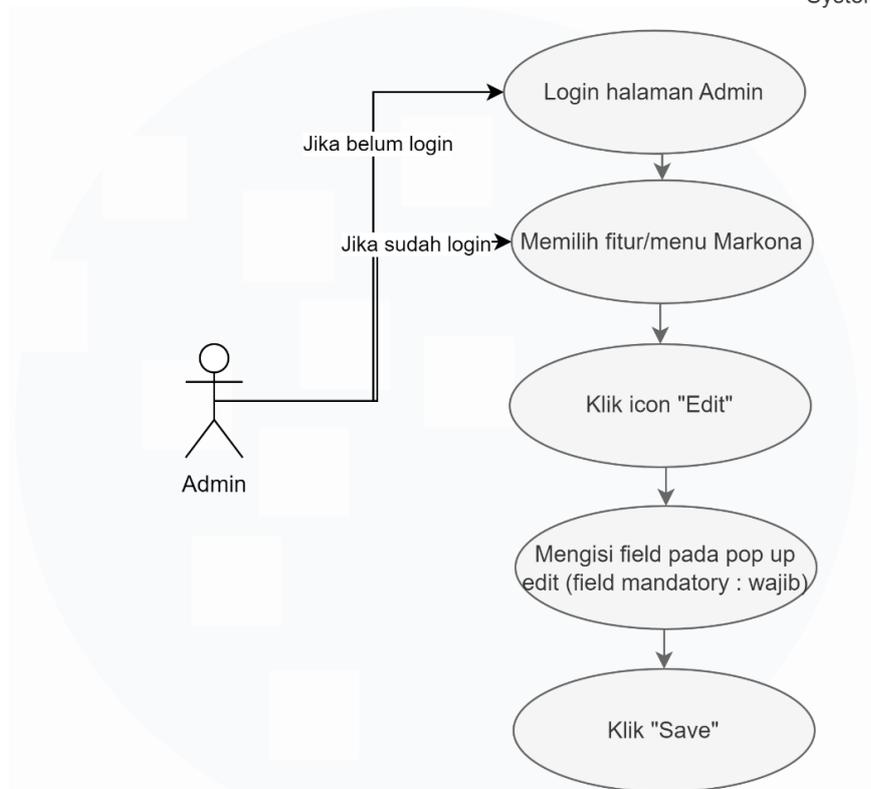


Gambar 3. 3 Use Case Menggunakan “Create”

Gambar 3.3 merupakan use case dari aktivitas “create” dalam Markona (Marketing On Apps).

b) Edit

Edit merupakan aktivitas dalam melakukan pembaruan data yang telah dibuat sebelumnya pada menu Markona.

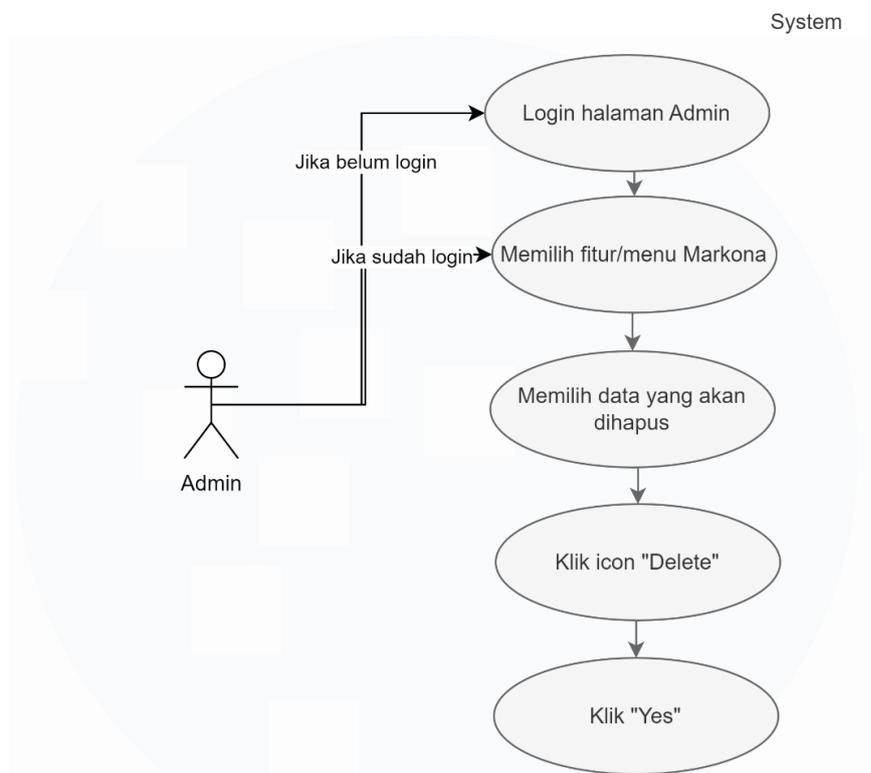


Gambar 3. 4 Use Case Menggunakan “Edit”

Gambar 3.4 merupakan use case pada aktivitas “edit” dalam Markona (Marketing On Apps).

c) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data yang terdapat pada menu Markona, lalu terdapat *pop up* notifikasi untuk menghapus data yang dipilih.



Gambar 3. 5 Use Case Menggunakan “Delete”

Gambar 3.5 merupakan use case pada aktivitas “delete” dalam Markona (Marketing On Apps).

3.2.6 Membuat Backlog

Backlog adalah daftar tugas yang terorganisir dan diprioritaskan yang perlu diselesaikan dalam proyek. Dalam proses ini, backlog dibuat dengan menggunakan Jira Software yang sudah dipelajari sebelumnya. Berikut merupakan proses dalam pembuatan backlog, yaitu:

1. Pemberian tugas backlog:

Kordinator Business Analyst memberikan tugas berupa pembuatan backlog. Backlog yang dibuat, ditentukan sesuai dengan yang dibutuhkan. Beberapa backlog yang dibuat terdiri dari:

a. Task:

Task adalah item backlog yang terdefinisi dalam proyek. Task biasanya memiliki deskripsi yang jelas.

b. Story:

Story adalah backlog yang mewakili deskripsi kebutuhan pengguna dari suatu fitur atau fungsionalitas. Story biasanya ditulis dari sudut pandang pengguna dan tidak terlalu detail seperti task.

c. Bug:

Bug adalah backlog yang mewakili kesalahan yang terjadi pada aplikasi atau sistem. Bug yang dibuat, biasanya memiliki deskripsi yang jelas terkait dengan kesalahan yang terjadi.

2. Membuat Backlog

Backlog dibuat, sesuai dengan yang diperlukan, dapat berupa *task*, *story*, ataupun *bug*.

3. Membuat Epics

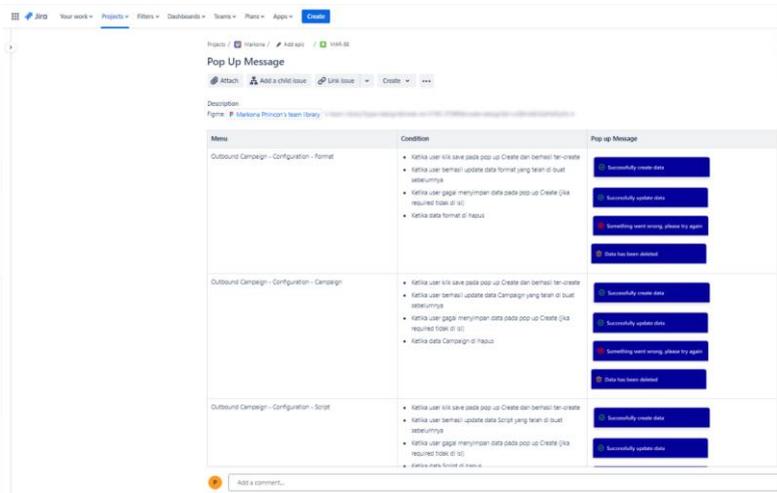
Epics adalah kumpulan *story* atau *task* backlog yang terkait dengan proyek yang dikerjakan. Epics digunakan untuk mengelompokkan dan mengatur backlog agar lebih baik. Dalam hal ini, dilakukan pengelompokkan backlog yang telah dibuat dalam epics sehingga mudah dicari oleh tim developer.

4. Memperbarui Backlog

Backlog bersifat dinamis dan perlu dilakukan pembaruan secara berkala sesuai dengan perubahan yang dibutuhkan. Dalam hal ini, backlog yang telah dibuat, dilakukan *review* terlebih dahulu oleh mba Saripah sebagai kordinator Business Analyst. Jika masih terdapat kesalahan atau kekurangan, maka akan dilakukan pembaruan pada backlog ataupun jika backlog yang telah dibuat terdapat perubahan pada jalannya proyek yang dikerjakan maka akan dilakukan pembaruan pada backlog tersebut.

Adapun rincian backlog yang sudah dibuat, seperti sebagai berikut:

a) **Membuat backlog pop up setiap menu Markona**



Gambar 3. 6 Backlog Pop up Message

Gambar 3.6 merupakan backlog *Pop Up Message* yang telah dibuat. *Pop up* notifikasi merupakan fitur yang digunakan ketika admin melakukan *create*, edit, *delete* pada fitur-fitur yang ada dalam halaman admin. *Pop up* notifikasi tersebut terdiri dari:

1. “*Successfully create data*”

Notifikasi ini muncul ketika *user* berhasil membuat data baru pada fitur yang dipilih.

2. “*Successfully update data*”

Notifikasi ini muncul ketika *user* berhasil melakukan perubahan data pada fitur yang dipilih.

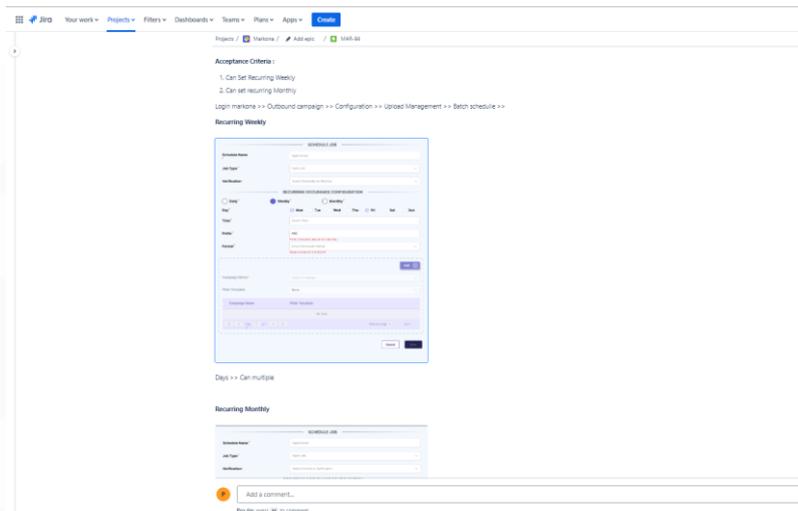
3. “*Something went wrong, please try again*”

Notifikasi ini muncul ketika *user* gagal menyimpan maupun melakukan perubahan data pada fitur yang dipilih.

4. “*Data has been deleted*”

Notifikasi ini muncul ketika data yang dipilih pada fitur berhasil dihapus.

b) Membuat backlog Enhancement Batch Schedule Process

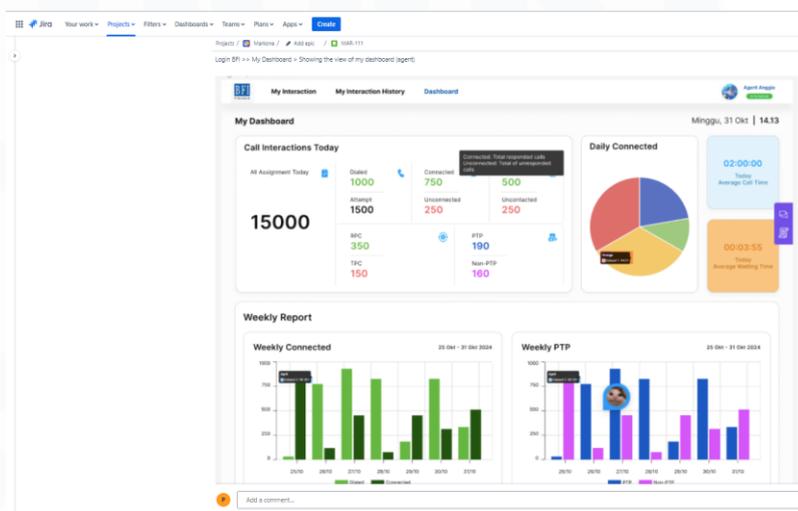


Gambar 3. 7 Backlog Batch Schedule Process

Gambar 3.7 merupakan backlog *Batch Schedule Process* yang telah dibuat. Enhancement Batch Schedule merupakan proses dalam fitur Batch Schedule yang digunakan dalam penentuan schedule yang terdiri dari *daily*, *weekly*, dan *monthly*. Adapun kriterianya, yaitu:

1. Admin dapat melakukan set recurring by “*weekly*”
2. Admin dapat melakukan set recurring by “*monthly*”
3. Pemilihan “*daily*” dapat *multiple*

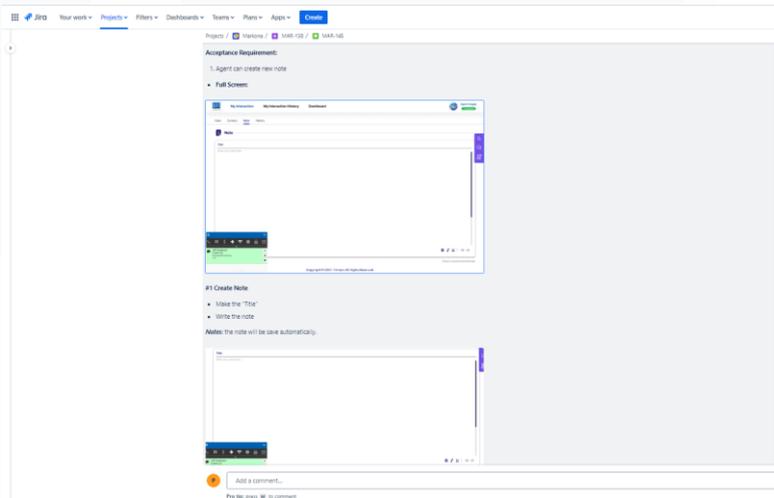
c) Membuat backlog Agent – My Dashboard



Gambar 3. 8 Backlog Agent – My Dashboard

Gambar 3.8 merupakan contoh backlog *Agent – My Dashboard* yang telah dibuat menggunakan data *dummy* (bukan data asli). *My Dashboard* merupakan bagian dari *agent* untuk dapat melihat interaksi yang telah dilakukan sepanjang periode waktu tertentu baik yang terjadi pada hari yang sama maupun per minggunya.

