ABSTRAKSI

Pelanggan merupakan aset utama bagi sebuah perusahaan, karena kunci keberhasilan dan keuntungan perusahaan terletak pada pelanggan. Dalam era teknologi informasi -dunia tanpa batas- saat ini, kebutuhan terhadap tersedianya layanan *call center* bukan lagi sesuatu yang asing, melainkan sudah jamak diinginkan kalangan bisnis. Hal ini dimaksudkan untuk lebih memberikan layanan kepada berbagai kalangan di luar, terutama pelanggan dan yang terkait dengan bisnis dan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, lembaga atau institusi bisnis lainnya.

Penilaian performansi menunjukkan efektivitas usaha suatu sistem kerja dan dilakukan dengan menilai keadaan sistem kerja tersebut pada saat ini untuk kemudian dibandingkan dengan target yang ingin dicapai, sehingga menggambarkan seberapa jauh target dapat tercapai, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Call Flow Model merupakan alur distribusi panggilan yang dilakukan oleh sistem call center, mulai dari panggilan yang masuk ke sistem call center sampai panggilan diterima oleh agent. Sebagai tolak ukur utama dalam menganalisis performansi call center Telkom, digunakan ukuran-ukuran yang terdapat pada alur distribusi panggilan call center 108 dan call center 147, seperti *telephone service factor* (TSF), *average speed answer* (ASA), *average talk time* (ATT), *average agent active* (AAA), dll.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa call center 108 memiliki performansi baik dengan memenuhi seluruh tolak ukur utama dalam call center Telkom, yaitu nilai TSF sebesar 98,27 %, nilai ASA sebesar 1,04 detik/panggilan, dan nilai ATT sebesar 28,10 detik/panggilan. Sedangkan call center 147 memiliki performansi kurang baik karena tidak memenuhi tolak ukur utama, yaitu nilai TSF sebesar 91,51 % dan nilai ASA sebesar 4,51 detik/panggilan.

Hasil analisis ini digunakan sebagai dasar perumusan solusi alternatif bagi peningkatan performansi call center Telkom, khususnya di Divre III.

Kata kunci : *call center, call flow model*

STTTELKOM