

**LAPORAN AKHIR**  
**MAGANG & STUDI INDEPENDEN BERSERTIFIKAT**  
**GENESYS CLOUD COMPUTING FOR CUSTOMER**  
**EXPERIENCE SOLUTION**  
**DI PT. SOLUSI TIGA SELARAS**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan

Program MSIB MBKM

oleh :

Sultan Zaki Firdaus / 201910225360



**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2022**

**Lembar Pengesahan**

**Program studi S1 Informatika Fakultas Ilmu Komputer Ubharajaya**

**GENESYS CLOUD COMPUTING FOR CUSTOMER  
EXPERIENCE SOLUTION**

**Di PT. SOLUSI TIGA SELARAS**

oleh :

Sultan Zaki Firdaus / 201910225360

disetujui dan disahkan sebagai

Laporan Magang & Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka

Jakarta, 12 Desember 2022

Pembimbing Studi Independen Informatika  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Adi Muhajirin, M.Kom.  
NIP: 021503028

**Lembar Pengesahan**  
**GENESYS CLOUD COMPUTING FOR CUSTOMER**  
**EXPERIENCE SOLUTION**  
**Di PT. SOLUSI TIGA SELARAS**

oleh :

Sultan Zaki Firdaus / 201910225360

disetujui dan disahkan sebagai

Laporan Magang & Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka

Jakarta, 12 Desember 2022

Mentor

PT. Solusi Tiga Selaras



M.Husein Fatrah Nasution

NIP: 0322298

## Abstrak

Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) adalah salah satu metode pembelajaran, dari delapan metode yang dicanangkan dalam kebijakan Kampus Merdeka, salah satunya adalah program Studi Independen Genesys Cloud Computing for Customer Experience Solution yang dilaksanakan secara daring oleh PT. Solusi Tiga Selaras.

Pada program ini, mahasiswa yang terlibat memiliki tanggung jawab dalam mempelajari pembelajaran yang telah disediakan oleh pihak Mitra, tepatnya adalah *cloud computing* atau komputasi *cloud* dan dimana pembelajaran tersebut ditujukan untuk mendapatkan sertifikat keahlian maupun kegiatan. Selain itu, mahasiswa memiliki kesempatan untuk memperoleh keahlian yang lebih mendalam setelah menyelesaikan program dan proyek akhir dari pembelajaran tersebut.

Proyek akhir yang dimaksud sendiri adalah membuat *call center* pelayanan bank menggunakan platform Genesys Cloud yang juga merupakan salah satu penerapan dari konsep komputasi *cloud*. *Call center* sendiri adalah percontohan dari perkembangan teknologi untuk memudahkan manusia dalam mendapatkan informasi dalam kurun waktu atau periode yang singkat.

Hasil dari program ini yakni mendapatkan ilmu dan wawasan mendalam mengenai pembelajaran maupun peminatan yang dipilih oleh mahasiswa; meningkatkan keterampilan dan problem solving dalam bekerja sama untuk menyelesaikan proyek akhir bersama dengan berbagai mahasiswa dari program studi maupun kampus yang beragam; serta mewujudkan peran dan kontribusi nyata dari program Kampus Merdeka yang diciptakan oleh Bapak Nadiem Anwar Makarim, B.A., M.B.A. selaku Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Indonesia.

Kata Kunci: Magang & Studi Independen Bersertifikat, Cloud Computing, Call Center.

## **Kata Pengantar**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan akhir Kampus Merdeka Angkatan 3 dengan judul “Membuat Call Center Pelayanan Bank Menggunakan Platform Genesys Cloud”. Laporan ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat akhir Program Kampus Merdeka Magang & Studi Independen Bersertifikat Angkatan 3.

Laporan ini dapat diselesaikan atas bantaun dan dukungan beberapa pihak. Maka dari penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ahmad Fathurrozi, S.E., M.M.SI. selaku Ketua Program Studi S1 Informatika.
3. Adi Muhajirin, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Lapangan Studi Independen Bersertifikat.
4. Bapak Husein Nasution selaku Mentor dan Pembimbing Lapangan .
5. Ibu Eka Budiana selaku Chief Operation Officer di PT. Solusi Tiga Selaras.
6. Bapak Danny Ng selaku Chief Executive Officer di PT. Solusi Tiga Selaras.
7. Serta berbagai pihak yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran dan kritik akan saya terima sepenuhnya. Penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya..

Jakarta, 12 Desember 2022

## Daftar Isi

Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
BAB I .....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Lingkup Kegiatan.....	2
1.3 Tujuan .....	3
BAB II.....	4
2.3 Struktur Organisasi Mitra MSIB .....	4
2.2 Lingkup Pekerjaan .....	4
2.3 Deskripsi Pekerjaan.....	5
2.4 Jadwal Kegiatan MSIB .....	6
BAB III.....	10
3.1 Deskripsi dan Pembahasan Project .....	10
3.1.1 Individual Test .....	10
3.1.2 Certification Exam .....	11
3.1.3 Final Project .....	11
BAB IV .....	35
IV.1 Kesimpulan .....	35
IV.2 Saran .....	35
Referensi .....	42
BAB V.....	43
<b>Lampiran A. TOR.....</b>	<b>43</b>
<b>Lampiran B. Log Activity.....</b>	<b>54</b>
▪ Onboarding Solutif .....	54
▪ Pengenalan Genesys Cloud .....	54

▪ Tugas : Merubah fungsi IVR dari decision ke switch sesuai dengan nama kelompok.....	54
▪ Tugas tambahan: merubah voice selamat datang .....	54
▪ Penjelasan materi Project IFT Customer Success ke Student dan cara membuat architect message .....	55
▪ Tugas: membuat flow untuk live chat .....	55
▪ Pengenalan call flow.....	55
▪ Genesys Cloud BYOC.....	55
▪ Pengenalan Architect.....	55
▪ Penjelasan lanjutan Architect .....	56
▪ Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 1-4 .....	56
▪ Pembahasan tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 1-4.....	56
▪ Presentasi tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 1-4	56
▪ Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 5-7 .....	57
▪ Pembahasan Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 5-7.....	57
▪ Presentasi Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 5-7.....	57
▪ Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 8.....	60
▪ Pembahasan tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 8.....	60
▪ Presentasi tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 8	60
▪ Tugas: Genesys Cloud Advanced Lesson 1-4 .....	60
▪ Pembahasan tugas: Genesys Cloud Advanced Lesson 1-4 .....	60
▪ Presentasi tugas: Genesys Cloud Advanced Lesson 1-4 .....	60
▪ Penjelasan mengenai Genesys Administrator .....	62
▪ Genesys DIvision.....	62
▪ Routing Method.....	62

▪ Standard Routing .....	62
▪ Evaluation Methods .....	62
▪ All skills matching .....	62
▪ Best available skills .....	62
▪ Disregard skills, next agent .....	62
▪ Genesys Administering .....	62
▪ BYOC Premises .....	62
▪ BYOC Premises – Customer VM Solution .....	62
▪ Interaction Flows & Queue Design .....	62
▪ Manage DID .....	63
▪ User Role .....	63
▪ Tugas: Create User .....	63
▪ Scripting .....	63
▪ External Trunk.....	64
▪ IVR Advanced Scheduling .....	64
▪ Call Routing .....	64
▪ Create Queue .....	64
▪ Schedule Group, Wrap Up Codes .....	64
▪ Interactions Routing .....	65
▪ Create Outbound Route .....	65
▪ Penjelasan tugas akhir .....	65
▪ Membuat flowchart .....	65
▪ Review flowchart.....	65
▪ Revisi flowchart.....	65
▪ Revisi flowchart.....	66
▪ Presentasi flowchart.....	66
▪ Pengerjaan tugas akhir.....	66
▪ Mentoring tugas akhir.....	66
▪ Pengerjaan tugas akhir.....	67
▪ Mentoring tugas akhir.....	67
▪ Pengerjaan tugas akhir.....	67



▪ Mentoring tugas akhir.....	67
▪ Pengerjaan tugas akhir.....	68
▪ Mentoring tugas akhir.....	68
▪ Presentasi tugas akhir .....	68
▪ Agents Performance Views .....	68
▪ DNIS Performance Views .....	68
▪ Tes pemahaman individu.....	68
▪ Pengenalan Gathertown, company profile dan company culture oleh CEO Solutif, Kak Danny Ng.....	68
▪ Flow Performance Views .....	69
▪ Ujian Sertifikasi.....	69
▪ Presentasi tugas akhir .....	69
▪ Agents Performance Views .....	69
▪ Outbound Reporting .....	69
▪ Monitor in Progress Interactions .....	69
▪ Reports Overview .....	69
▪ Choose Reports Use .....	69
▪ Pengerjaan laporan akhir .....	70
▪ Pengerjaan laporan akhir .....	70
▪ Pengerjaan laporan akhir .....	70
▪ Pengerjaan laporan akhir .....	71
<b>Lampiran C. Dokumen Flowchart .....</b>	<b>62</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kampus Merdeka merupakan bagian dari kebijakan Merdeka Belajar oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuan sesuai bakat dan minat dengan terjun langsung ke dunia kerja sebagai persiapan karier masa depan.

Sifat Kampus Merdeka yang memberikan kebebasan bagi mahasiswa untuk mengambil kegiatan tanpa harus menyesuaikan minat dengan program studi yang diambil membuat banyak institusi dan perusahaan berantusias untuk menjadi mitra program tersebut, salah satunya adalah PT. Solusi Tiga Selaras.

Program Studi Independen Bersertifikat dan Genesys Cloud Computing for Customer Experience adalah bagian dari program kampusmerdeka yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar dan mengembangkan diri melalui aktivitas di luar kelas perkuliahan. *Genesys Cloud* adalah rangkaian layanan *cloud* untuk *Communications, Collaborate, dan Contact Center Management* tingkat perusahaan. Genesys Cloud dibangun di atas Amazon Web Services (AWS) dan menggunakan lingkungan *cloud* terdistribusi yang menyediakan akses aman ke organisasi di seluruh dunia dengan jejak IT marjinal.

Perusahaan yang memprioritaskan pelayanan agar mendapat perspektif yang baik dari customer akan selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin termasuk saat terjadi kendala. Maka *customer* akan membutuhkan service dari perusahaan. Maka dari itu agar mempermudah pelayanan dan

customer dapat memberitahukan permasalahannya diperlukan suatu teknologi yang dapat menghubungkan customer kepada agent untuk menotifikasi permasalahannya pada agent. Dan dari interaksi tersebut bisa terdokumentasikan dengan baik.

PT. Solusi Tiga Selaras memanfaatkan kesempatan istimewa yang diberikan tersebut untuk memberikan edukasi dalam bentuk studi independen bersertifikat kepada mahasiswa seluruh Indonesia yang terpilih untuk mengikuti rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh Solutif. Dalam program MSIB Batch 3, Huawei membuka dua program studi independen, yaitu Genesys Cloud Computing for Customer Experience Solution dan Social Media.

Oleh karena itu permasalahan tersebut yang melatarbelakangi kami membuat **CALL CENTER PELAYANAN BANK MENGGUNAKAN PLATFORM GENESYS CLOUD**. IVR Bank ini merupakan layanan Contact Center dari Bank yang menyediakan informasi dan menghubungkan ke agent atau pihak yang bersangkutan.

## **1.2 Lingkup Kegiatan**

Setiap lapisan layanan terintegrasi dengan lapisan lainnya untuk pengalaman terpadu. Berikut beberapa layanan Genesys Cloud :

1. Genesys Cloud Platform  
menyediakan arsitektur inti untuk semua layanan lainnya. Ini mencakup semua API yang mendukung aplikasi browser, seluler, desktop, dan telepon.
2. Genesys Cloud Collaborate  
adalah aplikasi media sosial yang berisi data tentang orang-orang di tempat kerja dan menyertakan cara untuk terhubung dengan mereka, seperti chat, video, dan berbagi dokumen.
3. Genesys Cloud Communicate

menambahkan fitur telepon ke Collaborate, menjadikannya solusi komunikasi terpadu. Fitur termasuk telepon, pesan suara, konferensi, dan transfer.

#### 4. Pusat kontak Genesys Cloud

menggunakan fondasi telepon dari Genesys Cloud Communicate untuk mengoperasikan layanan pusat kontak yang menangani setiap aspek interaksi pelanggan, termasuk respons suara interaktif (IVR), distribusi panggilan otomatis (ACD), perutean panggilan telepon berbasis keterampilan, email, obrolan web, dan banyak lagi.

### 1.3 Tujuan

Tujuan yang diharapkan dari program Kampus Merdeka Studi Independen selama 1 semester penuh yaitu untuk memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa, khususnya bagi yang ingin memiliki karir di *Cloud Computing*. Hasil yang didapatkan dari pembelajaran penuh yang dibimbing baik oleh mitra maupun mentor. Sehingga diharapkan setelah mengikuti program ini adalah nisa mendapatkan :

1. Memiliki wawasan tentang Cloud Computing
2. Mampu merancang dan mengimplementasikan Genesys Cloud.
3. Mampu Menggunakan *hard skills* seperti perancangan IVR, pembuatan *chatbot*, pembuatan *web chat* dsb, dan juga *soft skills* seperti *time management*, *teamwork*, dan teknik presentasi.
4. Mampu menggunakan *soft skills* dan *hard skills* dalam dunia industri dan lingkungan perusahaan.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM ORGANISASI MITRA MSIB

#### 2.3 Struktur Organisasi Mitra MSIB

PT. Solusi Tiga Selaras adalah sebuah perusahaan teknologi yang berkantor pusat di Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Perusahaan ini didirikan pada tahun .... oleh Danny Ng yang juga merupakan anak perusahaan dari IFT Group. PT. Solusi Tiga Selaras berekspansi dengan memproduksi berbagai layanan, seperti menyediakan jasa konsultasi dan operasional *contact center* untuk perusahaan di Indonesia. Kini PT. Solusi Tiga Selaras telah menyediakan produk dan jasanya di lebih dari 50 perusahaan di seluruh Indonesia.

Kegiatan MSIB yang penulis ikuti berada dibawah naungan langsung dari PT. Solusi Tiga Selaras karena tidak terdapatnya pembagian divisi pada perusahaan tersebut.

#### 2.2 Lingkup Pekerjaan

Kegiatan MSIB PT. Solusi Tiga Selaras berlangsung selama 19 minggu atau kurang lebih selama 5 bulan. Ruang lingkup pekerjaan yang mengacu pada kegiatan ini dan telah tertera pada silabus pembelajaran Genesys Cloud Computing for Customer Experience Solution adalah:

1. Peserta memahami Genesys Cloud Foundation.
2. Peserta mengerjakan proyek use case Genesys Foundation.
3. Peserta memahami Genesys Cloud Scripting.
4. Peserta membangun *personal branding* dan *communication*.
5. Peserta memahami Genesys Cloud Contact Center Overview.
6. Peserta memahami Genesys Cloud Administrator.
7. Peserta mengikuti ujian sertifikasi.
8. Peserta membangun *leadership*, *culture*, dan *teamwork*.

9. Peserta memahami Genesys Cloud Technical Telephony System dan Routing.
10. Peserta memahami dan melakukan konfigurasi Genesys Cloud Implementation.
11. Peserta mengerjakan proyek use case Architecture dan Deployment Genesys Cloud.
12. Peserta memahami Genesys Cloud Inbound Voice Technical Operation dan Deployment.
13. Peserta mengerjakan proyek use case Genesys Cloud Technical.
14. Peserta memahami Genesys Cloud Contact Center Administration.
15. Peserta memahami Genesys Cloud Architect.
16. Peserta mengelola dan menggunakan Genesys Cloud Reporting.