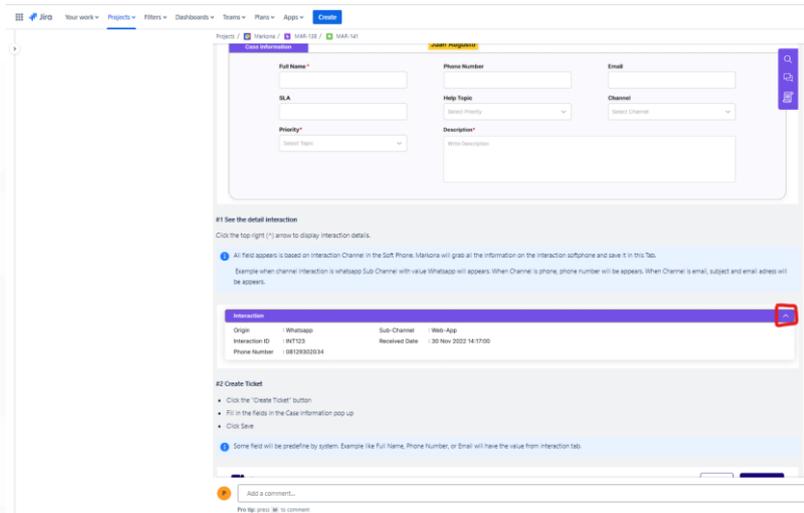
d) Membuat backlog Agent Notes



Gambar 3. 9 Backlog Agent – Notes

Gambar 3.9 merupakan backlog *Agent – Notes* yang telah dibuat. *Notes* merupakan fitur pada halaman *agent* untuk menulis catatan terkait dengan informasi dari interaksi yang sudah dilakukan.

e) Membuat backlog My Interaction Case

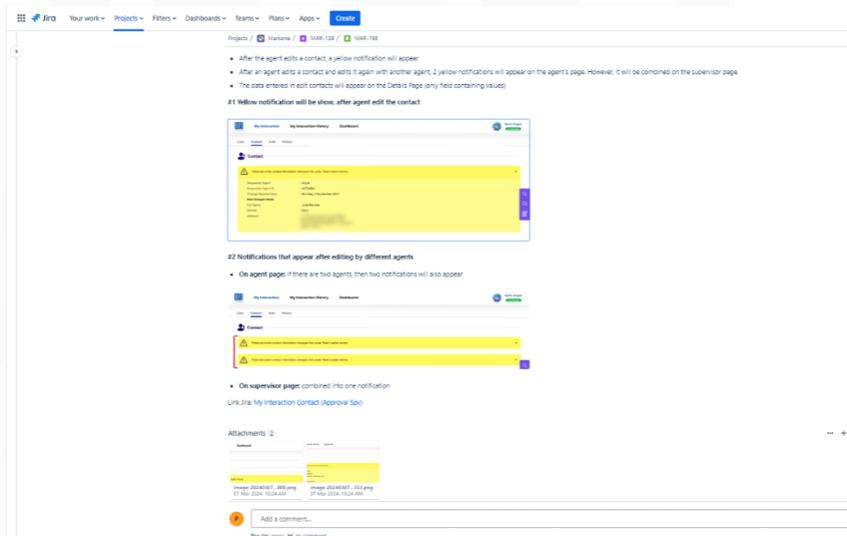


Gambar 3. 10 Backlog My Interaction Case

Gambar 3.10 merupakan backlog *My Interaction Case* yang telah dibuat. My interaction case merupakan fitur yang digunakan oleh *agent* dalam melakukan interaksi pembuatan tiket *user*. Adapun kriterianya, yaitu:

1. *Agent* dapat melihat detail dari interaksi yang terjadi
2. *Agent* dapat membuat tiket

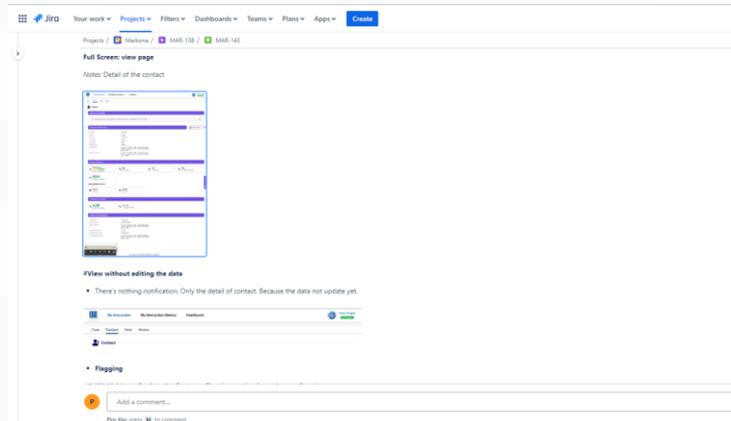
f) Membuat backlog My Interaction Contact Request Approval



Gambar 3. 11 Backlog Contact Approval Request

Gambar 3.11 adalah gambar backlog *Contact Approval Request* yang telah dibuat. Request Approval merupakan bagian dari halaman *agent* untuk memberi pemberitahuan kepada *agent* mengenai aktivitas pembaruan yang telah dilakukan oleh *agent* tersebut.

g) Membuat backlog My Interaction Contact Detail Page

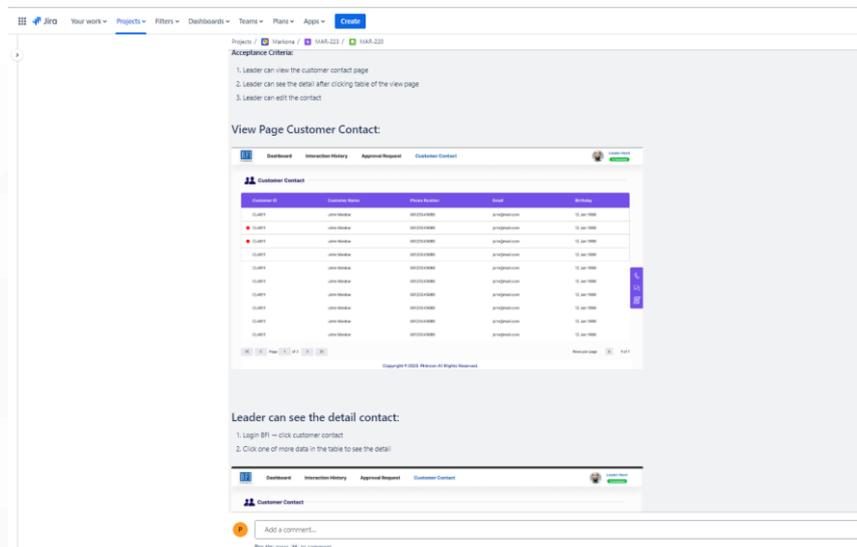


Gambar 3. 12 Backlog Detail Page

Gambar 3.12 adalah potongan gambar dari backlog *Detail Page* yang telah dibuat. Detail page merupakan halaman yang menjelaskan mengenai segala aktivitas yang dilakukan terhadap interaksi yang terjadi dan dikerjakan oleh *agent*

h) Membuat backlog Team leader

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

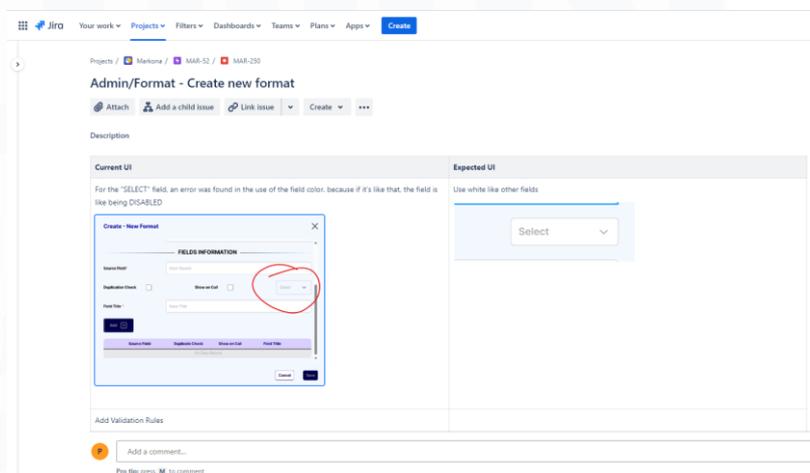


Gambar 3.13 Backlog Team Leader

Gambar 3.13 adalah potongan gambar dari backlog *Team Leader* yang telah dibuat. Backlog ini dibuat, untuk digunakan oleh *Team Leader* agar dapat melihat *customer contact*. Adapun kriterianya, yaitu:

1. *Leader* dapat melihat halaman *customer contact*
2. *Leader* dapat melihat detail *customer contact* dengan cara klik list yang diinginkan
3. *Leader* dapat membaharui *contact*

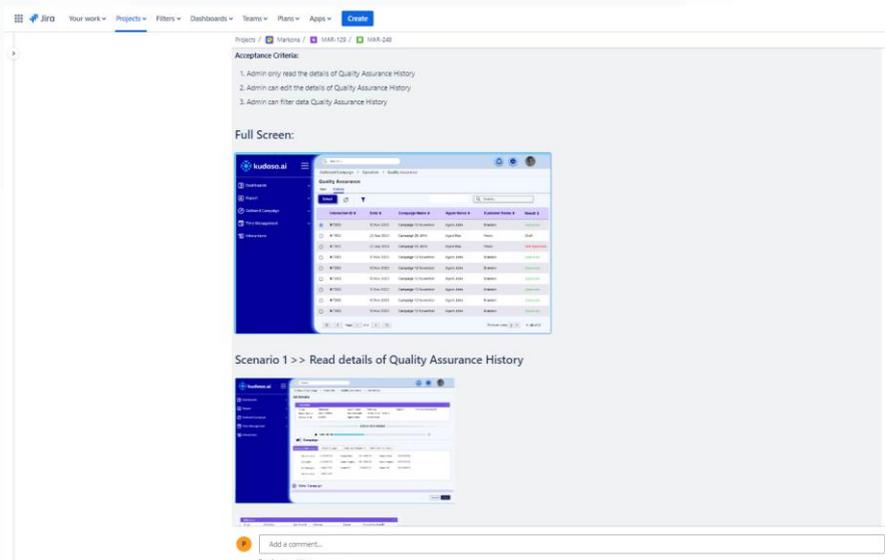
i) Membuat backlog bug: Create Format



Gambar 3. 14 Backlog Create Format

Gambar 3.14 adalah potongan gambar dari backlog *bug Create Format* yang dibuat. Backlog bug merupakan bagian yang terjadi kesalahan pada penerapan *development*. Sehingga backlog bug dibuat sebagai panduan bagi tim developer untuk segera melakukan perubahan pada fitur yang dijadikan bug pada backlog. Berikut adalah gambar sekilas dari backlog bug yang telah dibuat:

j) Membuat backlog Tab History – Quality Assurance



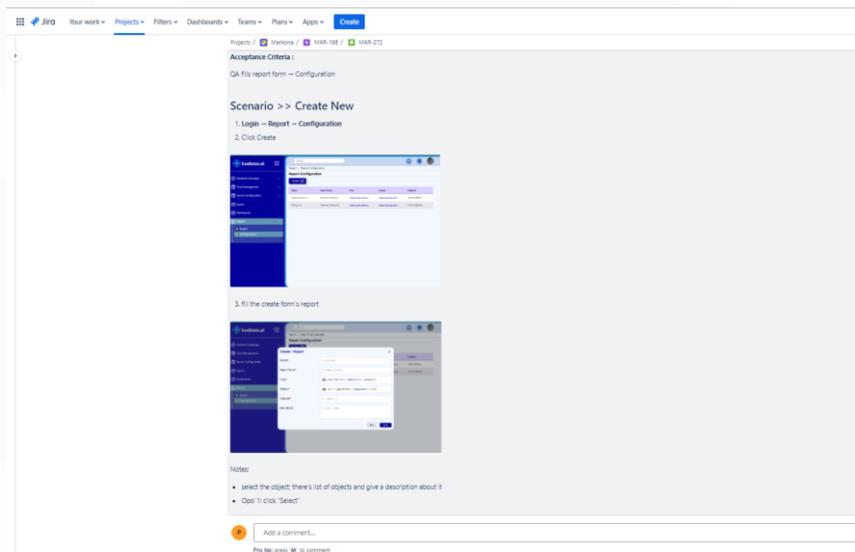
Gambar 3. 15 Backlog Tab History - Quality Assurance

