

## **ABSTRACT**

In a company that has human resources with considerable amounts it is required good management. PT. Infomedia Nusantara is the company's largest call center provider in Indonesia, both provide HR (Human Resources), System, or device that supports the functioning of a Call Center. At a call center there are employees assigned to serve customers over the phone who called the Call Center Agent.

Agent is an Human Resources in a Call Center, to be managed properly. At PT. Infomedia Nusantara human resource management is done by several ways such as by assessing the performance of each individual Agent, but the assessment process which dilakukan currently not using the information system so that there are still some problems in implementation of the inhibiting factors in the assessment process.

By utilizing Information systems development and computer science who is currently the agent evaluation process can be done by using a system with an integrated and systematic application. This paper will review the report about the stages of the design and implementation into an application created with the purpose of providing alternative solutions to problems on the current assessment process.

*Key words: Call Center, Agent, Call Center Agent Evaluation*

## **ABSTRAKSI**

Pada perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan jumlah yang cukup banyak sangatlah diperlukan manajemen pengelolaan yang baik. PT. Infomedia Nusantara merupakan perusahaan penyedia Call Center terbesar di Indonesia, baik menyediakan SDM ( Sumber Daya Manusia ), *System*, maupun Perangkat yang mendukung berfungsinya sebuah Call Center. Pada sebuah Call Center terdapat karyawan yang bertugas melayani pelanggan melalui telepon yang disebut sebagai Agent Call Center.

Agent merupakan SDM dalam sebuah Call Center, untuk itu perlu dikelola dengan baik. Pada PT. Infomedia Nusantara pengelolaan SDM dilakukan dengan beberapa cara antara lain dengan melakukan penilaian atas kinerja masing-masing individu Agent tersebut, namun proses penilaian yang dilakukan saat ini belum menggunakan sistem informasi sehingga masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya yang menjadi faktor penghambat dalam proses penilaian.

Dengan memanfaatkan perkembangan Sistem Informasi dan ilmu komputer yang ada saat ini maka proses penilaian agent tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan sebuah sistem dengan aplikasi yang terintegrasi dan sistematis. Laporan skripsi ini akan mengulas tentang tahapan-tahapan perancangan dan implementasi kedalam sebuah aplikasi berbasis web yang dibuat dengan tujuan memberikan alternatif pemecahan masalah pada proses penilaian yang berjalan.

*Kata Kunci : Call Center, Agent, Penilaian Agent Call Center*