### **2.3 Deskripsi Pekerjaan**

Program MSIB yang dilaksanakan di PT. Solusi Tiga Selaras berlangsung kurang lebih selama 19 minggu atau 5 bulan, dengan rentang waktu dari tanggal 18 Agustus 2022 sampai dengan 31 Desember 2022. Kegiatan MSIB Genesys Cloud Computing for Customer Experience Solution sepenuhnya dilakukan secara daring menggunakan platform ZOOM, sementara untuk berkomunikasi dengan para mentor, kami menggunakan WhatsApp, Google Meet, dan ZOOM.

Mengenai kegiatan yang dilakukan setiap harinya, penulis mempelajari pembelajaran dasar dari *cloud computing* untuk *customer experience*, seperti perancangan IVR, perancangan inbound *queue*, *dial call*, dsb. Semua pembelajaran tersebut dapat diakses dengan menggunakan laman [help.mypurecloud.com](https://help.mypurecloud.com).

Berikut adalah deskripsi pekerjaan student sebelum pengerjaan PA:

- a. Mengikuti pre-test.
- b. Mengikuti kelas Selasa pagi pada pukul 10.00 hingga 12.00 WIB.
- c. Mengikuti kelas Jumat siang pada pukul 09.00 hingga 11.30 WIB.
- d. Melakukan mentoring di waktu selain jadwal regular live session.

- e. Melakukan self-study dihari Senin, Rabu, Kamis dengan materi yang diberikan oleh coach.
- f. Mengerjakan latihan individu atau kelompok yang diberikan oleh coach saat kelas berlangsung.
- g. Mengerjakan tugas yang diberikan coach hingga batas waktu tertentu.
- h. Mengerjakan *mini project* yang diberikan coach hingga batas waktu tertentu.

## 2.4 Jadwal Kegiatan MSIB

Kegiatan MSIB di PT. Solusi Tiga Selaras yang penulis ikuti mengacu pada time table dan log activity yang diberikan oleh mentor. Dalam menyelesaikan tugas pembelajaran di platform Genesys Cloud, penulis diberikan kebebasan dengan jam waktu belajar yang sangat fleksibel namun setiap tugas pembelajaran yang harus diselesaikan tetap memiliki batas waktu yang juga telah tertera pada *time table*.

A	B	C	Bulan Agustus																												
			D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	Jumlah Hari														
																	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
No	Aktivitas	Jumlah Hari	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	
1	Perkenalan dan Pengenalan Genesys	1																													
2	Live Online / Genesys Cloud Foundation	1																													
3	Live Online / Genesys Cloud Architecture & Deployment , Pengenalan architect	1																													
4	Tugas 1 IVR, rubah function decission to switch	4																													
5	Tugas tambahan, menambahkan voice pada menu awal Prompt IVR	1																													
6	Live Online . Project IFT Customer Success																														
7	Project IFT Customer Success (Genesys Cloud Architecture & Deployment)	1																													
8	Pembelajaran Mandiri	1																													

Pada *time table* bulan Agustus, penulis mengikuti serangkaian kegiatan live session yang masih dalam ruang lingkup pengenalan Genesys Cloud Foundation,

Architecture, dan Deployment. Pada bulan Agustus juga penulis mengerjakan tugas untuk pertama kalinya, yaitu menambahkan voice pada menu awal prompt IVR.

No	Aktivitas	Jumlah Hari	Bulan September																													
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
			Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri
1	Pembelajaran Mandiri, Genesys Cloud BYOC Cloud	1																														
2	Live Online, What is Architect	1																														
3	Live Online, Architect lanjutan, dan pembahasan contoh Lesson Learn pada website genesys cloud dan diadkan tugas untuk student	1																														
4	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR 1 & 2	1																														
5	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR 3	1																														
6	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR 4	1																														
7	Live Online, Pembahasan tugas IVR 1,2,3,4	1																														
8	Live Online, Student Presentasi Tugas (Student dibagi dalam 3 Kelompok)	1																														
9	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR 5	1																														
10	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR 6	1																														
11	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR 7	1																														
12	Live Online, Penjelasan materi IVR Advanced Users	1																														
13	Live Online, Student Presentasi Tugas IVR 5,6,7 Secara berkelompok, dan lanjutan tugas Advanced	1																														
14	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR 8	1																														
15	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR Advanced Lesson 1 & 2	1																														
16	Pembelajaran Mandiri, Tugas IVR Advanced Lesson 2 & 4	1																														
17	Live Online, Review Tugas & Presentasi Tugas dari Student untuk IVR Advanced Lesson	1																														
18	Live Online, Penjelasan mengenai genesys administrator, Genesys Division, Routing Method standart routing, Evaluation Method, All skills matching, Best available skills	1																														
19	Pembelajaran Mandiri, Genesys Administering	1																														
20	Pembelajaran Mandiri, Genesys BYOC Premises	1																														
21	Pembelajaran Mandiri, Genesys Customer VM Solution	1																														
22	Live Online, Interaction Flows & Queue Design	1																														

Pada *time table* bulan September, penulis mengikuti serangkaian kegiatan live session yang berpengaruh pada pengerjaan tugas di bulan ini, yaitu pembelajaran mengenai *basic* dan *advanced lesson* yang dapat diakses melalui laman artikel pembelajaran Genesys Cloud. Pada bulan September juga penulis mulai menguji coba IVR menggunakan *dial call*.



No	Aktivitas	Jumlah Hari	Oktober																														
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
			Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon
1	Pembelajaran Mandiri Manage DID	1																															
2	Live Online User Role	1																															
3	Pembelajaran Mandiri Tugas Create User	1																															
4	Pembelajaran Mandiri Buat User, Buat New Phone, Buat Custome Role	1																															
5	Live Online Scripts	1																															
6	Pembelajaran Mandiri External Trunk	1																															
7	Live Online IVR Advanced Selamat Pagi, Siang & Malam	1																															
8	Pembelajaran Mandiri Call Routing	1																															
9	Pembelajaran Mandiri Create Queue	1																															
10	Live Online Schedule Group IVR, Wrap UP Codes	1																															
11	Pembelajaran Mandiri Interaction Routing	1																															
12	Live Online Create Outbound Route	1																															
13	Pembelajaran Mandiri Student mengerjakan tugas IVR Project	1																															

Pada *time table* bulan Oktober, penulis mengikuti serangkaian kegiatan live session yang berpengaruh pada pengerjaan tugas di bulan ini, yaitu pembelajaran mengenai *advanced lesson* yang dapat diakses melalui laman artikel peblejaran Genesys Cloud. Pada bulan September juga penulis mulai mempelajari berbagai fitur pada Genesys Cloud Technical.

No	Aktivitas	Jumlah Hari	Bulan November																													
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
			Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed
1	Mentoring tugas IVR Project	1																														
2	Pembelajaran mandiri tugas IVR project create call flow flowchart	1																														
3	Pembelajaran mandiri tugas create menu pilihan bahasa dan menu kalimat perusahaan	1																														
4	Live online mentoring tugas	1																														
5	Pembelajaran mandiri tugas create menu routing ke Agent	1																														
6	Live online mentoring tugas	1																														
7	Pembelajaran mandiri tugas create nada tunggu dan voice mail	1																														
8	pembelajaran mandiri tugas create welcome wording	1																														
9	Live online mentoring tugas	1																														
10	pembelajaran mandiri tugas create script	1																														
11	Live online Student Final Presentasi Tugas / Kelompok presentasi flowchat dan ivr yang telah dibuat dengan melakukan simulasi call	1																														
12	Pembelajaran mandiri / mentoring	1																														
13	Pembelajaran mandiri / mentoring	1																														
14	Live online dari Ko Danny	1																														
15	Pembelajaran mandiri / mentoring	1																														
16	Live online Outbound dan reporting	1																														
17	Pembelajaran mandiri / mentoring	1																														
18	Pembelajaran mandiri / mentoring	1																														
19	sertifikasi Student	1																														

Pada *time table* bulan November, penulis mengikuti serangkaian kegiatan live session yang berpengaruh pada pengerjaan tugas di bulan ini, yaitu akhir yang dikerjakan berkelompok. Pada bulan November juga penulis mengikuti tes sertifikasi dan tes pemahaman individual.

# BAB III

## MEMBUAT CALL CENTER PELAYANAN BANK MENGGUNAKAN PLATFORM GENESYS CLOUD DI PT. SOLUSI TIGA SELARAS

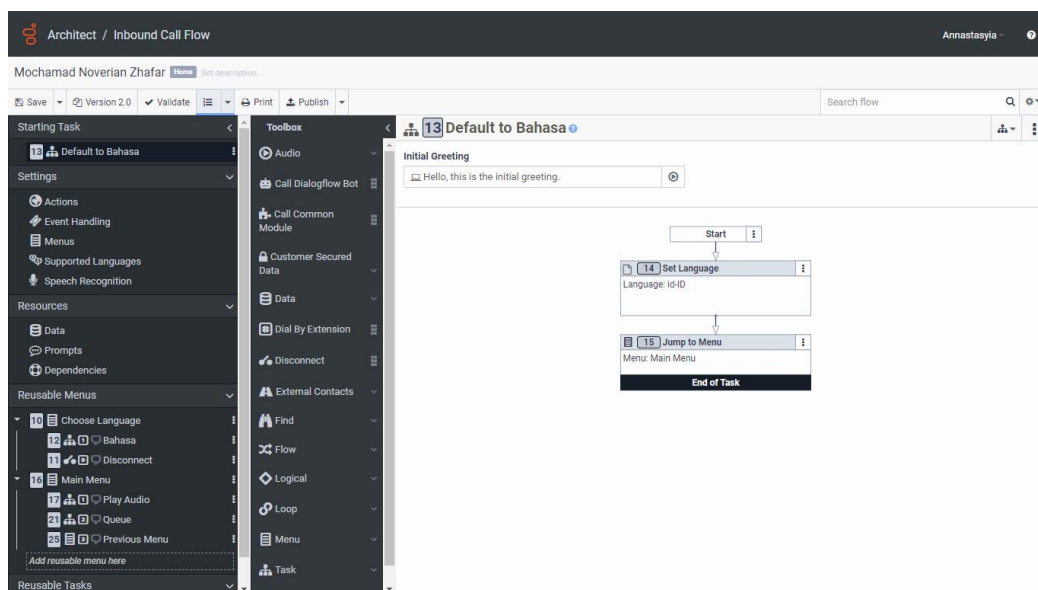
### 3.1 Deskripsi dan Pembahasan Project

Pada program MSIB Genesys Cloud Computing for Customer Experience Solution di PT. Solusi Tiga Selaras, penulis telah menyelesaikan rangkaian kegiatan utama yang diantaranya :

1. Individual Test
2. Certification Exam
3. Final Project

#### 3.1.1 Individual Test

Dalam mengerjakan Individual Test di platform Genesys Cloud, penulis berhasil merancang IVR *call center* dengan tiga layanan. Individual Test dilakukan selama kurang lebih 5 menit dengan mentor sebagai penguji.



### **3.1.2 Certification Exam**

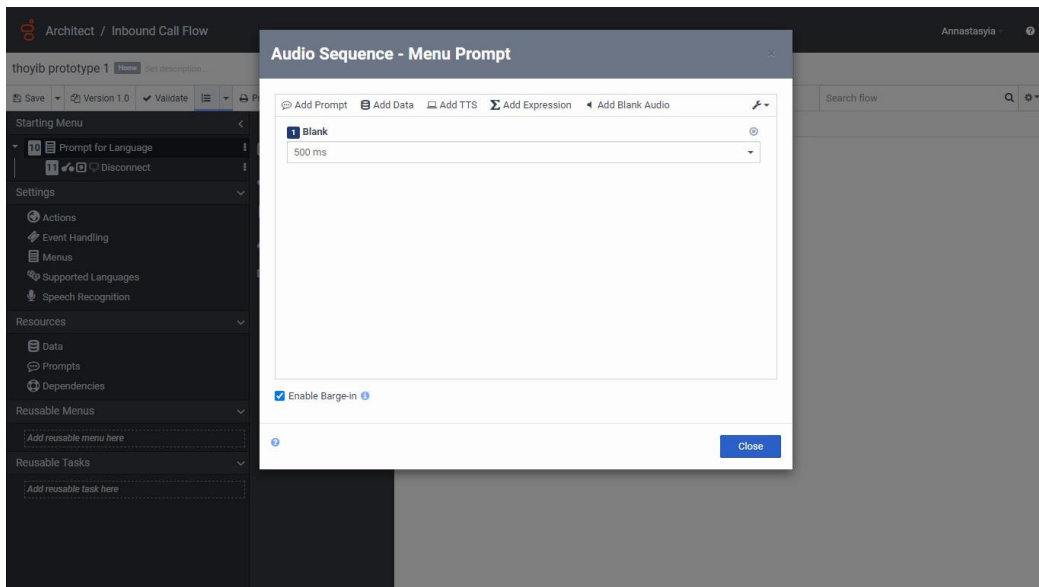
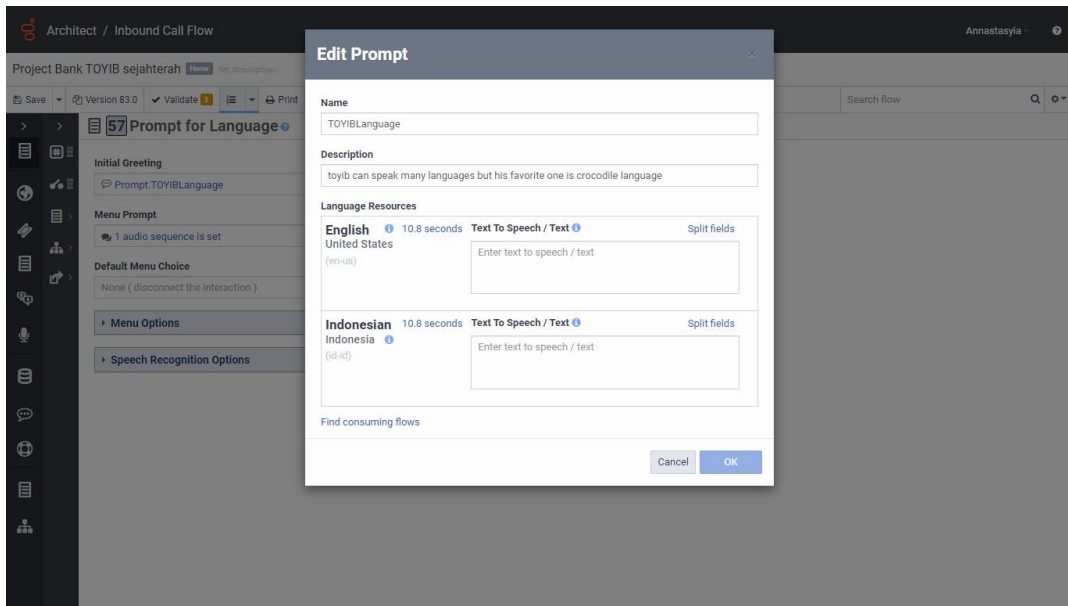
Dalam mengerjakan Certification Exam yang diselenggarakan melalui platform ZOOM dan Google Form, student mengerjakan sebanyak 50 soal