Gambar 3.15 adalah potongan gambar dari backlog *Tab History - Quality Assurance* yang telah dibuat. Tab history pada quality assurance merupakan fitur yang digunakan untuk melihat *history* dari interaksi yang terjadi pada quality assurance. Adapun kriterianya, yaitu:

1. Admin dapat membaca detail yang ada pada quality assurance history.

2. Admin dapat membaharui detail dari quality assurance history.
3. Admin dapat memfilter data quality assurance history.

k) Membuat backlog Report Configuration

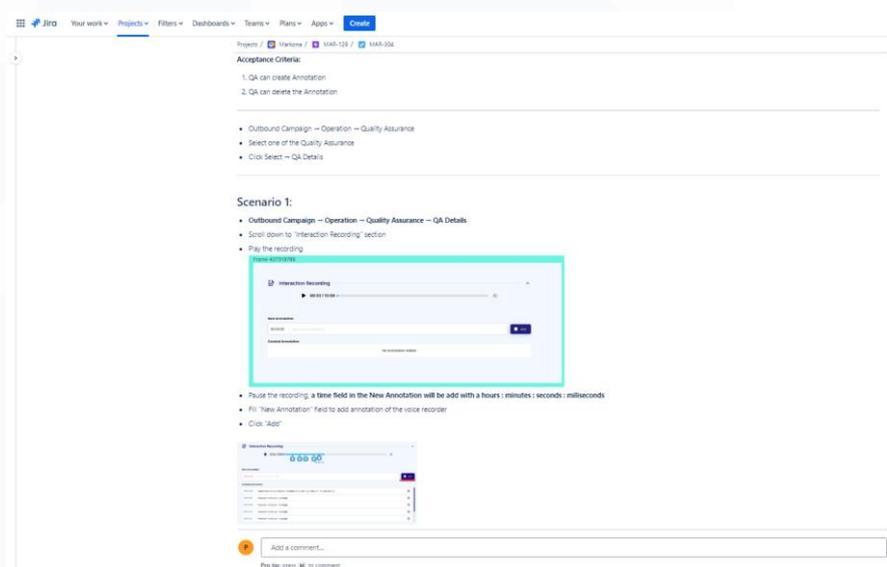


Gambar 3. 16 Backlog Report Configuration

Gambar 3.16 merupakan potongan gambar dari backlog *Report Configuration* yang telah dibuat. *Report Configuration* merupakan fitur yang digunakan sebagai *container* atau kumpulan *report* yang yang dapat dimanfaatkan oleh *user* untuk mendapatkan berbagai referensi *report* yang dibutuhkan. Adapun kriterianya, yaitu:

1. Admin dapat melihat list report configuration yang telah dibuat.
2. Admin dapat membuat report configuration yang baru dengan memasukkan file yang diperlukan.
3. Admin dapat mengunduh report configuration yang telah dibuat.

D) Membuat backlog Annotation Recording in Quality Assurance

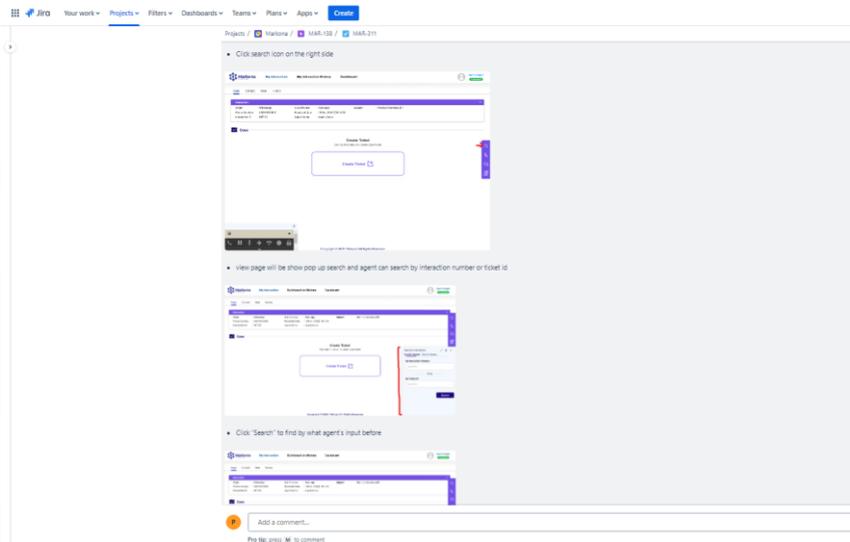


Gambar 3. 17 Backlog Annotation Recording

Gambar 3.17 merupakan potongan gambar backlog *Annotation Recording* yang telah dibuat. *Annotation recording in quality assurance* digunakan untuk melakukan *bookmark* pada hasil interaksi yang terjadi. Adapun kriterianya, yaitu:

1. Quality assurance dapat membuat annotation
2. Quality assurance dapat menghapus annotation yang telah dibuat

m) Membuat backlog Search Feature



Gambar 3. 18 Backlog Search Feature

Gambar 3.18 merupakan potongan gambar dari backlog *Search Feature* yang telah dibuat. Search feature merupakan fitur pada halaman *agent* digunakan untuk melakukan pencarian data *user*. Pencarian yang dilakukan dapat dengan menggunakan kata kunci *interaction number* ataupun *ticketID*.

3.2.7 Pengenalan dokumen MoM

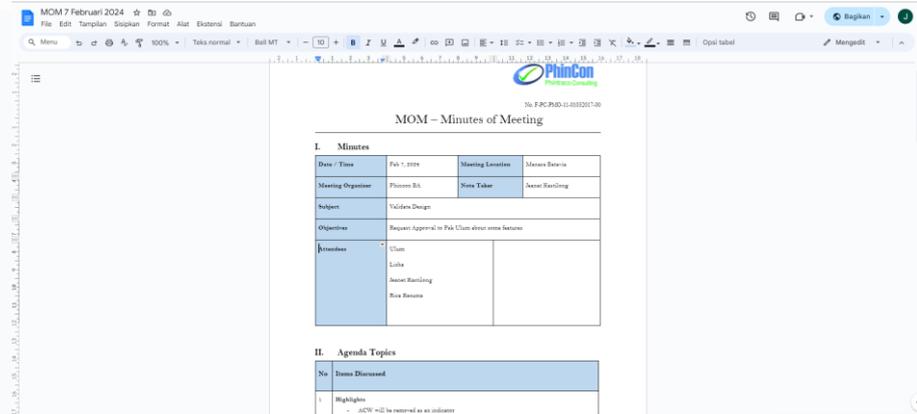
Dokumen MoM atau Minutes of Meeting merupakan catatan tertulis yang merangkum diskusi ataupun keputusan dalam rapat. Dokumen ini berfungsi sebagai referensi yang berharga bagi tim proyek Markona untuk memastikan semua pihak mendapat pemahaman yang selaras.

Sebelum membuat dokumen MoM, dilakukan beberapa langkah persiapan, yaitu:

1. Mempelajari dokumen MoM dari referensi yang ada sebelumnya, seperti cara penulisan atau penyusunan dan poin-poin penting dalam rapat yang akan disusun agar lebih efektif.
2. Melakukan diskusi bersama kordinator Business Analyst untuk mendapat pemahaman yang sama mengenai tujuan dalam rapat yang dilaksanakan.

3.2.8 Proses pembuatan dokumen MoM

Pada bagian ini setelah mempelajari pedoman MoM, dokumen MoM mulai dibuat untuk setiap rapat yang berlangsung, seperti rapat dalam hal validasi fitur. Berikut merupakan salah satu potongan gambar dokumen MoM yang telah dibuat.



Gambar 3.19 Membuat MoM

Gambar 3.19 merupakan potongan dari dokumen MoM yang telah dibuat. Adapun tujuan penulisan dokumen MoM, yaitu:

- a. Merekam diskusi dan keputusan

Aktivitas ini dilakukan dengan mencatat semua pembahasan penting yang berlangsung, keputusan yang dibuat beserta alasan dari keputusan tersebut.

- b. Tindak lanjut tugas

Mengidentifikasi tindakan selanjutnya yang perlu dilakukan setelah rapat dan yang bertanggung jawab atas tugas tersebut.

- c. Sebagai referensi

Penulisan dokumen MoM dapat menjadi referensi dokumentasi yang dapat digunakan di masa mendatang untuk memahami konteks dan keputusan yang telah diambil.

3.2.9 Pengenalan dokumen FSD

Pada aktivitas ini, menjadi tugas awal sebelum membuat dokumen FSD. Sebelum pengerjaan FSD, Suwandy selaku tim Business Analyst lainnya memberikan contoh Functional Specification Document (FSD)

yang sudah pernah dibuat untuk dapat memahami gambaran besar mengenai FSD. Lalu mulai mempelajari langkah-langkah dalam pembuatan FSD. Functional Specification Document (FSD) adalah sebuah dokumen yang menjelaskan secara rinci tentang fungsional dari sebuah sistem atau aplikasi yang dikembangkan. Dokumen ini berfungsi untuk memberi panduan kepada software development dalam memahami fitur-fitur yang harus diimplementasikan dan lain-lain.

Sebelum masuk dalam tahap pembuatan, tentu diperlukan juga pemahaman terhadap FSD tersebut. Dengan mempelajari FSD, software development dapat memastikan bahwa sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, serta memenuhi tujuan bisnis yang telah ditetapkan dari proyek Markona (Marketing On Apps).

3.2.10 Pembuatan FSD

Setelah mempelajari contoh FSD yang telah diberikan, dilanjutkan dengan memulai membuat FSD. Dalam pembuatan FSD, poin yang dikerjakan lebih dahulu adalah bagian Operational Scenarios / Illustrations / Functional Prototypes yang terdiri dari beberapa menu atau fitur, yaitu:

1. Login sebagai Admin

Table 2 Login sebagai Admin

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Email address	Email address merupakan email yang telah terdaftar sebagai admin pada genesys cloud	Input box	Mandatory	-
2	Password	Password merupakan password yang telah didaftarkan di genesys	Input box	Mandatory	-
3	Login	Login merupakan button yang akan men-trigger Sistem untuk membuka halaman admin	Button	-	-

2. Homepage

Table 3 Homepage

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Informasi berhasil login	Menampilkan informasi berupa teks "Welcome ADMIN" bahwa telah berhasil login	Text	-	-
2	Profil	Menampilkan profil, account dan setting	Pop Up Box	-	<p>Ketika klik icon profile,</p>  akan menampilkan pop up profil user sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> · Nama user · Account · Setting · Logout <p>Ketika button "Logout" diklik, sistem akan logout user yang sedang login dan Kembali ke halaman Login Genesys Cloud</p>
6	Outbound Campaign	Menampilkan menu-menu outbound campaign yang tersedia	Drop Down List	-	Sistem menampilkan list menu outbound campaign yang tersedia
7	Time Management	Menampilkan menu-menu time management yang tersedia	Drop Down List	-	Sistem menampilkan list menu time management yang tersedia
8	Server Configuration	Menampilkan server configuration yang digunakan untuk membuat server baru	Button	-	Sistem menampilkan kumpulan server configuration yang sudah ada
9	Export	Menampilkan halaman export yang akan digunakan untuk mengekspor dokumen interaksi	Button	-	Sistem akan menampilkan form untuk mengekspor file

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
					yang akan di export

3. Outbound Campaign Menu List

Table 4 Outbound Campaign Menu List

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1.	Configuration	Menampilkan sub-menu configuration yang tersedia	Drop Down List	-	Sistem menampilkan list menu configuration yang tersedia
1.1	Format	Digunakan untuk memetakan data dari Sumber Data Excel ke Sistem Markona	-	-	Sistem menampilkan halaman format
1.2	Campaign	Digunakan untuk pengaturan telemarketing	-	-	Sistem menampilkan halaman Campaign
1.3	Script	Untuk menyampaikan informasi dan membantu <i>agent</i> dalam melaksanakan tugasnya	-	-	Sistem menampilkan halaman Script
1.4	Product	Untuk mendefinisikan produk	-	-	Sistem Menampilkan halaman Product
1.5	Knowledge Management	Digunakan untuk Admin helpdesk (kumpulan pertanyaan yang mungkin ditanyakan kepada pelanggan)	-	-	Sistem menampilkan halaman Knowledge Management
1.6	Form Template	Untuk menyematkan formulir html ke markona	-	-	Sistem menampilkan halaman Form Template
1.7	Calculator Template	Untuk menyematkan kalkulator html ke Markona	-	-	Sistem menampilkan halaman

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
					Calculatior Template
1.8	Email Template	Digunakan untuk memetakan data dari Sumber Data Excel ke Sistem Markona	-	-	Sistem menampilkan halaman Email Temapate
1.9	Whatsapp Template	Digunakan untuk memetakan data dari Sumber Data Excel ke Sistem Markona	-	-	Sistem menampilkan halaman Whatsapp Template
1.10	Upload Management	Digunakan untuk memetakan data dari Sumber Data Excel ke Sistem Markona	-	-	Sistem menampilkan halaman Upload Management
1.11	Scoring Template	Digunakan untuk mengevaluasi interaksi <i>agent</i> berdasarkan rekaman	-	-	Sistem menampilkan halaman Scoring Template
1.12	Mapping Timezone	Mampu memetakan area ke zona waktu	-	-	Sistem menampilkan halaman Mapping Timezone
1.13	Filter Template	Digunakan untuk memfilter data daftar panggilan yang ada	-	-	Sistem menampilkan halaman Filter Template
2	Data Management	Menampilkan sub-menu data management yang tersedia	Drop Down List	-	Sistem menampilkan list menu data management yang tersedia
2.1	Upload Calling List	Digunakan untuk menentukan upload file berdasarkan format yang digunakan	-	-	Sistem menampilkan halaman Upload Calling List
2.2	Distribute	Digunakan untuk mendistribusikan daftar panggilan ke <i>campaign</i>	-	-	Sistem menampilkan halaman Distribute

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
3	Operation	Menampilkan sub-menu operation yang tersedia	Drop Down List	-	Sistem menampilkan list menu operation yang tersedia
3.1	Dialing Session	Digunakan untuk <i>campaign</i> aktif/tidak aktif dan melihat statusnya	-	-	Sistem menampilkan halaman Dialing Session
3.2	Quality Assurance	Digunakan untuk menilai <i>agent</i>	-	-	Sistem menampilkan halaman Quality Assurance

4. Outbound Campaign Configuration

Pada bagian ini, terdapat beberapa menu yang dijelaskan, seperti:

4.1 Format

Format digunakan untuk memetakan data dari Sumber Data Excel ke Sistem Markona.

