

Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian



Jakarta, 11 Juli 2023

Nomor : 81-078/SP/KAPRODI-IF/FASILKOM/UEU/EXT/VII/2023
 Lampiran :-
 Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Yth HRD Omi Communication Assistant (OCA)
 Jl. Medan Merdeka Sel. No. 11, RW.2, Gambir,
 Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, 10110

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan mata kuliah Skripsi/Tugas Akhir yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Teknik Informatika, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

NIM	Nama	No HP	Judul
20190801513	Sherly Anjelina	087789579640	PENGEMBANGAN SISTEM VIDEO CONFERENCE PADA DIGITAL PLATFORM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin pengambilan data untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,


 Universitas Esa Unggul
 Fakultas Ilmu Komputer
 M. Bahrul Ulum, S.Kom, M.Kom
 Kaprodi Teknik Informatika

C.c : 1. Arsip

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Perusahaan



Lampiran 4 Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber 1 : Freza Nugraha sebagai Manager IT Development

Narasumber 2 : Jafar dan Fidlin sebagai Customer Service

1. Perusahaan OCA (Omni Communication Assistant) bergerak dalam bidang apa sih ?

Narasumber 1 : OCA itu startup yang bergerak dalam bidang one stop solution komunikasi omnichannel dengan fitur yang bervariasi untuk mempermudah komunikasi internal dan eksternal. OCA telah memiliki beberapa layanan produk seperti Blast text/voice melalui semua channel, Digital Platform CRM, WhatsApp Business API, Chatbot dan juga Automated Interaction.

2. Peneliti ingin mengetahui salah satu produk OCA yaitu Digital Platform CRM, apakah aplikasi sudah beroperasi dengan baik dan dapat membantu memperlancar hubungan dengan pelanggan ?

Narasumber 1 : Aplikasi CRM OCA untuk saat ini sudah dapat beroperasi dengan baik, membantu dan melayani customer untuk mengembangkan bisnis mereka masing masing.

Narasumber 2 : Menurut saya dan tim customer service, untuk saat ini CRM OCA sudah membantu untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan OCA karena dilengkapi oleh omnichannel yang membuat pengelolaan hubungan dengan pelanggan menjadi lebih mudah.

2. Fitur apa saja sih yang sudah dikembangkan di CRM OCA ?

Narasumber 1 : Fitur-fitur yang sudah ada di CRM OCA saat ini yaitu inbox omnichannel yang dapat saling mengirimkan pesan dengan pelanggan melalui channel messaging mana yang dipakai, manajemen kontak pelanggan dan juga melihat data laporan terkait performance tiap agent, insights tiap channel, juga chatbot tiap channel, dan fitur pendukung lainnya.

3. Apakah ada kendala yang biasa dialami customer service dan pelanggan saat menggunakan CRM OCA pada proses bisnis saat ini?

Narasumber 1 : Sering adanya aduan sih dari tim customer service OCA bahwa sulitnya berkomunikasi dengan pelanggan tertentu dengan melalui pesan aja.

Narasumber 2 : Kami dari tim customer service biasanya mengalami kendala dalam memverifikasi data yang dikirim pelanggan, dan agak lumayan sulit untuk menjelaskan layanan produk yang ditawarkan perusahaan hanya melalui pesan nih. Terkadang, juga sering terjadi miskomunikasi dengan pelanggan yang membuat terhambatnya eskalasi pelayanan untuk mengatasi keluhan dan permintaan pelanggan.

4. Adakah solusi atau rencana dari OCA untuk mengatasi kendala tersebut?

Narasumber 1 : Untuk beberapa golongan fitur chat seharusnya sudah cukup ya, tapi OCA berencana ingin memperluas lingkup layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan dapat melakukan video conference di satu digital platform CRM.

Narasumber 2 : Ya, kita setuju dengan video conference dengan komunikasi dua arah dan cepat sepertinya bisa mengatasi kendala yang saya hadapi sebagai customer service dalam menghadapi pelanggan yang terhambat dengan pesan saja.

5. Ada banyak platform video conference saat ini, apa yang membedakan video conference di dalam CRM OCA dengan yang lainnya?

Narasumber 1 : Platform video conference tersebut hanya berfokus kepada video nya saja, sedangkan CRM OCA punya banyak fitur yang akan membuat pekerjaan menjadi lebih efisien karena data yang akan terintegrasi dan terpusat. Dan juga untuk berlangganan platform video conference memakan biaya lebih.

Narasumber 2 : Pada umumnya semua platform video conference ini mempunyai tujuan yang sama yaitu berkomunikasi secara real time, yang membedakan video conference di dalam CRM OCA diharapkan nih, dapat membuat saya dan tim lebih efektif dan efisien dalam berkomunikasi tanpa menggunakan platform lain, karena saya juga dapat melakukan hal lain seperti menginput data-data pelanggan sambil melakukan video conference di aplikasi yang sama.

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian di Perusahaan OCA



Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian di Perusahaan OCA