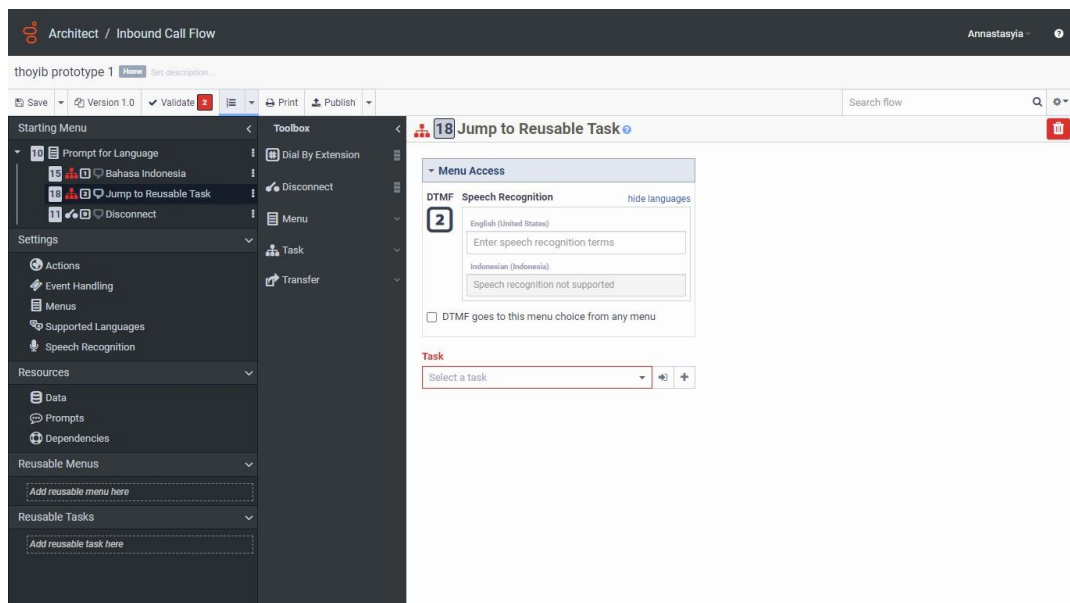
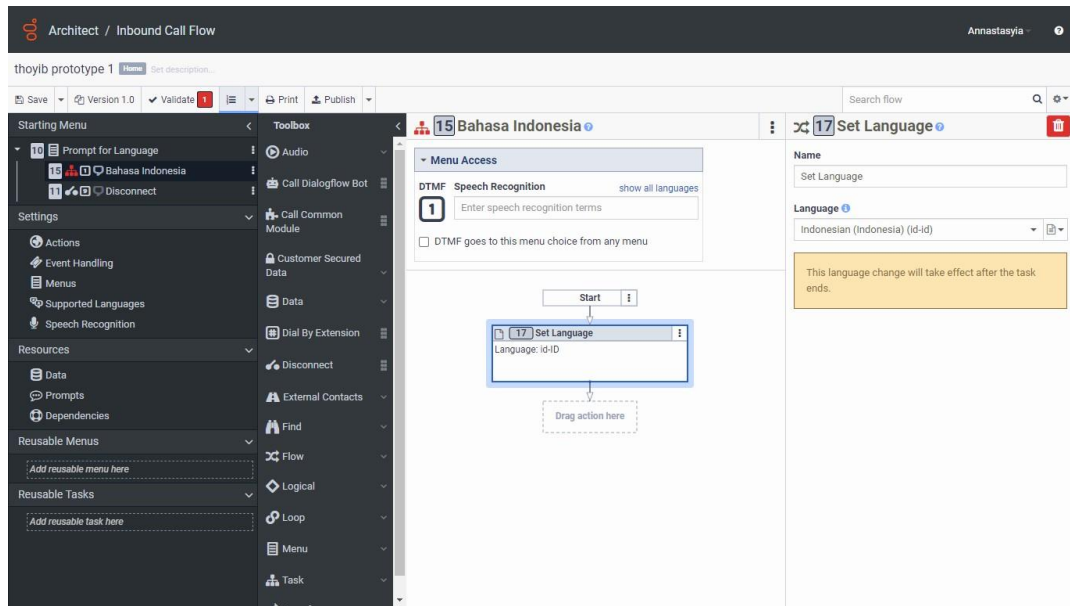
### **3.1.3 Final Project**

Dalam pengerjaan Final Project untuk syarat penyelesaian kegiatan MSIB di PT. Solusi Tiga Selaras, penulis diberikan tugas untuk membuat *call center* pelayanan bank bernama BANK TOYIB. Kegunaan dari *call center* sendiri adalah memudahkan manusia untuk mengakses layanan dan informasi menggunakan fitur telepon, *Call center* merupakan aspek terpenting dalam *customer experience* di sebuah perusahaan agar pelanggan dapat berkomunikasi dengan perusahaan untuk meminta informasi terkait berbagai layanan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

## **A. Dokumentasi Perancangan IVR**

### **Tahap 1 : Membuat Submenu pada Starting Menu untuk Pemilihan Bahasa**

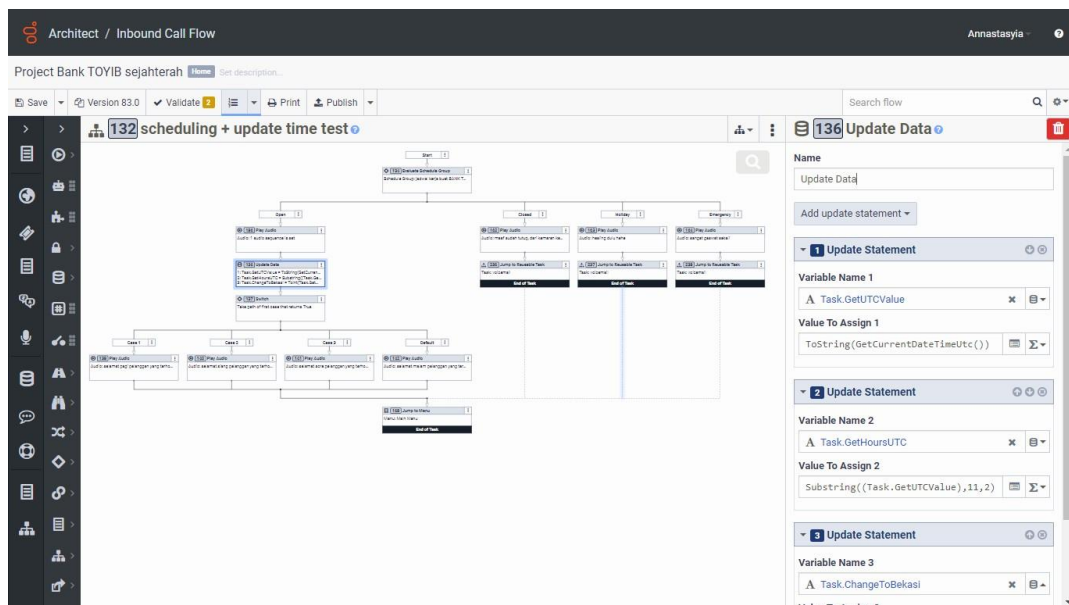




Starting menu digunakan untuk mengisi *greetings audio* dan submenu berbentuk task untuk Bahasa Indonesia, dan jump to task untuk bahasa Inggris. Penulis memilih Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sebagai opsi Bahasa *default* pada *call center* pelayanan bank. Pada rancangan IVR ini, penulis menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa *default*. Penulis juga membuat *prompt audio* khusus untuk

ucapan salam pada menu pertama rangkaian IVR ini, berjudul Prompt.TOYIBLanguage, dan juga menambahkan suara *blank* sepanjang 500ms pada *audio* untuk menu. Pada tahap ini, kedua submenu belum dapat dialihkan ke menu evaluate scheduling karena tahap tersebut dilakukan di tahap ketiga.

## Tahap 2 : Membuat Evaluate Scheduling



Setelah membuat task Set Language yang telah melakukan otomatisasi terhadap Bahasa Indonesia, selanjutnya penulis membuat task berisikan Evaluate Scheduling diikuti dengan berbagai flow pendukung yang dapat melakukan penjadwalan audio sesuai dengan data waktu yang digunakan, atau data waktu Jakarta (GMT+7). Data tersebut ditambahkan pada flow Evaluate Scheduling. Task pemilihan pada Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris juga telah dapat diintegrasikan pada task ini.

Architect / Inbound Call Flow Annastasyia

Project Bank TOYIB sejahterah Set description...

Save Version 83.0 Validate Print Publish Search flow

**58 Bahasa Indonesia**

**Menu Access**

DTMF Speech Recognition show all languages

**1** Enter speech recognition terms

DTMF goes to this menu choice from any menu

**60 Set Language**

Name: Set Language

Language: Indonesian (Indonesia) (id-id)

This language change will take effect after the task ends.

```

graph TD
    Start([Start]) --> SetLang[60 Set Language  
Language: id-ID]
    SetLang --> Jump[170 Jump to Reusable Task  
Task: scheduling + update time test]
    Jump --> EndTask[End of Task]
    
```

Architect / Inbound Call Flow Annastasyia

Project Bank TOYIB sejahterah Set description...

Save Version 83.0 Validate Print Publish Search flow

**171 English**

**Menu Access**

DTMF Speech Recognition show all languages

**2** Enter speech recognition terms

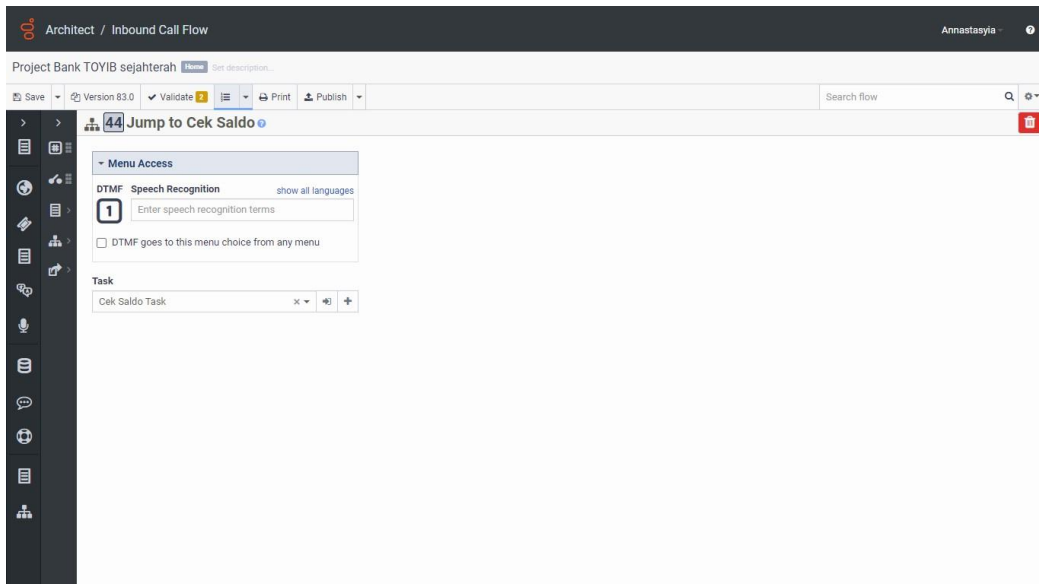
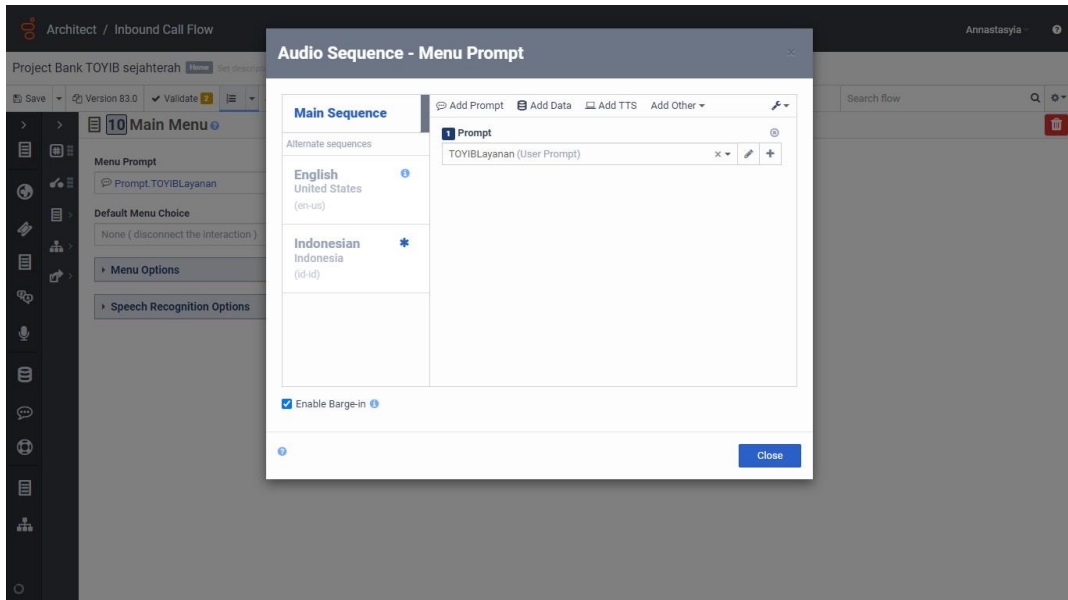
DTMF goes to this menu choice from any menu

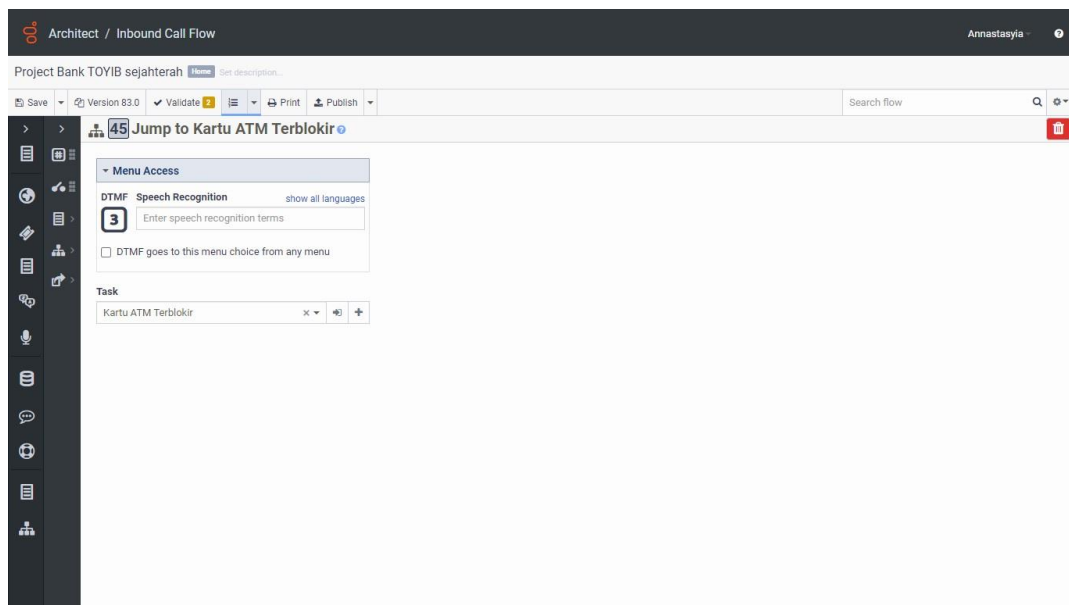
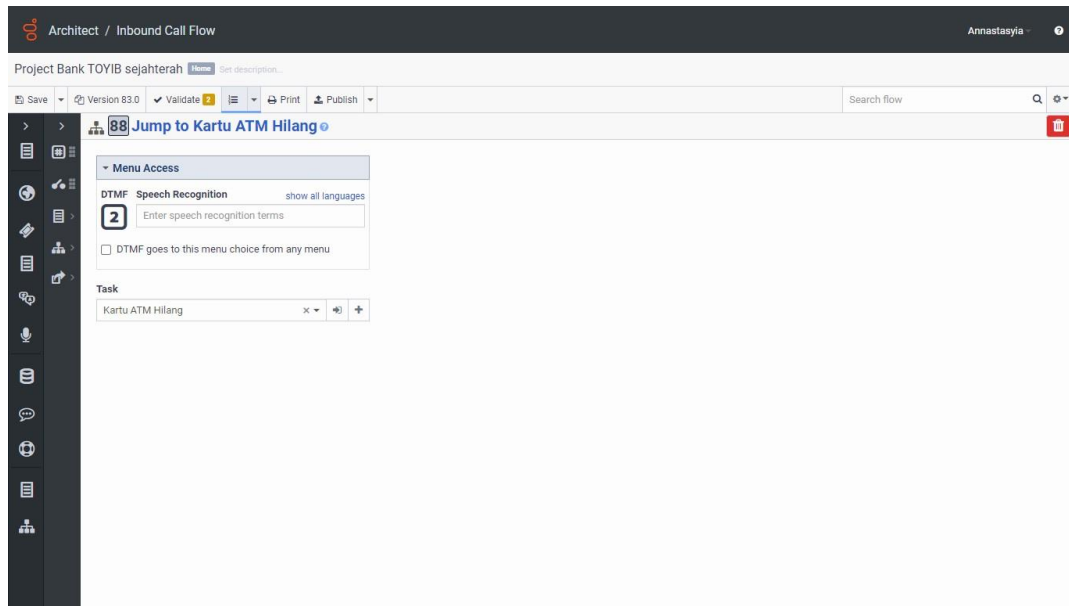
**Task**