Pada bagian ini, Format dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Format yang terdiri sebagai berikut:

Table 5 View List Page Format

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Create	Create digunakan untuk membuat format baru	Button	-	-
2	Format	Format merupakan daftar informasi dari format itu sendiri	-	-	Sistem menampilkan format yang telah dibuat

3	Edit	Edit digunakan untuk mengedit format	Button	-	-
4	Delete	Delete digunakan untuk menghapus format	Button	-	Sistem akan menghapus format yang dipilih
5	Refresh	Refresh digunakan untuk memuat ulang halaman format	Button	-	Sistem akan memuat halaman format
6	Search	Search digunakan untuk mencari format	Input box	-	Sistem akan mencari format berdasarkan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat format baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 6 Create Format

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Format Name	Merupakan nama format yang akan dibuat	Input box	Mandatory	-
2	Format Description	Merupakan penjelasan mengenai format yang dibuat	Input box	-	Sistem akan menampilkan Deskripsi dari Format yang dibuat.
3	Mapping Field From	Digunakan untuk menginformasikan sumber data yang diperoleh	Drop Down List	Mandatory	Sumber data yang tersedia ada tiga yaitu: 1. File 2. Database 3. Email
4	Source Field	Digunakan untuk pengambilan data	Input box	Mandatory	Sistem menampilkan list object data dari

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
		menggunakan objek apa			File atau Database atau Email.
5	Field Title	Digunakan untuk memberi penamaan pada field yang akan tampil di interaksi	Input box	-	Sistem akan menampilkan nama field yang di input di field title.
6	Add	Digunakan untuk menambahkan indikator ke dalam list Source List yang dibuat	Button	-	Sistem akan menambahkan indikator ke Source Field yang akan dibuat dan menampilkannya di list Source Field.
7	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan format baru	Button	-	Sistem akan membatalkan create Agent Group dan kembali ke halaman Agent Group.
8	Save	Digunakan untuk menyimpan format yang akan dibuat	Button	-	Sistem akan menyimpan format yang telah dibuat

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Format yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 7 Edit Format

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Format Name	Merupakan nama format yang dibuat	Input box	Mandatory	Yes	-
2	Format Description	Merupakan penjelasan singkat terkait list data	Text box	-	Yes	Sistem akan menampilkan Deskripsi

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		nasabah yang akan diperbaharui.				Format yang sudah dibuat.
3	Mapping Field From	Mapping Field From digunakan untuk menginformasikan sumber data yang diperoleh Sumber data yang tersedia ada tiga yaitu: 1. File 2. Database 3. Email	Drop Down List	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan Mapping Field Form yang digunakan
4	Source Field	Source Field digunakan untuk menghubungkan field yang dipilih dengan Object (field) data yang digunakan oleh File, Database, Email	Input box	Mandatory	Yes	Sistem menampilkan list object data dari File, Database dan Email yang tersedia.
5	Field Title	Digunakan untuk memberi penamaan pada field yang akan tampil di interaksi	Input box	-	Yes	Sistem akan menampilkan nama field yang di input di field title.
6	Add	Digunakan untuk menambahkan indikator ke dalam list Source List yang dibuat	Button	-	-	Sistem akan menambahkan indikator ke Source Field yang akan dibuat dan menampilkannya di list Source Field.
7	List Source Field	Merupakan list-list indikator yang telah dibuat	Table List	-	Yes (delete and add new)	Sistem menampilkan indikator yang dibuat
8	Action	Action digunakan untuk menghapus indikator yang ada di Source Field list	Button	-	-	Sistem akan menghapus data pada tabel yang

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		atau mengatur posisi indikator yang sudah dibuat.				dipilih untuk dihapus
9	Save	Digunakan untuk menyimpan format yang telah dibuat	Button	-	-	Sistem akan menyimpan format yang telah dibuat, lalu akan ditampilkan pada halaman format
10	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan format	Button	-	-	Sistem akan membatalkan edit Format dan kembali ke halaman Format Configuration.

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Format yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 8 Delete Format

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete format yang dipilih	Button	-	Sistem akan menghapus format dan memberikan pesan bahwa format yang dipilih sudah terhapus 
2	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete format	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete format dan kembali ke halaman format view list page

4.2 Script

Script digunakan untuk membantu agen dalam melakukan scenario *call*. Pada bagian ini, Script dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Script yang terdiri dari:

Table 9 View List Page Script

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Script	Tampilan daftar informasi dari Script	Table List	-	Sistem menampilkan list Script yang telah dibuat
2	Create	Digunakan untuk membuat Script baru	Button	-	-
3	Delete	Digunakan untuk menghapus Script yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menghapus Script yang di select untuk dihapus
4	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman Script	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman Script Configuration
5	Search	Digunakan untuk mencari Script yang sudah dibuat	Input Box	-	Sistem akan mencari Script berdasarkan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Script baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 10 Create Script

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Script Name	Merupakan nama Script yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	-
2	Script	Digunakan untuk memilih file script berupa PDF yang akan diupload	Button	Mandatory	Sistem akan menampilkan folder local disk. Setelah dipilih file script yang diupload, Sistem akan menampilkan nama file di samping kiri button "choose file".
3	Description	Merupakan penjelasan mengenai Script yang akan dibuat	Input Box	-	-
4	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan Script	Button	-	Sistem akan membatalkan create Script Configuration dan menutup box create Script Configuration.
5	Save	Digunakan untuk menyimpan Script Configuration yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan membuat, mengupload, dan menyimpan File Script lalu menutup form "Create Script Configuration" dan Sistem akan memberikan pesan sukses.

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Script yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*, yaitu:

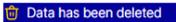
Table 11 Edit Script

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Script Name	Merupakan nama Script yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	Yes	Sistem menampilkan Script Name yang digunakan.
2	Script	digunakan untuk memilih file script berupa PDF yang akan diupload	Button	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan File yang sudah diupload
3	Description	Merupakan penjelasan mengenai Script yang dibuat	Input Box	-	Yes	Sistem akan menampilkan deskripsi script (jika diisi)
4	Cancel	digunakan untuk memilih file script berupa PDF	Button	-	-	Sistem akan membatalkan edit Script Configuration dan menutup box create Script Configuration
5	Save	Save digunakan untuk Memperbaharui Script Configuration yang telah diubah	Button	-	-	Sistem akan memperbaharui, mengupload, dan menyimpan File Script lalu menutup halaman edit "Create Script Configuration" dan Sistem akan memberikan pesan sukses.

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Script yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*, yaitu:

Table 12 Delete Script

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete Script Configuration	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete Script Configuration dan kembali ke halaman Script Configuration.
2	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete Script Configuration	Button	-	Sistem akan menghapus Script Configuration dan memberikan pesan "Data has been deleted" 

4.3 Product

Product digunakan untuk mendefinisikan produk menggunakan fitur-fitur yang dihubungkan dalam field yang tersedia. Pada bagian ini, Product dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page, create, edit dan delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Product yang terdiri sebagai berikut:

Table 13 View List Page Product

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Product	Menampilkan list product yang telah dibuat	Table List	-	Sistem menampilkan list product yang telah dibuat
2	Create	Digunakan untuk membuat product baru	Button	-	-
3	Edit	Digunakan untuk mengedit product yang telah dibuat	Button	-	-
4	Search	Digunakan untuk mencari product yang sudah dibuat	Input Box	-	Sistem akan mencari list product sesuai dengan keyword yang diinput
5	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman product	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman product

6	Delete	Digunakan untuk menghapus list product	Button	-	Sistem akan menghapus list product yang telah di select untuk dihapus
---	--------	--	--------	---	---

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Product baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 14 Create Product

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Product Name	Merupakan nama yang digunakan untuk membuat Product baru	Input Box	Mandatory	-
2	Form	Merupakan field untuk memilih Form mana yang akan digunakan	Drop Down List	-	Menampilkan list Form yang tersedia
3	Script	Merupakan field untuk memilih Script apa yang akan digunakan	Drop Down List	Mandatory	Menampilkan list Script yang tersedia
4	Calculator	Merupakan field untuk memilih Calculator mana yang akan digunakan	Drop Down List	-	Menampilkan list Calculator yang tersedia
5	Scoring Template	Merupakan field untuk memilih Scoring Template apa yang akan digunakan	Drop Down List	Mandatory	Menampilkan Scoring Template yang tersedia
6	Save	Digunakan untuk menyimpan New Product yang akan dibuat	Button	-	Sistem akan membuat dan menyimpan pembuatan Product baru
7	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan New Product	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan Product baru

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbaiki informasi pada Product yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*, yaitu:

Table 15 Edit Product

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Product Name	Merupakan nama yang akan digunakan mengupdate product yang telah dibuat	Input Box	Mandatory	Yes	Menampilkan product name yang digunakan
2	Form	Merupakan field untuk memilih Form mana yang akan digunakan	Drop Down List	-	Yes	Sistem menampilkan Form yang telah tersedia
3	Script	Merupakan field untuk memilih Script apa yang akan digunakan	Drop Down List	Mandatory	Yes	Sistem menampilkan Script yang telah tersedia
4	Calculator	Merupakan field untuk memilih Calculator mana yang akan digunakan	Drop Down List	-	Yes	Sistem menampilkan Calculator yang telah tersedia
5	Scoring Template	Merupakan field untuk memilih Scoring Template apa yang akan digunakan	Drop Down List	Mandatory	Yes	Sistem menampilkan Scoring Template yang telah tersedia
6	Save	Digunakan untuk menyimpan update-an dari Product yang diedit	Button	-	-	Sistem akan menyimpan Product yang telah di edit
7	Cancel	Digunakan untuk	Button	-	-	Sistem akan membatalkan

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		membatalkan pengeditan data Product				pengeditan product

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Product yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*.