scheduling + update time test



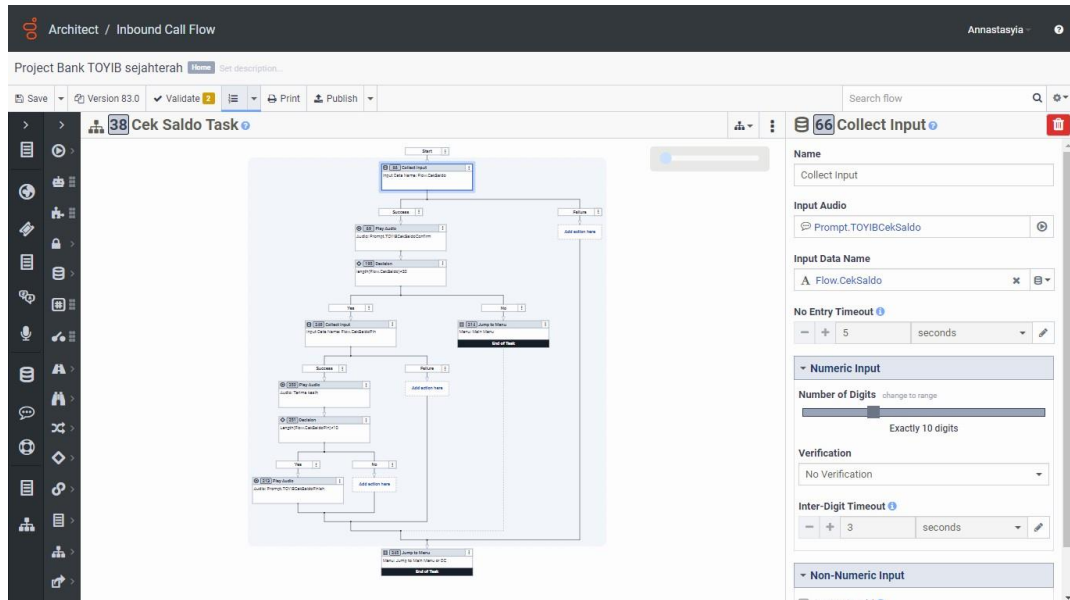
### Tahap 3 : Membuat Main Menu





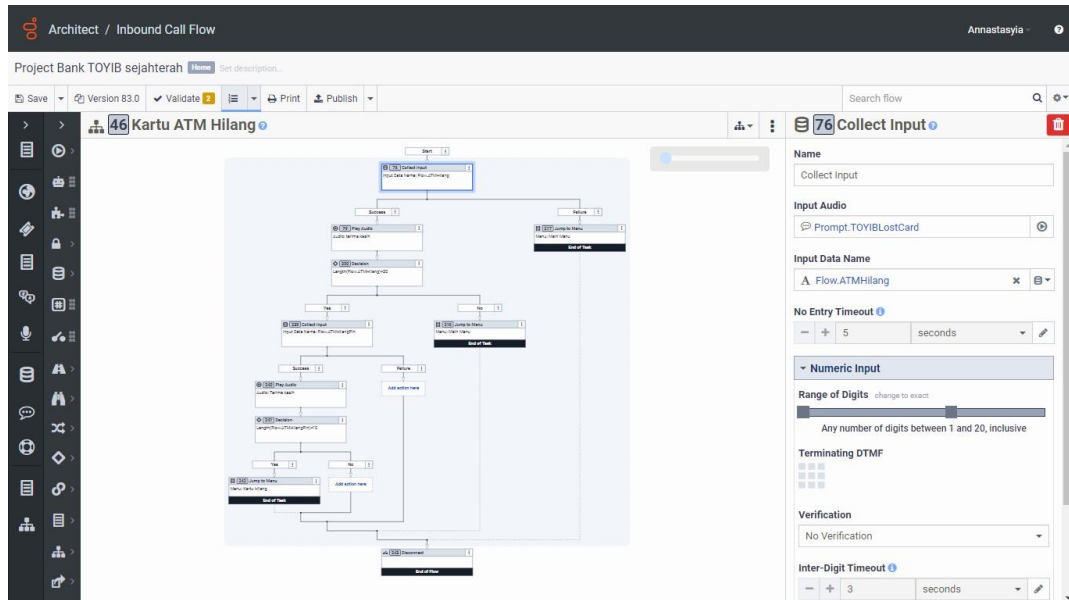
Serupa dengan starting menu, pada main menu, penulis menambahkan tiga submenu yang merupakan tiga layanan utama pada *call center* pelayanan bank. Tiga menu tersebut adalah layanan untuk pengecekan saldo, layanan untuk pengurusan kartu hilang, dan layanan untuk pengurusan kartu terblokir. Ketiga opsi layanan tersebut dibuat menggunakan perintah Jump to Reusable Task.

## Tahap 4 : Membuat Task Layanan Cek Saldo



Setelah membuat main menu untuk memilih tiga layanan utama pada *call center* pelayanan bank, penulis merancang task untuk layanan pertama, yaitu layanan pengecekan saldo

## Tahap 5 : Membuat Task Layanan Kartu Hilang



Serupa dengan layanan cek saldo, penulis juga membuat task layanan kartu hilang yang pada layanan ini, penulis akan mengalihkan IVR pada queue dengan flow Transfer to ACD yang akan ditempatkan pada reusable menu baru berjudul kartu hilang.

## Tahap 6 : Membuat Menu Layanan Kartu Hilang

The screenshot shows the Oracle Architect interface for configuring an inbound call flow. The main area displays the configuration for menu item 106, "Kartu Hilang".

- Menu Prompt:** A text box containing "1 audio sequence is set".
- Default Menu Choice:** A dropdown menu set to "None (disconnect the interaction)".
- Menu Options:** A button with a right-pointing arrow.
- Speech Recognition Options:** A button with a right-pointing arrow.

The left sidebar contains various tool icons for editing the flow. The top navigation bar shows "Project Bank TOYIB sejahterah" and "Inbound Call Flow".

The screenshot shows the Oracle Architect interface for configuring an inbound call flow. The main area displays the configuration for menu item 107, "IYA".

- Menu Access:** A section with a right-pointing arrow.
- DTMF Speech Recognition:** A section with a right-pointing arrow, containing a "1" in a box and the text "Enter speech recognition terms".
- DTMF goes to this menu choice from any menu:** A checkbox that is currently unchecked.

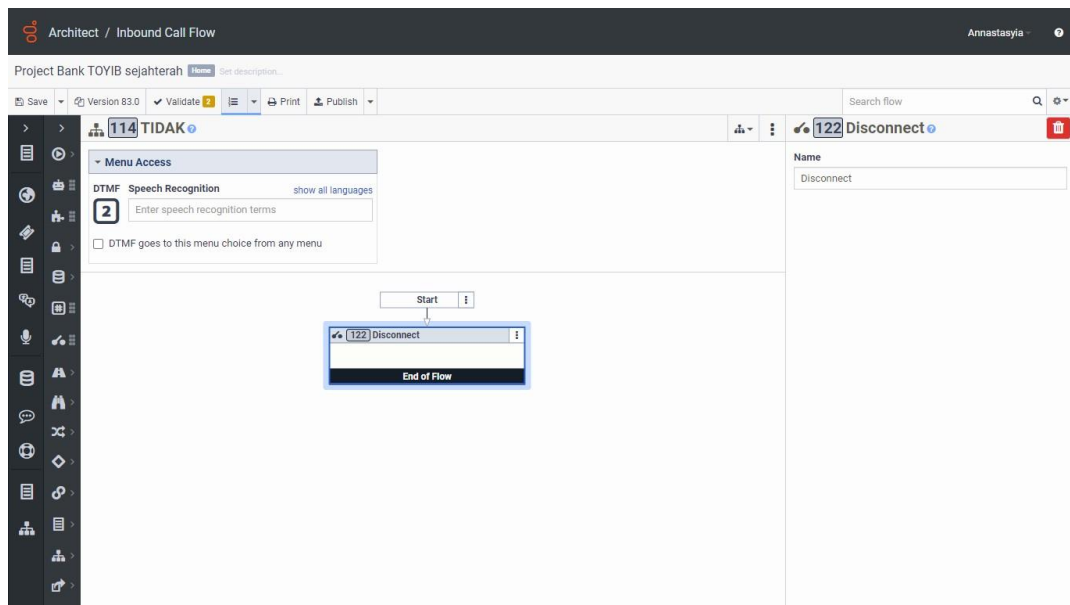
The flow diagram shows the following steps:

- Start (1)
- 179 Set Screen Pop (Screen Pop Script: kel 2)
- 218 Transfer to ACD (Queue: Reception 2 - Queue, ACD Skill 1 - Reception 2, In-Queue Cell: Flow: Bank Toyib)
- Success path: End of Flow
- Failure path: 223 Jump to Reusable Task (Task: no:email) - End of Task
- Add action here

The right sidebar shows the configuration for the "Set Screen Pop" action:

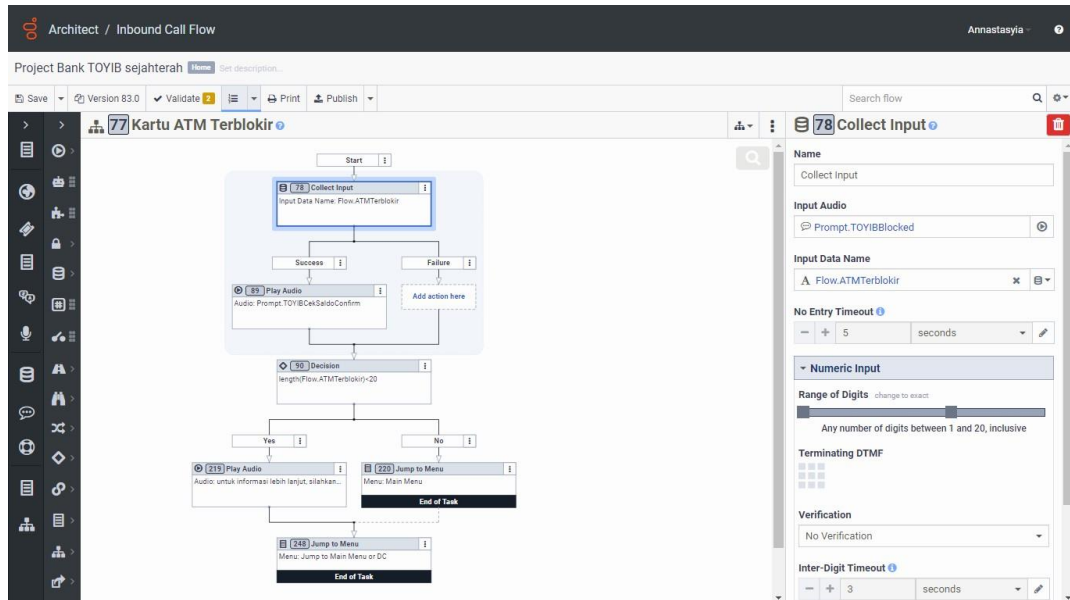
- Name:** Set Screen Pop
- Screen Pop Script:** kel 2
- Inputs:**
  - NoRekening: ToInt(Flow.ATM#Hilang) (Note: Using 'ToDecimal' to convert expression from Integer to Decimal.)
  - NoPin: ToInt(Flow.ATM#HilangPin) (Note: Using 'ToDecimal' to convert expression from Integer to Decimal.)
  - NoPin2: Flow.ATM#HilangPin

The top navigation bar shows "Project Bank TOYIB sejahterah" and "Inbound Call Flow".



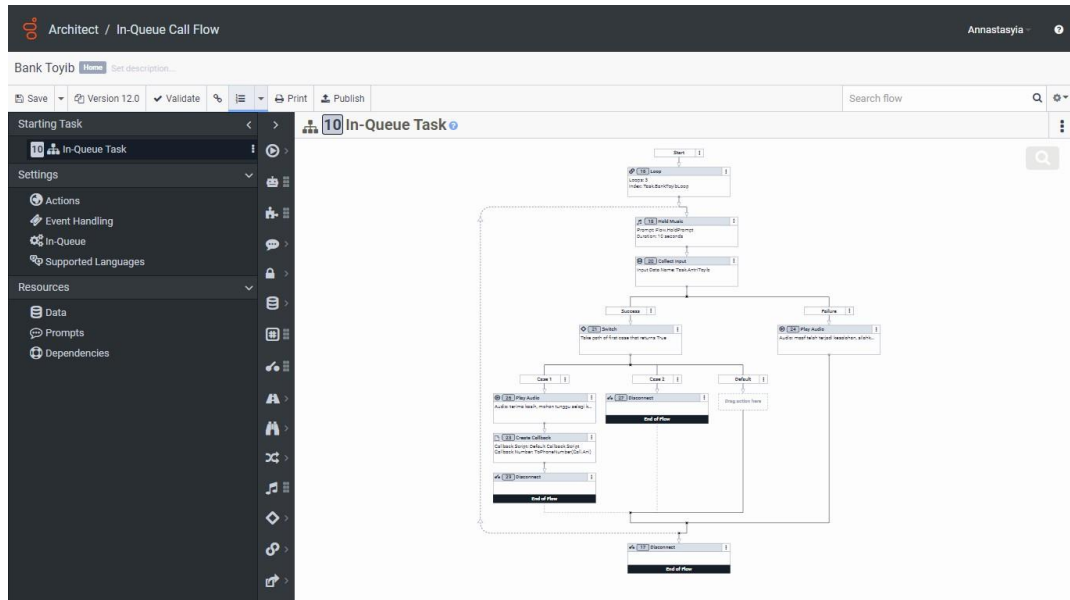
Setelah seluruh flow pada task kartu hilang telah dialihkan ke menu kartu hilang, penulis menambahkan opsi untuk melanjutkan IVR ke queue atau mengakhiri telepon. Pada opsi pertama, penulis menambahkan task yang akan mengalihkan IVR pada queue menggunakan flow Transfer to ACD.