Table 16 Delete Product

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete Product Configuration	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete Product Configuration dan kembali ke halaman Product Configuration.
2	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete Product Configuration	Button	-	Sistem akan menghapus Product Configuration dan memberikan pesan "Data has been deleted" 

4.4 Knowledge Management

Knowledge Management digunakan untuk membantu *agent* dalam mengetahui detail tentang artikel yang tersedia. Pada bagian ini, Knowledge Management dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Knowledge Management yang terdiri sebagai berikut:

Table 17 View List Page Knowledge Management

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Knowledge Management	Menampilkan list knowledge management yang telah dibuat	Table List	-	Sistem menampilkan list knowledge management yang sudah dibuat
2	Create	Digunakan untuk membuat knowledge management yang baru	Button	-	-
3	Assign	Digunakan untuk mengganti kategori yang diinginkan	Button	-	Sistem akan meng-assign data yang di select sesuai dengan kategori baru yang dipilih
4	Delete	Digunakan untuk menghapus knowledge management	Button	-	<p>Sistem akan menampilkan pesan konfirmasi "Are you sure want to DELETE this?"</p> <p>Jika klik "Yes", Sistem akan menghapus knowledge management yang telah di select untuk dihapus dan memberikan pesan sukses.</p> <p>Jika klik "No", sistem akan membatalkan delete.</p>
5	Filter	Digunakan untuk filter data knowledge management yang dipilih	Button	-	Sistem akan menyaring dan menampilkan data sesuai dengan kategori yang dipilih pada pop up filter
6	Edit	Digunakan untuk mengedit knowledge management	Button	-	-
7	Search	Digunakan untuk mencari knowledge management yang sudah dibuat	Button	-	Sistem akan mencari knowledge management berdasarkan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Knowledge Management baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 18 Create Knowledge Management

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Title	Merupakan judul knowledge management yang akan dibuat	Input Text	Mandatory	-
2	Category	Merupakan kategori yang akan digunakan untuk knowledge management yang akan dibuat	Drop Down List	Mandatory	Sistem akan menampilkan category yang tersedia
3	Label	Digunakan untuk memberi kata kunci terhadap knowledge management yang dibuat	Drop Down List	Mandatory	-
4	Visibility	-	Button	Mandatory	Sistem akan mem-visibility secara otomatis
5	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan knowledge management	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan knowledge management
6	Save	Digunakan untuk menyimpan knowledge management yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan membuat, menyimpan, dan menampilkan knowledge management yang sudah dibuat pada halaman knowledge management configuration
7	Publish	Digunakan untuk mengupload data pada halaman agent	Button	-	Sistem akan menampilkan data pada halaman agent

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Knowledge Management yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 19 Edit Knowledge Management

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Title	Merupakan judul knowledge management yang akan dibuat	Input Text	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan title yang digunakan sebelumnya
2	Category	Merupakan kategori yang akan digunakan untuk knowledge management yang akan dibuat	Drop Down List	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan category yang telah dipilih sebelumnya
3	Label	-	Drop Down List	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan label yang telah digunakan (jika ada) dan juga dapat memilih label lainnya
4	Visibility	-	Button	Mandatory	Yes	Sistem akan mem-visibility secara otomatis
5	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pengeditan knowledge management	Button	-		Sistem akan membatalkan pengeditan knowledge management
6	Save	Digunakan untuk menyimpan knowledge management yang telah diedit	Button	-		Sistem menyimpan pengeditan yang telah dilakukan dan kemudian ditampilkan pada halaman knowledge management configuration
7	Publish	Digunakan untuk mengupload data pada halaman agent	Button	-		Sistem akan menampilkan data pada halaman agent

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Knowledge Management yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 20 Delete Knowledge Management

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete Knowledge Management	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete Knowledge Management dan kembali ke halaman Knowledge Management.
2	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete Knowledge Management	Button	-	Sistem akan menghapus Knowledge Management dan memberikan pesan "Data has been deleted" 

4.5 Form Template

Form Template digunakan untuk menyematkan formulir html ke Markona, seperti mengirimkan formulir permohonan ke database. Pada bagian ini, Form Template dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page, create, edit dan delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Form Template yang terdiri sebagai berikut:

Table 21 View List Page Form Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Form Template	Menampilkan view page Form Template	Table List	-	-

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
2	Create	Digunakan untuk membuat Form Template baru	Button	-	-
3	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman Form Template	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman Form Template.
4	Search	Digunakan untuk mencari Form Template yang dicari	Input Box	-	Sistem akan mencari Form Template berdasarkan keyword yang diinput
5	Delete	Delete digunakan untuk menghapus Form Template.	Button	-	Sistem akan menampilkan pesan konfirmasi "Are you sure want to DELETE this?" Jika klik "Yes", Sistem akan menghapus Form Template yang telah di select untuk dihapus dan memberikan pesan sukses Jika klik "No", sistem akan membatalkan delete.

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Form Template baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 22 Create Form Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Form Name	Merupakan nama form template yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	-
2	Form Title	Merupakan title form template yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	-

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
3	Form	Digunakan untuk memilih file Form Template berupa HTML yang akan di upload	Button	Mandatory	Sistem akan menampilkan folder local disk. Setelah dipilih file Form Template yang diupload, Sistem akan menampilkan nama file di samping kiri button "choose file".
4	Show on	Digunakan untuk memilih data yang akan dibuat akan ditampilkan melalui apa	Drop Down List	Mandatory	Sistem akan menampilkan list show on yang tersedia, yaitu: 1. Tab 2. Bottom
5	Form Description	Merupakan penjelasan terkait Form Template yang akan dibuat	Input Box	-	-
6	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan Form Template	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan Form Template
7	Save	Digunakan untuk membuat Form Template baru	Button	-	Sistem akan membuat dan menampilkan Form Template yang telah dibuat

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Form Template yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 23 Edit Form Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Form Name	Merupakan nama form template	Information	-	No	Sistem menampilkan Form Name yang digunakan.
2	Form Title	Merupakan title form template yang akan dibuat	Input Text	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan form title yang

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
						telah dibuat sebelumnya
3	Form	Digunakan untuk memilih file Form Template berupa HTML yang akan di upload	Button	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan File yang sudah diupload
4	Show On	Digunakan untuk memilih data yang akan dibuat akan ditampilkan melalui apa	Drop Down List	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan show on yang telah dipilih sebelumnya
5	Form Description	Merupakan penjelasan terkait Form Template yang akan dibuat	Input Text	-	Yes	Sistem akan menampilkan form deskripsi yang telah dibuat sebelumnya (jika ada)
6	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pengeditan Form Template	Button	-	-	Sistem akan membatalkan edit Form Template dan menutup box create Form Template Configuration.
7	Save	Digunakan untuk menyimpan Form Template yang telah di edit	Button	-	-	Sistem akan memperbaharui, mengupload, dan menyimpan File Form Template lalu menutup halaman edit "Create Form Template Configuration" dan Sistem akan memberikan pesan sukses.

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Form Template yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 24 Delete Form Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete Form Template	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete Form Template dan kembali ke halaman Form Template Configuration.
2	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete Form Template	Button	-	Sistem akan menghapus Form Template dan memberikan pesan sukses. 

4.6 Calculator Template

Calculator Template digunakan untuk menyematkan kalkulator html ke Markona. Pada bagian ini, Calculator Template dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Calculator Template yang terdiri sebagai berikut:

Table 25 View List Page Calculator Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Calculator Template	Menampilkan view page Calculator Template	Table List	-	Sistem akan menampilkan list Calculator Template yang sudah dibuat

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
2	Create	Digunakan untuk membuat Calculator Template yang baru	Button	-	-
3	Delete	Digunakan untuk menghapus Calculator Template yang akan dihapus	Button	-	Sistem akan menghapus Calculator Template yang telah di select untuk dihapus.
4	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman Calculator Template	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman Calculator Template
5	Search	Digunakan untuk mencari Calculator Template yang mau dicari	Input Box	-	Sistem akan mencari Calculator Template berdasarkan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Calculator Template baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 26 Create Calculator Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Calculator Name	Merupakan nama calculator yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	-
2	Calculator Title	Digunakan untuk memberi penamaan pada calculator yang akan ditampilkan	Input Box	Mandatory	-
3	Calculator	Digunakan untuk memilih file Calendar Template berupa HTML yang akan di upload	Button	Mandatory	Sistem akan menampilkan folder local disk. Setelah dipilih file Calendar Template yang diupload, Sistem akan menampilkan nama file di samping kiri button "choose file".

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
4	Calculator Description	Merupakan penjelasan terkait Calculator Template yang akan dibuat	Input Box	-	-
5	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan Calendar Template	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan Calendar Template
6	Save	Digunakan untuk membuat Calculator Template yang baru	Button	-	Sistem akan membuat dan menampilkan Calculator Template yang telah dibuat pada view list

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Calculator Template yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 27 Edit Calculator Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Calculator Name	Merupakan nama calculator yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan calculator name yang telah dibuat sebelumnya
2	Calculator Title	Digunakan untuk memberi penamaan pada calculator yang akan ditampilkan	Input Box	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan calculator title yang telah dibuat sebelumnya
3	Calculator	Digunakan untuk memilih file Calendar Template berupa HTML yang akan di upload	Button	Mandatory	Yes	Sistem akan menampilkan file yang telah diupload sebelumnya
4	Calculator Description	Merupakan penjelasan	Input Box	-	Yes	Sistem akan menampilkan

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		terkait Calculator Template yang akan dibuat				calculator description yang telah dibuat (jika ada)
5	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembaruan Calendar Template	Button	-		Sistem akan membatalkan edit Calendar Template dan menutup box create Calendar Template
6	Save	Digunakan untuk memperbaharui Calculator Template yang telah diubah	Button	-		Sistem akan memperbaharui, mengupload, dan menyimpan File Calendar Template lalu menutup halaman edit "Create Calendar Template Configuration" dan Sistem akan memberikan pesan sukses.

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Calculator Template yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 28 Delete Calculator Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete Calculator Template	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete Calculator Template dan kembali ke halaman Calculator Template Configuration.
2	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete Calculator Template	Button	-	Sistem akan menghapus Calculator Template dan memberikan pesan sukses. 

4.7 Email Template

Email Template digunakan untuk memetakan data dari Sumber Data Excel ke Sistem Markona. Pada bagian ini, Email Template dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Email Template yang terdiri sebagai berikut:

Table 29 View List Page Email Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Email Template	Tampilan list Email Template yang sudah dibuat	Table List	-	Sistem menampilkan list Email Template yang sudah dibuat
2	Create	Digunakan untuk membuat Email Template yang baru	Button	-	-
3	Delete	Digunakan untuk menghapus Email Template yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menampilkan pesan konfirmasi "Are you sure want to DELETE this?" Jika klik "Yes", Sistem akan menghapus Email Template yang telah di select untuk dihapus dan memberikan pesan sukses Jika klik "No", sistem akan membatalkan delete.
4	Edit	Digunakan untuk mengedit Email Template	Button	-	-
5	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman Email Template	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman Email Template.

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
6	Search	Digunakan untuk mencari Email Template yang sudah dibuat	Input Box	-	Sistem akan mencari Email Template berdasarkan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Email Template baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 30 Create Email Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Template Name	Merupakan nama template yang digunakan untuk email template baru	Input Box	Mandatory	-
2	Subject	Digunakan untuk memberikan gambaran singkat tentang isi dari email tersebut.	Input Box	Mandatory	-
3	Description	Merupakan deskripsi terkait email template yang akan dibuat	Input Box	-	Sistem akan menampilkan Deskripsi dari Email Template yang dibuat.
4	Status	Digunakan untuk memberi informasi tentang email template tersebut	Drop Down List	Mandatory	Menampilkan list status yang tersedia, yaitu: 1. Draft 2. Approved 3. Not Approved
6	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan Email Template.	Button	-	Sistem akan membatalkan create Email Template dan kembali ke halaman Email Template Configuration.
7	Save	Digunakan untuk menyimpan Email Template yang telah dibuat.	Button	-	Sistem akan membuat dan menyimpan Email Template lalu kembali ke halaman

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
					Email Template dan sistem akan memberikan pesan sukses.

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Email Template yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 31 Edit Email Template

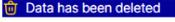
No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Template Name	Merupakan nama template yang digunakan untuk Email Template	Input Box	Mandatory	Yes	Menampilkan Template name yang digunakan
2	Subject	Digunakan untuk memberikan gambaran singkat tentang isi dari email tersebut.	Input Box	Mandatory	Yes	Menampilkan Subject yang digunakan
3	Description	Merupakan deskripsi terkait Email Template yang dibuat	Input Box	-	Yes	Sistem akan menampilkan deskripsi Email Template yang sudah dibuat.
4	Status	Digunakan untuk memberi informasi tentang email template tersebut	Drop Down List	Mandatory	Yes	Menampilkan status yang dipilih sebelumnya
6	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembaruan	Button	-	-	Sistem akan membatalkan edit Email Template dan kembali ke Email

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		Email Template.				Template Configuration
7	Save	Digunakan untuk menyimpan Email Template yang telah dibaharui.	Button	-	-	Sistem akan memperbaharui dan menyimpan Email Template lalu kembali ke halaman Email Template Configuration dan sistem akan memberikan pesan sukses.

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Email Template yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 32 Delete Email Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete Email Template	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete Email Template dan kembali ke halaman Email Template Configuration
2	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete Email Template	Button	-	Sistem akan menghapus Email Template dan memberikan pesan sukses. 

4.8 Whatsapp Template

Whatsapp Template digunakan untuk memetakan data dari Sumber Data Excel ke Sistem Markona. Pada bagian ini, Whatsapp Template dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Whatsapp Template yang terdiri sebagai berikut:

Table 33 View List Page Whatsapp Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Whatsapp Template	Menampilkan view page Whatsapp Template	Table List	-	Sistem menampilkan Whatsapp Template yang sudah dibuat
2	Create	Digunakan untuk membuat Whatsapp Template yang baru	Button	-	-
3	Delete	Digunakan untuk menghapus Whatsapp Template yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menampilkan pesan konfirmasi "Are you sure want to DELETE this?" Jika klik "Yes", Sistem akan menghapus Whatsapp Template yang telah di select untuk dihapus dan memberikan pesan sukses Jika klik "No", sistem akan membatalkan delete.
4	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman Whatsapp Template	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman Whatsapp Template
5	Search	Digunakan untuk mencari Whatsapp Template yang mau dicari	Input Box	-	Sistem akan mencari Whatsapp Template berdasarkan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Whatsapp Template baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 34 Create Whatsapp Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Template Name	Merupakan nama Whatsapp Template yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	-
2	Description	Merupakan penjelasan terkait Whatsapp Template yang akan dibuat	Input Box	-	-
3	Status	Digunakan untuk memberi informasi tentang whatsapp template tersebut	Drop Down List	Mandatory	Menampilkan list status yang tersedia, yaitu: 1. Draft 2. Approved 3. Not Approved
4	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan Whatsapp Template	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan Whatsapp Template
5	Save	Digunakan untuk membuat Whatsapp Template yang akan dibuat	Button	-	Sistem akan membuat dan menyimpan Whatsapp Template yang telah dibuat

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Whatsapp Template yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 35 Edit Whatsapp Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Template Name	Merupakan nama Whatsapp Template yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	Yes	Sistem menampilkan Template Name yang telah dibuat sebelumnya
2	Description	Merupakan penjelasan terkait Whatsapp	Input Box	-	Yes	Sistem menampilkan deskripsi yang dimasukkan (jika ada)

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		Template yang akan dibaharui				
3	Status	Digunakan untuk memberi informasi tentang whatsapp template tersebut	Drop Down List	Mandatory	Yes	Menampilkan status yang dipilih sebelumnya
4	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembaruan Whatsapp Template	Button	-	-	Sistem akan membatalkan edit Whatsapp Template dan kembali ke halaman Whatsapp Template Configuration
5	Save	Digunakan untuk menyimpan Whatsapp Template yang telah dibaharui	Button	-	-	Sistem akan memperbaharui dan menyimpan Whatsapp Template lalu kembali ke halaman Whatsapp Template Configuration dan sistem akan memberikan pesan sukses.