## Tahap 7 : Membuat Task Layanan Kartu Terblokir



Setelah kedua layanan sebelumnya terselesaikan, penulis menambahkan task layanan terakhir, yaitu task layanan kartu terblokir.

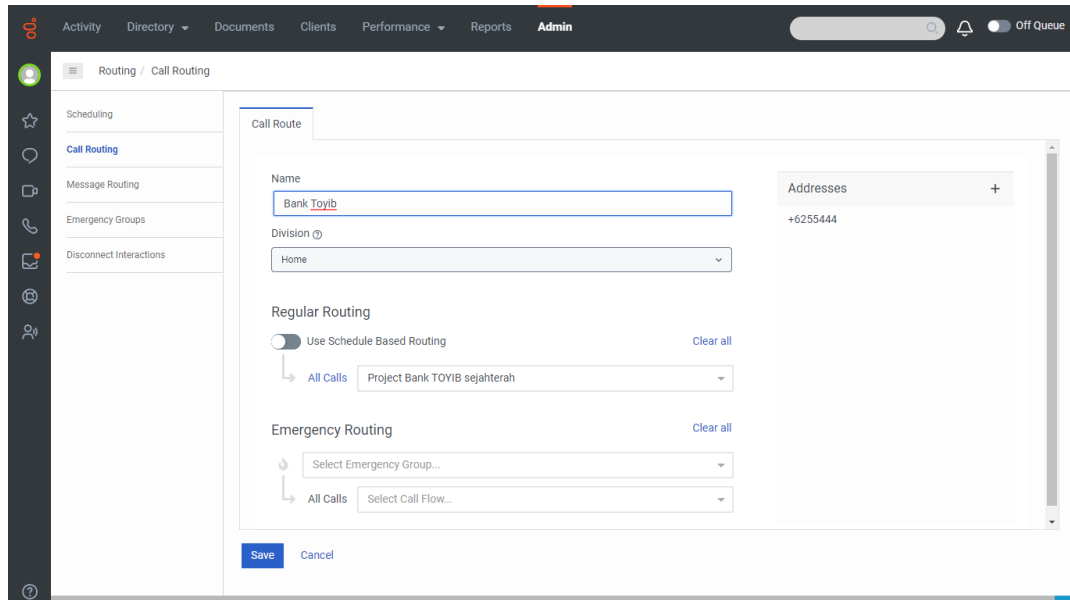
## Tahap 8 : Membuat Queue



Setelah IVR *call center* pelayanan bank telah selesai dibuat, penulis lalu merancang flow inbound call queue yang akan diintegrasikan dengan IVR BANK TOYIB.



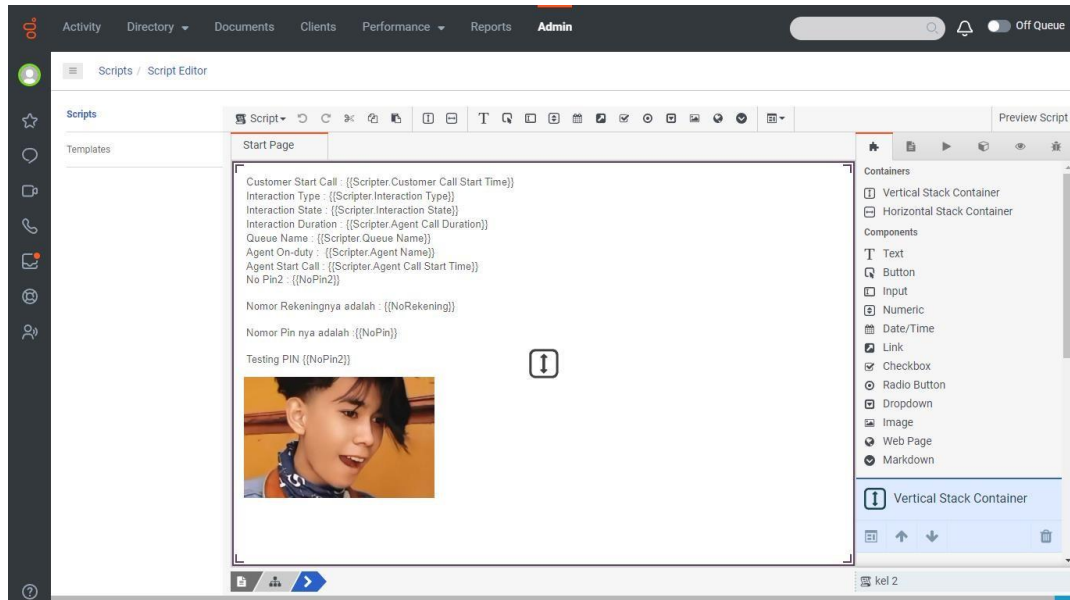
## Tahap 9 : Menambahkan DID Number dan Melakukan Call Routing



The screenshot shows the 'Call Routing' configuration page in an admin interface. The page has a dark header with navigation links: Activity, Directory, Documents, Clients, Performance, Reports, and Admin. A search bar and 'Off Queue' toggle are on the right. A left sidebar contains icons for various features. The main content area is titled 'Routing / Call Routing' and contains a 'Call Route' form. The form fields are: Name (Bank Toyib), Division (Home), Regular Routing (Use Schedule Based Routing is off, All Calls is Project Bank TOYIB sejahterah), and Emergency Routing (All Calls is Select Call Flow...). An 'Addresses' list on the right contains +6255444. 'Save' and 'Cancel' buttons are at the bottom.

Untuk dapat melakukan uji coba *dial call* pada IVR, penulis menambahkan nomor telepon pada fitur yang tersedia di menu admin, yaitu telephony, lebih tepatnya pada fitur Phone Management.

## Tahap 10 : Menambahkan Script



Untuk dapat melihat nomor rekening dan nomor pin yang telah dincantumkan oleh pelanggan, penulis menambahkan script pada fitur scripting pada menu admin.

## Tahap 11 : Menambahkan Queue

The screenshot displays the Oracle Contact Center Admin interface. The top navigation bar includes 'Activity', 'Directory', 'Documents', 'Clients', 'Performance', 'Reports', and 'Admin'. The main content area is titled 'Contact Center / Queues / Kelompok 2 - Queue'. The 'General' tab is selected, showing the following configuration options:

- Name:** Kelompok 2 - Queue
- Description:** (Empty text field)
- Division:** Home
- After Call Work:** Optional
- After Call Work Timeout (Seconds):** (Empty text field)
- Enable Manual Assignment

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Save', 'Save & Continue', and 'Cancel'.

Agar agen dapat menerima telepon dari pelanggan, penulis menambahkan queue yang telah tersambung pada IVR Bank Toyib dan menambahkan user penulis sebagai agen yang dapat dihubungi.

## Tahap 12 : Menambahkan Wrap Up Code

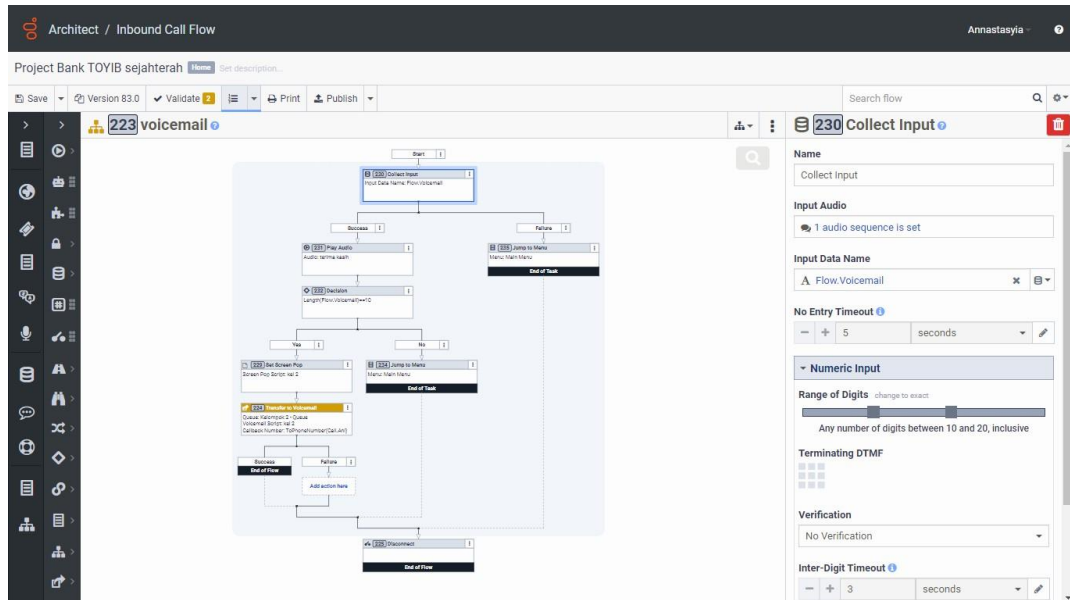
The screenshot displays the Admin interface for configuring wrap-up codes. The breadcrumb path is 'Contact Center / Queues / Kelompok 2 - Queue'. The 'Wrap-up Codes' tab is selected, showing a list of existing codes with 'Remove' buttons. A search bar and a 'Filter by name' field are present. The table below shows the current wrap-up codes:

Name	Action
(kel2) Done ATM Hilang	Remove
(kel2) Done Cek Saldo	Remove
(kel2) Done Kartu Terblokir	Remove

At the bottom, there is a pagination control showing '1 - 3 of 3' items, '25' items per page, and 'Page 1 of 1'.

Agar agen dapat mencantumkan laporan telepon dari pelanggan, penulis menambahkan wrap up code yang akan diintegrasikan dengan IVR BANK TOYIB.

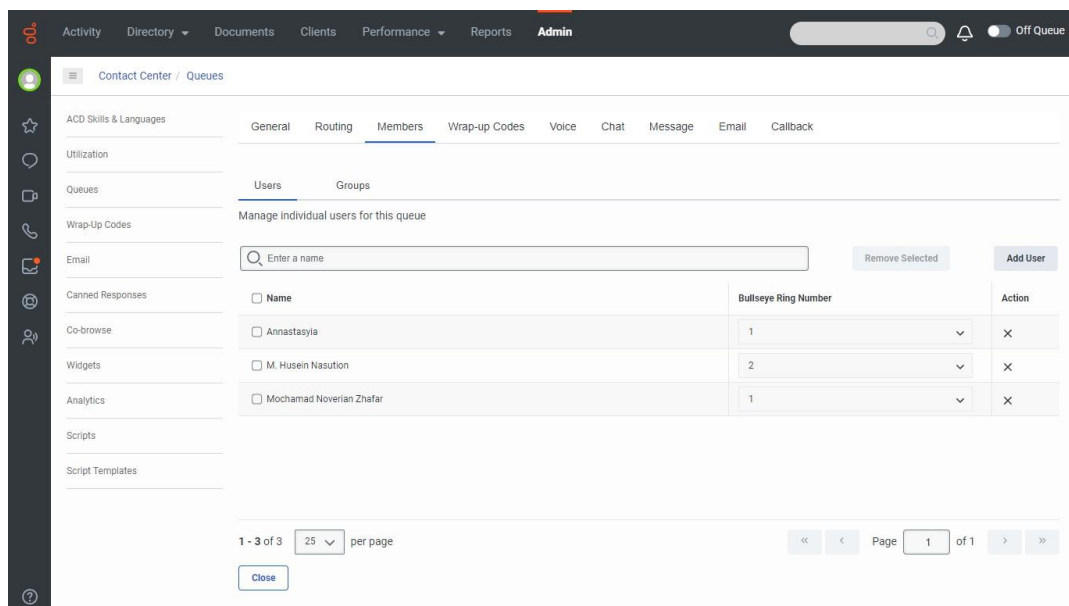
## Tahap 13 : Membuat Voicemail



Selanjutnya penulis mencantumkan voicemail yang berfungsi agar pelanggan dapat memberikan pesan suara ketika agen sedang sibuk.

## Tahap 14 : Mencantumkan Skill dan Members

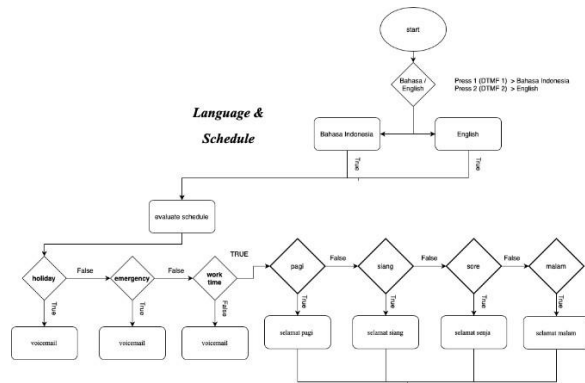
Penulis mencantumkan skill agar agen dapat berinteraksi dengan *dial call* yang dilakukan pelanggan ketika pelanggan sedang berada di queue



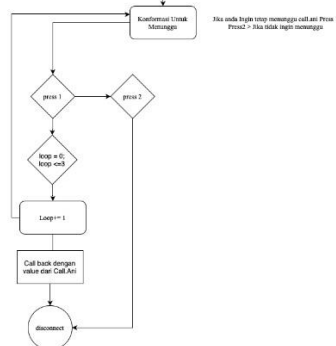
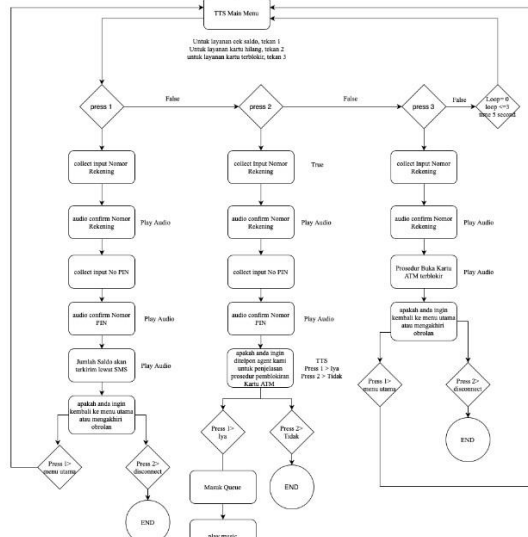
Jika semua tahap telah diselesaikan, langkah selanjutnya adalah untuk memastikan segala rangkaian flow pada IVR telah benar dan dapat dilakukan uji coba *dial call*. Jika IVR yang telah dirancang tidak sesuai dengan yang seharusnya, maka akan terjadi kegagalan pada uji coba *dial call* dan sistem akan mengakhiri telepon secara otomatis.

## **B. Desain Flowchart**

Dalam mempersiapkan sistem arsitektur flow pada rangkaian IVR Bank Toyib, penulis merancang rangkaian flowchart sebagai parameter pengerjaan keseluruhan IVR pada tugas akhir ini. Desain flowchart didasari pada sistem *call center* pelayanan bank pada umumnya yang mengintegrasikan layanannya dengan waktu pelanggan, agen yang tersedia, dan layanan informasi umum menggunakan suara.