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Whatsapp Template yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 36 Delete Whatsapp Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan proses delete Whatsapp Template	Button	-	Sistem akan membatalkan proses delete Whatsapp Template dan kembali ke halaman Whatsapp Template Configuration

2	Yes	Digunakan untuk melanjutkan proses delete Whatsapp Template	Button	-	Sistem akan menghapus Whatsapp Template dan memberikan pesan sukses 
---	-----	---	--------	---	--

4.9 Scoring Template

Scoring Template digunakan untuk mengevaluasi agen dalam satu interaksi. Pada bagian ini, Scoring Template dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Scoring Template yang terdiri sebagai berikut:

Table 37 View List Page Scoring Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Scoring Template	Merupakan scoring template yang akan dibuat	Table List	-	-
2	Create	Digunakan untuk membuat scoring template baru	Button	-	-
3	Delete	Digunakan untuk menghapus scoring template yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menghapus scoring template yang telah di select untuk dihapus
4	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman scoring template	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman scoring template
5	Search	Digunakan untuk mencari scoring template yang telah dibuat	Input Box	-	Sistem akan mencari scoring template sesuai dengan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Scoring Template baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 38 Create Scoring Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Scoring Template Name	Digunakan untuk membuat scoring template yang baru	Input Box	Mandatory	-
2	Maximum Score	Digunakan untuk menentukan maximum score yang dijadikan sebagai patokan penilaian	Input Box	Mandatory	-
3	Formula	Digunakan untuk menghitung atau menentukan skor atau nilai dari entitas yang dinilai berdasarkan kriteria yang ditentukan	Input Box	Mandatory	-
4	Status	Digunakan untuk menunjukkan kondisi atau klasifikasi dari entitas yang dinilai berdasarkan skor atau penilaian yang diberikan.	Drop Down List	-	Menampilkan list status yang tersedia, yaitu: 1. Draft 2. Approved 3. Not Approved
5	Question	Dibuat untuk mengisi pertanyaan yang akan diinput	Input Box	Mandatory	-
6	Weight (%)	Digunakan sebagai patokan penilaian terhadap jawaban yang akan diisi	Input Box	Mandatory	-
7	Answer	Digunakan untuk mengisi jawaban dari question yang dibuat	Input Box	Mandatory	-
8	Score	Digunakan sebagai penilaian sesuai dengan acuan yang ditentukan	Input Box	Mandatory	-

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
9	Add Answer	Digunakan untuk menambahkan answer yang telah diisi pada table yang tersedia	Button	-	Sistem akan menampilkan jawaban yang diinput pada table answer
10	Add Question	Digunakan untuk menambahkan question yang telah diisi pada table yang tersedia	Button	-	Sistem akan menampilkan pertanyaan yang diinput pada table answer
11	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan scoring template	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan scoring template
12	Save	Digunakan untuk menyimpan scoring template yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menyimpan dan menampilkan scoring template yang telah dibuat pada scoring template view list page

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Scoring Template yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 39 Edit Scoring Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Scoring Template Name	Digunakan untuk membuat scoring template	Input Box	Mandatory	Yes	-
2	Maximum Score	Digunakan untuk menentukan maximum score yang dijadikan sebagai patokan penilaian	Input Box	Mandatory	Yes	-
3	Formula	Digunakan untuk menghitung atau menentukan skor atau nilai dari	Input Box	Mandatory	Yes	-

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		entitas yang dinilai berdasarkan kriteria yang ditentukan				
4	Status	Digunakan untuk menunjukkan kondisi atau klasifikasi dari entitas yang dinilai berdasarkan skor atau penilaian yang diberikan	Drop Down List	-	Yes	Menampilkan list status yang tersedia, yaitu: 1. Draft 2. Approved 3. Not Approved
5	Question	Dibuat untuk mengisi pertanyaan yang akan diinput	Input Box	Mandatory	Yes	-
6	Weight (%)	Digunakan sebagai patokan penilaian terhadap jawaban yang akan diisi	Input Box	Mandatory	Yes	-
7	Answer	Digunakan untuk mengisi jawaban dari question yang dibuat	Input Box	Mandatory	Yes	-
8	Score	Digunakan sebagai penilaian sesuai dengan acuan yang ditentukan	Input Box	Mandatory	Yes	-
9	Add Answer	Digunakan untuk menambahkan answer yang telah diisi pada table yang tersedia	Button	-	-	Sistem akan menampilkan jawaban yang diinput pada table answer
10	Add Question	Digunakan untuk menambahkan question yang telah diisi pada table yang tersedia	Button	-	-	Sistem akan menampilkan pertanyaan yang diinput pada table answer

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
11	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pengeditan scoring template	Button	-	-	Sistem akan membatalkan pengeditan scoring template
12	Save	Digunakan untuk menyimpan scoring template yang telah diedit	Button	-	-	Sistem akan menyimpan dan menampilkan scoring template yang telah diedit pada scoring template view list page

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Scoring Template yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*.

Table 40 Delete Scoring Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan penghapusan data scoring template	Button	-	Sistem akan membatalkan penghapusan scoring template
2	Yes	Digunakan untuk menghapus data scoring template	Button	-	Sistem akan menghapus scoring template yang telah di select untuk di hapus dan akan menampilkan pesan sukses. 

4.10 Mapping Timezone

Mapping Timezone digunakan untuk memetakan area zona waktu sesuai dengan masing-masing area. Pada bagian ini, Mapping Timezone dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Mapping Timezone yang terdiri sebagai berikut:

Table 41 View List Page Mapping Timezone

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Mapping Timezone	Merupakan list Mapping Timezone yang sudah dibuat	Table List	-	Menampilkan list Mapping Timezone yang sudah dibuat
2	Create	Digunakan untuk membuat Mapping Timezone baru	Button	-	-
3	Edit	Digunakan untuk melakukan pembaharuan Mapping Timezone yang telah dibuat	Button	-	-
4	Delete	Digunakan untuk menghapus Mapping Timezone yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menghapus Mapping Timezone yang di select untuk dihapus dan akan memberikan pop up notifikasi "Data has been deleted" 
5	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman Mapping Timezone	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman Mapping Timezone
6	Search	Digunakan untuk mencari Mapping Timezone yang telah dibuat	Input Box	-	Sistem akan menampilkan Mapping Timezone sesuai dengan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Mapping Timezone baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 42 Create Mapping Timezone

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Area	Merupakan nama area apa yang akan dibuat	Input Box	Mandatory	-
2	Timezone	Merupakan zona waktu yang dipilih sesuai dengan area yang akan dibuat	Drop Down List	Mandatory	Menampilkan list timezone yang tersedia, yaitu: 1. UTC+7 Hour 2. UTC+8 Hour 3. UTC+9 Hour
3	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan Mapping Timezone	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan Mapping Timezone
4	Save	Digunakan untuk menyimpan Mapping Timezone yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menyimpan Mapping Timezone yang dibuat kemudian akan ditampilkan pada Mapping Timezone view page dan memberikan pop up notifikasi "Successfully create data" 

c) **Edit**

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Mapping Timezone yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 43 Edit Mapping Timezone

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Area	Merupakan nama area yang digunakan	Input Box	Mandatory	Yes	Menampilkan Area yang telah dibuat
2	Timezone	Merupakan zona waktu yang dipilih sesuai dengan area	Drop Down List	Mandatory	Yes	Menampilkan Timezone yang telah dibuat dan menampilkan list timezone yang tersedia, yaitu:

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
						1. UTC+7 Hour 2. UTC+8 Hour 3. UTC+9 Hour
3	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pengeditan Mapping Timezone	Button	-	-	Sistem akan membatalkan pengeditan Mapping Timezone
4	Save	Digunakan untuk menyimpan Mapping Timezone yang telah diedit	Button	-	-	Sistem akan menyimpan Mapping Timezone yang diedit kemudian akan ditampilkan pada Mapping Timezone view page dan memberikan pop up notifikasi "Successfully updated data" 

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Mapping Timezone yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 44 Delete Mapping Timezone

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan penghapusan Mapping Timezone	Button	-	Sistem akan membatalkan penghapusan Mapping Timezone
2	Yes	Digunakan untuk menghapus Mapping Timezone	Button	-	Sistem akan menghapus Mapping Timezone yang dipilih untuk dihapus dan akan menampilkan notifikasi sukses dihapus 

4.11 Filter Template

Filter Template digunakan untuk memfilter data daftar panggilan. Pada bagian ini, Filter Template dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *create*, *edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Filter Template yang terdiri sebagai berikut:

Table 45 View List Page Filter Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Filter Template	Merupakan filter template yang akan dibuat	Table List	-	Sistem menampilkan list filter template yang sudah dibuat
2	Create	Digunakan untuk membuat filter template yang baru	Button	-	-
3	Edit	Digunakan untuk melakukan pengeditan pada filter template yang sudah dibuat	Button	-	-
4	Delete	Digunakan untuk menghapus filter template yang telah dibuat	Button	-	Sistem akan menghapus filter template yang di select untuk dihapus
5	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman filter template	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman filter template
6	Search	Digunakan untuk mencari filter template yang sudah dibuat	Input Box	-	Sistem akan menampilkan list filter template yang dicari sesuai dengan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Filter Template baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 46 Create Filter Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Filter Name	Merupakan field untuk memberi penamaan pada filter template baru yang dibuat	Input Box	Mandatory	-
2	Format	Merupakan field yang dipilih dari list format yang ada	Drop Down List	Mandatory	Sistem menampilkan list format yang tersedia
3	Description	Digunakan untuk memberi penjelasan pada filter template yang dibuat	Input Box	Mandatory	-
4	Field	Mengacu pada atribut atau variabel dari data yang akan difilter	Drop Down List	Mandatory	Sistem menampilkan list field yang tersedia sesuai dengan format yang dipilih
5	Comparison Operation	Adalah aturan atau instruksi yang menentukan bagaimana field akan dibandingkan dengan nilai tertentu.	Drop Down List	Mandatory	Sistem menampilkan list operation yang tersedia, seperti: <ul style="list-style-type: none"> • > • < • = • >= • <= • !=
6	Value	Digunakan dalam operasi perbandingan. Nilai ini adalah parameter yang dibandingkan dengan field untuk menentukan apakah data tersebut akan disaring atau tidak.	Drop Down List	Mandatory	-
7	Add	Digunakan untuk menambahkan indikator (field, operator, dan value) pada tabel yang ada	Button	-	Sistem akan menambahkan data pada 'field table list'
8	Field Table	Merupakan daftar field yang telah di 'add'	Table List	-	-
9	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan filter template	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan filter template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
10	Save	Digunakan untuk menyimpan filter template yang dibuat	Button	-	Sistem akan menyimpan filter template yang dibuat dan akan ditampilkan pada filter template view page

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Filter Template yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 47 Edit Filter Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Filter Name	Merupakan field untuk memberi penamaan pada filter template yang dibuat	Input Box	Mandatory	Yes	Menampilkan filter name yang telah dibuat sebelumnya
2	Format	Merupakan field yang dipilih dari list format yang ada	Drop Down List	Mandatory	Yes	Sistem menampilkan list format yang tersedia
3	Description	Digunakan untuk memberi penjelasan pada filter template	Input Box	Mandatory	Yes	Menampilkan deskripsi yang sudah dibuat sebelumnya (jika ada)
4	Field	Mengacu pada atribut atau variabel dari data yang akan difilter	Drop Down List	-	Yes	Sistem menampilkan list field yang tersedia sesuai dengan format yang dipilih
5	Comparison Operation	Adalah aturan atau instruksi yang menentukan bagaimana field akan dibandingkan	Drop Down List	-	Yes	Sistem menampilkan list operation yang tersedia, seperti: <ul style="list-style-type: none"> • > • <

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
		dengan nilai tertentu.				<ul style="list-style-type: none"> • = • >= • <= • !=
6	Value	Digunakan dalam operasi perbandingan. Nilai ini adalah parameter yang dibandingkan dengan field untuk menentukan apakah data tersebut akan disaring atau tidak.	Drop Down List	-	Yes	Sistem menampilkan list value yang tersedia
7	Add	Digunakan untuk menambahkan indikator (field, operator, dan value) pada tabel yang ada	Button	-	-	Sistem akan menambahkan data pada 'field table list'
8	Field Table	Merupakan daftar field yang telah di 'add'	Table List	-	-	Menampilkan field table yang sudah dimasukkan sebelumnya
9	Delete Table List	Digunakan untuk menghapus list data pada field table yang mau dihapus	Button	-	-	Sistem akan menghapus data pada field table yang akan dihapus
10	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembaruan filter template	Button	-	-	Sistem akan membatalkan pembaruan filter template
11	Save	Digunakan untuk menyimpan filter template yang telah diedit	Button	-	-	Sistem akan menyimpan filter template yang diedit dan akan ditampilkan pada filter template view page

d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Filter Template yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 48 Delete Filter Template