- Layanan:**
1. Cek Saldo
  2. Kartu Hilang
  3. kartu terblokir





Flowchart dimulai dengan starting menu sebagai menu awal pelanggan dalam memilih Bahasa sesuai dengan yang dimengerti. Dalam tugas akhir ini, penulis membuat pelayanan bank dengan dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Setelah starting menu dibuat, flow akan dialihkan pada evaluate schedule yang akan menentukan tutup atau bukannya pelayanan bank, dan menentukan pengucapan selamat pagi/siang/sore/malam sesuai dengan waktu jam kerja yang telah dibuat. Mengenai evaluate scheduling, lebih detailnya:

1. Jika sistem masuk jam operasional kerja pada pukul 01.00-11.00 maka sistem akan mengucapkan selamat pagi.
2. Jika sistem masuk jam operasional okerja pada pukul 11.00-15.00 maka sistem akan mengucapkan selamat siang.
3. Jika sistem masuk jam operasional kerja pada pukul 15.00-18.00 maka sistem akan mengucapkan selamat sore.
4. Jika sistem masuk jam operasional kerja pada pukul 18.00-01.00 maka sistem akan mengucapkan selamat malam.
5. Jika sistem masuk jam non-operasional kerja, yaitu akhir pekan, maka sistem akan mengucapkan layanan sedang tutup.
6. Jika sistem masuk jam non-operasional kerja, yaitu keadaan darurat, maka sistem akan mengucapkan layanan sedang tidak dapat digunakan.
7. Jika sistem masuk jam non-operasional kerja, yaitu hari libur, maka sistem akan mengucapkan layanan sedang libur.

Setelah flow tralihkan ke evaluate schedule, maka pelanggan telah bisa menggunakan ketiga layanan Bank Toyib, yaitu cek saldo, kartu hilang, dan kartu terblokir. Pada layanan kartu hilang, pelanggan dapat memilih untuk berbicara pada agen, dan IVR akan dialihkan ke queue.

### C. Cara Kerja Project

Karena penulis melakukan uji coba pada platform Genesys Cloud, maka kurang lebih cara kerja dari *dial call* pelayanan bank adalah sebagai berikut:

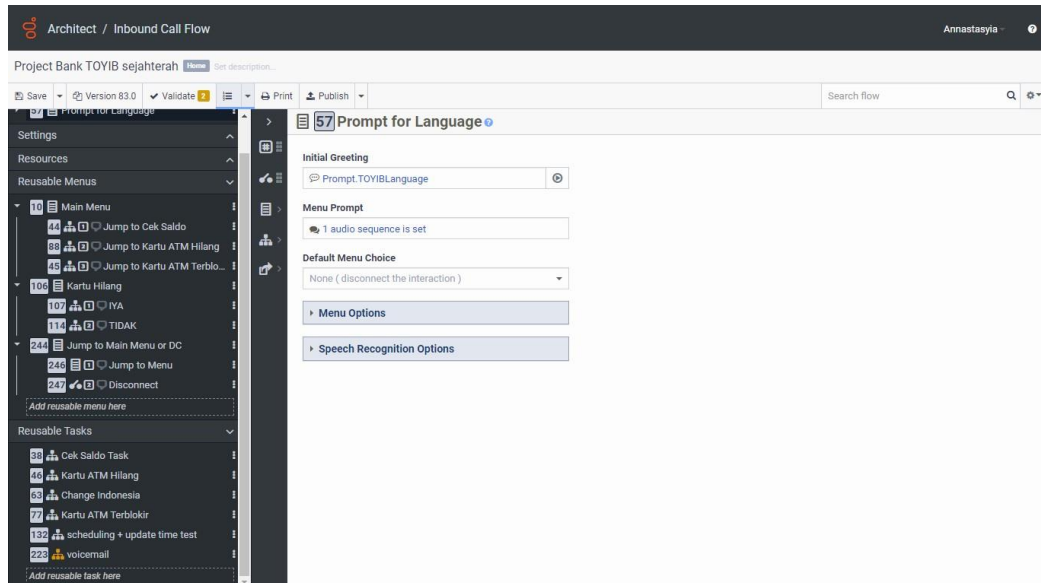
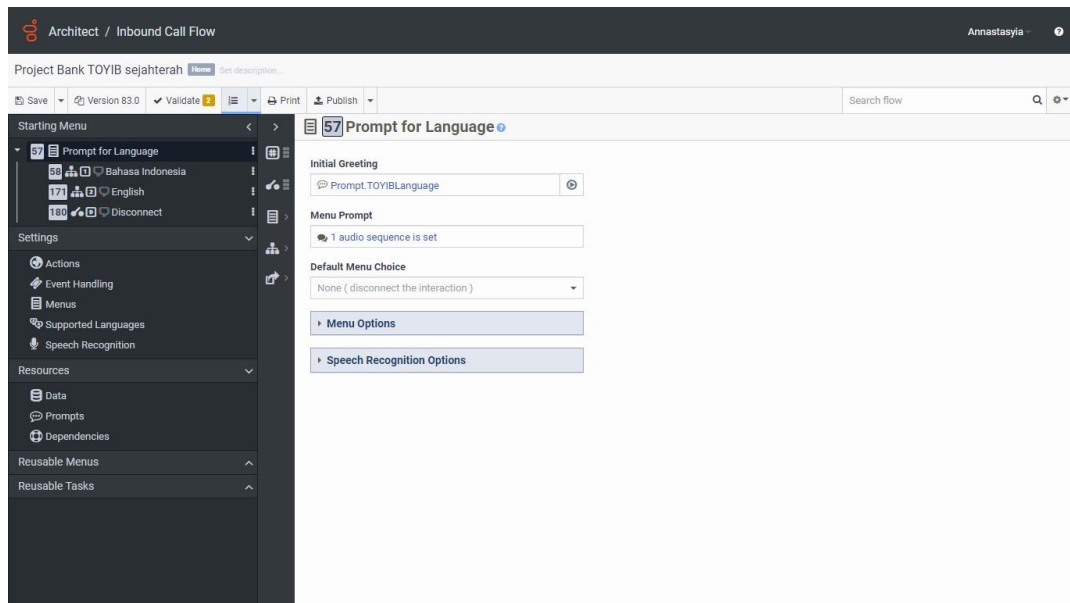
Menggunakan Genesys Cloud:

1. Login pada laman <https://apps.mypurecloud.jp/>.
2. Pada halaman dashboard, buka tab calls dan lakukan panggilan baru dengan memasukkan nomor +6255444.
3. Tekan 1 untuk bahasa Indonesia atau tekan 2 untuk bahasa Inggris.
4. Setelah berada di main menu, pilih salah satu layanan yang tersedia, diantaranya:
  - Tekan 1 untuk layanan cek saldo rekening
  - Tekan 2 untuk layanan kartu hilang
  - Tekan 3 untuk layanan kartu terblokir
5. Jika pada layanan kartu hilang IVR dialihkan pada agen, maka panggilan akan terhubung langsung melalui antrian.

Menggunakan telepon genggam:

1. Buka aplikasi telepon dan hubungi nomor +622150511708
2. Tekan 2 untuk kelompok 2
3. Tekan 1 untuk bahasa Indonesia atau tekan 2 untuk bahasa Inggris.
4. Setelah berada di main menu, pilih salah satu layanan yang tersedia, diantaranya:
  - Tekan 1 untuk layanan cek saldo rekening
  - Tekan 2 untuk layanan kartu hilang
  - Tekan 3 untuk layanan kartu terblokir
5. Jika pada layanan kartu hilang IVR dialihkan pada agen, maka panggilan akan terhubung langsung melalui antrian.

## D. Penampilan Hasil Project



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1 Kesimpulan**

Dari seluruh proses pengerjaan Final Project Call Center Pelayanan Bank menggunakan Platform Genesys Cloud yang telah diselesaikan, penulis mendapati kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengerjaan tugas akhir seluruh kelompok dilakukan menggunakan satu akun yang sama, yaitu akun Annastasyia, sehingga seluruh skelompok harus bergantian untuk uji coba *dial call*.
2. Server Solutif tidak selalu dapat digunakan sehingga penulis tidak dapat menguji coba *dial call* di waktu tertentu.
3. Pengerjaan arsitektur IVR pada Genesys Cloud tidak disupport browser Safari.

#### **IV.2 Saran**

Dari seluruh proses pengerjaan Final Call Center Pelayanan Bank menggunakan Platform Genesys Cloyd yang telah diselesaikan, penulis mendapati beberapa kesalahan dan kekurangan yang sekiranya perlu diperbaiki. Beberapa saran yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Pengerjaan tugas akhir sebaiknya dilakukan oleh seluruh kelompok menggunakan akun masing-masing, sehingga seluruh kelompok tidak harus bergantian dalam melakukan uji coba *dial call*.
2. Sebaiknya pihak Solutif memberitahukan kendala bahwa sistem server tidak digunakan agar penulis dan peserta lain mengetahui penyebab gagalnya uji coba *dial call*.
3. Pengerjaan arsitektur IVR sebaiknya dikerjakan pada browser yang telah disupport oleh Genesys Cloud, contohnya seperti Google Chrome dan Microsoft Edge.

## Referensi

1. *Situs Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka - MBKM (2021) Kampus Merdeka.* Humas Ditjen Dikti. Available at: <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/>
2. Sridharan, S. (2022) *What is Genesys Cloud?*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/genesys-cloud/>
3. Gshultz (2022) *About Byoc Cloud*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-byoc-cloud/>
4. Hodde, D. (2022) *Lesson 1: Create and upload audio prompts*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-1-create-upload-audio-prompts/>
5. Hodde, D. (2022) *Get started with the architect tutorial*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/get-started-architect-tutorial/>
6. Sumner, B.J. (2022) *About scripting*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-scripting/>
7. Jaishankar, G. (2022) *Create queues*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/create-queue/>
8. Jaishankar, G. (2022) *Create a schedule*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/create-new-schedule/>
9. Jaishankar, G. (2022) *About wrap-up codes*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-wrap-up-codes/>
10. aishankar, G. (2022) *About wrap-up codes*, *Genesys Cloud Resource Center.* Available at: <https://help.mypurecloud.com/articles/about-wrap-up-codes/>

## BAB V

### PENUTUP

#### Lampiran A. TOR



#### A. PENDAHULUAN

Program Studi Independen Bersertifikat (SIB) diselenggarakan dengan tujuan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menempuh pembelajaran di dunia kerja. Studi Independen Bersertifikat bertujuan untuk membentuk mahasiswa siap kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dengan membekali pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di luar perguruan tinggi selama studi mereka. Program Studi Independen Bersertifikat juga berperan memastikan ketersediaan talenta berkualitas bagi industri nasional yang membutuhkan talenta yang sesuai.

Melalui Program Studi Independen Bersertifikat, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk melakukan studi independen secara langsung pada Mitra Studi Independen Bersertifikat sebagai penyelenggara kegiatan selama 1 (satu) semester yang diakui setara paling banyak 20 (dua puluh) satuan kredit semester (sks).

Dalam pelaksanaan Program Studi Independen Bersertifikat, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) mempertemukan mahasiswa dengan Mitra Studi Independen Bersertifikat melalui platform Kampus Merdeka yang dapat diakses pada laman <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/>

#### B. TUJUAN

Secara umum Program Studi Independen Bersertifikat (SIB) bertujuan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan agar mampu menghadapi dinamika yang terjadi di dunia kerja, termasuk perubahan tuntutan kompetensi kerja yang harus dikuasai. Selain itu, Program ini bertujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesiapan dan keterserapan lulusan perguruan tinggi di dunia kerja dengan meningkatkan kompetensi dan menyiapkan *soft skills* mahasiswa;
2. Membekali mahasiswa dengan pengalaman menghadapi masalah nyata dalam dunia kerja dengan dipimpin dan dibimbing oleh mentor profesional berkualitas;



3. Mengembangkan wawasan dan mengasah keterampilan berpikir, kepemimpinan, *soft skills*, kemampuan bekerja sama, dan karakter positif lainnya bagi mahasiswa;
4. Membantu dunia kerja dan organisasi untuk memperoleh talenta yang berkualitas di masa depan sesuai dengan kebutuhan dan budaya organisasi;
5. Meningkatkan citra positif perusahaan (*employer branding*) di mata talenta muda di Indonesia sehingga memberikan nilai tinggi bagi mitra industri dan organisasi; dan
6. Meningkatkan jejaring dan kolaborasi antar Perguruan Tinggi dengan melakukan kegiatan koordinasi dan konsolidasi melalui Koordinator Perguruan Tinggi (Koordinator PT) dan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) Studi Independen Bersertifikat.

#### C. PENERIMA DANA

Penerima dana Program Studi Independen Bersertifikat adalah:

1. Mitra Studi Independen Bersertifikat;
2. Dosen pembimbing lapangan (DPL) Studi Independen Bersertifikat; dan
3. Koordinator Perguruan Tinggi (Koordinator PT) Studi Independen Bersertifikat.

#### D. JANGKA WAKTU

Jangka waktu pembelajaran bagi Peserta Studi Independen Bersertifikat dilaksanakan selama kurun waktu 1 (satu) semester dengan ketentuan maksimal jam kerja 40 (empat puluh) jam per minggu. Mitra, DPL, dan mahasiswa wajib mengikuti tahapan seleksi di setiap awal kegiatan Studi Independen Bersertifikat.

#### E. KRITERIA PROGRAM BERKUALITAS TINGGI

Mitra penyelenggara Studi Independen Bersertifikat wajib merancang program berkualitas yang memiliki karakteristik:

- a. Memiliki bentuk kegiatan pembelajaran berupa praktikum, penelitian, perancangan, atau pengembangan di luar program studi;
- b. Memberikan pembelajaran mandiri yang membantu mahasiswa peserta menguasai keahlian atau keterampilan bidang teknologi digital, keahlian atau keterampilan bidang



- lainnya yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, yang dilanjutkan dengan studi kasus riil bernilai tinggi yang dikerjakan bersama dalam kelompok, serta membawa dampak positif bagi jejaring atau klien mitra;
- c. Ada porsi pembelajaran sinkron, sebagai wahana mahasiswa berinteraksi secara langsung dengan pengajar, mentor, dan mahasiswa lain;
  - d. Menerapkan kurikulum yang terdiri dari paling sedikit 5 (lima) modul pembelajaran;
  - e. Mahasiswa dibimbing oleh pembimbing profesional yang khusus ditugaskan sebagai mentor (*dedicated professional mentor*);
  - f. Setiap 1 (satu) mentor mendampingi 25 (dua puluh lima) orang mahasiswa;
  - g. Periode program studi independen dapat dilakukan selama 16 (enam belas) hingga maksimal 24 (dua puluh empat) minggu atau maksimal 900 (sembilan ratus) jam kumulatif dalam 1 (satu) semester, yang terbagi dalam 640 (enam ratus empat puluh) jam kumulatif kegiatan proses belajar dan 260 (dua ratus enam puluh) jam kumulatif kegiatan mandiri sehingga setara dengan paling banyak 20 (dua puluh) satuan kredit semester (sks); dan
  - h. Mahasiswa diberikan sertifikat setelah Program Studi Independen Bersertifikat selesai yang mencantumkan status kelulusan mahasiswa dalam program, kompetensi, penjabaran kompetensi, durasi pembelajaran, capaian kompetensi yang diraih mahasiswa.

Dalam hal mitra perlu menugaskan peserta Studi Independen Bersertifikat pada anak usaha atau afiliasi yang ditunjuk, maka mitra wajib memberikan surat penugasan yang sah kepada peserta Studi Independen Bersertifikat untuk melakukan kegiatan pada anak usaha atau afiliasi yang ditunjuk. Penugasan ini harus atas persetujuan peserta Studi Independen Bersertifikat dan Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan (Ditbelmawa).

Penugasan pada anak usaha atau afiliasi dilakukan tanpa mengubah desain dan capaian pembelajaran program. Surat penugasan wajib diunggah ke *platform* Kampus Merdeka





dan disampaikan ke perguruan tinggi asal peserta Studi Independen Bersertifikat. Penilaian terhadap peserta Studi Independen Bersertifikat yang ditugaskan pada anak usaha atau afiliasi, dilakukan oleh anak usaha atau afiliasi tersebut dan sertifikat kegiatan diterbitkan oleh mitra.

#### **F. PEMBERI DANA**

Program Studi Independen Bersertifikat didanai oleh Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) Kementerian Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **G. PERSYARATAN PENERIMA BANTUAN**

##### **1. Mitra**

Mitra Studi Independen Bersertifikat memenuhi kriteria:

- a. Mitra Studi Independen Bersertifikat dapat berbentuk:
  - 1) Instansi pemerintahan yaitu badan, pusat, unit, dan/atau satuan kerja pada lingkup kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, atau pemerintah daerah; atau
  - 2) Badan hukum yaitu badan hukum perdata yang bereputasi baik, memiliki kinerja stabil tidak sedang dalam proses hukum, merger, atau akuisisi dengan badan hukum lain, setidaknya dalam masa pelaksanaan Studi Independen Bersertifikat;
- b. Sanggup menyediakan program berkualitas yang dirancang untuk memberikan keahlian atau keterampilan spesifik dunia kerja kepada mahasiswa yang relevan dengan kebutuhan Mitra;
- c. Mampu menyediakan tenaga Mentor profesional yang melakukan pendampingan secara intensif kepada mahasiswa peserta Studi Independen Bersertifikat dalam jumlah sesuai ketentuan rasio dengan mahasiswa;
- d. Berkomitmen untuk menjalankan Studi Independen Bersertifikat selama 4 (empat) sampai 5 (lima) bulan, yang ditunjukkan dengan adanya rencana pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan penilaian studi independen;



- e. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) badan/perusahaan, serta memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) atau izin operasional lainnya dalam lingkup sebagai lembaga penyedia:
  - 1) Jasa pelatihan;
  - 2) Peningkatan kompetensi;
  - 3) Pembelajaran;
  - 4) Penelitian; dan/ atau
  - 5) Pendidikan;bagi Mitra Studi Independen; dan
- f. Menyusun proposal sesuai dengan ketentuan dan diunggah di *platform* Kampus Merdeka.

Selain mitra Studi Independen Bersertifikat yang memenuhi kriteria di atas, Kemendikbudristek dapat menetapkan mitra Studi Independen Bersertifikat melalui jalur undangan atas pertimbangan kapasitas, rekam jejak dan reputasi mitra, relevansi bidang usaha/kerja/kegiatan mitra, serta pertimbangan lain dengan mengutamakan kepentingan peningkatan kompetensi mahasiswa.

2. Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)

DPL Studi Independen Bersertifikat dipilih oleh Mitra Studi Independen Bersertifikat berdasarkan kesesuaian dengan *project* atau bidang industri Mitra, dengan memenuhi ketentuan:

- a. Berasal dari program studi terakreditasi pada program diploma dua, diploma tiga, sarjana terapan, dan sarjana pada PTN maupun PTS di bawah koordinasi Kemendikbudristek;
- b. Memperoleh surat rekomendasi dari pimpinan perguruan tinggi untuk mengikuti Studi Independen Bersertifikat;
- c. Memiliki keahlian khusus dan pengalaman yang selaras dengan keahlian atau keterampilan yang dikembangkan oleh Mitra Studi Independen Bersertifikat yang



dituju, yang ditunjukkan dalam daftar riwayat hidup (*curriculum vitae*) yang diunggah dalam tautan pendaftaran yang disediakan;

- d. Memiliki komitmen dalam melakukan pendampingan, yang ditunjukkan dalam dokumen pengalaman/portofolio pendampingan; dan
- e. Memenuhi kualifikasi pada posisi yang dibuka dan dinyatakan lulus proses seleksi oleh Mitra Studi Independen Bersertifikat.

### 3. Koordinator Perguruan Tinggi (Koordinator PT)

Koordinator PT adalah Perwakilan yang ditunjuk Perguruan Tinggi, bertugas dan berkomitmen untuk melakukan sosialisasi di internal Perguruan Tinggi, mengawal pendaftaran mahasiswa dan menjembatani komunikasi antara Mitra Studi Independen Bersertifikat dengan Perguruan Tinggi, memantau para mahasiswa internal Perguruan Tinggi yang mengikuti Studi Independen Bersertifikat dari awal hingga akhir kegiatan Studi Independen Bersertifikat, termasuk membantu advokasi kebijakan kepada pimpinan Perguruan Tinggi terkait konversi sks.

Koordinator PT ditunjuk oleh Rektor/Ketua/Direktur atau Wakil Rektor/Wakil Ketua/Wakil Direktur pada Bidang Akademik sebagai Koordinator PT. Koordinator PT disarankan merupakan personalia yang memiliki kewenangan untuk mengkoordinir para pihak terkait di internal Perguruan Tinggi serta memiliki komitmen dalam memonitor perkembangan Mahasiswa selama mengikuti Studi Independen Bersertifikat. Koordinator PT disarankan merupakan pimpinan atau personalia yang kompeten di bidang:

- a. Pengembangan karier (*career development center*);
- b. Penjaminan mutu perguruan tinggi;
- c. Kerja sama perguruan tinggi; atau
- d. Pengembangan akademik.





Term of Reference (TOR)

## PELAKSANAAN PROGRAM MSIB ANGKATAN 3 TAHUN 2022

### PT Solusi Tiga Selaras (Solutif)

#### Tentang Solutif

**PT Solusi Tiga Selaras (Solutif)** sebagai bagian dari IFT Group berdiri sejak Desember 2020 dan berkantor pusat di Jakarta.

Dipimpin oleh Danny sebagai CEO, Solutif berfokus kepada industri Customer Experience (CX) yaitu penyediaan layanan menyeluruh baik di manajemen talenta, layanan proses bisnis alih daya (*Business Process Outsourcing*), konsultasi dan implementasi teknologi.

Solutif menjadi salah satu *business partner* solusi *Customer eXperience Genesys* di Indonesia. Genesys merupakan salah satu *top brand global* yang menyediakan Software-as-a-service (SaaS) Contact Center, telah melayani lebih dari 100 negara dan 7 tahun terakhir Genesys mendapat penghargaan dari **Gartner®** sebagai **Leader 2021 Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service**.

Layanan lain yang diberikan Solutif adalah platform **CallON.id & PeriksaLab.id**, dimana CallON merupakan platform untuk mempertemukan antara pemberi kerja dan pencari kerja khususnya dalam bidang Customer Experience dan khususnya di Contact Center, sedangkan PeriksaLab adalah platform yang bekerja sama dengan rumah sakit, klinik dan laboratorium menyediakan layanan kesehatan ke rumah atau kantor.

Sejak Juli 2021, Solutif menjadi Mitra Kampus Merdeka menyelenggarakan program Magang & Studi Independen Bersertifikat. Kami berupaya mendidik individu muda untuk mengembangkan keterampilannya menjadi profesional CX dalam memenuhi kebutuhan industri CX baik di dalam maupun luar negeri.

Informasi lengkap tentang Solutif di [www.solutif.co.id](http://www.solutif.co.id) dan IFT Group di [www.iftworld.digital](http://www.iftworld.digital)

1. PROGRAM MSIB ANGKATAN 3 TAHUN 2022

Tujuan Pelaksanaan:

### Tujuan Program MSIB

- **Magang:** Kemitraan strategis dengan MSIB membangun talent pool yang berkompeten dan terlibat menghasilkan karya nyata di industri.
- **SI:** Turut mengembangkan SDM Indonesia dengan skill global dengan penerapan studi kasus dan praktek agar mengasah kompetensi dan dapat bersaing dengan tenaga kerja lokal sampai mancanegara.

Solutif menyelenggarakan program Magang Bersertifikat dan Studi Independen Bersertifikat dengan rincian kuota per program sbb:

### Program MSIB Batch-3

Program	Quota
<b>Magang</b>	
Product Application Development	50
<b>Studi Independen</b>	
Cloud Engineering CX (Genesys)	100
Social Media Specialist	50

### 3. SYARAT & ALUR PENDAFTARAN

**Slide 1: Apa aja syarat pendaftarannya?**

- Mahasiswa internasional yang terdaftar di [KAMPUSMERDEKA.COM](https://www.kampusmerdeka.com)
- Mahasiswa yang telah memenuhi ketentuan pada sertifikat ST dengan status mahasiswa masih aktif pada 31 Des 2022. (Sesuai yudisium)
- Mendapatkan dengan spesifikasi minimal prosesor i3/i5, storage minimal 100 GB, RAM min 8 GB
- Khusus iOS - memiliki MacBook dengan spesifikasi minimal macOS 10.13, RAM 8 GB, Free 50 GB storage capacity
- Berkas/fitur untuk menyelesaikan studi hingga selesai
- Program Studi: Teknik Informatika, Teknik Komputer, Sistem Informatika, Sistem Komputer, Ilmu Komputer, Teknik Elektro, Manajemen, Sastra Informatika

**Slide 2: Alur pendaftarannya gimana?**

Diagram alur pendaftaran:

- Daftar di Website Kampus Merdeka
- Dapatkan kode APPROVAL KAMUS
- Menunggu
- Akumulasi atau pengisian bahan
- Revisi di Solutif

**Metode pembelajaran:** Live Online dan Self Learning, Mentoring, POG, dan Pratik

### 4. METODE PENDAMPINGAN & EVALUASI

- 4.1 Bimbingan Mentor setidaknya dua kali seminggu
- 4.2 Komunikasi melalui platform yang digunakan (mattermost dan email kantor)
- 4.3 Evaluasi tugas individu dan kelompok
- 4.4 Proyek Akhir atau Tugas Akhir
- 4.5 Sertifikasi ujian untuk Genesys Cloud



Khusus untuk Program Magang, dibuka tiga posisi sbb:

- Associate Product Owner
- Associate Quality Assurance
- Fullstack Laravel Developer



## 2. PELAKSANAAN PROGRAM

- 2.1 Periode Program : 18 Agustus 2022 sampai 31 Desember 2022.
- 2.2 Metode pelaksanaan dilakukan sepenuhnya secara daring.
- 2.3 Jadwal rinci lainnya mengikuti ketentuan dari Pokja MSIB Kampus Merdeka



## 5. INFORMASI LAINNYA

### Alamat Kantor PT Solusi Tiga Selaras

Wisma Staco, Jl. Raya Casablanca Kav 18, Menteng Dalam, Kec. Tebet, Jakarta, 12960  
marketing@solutif.co.id | +62 21-5021-1001

### Informasi lebih lanjut bisa menghubungi:

- Eka Budiana
- Email: [kampus.merdeka@solutif.co.id](mailto:kampus.merdeka@solutif.co.id)

### Profil PIC:



## Meet the Coaches





**Danny**

**Chief Executive Officer Solutif**

*Highly motivated, goal oriented professional with over 14+ years of extensive experiences in IT fields especially in Customer experience, CRM, Contact Center Area.*

*Certified: Various Certification such as Oracle Siebel CRM, IBM, Genesys*



**Eka Budiana**

**Chief Operation Officer Solutif**

*Executive with 15+ years of experience in operation, contact center and management consulting.*

*Last project: Digital Talent Scholarship Kominfo 2020*

*Soft Skill Subject Matter Expert*

*Certified: Competency Development, Trainer, CIAC, ContactCenterWorld*



## Lampiran B. Log Activity

*Pada Bagian ini berisi log activity dengan format sebagai berikut*

Minggu/Tgl	Kegiatan	Hasil
Minggu 1 (16-19 Agustus 2022)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Onboarding Solutif</li><li>▪ Pengenalan Genesys Cloud</li></ul>	Minggu pertama studi independent di mitra solutif x cloud computing for cx adalah melakukan perkenalan dengan mitra sekaligus dengan mentor dan teman genesys. mengenal apa itu genesys cloud computing dan bekerja dengan siapa saja sebagai mitra kerja.
Minggu ke-2 (22-26 Agustus 2022)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tugas : Merubah fungsi IVR dari decision ke switch sesuai dengan nama kelompok</li><li>▪ Tugas tambahan: merubah voice selamat datang</li></ul>	Minggu ke-2 Kegiatan MSIB bersama Solutif, kelompok saya diberikan dua kali tugas oleh bang Husein, dimana challenge pertama adalah unfuk membuat voice pilihan Bahasa Indonesia dan English pada rangkaian IVR di Genesys Cloud. Pada hari Jumat, sebagai pengganti live session, kami kembali diberikan challenge untuk mengganti voice Selamat datang di Kampus Merdeka

		menjadi voice yang boleh kami custom sendiri"
Minggu ke-3 (29 Agustus- 2 September 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penjelasan materi Project IFT Customer Success ke Student dan cara membuat architect message</li> <li>▪ Tugas: membuat flow untuk live chat</li> <li>▪ Pengenalan call flow</li> <li>▪ Genesys Cloud BYOC</li> <li>▪ Pengenalan Architect</li> </ul>	<p>Pada minggu ke-3 program Studi Independen Genesys Cloud Computing bersama Genesys, saya memulai pembelajaran pada hari Minggu dengan menonton rekaman dari sesi live session yang tak dapat saya hadiri karena ada keperluan laboratorium di kampus. Pada sore harinya, saya bersama rekan kelompok saya mengerjakan tugas yang diberikan oleh bang Husein, dimana kami harus membuat web chat pada mitra Call-On dan ONE, dan juga melakukan testimoni untuk berkomunikasi dengan admin agar dapat membuktikan jika rangkaian IVR yang telah kami buat sudah benar. Pada hari Jumat, saya kembali mengikuti live session dengan pembahasan menyambungkan panggilan dengan rangkaian IVR yang telah kami kerjakan dengan</p>

		<p>menggunakan Call Routing. Kami juga ditugaskan untuk mengerjakan hal yang serupa telah dibahas di live session.</p>
<p>Minggu ke-4 5-9 September 2022 )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penjelasan lanjutan Architect</li> <li>▪ Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 1-4</li> <li>▪ Pembahasan tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 1-4</li> <li>▪ Presentasi tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 1-4</li> </ul>	<p>Pada kegiatan minggu ini, kami awali dengan live session hari Senin, dimana mentor kami yaitu bang Husein menginstruksikan salah satu rancangan IVR pada artikel lesson Genesys Cloud, dimana kami akan membuat call center mengenai layanan animal care yang berisikan layanan untuk membuat janji dengan dokter hewan dan juga layanan mengenai pelaporan hewan hilang dan ditemukan. Pada IVR tersebut, bang Husein menggunakan berbagai audio prompt yang telah tersedia pada database Genesys Cloud. Setelah live session selesai, kami ditugaskan untuk membuat rancangan yang sama seperti yang telah dirancang oleh bang Husein. Rancangan lesson Animal Care dapat diakses pada</p>

		<p>laman:  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-2-create-initial-flow-add-starting-menu/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-2-create-initial-flow-add-starting-menu/</a>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-3-create-task-actions-main-menu/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-3-create-task-actions-main-menu/</a>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-4-create-reusable-tasks-pet-tracking-services/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-4-create-reusable-tasks-pet-tracking-services/</a> Di hari-hari berikutnya, masing-masing kelompok mengerjakan architect secara bertahap mengikuti lesson yang digunakan. Hari Jumat, kelompok kami mendapat bagian untuk presentasi paling awal.</p>
<p>Minggu ke-5 (12-16 September 2022 )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 5-7</li> <li>▪ Pembahasan Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 5-7</li> <li>▪ Presentasi Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 5-7</li> </ul>	<p>Minggu ke-5, kami ditugaskan kembali oleh bang Husein untuk melanjutkan rancangan architect Genesys Cloud Animal Care, lebih tepatnya pada lesson 5,6, dan 7. Pada lesson 5, kami ditugaskan untuk menambahkan reusable menu baru yang ditempatkan pada main</p>