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan penghapusan filter template	Button	-	Sistem akan membatalkan penghapusan filter template
2	Yes	Digunakan untuk menghapus filter template	Button	-	Sistem akan menghapus filter template yang di select untuk dihapus dan memberikan pop up notifikasi "Data has been deleted" 

5. Outbound Campaign Data Management

5.1 Upload Calling List

Upload Calling List digunakan untuk menentukan upload file berdasarkan format yang digunakan. Pada bagian ini, Format dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *upload* dan *history*.

a) Upload

Upload digunakan untuk mengunggah file daftar panggilan yang perlu dilakukan interaksi oleh *agent*. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing *field* yang digunakan dalam Upload, yaitu:

Table 49 Upload - Upload Calling List

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Upload Configuration	Merupakan page Upload Calling List	Form	-	Menampilkan form untuk memasukkan data

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
2	File to Upload	Digunakan untuk mengupload file CSV, XLSX, Text yang mau diupload	Button	Mandatory	-
3	Format List	Merupakan list format yang akan digunakan	Drop Down List	Mandatory	Menampilkan format yang sudah dibuat sebelumnya
4	Reset	Digunakan untuk menghilangkan/menghapus data yang telah dimasukkan pada field yang ada	Button	-	-
5	Upload	Digunakan untuk mengupload data yang telah dimasukkan	Button	-	-

b) History

History merupakan bagian halaman Upload Calling List yang menampilkan kumpulan file yang sudah di upload. Berikut adalah penjelasan mengenai fitur-fitur yang ada pada halaman History, yaitu:

Table 50 History Upload Calling List

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	History	Merupakan riwayat dari upload calling list yang telah diupload sebelumnya	Table List	-	Menampilkan list history dari file yang sudah di upload
2	Delete	Digunakan untuk menghapus history upload calling list yang telah dibuat	Button	-	Menampilkan pop up delete dan akan menghapus history calling list yang dipilih
3	Search	Digunakan untuk mencari history upload calling list yang sudah dibuat	Input Text	-	Sistem akan menampilkan history sesuai dengan keyword yang diinput
4	Action	Mengacu pada status atau langkah-langkah yang terkait dengan pengunggahan atau pembaruan daftar panggilan	Button	-	Sistem akan melakukan persetujuan atau penolakan pada data yang telah di upload

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
5	Download	Digunakan untuk mengunduh history upload calling list yang ada	Button	-	Sistem akan mengunduh data yang di upload secara otomatis
6	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman history upload calling list	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman history calling list

5.2 Distribute

Distribute adalah fitur yang digunakan untuk mendistribusikan daftar panggilan ke *campaign* yang ada. Pada bagian ini, Distribute dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page*, *select*, dan *history*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Distribute yang terdiri sebagai berikut:

Table 51 View List Page Distribute

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Distribute	Merupakan halaman yang digunakan untuk mendistribusi data	Table List	-	Menampilkan list data yang sudah di lakukan verifikasi pada halaman upload calling list
2	Select	Digunakan untuk memilih data mana yang akan di distribusi	Button	-	-
3	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman distribute	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman distribute
4	Search	Digunakan untuk mencari distribute yang ada	Input Text	-	Sistem akan mencari daftar data distribute yang dicari sesuai dengan keyword yang diinput

b) Select

Select adalah fitur yang digunakan untuk melakukan pendistribusian pada data dengan cara data tersebut di lakukan pemfilteran. Berikut merupakan penjelasan terkait dengan aktivitas yang dilakukan dalam *Select*.

Table 52 Select Distribute

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Unfiltering Data	Merupakan bagian data yang dipilih dan belum di filter	Table List	-	menampilkan data yang sudah di pilih pada table list distribute
2	Template Filtering	Digunakan untuk mencari template filter yang tersedia	Table List	-	Menampilkan list template filtering yang tersedia
2.1	Start Filter	Digunakan untuk melakukan filter data	Button	-	-
3	Filtered Data	Digunakan untuk menampilkan jumlah data yang difilter dan memilih data tersebut dilakukan filter dari campaign apa	Text	-	Menampilkan jumlah data yang di filter dan campaign yang tersedia
4	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pendistribusian data	Button	-	-
5	Create	Digunakan untuk mendistribusi data	Button	-	Sistem akan membuat distribusi data

c) History

History merupakan halaman pada distribute yang berfungsi untuk menampilkan data yang telah di distribusi dan pemfilteran. Berikut adalah penjelasan mengenai aktivitas yang ada pada halaman History, yaitu:

Table 53 History Distribute

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	History	Merupakan kumpulan data yang sudah di filter melalui distribute	Table List	-	Menampilkan data yang sudah di distribute
2	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman history distribute	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman history distribute
3	Search	Digunakan untuk mencari data history distribute	Input Text	-	Sistem akan menampilkan data history distribute berdasarkan keyword yang diinput

6. Time Management Configuration

6.1 Holiday Setting

Holiday Setting merupakan menu yang digunakan untuk membuat atau menjadwalkan adanya libur dalam jangka waktu setahun. Pada bagian ini, Holiday Setting dijelaskan dengan beberapa interaksi yang terdapat didalamnya, seperti *view list page, create, edit* dan *delete*.

a) View List Page

View list page merupakan tampilan halaman untuk menu Holiday Setting yang terdiri sebagai berikut:

Table 54 View List Page Holiday Setting

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Holiday Setting	Merupakan kumpulan jadwal libur yang disediakan untuk setahun	Table List	-	Menampilkan daftar libur setahun yang sudah diinput
2	Create	Digunakan untuk membuat holiday setting	Button	-	-
3	Edit	Digunakan untuk memperbarui holiday setting	Button	-	-

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
4	Delete	Digunakan untuk menghapus holiday setting yang dipilih	Button	-	Sistem akan menghapus daftar libur yang dipilih untuk dihapus
5	Refresh	Digunakan untuk memuat ulang halaman holiday setting	Button	-	Sistem akan memuat ulang halaman holiday setting
6	Search	Digunakan untuk mencari holiday setting	Input Text	-	Sistem akan menampilkan holiday setting sesuai dengan keyword yang diinput

b) Create

Create merupakan interaksi yang digunakan untuk membuat Holiday Setting baru di Markona. Berikut adalah penjelasan mengenai *field* yang ada pada *pop up create*.

Table 55 Create Holiday Setting

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Holiday Group Name	Digunakan untuk mengkategorikan data libur	Drop Down List	Mandatory	Menampilkan kategori holiday group name yang tersedia
2	Holiday Code	Merupakan pembuatan kode unik untuk setiap data libur yang akan diinput	Input Text	Mandatory	-
3	Holiday Name	Digunakan untuk memberi penamaan pada holiday setting yang akan dibuat	Input Text	Mandatory	-
4	Date	Digunakan untuk memilih tanggal yang terdapat libur	Date (Button)	Mandatory	Menampilkan data tanggal, bulan, dan tahun
5	Description	Digunakan untuk mendeskripsikan data libur yang diinput	Input Text	Mandatory	-

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
6	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan holiday setting	Button	-	Sistem akan membatalkan pembuatan holiday setting
7	Save	Digunakan untuk menyimpan holiday setting yang akan dibuat	Button	-	Sistem akan menyimpan data holiday setting yang telah diinput

c) Edit

Edit adalah aktivitas yang dilakukan untuk memperbarui informasi pada Holiday Setting yang telah dibuat. Berikut merupakan penjelasan dari penggunaan aktivitas *edit*.

Table 56 Edit Holiday Setting

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
1	Holiday Group Name	Digunakan untuk mengkategorikan data libur	Drop Down List		Yes	Menampilkan kategori holiday group name yang tersedia
2	Holiday Code	Merupakan pembuatan kode unik untuk setiap data libur yang akan diinput	Input Text		No	-
3	Holiday Name	Digunakan untuk memberi penamaan pada holiday setting yang akan dibuat	Input Text		Yes	-
4	Date	Digunakan untuk memilih tanggal yang terdapat libur	Date (Button)		Yes	Menampilkan data tanggal, bulan, dan tahun
5	Description	Digunakan untuk mendeskripsikan data libur yang diinput	Input Text		Yes	-

No	Item	Description	Type	Mandatory	Editable	Validation
6	Cancel	Digunakan untuk membatalkan pembuatan holiday setting	Button			Sistem akan membatalkan pembuatan holiday setting
7	Save	Digunakan untuk menyimpan holiday setting yang akan dibuat	Button			Sistem akan menyimpan data holiday setting yang telah diinput

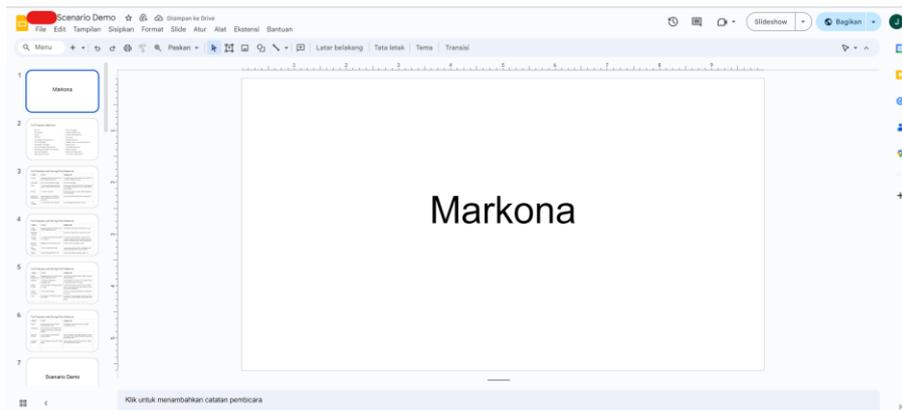
d) Delete

Delete merupakan aktivitas yang digunakan untuk menghapus data Holiday Setting yang sudah dibuat. Berikut adalah penjelasan mengenai interaksi yang dapat dilakukan dengan aktivitas *delete*

Table 57 Delete Holiday Setting

No	Item	Description	Type	Mandatory	Validation
1	Cancel	Digunakan untuk membatalkan penghapusan holiday setting	Button	-	Sistem akan membatalkan penghapusan holiday setting
2	Yes	Digunakan untuk menghapus holiday setting	Button	-	Sistem akan menghapus holiday setting yang di select untuk dihapus dan memberikan pop up notifikasi "Data has been deleted" 

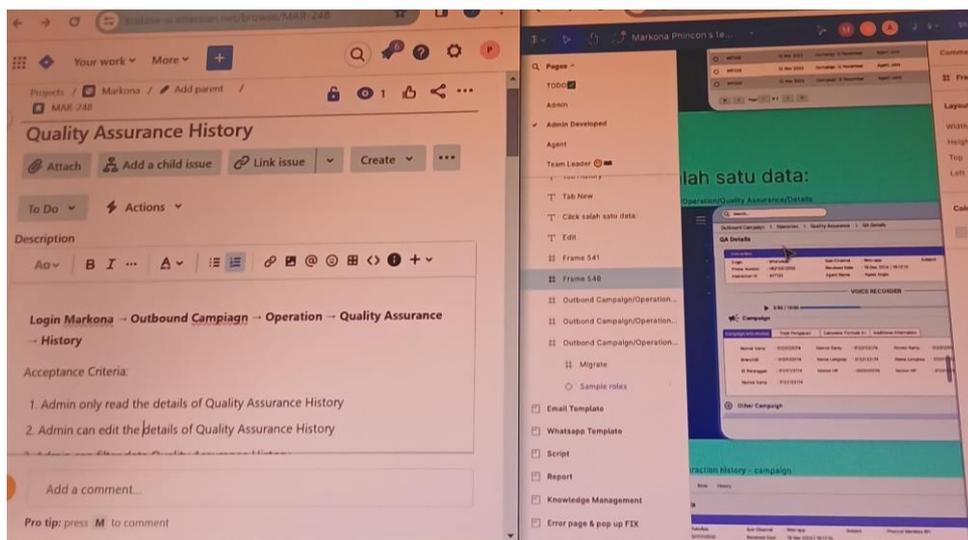
3.2.11 Menyusun Dokumen Presentasi



Gambar 3. 20 Penyusunan Dokumen presentasi

Berdasarkan Gambar 3.20, pada bagian ini dilakukan penyusunan dokumen presentasi untuk digunakan dalam mempresentasikan Markona kepada client. Hal-hal yang disusun dalam dokumen ini adalah mengenai salah satu alur yang terdapat dalam Markona. Untuk menjelaskan alur tersebut, dijelaskan juga fungsi dari masing-masing fitur, bagaimana cara membuatnya serta tampilan UI terkait alur yang dimaksudkan dalam dokumen yang akan dipresentasikan.