	<p>menu, yaitu jump to appointments dan jump to pet tracking service. Kami juga diperintahkan untuk membuat menu Pet is lost dan pet is found sebagai dial call bagi pengguna untuk melaporkan bahwa hewan telah ditemukan maupun hilang. Pada lesson 6, kami tidak berfokus baik pada reusable menu maupun reusable task, melainkan pada beberapa perintah yang terdapat pada setting Genesys Cloud, seperti speech recognition, action, event handling, dan sebagainya. Tiap opsi memiliki fungsi yang berbeda-beda, seperti contohnya pada Speech Recognition yang memiliki fungsi untuk menerima perintah langsung dari suara penelpon, kami juga dapat mengubah keakuratan dari penerjemah suara agar</p>
--	--

		<p>dapat diterima oleh sistem. Pada lesson 7, kami diperintahkan untuk membuat opsi bahasa baru, yaitu bahasa Perancis dan menjadikannya sebagai Starting Menu agar segala flow yang menggunakan audio akan berubah menjadi prompt berbahasa Perancis. Jumat, 16 September 2022 saya mengikuti live session dengan pembahasan mengenai penjelasan dan demo Advanced Lesson: Obtain the Caller's Phone Number dan pembuatan dokumen presentasi hari Senin. Di hari Jumat, kami mempersiapkan dan melakukan briefing untuk presentasi Lesson 5,6,7 untuk hari Senin bersama kelompok lain. Artikel Advanced Lesson: Obtain the Caller's Phone Number dapat diakses pada</p>
--	--	---

		<p><a href="https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-obtain-callers-phone-number/">https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-obtain-callers-phone-number/</a> Lesson 5,6,7 dapat diakses pada: <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-5-organize-starting-menu-structure/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-5-organize-starting-menu-structure/</a></p> <p><a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-6-call-flow-default-configuration/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-6-call-flow-default-configuration/</a></p> <p><a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-7-add-additional-language/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-7-add-additional-language/</a></p>
Minggu ke-6 (19-23 September 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 8</li> <li>▪ Pembahasan tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 8</li> <li>▪ Presentasi tugas: Genesys Cloud Basic Lesson (Animal Care) 8</li> <li>▪ Tugas: Genesys Cloud Advanced Lesson 1-4</li> <li>▪ Pembahasan tugas: Genesys Cloud Advanced Lesson 1-4</li> <li>▪ Presentasi tugas: Genesys Cloud Advanced Lesson 1-4</li> </ul>	<p>Pada minggu ke-6 program MSIB Genesys Cloud Computing bersama Solutif, saya telah melakukan dua kali presentasi, untuk presentasi pertama pada hari Senin adalah untuk mempresentasikan hasil pengerjaan dari lesson 5,6,7 pada artikel lesson Genesys Cloud Animal Care yang dapat diakses pada laman <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-5-organize-starting-menu-">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-5-organize-starting-menu-</a></p>

		<p>structure/  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-6-call-flow-default-configuration/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-6-call-flow-default-configuration/</a>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-7-add-additional-language/">https://help.mypurecloud.com/articles/lesson-7-add-additional-language/</a> Artikel lesson 5,6,dan 7 Genesys Cloud Animal care berisikan instruksi pengerjaan penggunaan starting menu, konfigurasi call flow, dan pemilihan menu bahasa. Saya bersama kelompok saya juga menyelesaikan tugas Advanced Lesson dan mempresentasikan hasil pengerjaan kami ketika live session pada hari Jumat. Advanced Lesson berisikan mengenai instruksi untuk membuat rangkaian arsitek yang dapat mengkonfigurasi flow atau sistem untuk mendapatkan nomor telepon penelpon, sistem untuk membuat dan mengalihkan flow call center menjadi bahasa Perancis, dan membuat sistem antrian. Seluruh artikel Advanced Lesson dapat diakses pada</p>
--	--	--



		<p>laman:</p> <p><a href="https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-obtain-callers-phone-number/">https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-obtain-callers-phone-number/</a></p> <p><a href="https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-perform-bulk-prompt-import/">https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-perform-bulk-prompt-import/</a></p> <p><a href="https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-create-a-language-selection-starting-task/">https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-create-a-language-selection-starting-task/</a></p> <p><a href="https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-configure-queue-call-flow/">https://help.mypurecloud.com/articles/advanced-lesson-configure-queue-call-flow/</a></p>
<p>Minggu ke-7 26-30 September 2022 )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penjelasan mengenai Genesys Administrator</li> <li>▪ Genesys Division</li> <li>▪ Routing Method</li> <li>▪ Standard Routing</li> <li>▪ Evaluation Methods</li> <li>▪ All skills matching</li> <li>▪ Best available skills</li> <li>▪ Disregard skills, next agent</li> <li>▪ Genesys Administering</li> <li>▪ BYOC Premises</li> <li>▪ BYOC Premises – Customer VM Solution</li> <li>▪ Interaction Flows &amp; Queue Design</li> </ul>	<p>Minggu ke-7, saya mempelajari beberapa lesson yang sangat berkaitan dengan lesson utama yang akan dibahas oleh mentor dan dipelajari baik pada live session maupun pembelajaran mandiri, yaitu salah satunya adalah lesson <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/acd-evaluation-routing-methods/">https://help.mypurecloud.com/articles/acd-evaluation-routing-methods/</a>. Lesson tersebut terintegrasi dengan beberapa lesson lanjutan yang juga dipelajari di hari-hari berikutnya, seperti</p>

		routing setting, division overview, ACD queue routing, dsb.
Minggu ke-8 (3-7 Oktober 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manage DID</li> <li>▪ User Role</li> <li>▪ Tugas: Create User</li> <li>▪ Scripting</li> </ul>	<p>Minggu ke-8, saya mempelajari berbagai pembahasan, terutama pembahasan mengenai instruksi untuk menambahkan people, role, dan custom role pada user pribadi yang akan saya dan peserta lain buat. Pada hari Rabu, saya telah menambahkan people yang nantinya akan terintegrasi dengan role dan berbagai permissions yang telah ditentukan oleh mentor. Pada hari Kamis, saya telah menyelesaikan seluruh tugas dimana people yang telah saya buat telah terintegrasi dengan role yang juga telah saya buat sendiri dan beberapa permissions pada Genesys Cloud. Saya juga telah mencoba untuk melakukan dial pada akun saya dan uji coba yang dilakukan telah berhasil. Artikel pembelajaran mengenai instruksi seluruh penugasan</p>

		<p>pada minggu ini dapat diakses pada laman <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/add-people/">https://help.mypurecloud.com/articles/add-people/</a>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/configure-the-genesys-cloud-webrtc-phone/">https://help.mypurecloud.com/articles/configure-the-genesys-cloud-webrtc-phone/</a>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/about-roles-permissions/">https://help.mypurecloud.com/articles/about-roles-permissions/</a>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/about-roles-permissions/">https://help.mypurecloud.com/articles/about-roles-permissions/</a></p>
<p>Minggu ke-9 (10-14 Oktober 2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ External Trunk</li> <li>▪ IVR Advanced Scheduling</li> <li>▪ Call Routing</li> <li>▪ Create Queue</li> <li>▪ Schedule Group, Wrap Up Codes</li> </ul>	<p>Minggu ke-9, saya mengikuti live session dan juga mempelajari beberapa artikel lesson secara mandiri, diantaranya adalah pada live session hari Jumat, dimana kami diberikan instruksi untuk membuat dan mengkinfugrasi scheduling dan wap up codes yang juga dapat diakses pada laman <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/about-wrap-up-codes/">https://help.mypurecloud.com/articles/about-wrap-up-codes/</a> Pada minggu ini juga kami mempelajari mengenai konfigurasi voice salam selamat pagi, siang, dan malam secara otomatis pada</p>

		IVR. Konfigurasi tersebut dilakukan melalui input data pada IVR dengan memasukan perintah yang dapat mendapatkan waktu real time Jakarta (GMT +7).
Minggu ke-10 (17-21 Oktober 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interactions Routing</li> <li>▪ Create Outbound Route</li> <li>▪ Penjelasan tugas akhir</li> <li>▪ Membuat flowchart</li> <li>▪ Review flowchart</li> <li>▪ Revisi flowchart</li> </ul>	Minggu ke-10, saya mempelajari beberapa lesson secara mandiri dan mengikuti live session dengan pembahasan <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/create-outbound-route/">https://help.mypurecloud.com/articles/create-outbound-route/</a> . Minggu ini pembelajaran telah difokuskan pada pembuatan flowchart tugas besar, dimana kelompok saya berkesempatan untuk membuat pelayanan call center bank. Flowchart tersebut berisikan initial greetings menggunakan bahasa Inggris dan Indonesia dengan tambahan greetings selamat pagi/siang/malam yang telah terotomatisasi oleh sistem dengan menggunakan prompt. Kami juga membuat 3 pelayanan pada call center bank, yaitu dalam

		pengecekan saldo, membuat rekening baru, dan pelaporan rekening terblokir.
Minggu ke-11 (24-28 Oktober 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisi flowchart</li> <li>▪ Presentasi flowchart</li> <li>▪ Pengerjaan tugas akhir</li> <li>▪ Mentoring tugas akhir</li> </ul>	Minggu ke-11, saya mengikuti live session mengenai presentasi perevisian flowchart dan presentasi pada progress IVR. Flowchart yang telah kami selesaikan pada hari Senin sangat membantu kami dalam memulai pengerjaan IVR di kemudian harinya. Pada minggu ini, kami telah hampir menyelesaikan seluruh elemen pada rangkaian IVR yang kami buat, seperti pada beberapa menu layanan, contohnya pada layanan cek saldo dimana kami menambahkan flow collect input agar nasabah dapat memasukkan nomor rekening pada dial. Kami juga telah menginput beberapa prompt yang berisikan audio dan TTS pada menu dan task yang membutuhkan audio sebagai alat instruksi pada nasabah untuk melanjutkan

		langkah berikutnya pada dial call. Kami juga telah menyelesaikan seluruh keperluan di luar rangkaian IVR, seperti DID Number, Call Routing, dan Group Scheduling. Kami jugasudah memulai pengerjaan Scheduling.
Minggu ke-12 (31 Oktober – 4 November 2022 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengerjaan tugas akhir</li> <li>▪ Mentoring tugas akhir</li> </ul>	Minggu ke-12, saya melanjutkan dan mempresentasikan pengerjaan IVR pelayanan bank yang saya dan kelompok saya buat. Pada minggu ini, kamu telah menambahkan script, voicemail, queue, dan evaluate scheduling yang perlu direvisi setelah live session berlangsung.
Minggu ke-13 (7-11 November 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengerjaan tugas akhir</li> <li>▪ Mentoring tugas akhir</li> </ul>	Minggu ke-13, saya melanjutkan dan mempresentasikan progress dari tugas besar yang saya bersama rekan saya kerjakan, yaitu mengenai call center pelayanan bank. Di hari selasa, kami menerima revisi untuk memperbaiki scheduling, script, callback, dan voicemail. Kami telah

		menyelesaikan seluruh revisi pada hari Kamis dan telah mempresentasikan seluruh revisi tersebut di hari Jumat.
Minggu ke-14 (14-18 November 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengerjaan tugas akhir</li> <li>▪ Mentoring tugas akhir</li> <li>▪ Presentasi tugas akhir</li> <li>▪ Agents Performance Views</li> <li>▪ DNIS Performance Views</li> <li>▪ Tes pemahaman individu</li> <li>▪ Pengenalan Gathertown, company profile dan company culture oleh CEO Solutif, Kak Danny Ng</li> </ul>	Minggu ke 14, saya mempresentasikan hasil dari tugas akhir mengenai pelayanan bank beserta dengan flowchart dan seluruh revisi yang telah saya dan rekan saya kerjakan selama kurang lebih 3 minggu lamanya. Presentasi tersebut telah terselesaikan dan membuahkan hasil memuaskan dari mentor. Selain melakukan presentasi tugas akhir, saya juga melakukan tes praktek individual bersama mentor. Tes tersebut merupakan tes kemampuan dasar dalam merancang IVR mulai dari layanan untuk beralih ke bahasa yang akan menjadi bahasa default, membuat flow yang mengarah ke queue, dan membuat menu untuk kembali ke menu

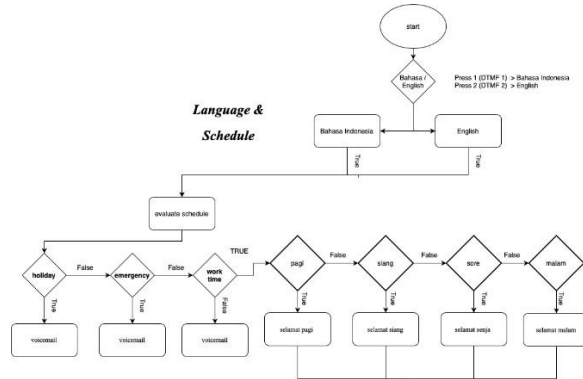
		<p>sebelumnya. Saya juga melaksanakan live session bersama CEO Solutif, yaitu kak Danny dengan pembahasan mengenai company profile dan work culture dari Solutif. Kami juga diperkenalkan dengan platform Gathertown, yaitu alternatif virtual bagi seluruh pegawai Solutif untuk melaksanakan meeting, bersantai, berkomunikasi, dan berbagai hal lainnya.</p>
<p>Minggu ke-15 (21-25 November 2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flow Performance Views</li> <li>▪ Ujian Sertifikasi</li> <li>▪ Presentasi tugas akhir</li> <li>▪ Agents Performance Views</li> <li>▪ Outbound Reporting</li> <li>▪ Monitor in Progress Interactions</li> <li>▪ Reports Overview</li> <li>▪ Choose Reports Use</li> </ul>	<p>Minggu ke-15, saya melakukan berbagai kegiatan, diantaranya pembelajaran mandiri yang sebagian besar adalah pembelajaran tentang performance dan reports view, live session dengan pembahasan mengenai reports dan ujian sertifikasi yang dilaksanakan di hari Jumat, 25 November 2022. Saya juga melakukan pembelajaran mandiri untuk persiapan ujian sertifikasi dengan membaca ulang berbagai lesson pembelajaran pada laman</p>



		help.puremycloud dan juga kisi-kisi yang diberikan oleh mentor selama live session berlangsung.
Minggu ke-16 ( 3-7 Jan 2022) )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengerjaan laporan akhir</li> </ul>	Minggu ke-16 saya melanjutkan pengerjaan laporan akhir yang mengacu pada template yang telah diberikan oleh Kampus Merdeka. Pengerjaan dari laporan yang sedang saya kerjakan telah mencapai pada tahap bab III, lebih tepatnya pada dokumentasi pengerjaan tugas akhir, cara kerja, pengumpulan lampiran, dan hasil analisa & kesimpulan.
Minggu ke-17 (28 November – 2 Desember 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengerjaan laporan akhir</li> </ul>	Minggu ke-17
Minggu ke-18 (5-9 Desember 2022 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengerjaan laporan akhir</li> </ul>	Minggu ke-18

Minggu ke-19 (12-16 Desember 2022 )	▪ Pengerjaan laporan akhir	Minggu ke-19
--	----------------------------	--------------

## Lampiran C. Dokumen Flowchart



**Layanan:**

1. Cek Saldo
2. Kartu Hilang
3. kartu terblokir