3.2.12 Review UI dan Backlog



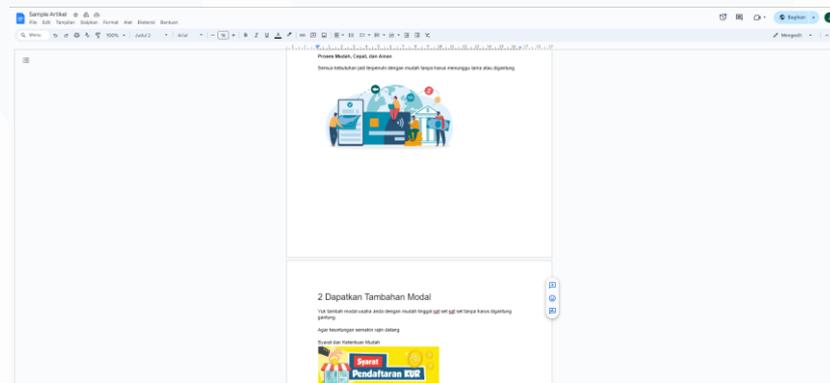
Gambar 3. 21 Review UI dan Backlog

Berdasarkan Gambar 3.21, dilakukan *Review UI & Backlog*. Aktivitas ini bertujuan untuk menyelaraskan tampilan UI yang dibuat dengan backlog yang telah disusun. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan setiap elemen UI pada Figma dengan spesifikasi yang tertera dalam backlog agar dapat diterapkan oleh tim developer.

3.2.13 Membuat File Tambahan

File tambahan dibuat untuk digunakan dalam hal testing fitur Markona dan memasukkan data pada halaman *Agent*. Adapun dokumen tambahan yang dibuat sebagai berikut:

a. Membuat Artikel



Gambar 3. 22 Pembuatan Artikel

Gambar 3.22 merupakan sample pembuatan artikel yang dibuat guna diinput pada halaman admin dan akan ditampilkan pada halaman *agent* guna sebagai referensi bagi *agent* tersebut.

b. Membuat Sample File Script

tujuan testing dan demo dalam Markona. Berikut adalah contoh file sample campaign yang telah dibuat.

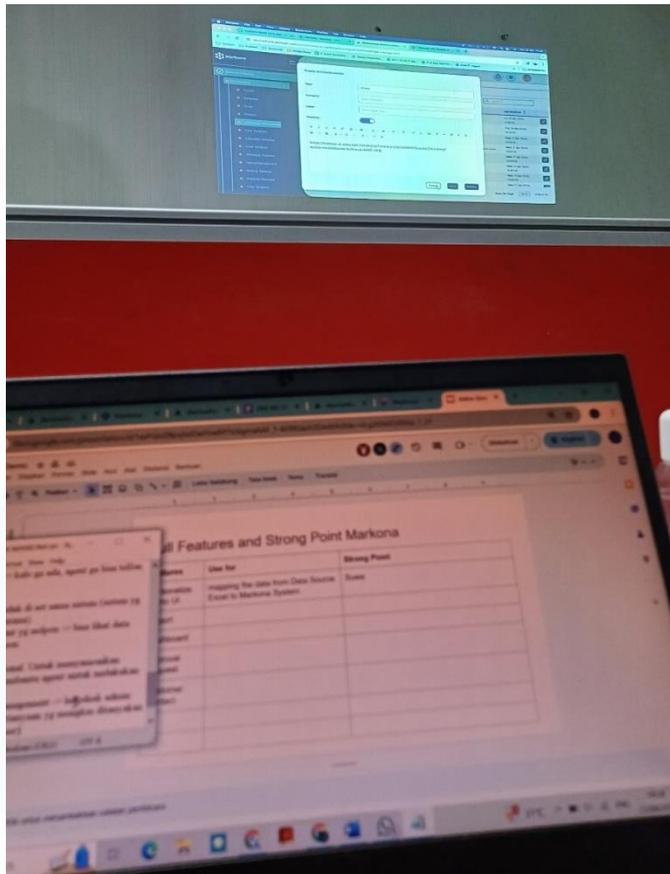
3.2.14 Testing Fitur

Testing fitur merupakan proses penting untuk memastikan aplikasi memenuhi standar kualitas yang diinginkan, berfungsi sebagaimana mestinya. Hal ini melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek aplikasi, termasuk fungsionalitas, kinerja, kegunaan, dan aksesibilitas. Adapun proses testing yang dilakukan, yaitu:

- 1) Melakukan uji coba masing-masing fitur yang telah di up ke server oleh tim developer dengan mengakses link yang dibagikan
- 2) Masing-masing fitur dilakukan uji coba beserta dengan interaksi yang terdapat didalamnya, seperti create, edit, delete, upload file, dan filter (jika ada).
- 3) Jika terdapat kesalahan atau error pada fitur, maka dibuatkan backlog dengan tipe *bug* guna ditangani langsung oleh tim developer.
- 4) Jika berhasil, akan berlanjut untuk melakukan testing pada fitur-fitur yang lain.

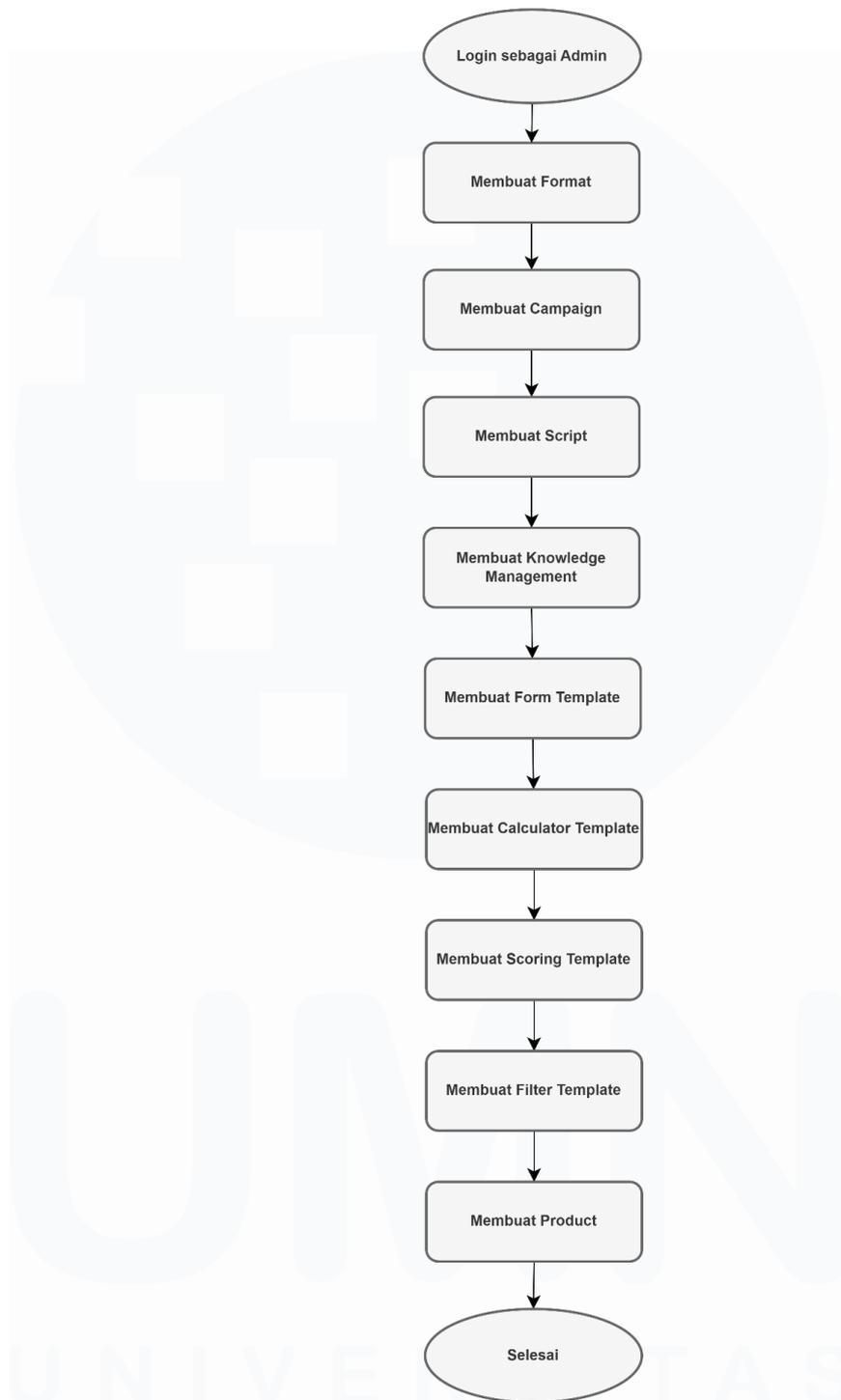
3.2.15 Demo Markona

1. Menjalankan 1 Flow Utama Markona



Gambar 3. 25 Demo alur membuat Product

Gambar 3.25 merupakan gambar ketika melaksanakan Demo Markona di PT Phincon. Dalam Markona, terdapat alur utama yang sering dilakukan testing yaitu adalah hal membuat product. Berikut merupakan alur pembuatan product dalam Markona:



Gambar 3. 26 Flow interaksi product

Berdasarkan Gambar 3.26, alur interaksi product dijelaskan sebagai berikut:

- a. Melakukan *Login* sebagai *admin* pada halaman *admin*

- b. Klik menu *Format* untuk membuat *format* baru
- c. Menyiapkan data *Campaign* dan klik menu *campaign* untuk membuat list *campaign* baru
- d. Menyiapkan file *Script* dan klik menu *Script* untuk membuat *Script* baru
- e. Klik menu *Knowledge Management* dan klik “*create*” untuk membuat list *knowledge management* yang baru
- f. Menyiapkan *file HTML* dan klik menu *Form Template* untuk membuat *form* baru
- g. Menyiapkan *HTML Calculator* dan klik menu *Calculator Template* untuk membuat data yang baru
- h. Klik menu *Scoring Template* untuk membuat *scoring template* yang baru serta disesuaikan dengan pertanyaan, jawaban, dan *score* yang diberikan
- i. Klik menu *Filter Template* untuk membuat *filter* baru; dihubungkan dengan *format* yang telah dibuat dan sesuaikan dengan data yang di *upload* untuk melakukan *filter* pada data
- j. Klik menu *Product* untuk membuat produk baru, dihubungkan dengan *form*, *script*, *calculator*, dan *scoring template* yang telah dibuat sebelumnya.
- k. Aktivitas selesai dilakukan.

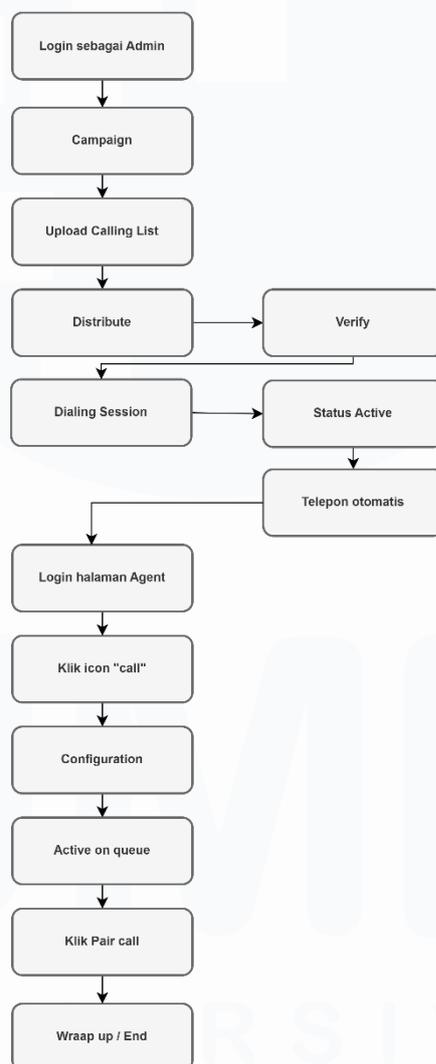
2. Menjalankan 1 Flow Interaction Markona



Gambar 3. 27 Demo Markona

Gambar 3.27 merupakan gambar ketika melakukan demo atau testing Markona pada alur *Call Interaction*. Pada bagian ini tim Markona ditugaskan untuk menjalankan pengimplementasian interaksi di kantor PhinCon yang terletak di Kota Kasablanka. Interaksi ini

dimuat terlebih dahulu pada halaman admin seperti mendaftarkan data pelanggan serta mengaktifkan status call kemudian sistem akan melakukan interaksi call secara otomatis dan akan diterima oleh *agent* melalui halaman *agent* yang tersedia. *Agent* kemudian mencatat informasi terkait pelanggan yang dihubungi atau yang menjawab panggilan. Berikut adalah alur untuk melakukan interaksi telepon:



Gambar 3. 28 Flow interaction "call"

Berdasarkan Gambar 3.28, alur interaksi product dijelaskan sebagai berikut:

- a. Melakukan *Login* sebagai Admin
- b. Klik menu *Campaign* dan membuat *campaign* baru termasuk meng-*upload* file *campaign* yang telah disediakan
- c. Klik menu *Upload Calling List* untuk mengupload file yang diperlukan
- d. Klik menu *Distribute* dan lakukan “*verify*” pada data yang telah di *upload* pada menu *Upload Calling List* sebelumnya.
- e. Klik menu *Dialing Session* dan aktifkan *button* aktivitas untuk menjalankan interaksi telepon dan telepon akan berjalan otomatis
- f. Lakukan *Login* pada halaman *agent*
- g. Klik icon “*call*”
- h. Klik *Configuration*
- i. Aktifkan status pada configuration dengan “*on queue*”
- j. Klik “*pair call*” untuk tersambung dengan telepon customer
- k. Klik *Wrap-up* untuk mengakhiri interaksi