

ABSTRAKSI

Tidak dapat disangkal lagi bahwa pelayanan memegang peranan sangat penting, baik itu dalam bidang jasa ataupun barang. Para pelanggan mempunyai kebutuhan yang sangat besar akan kemudahan suatu proses yang mereka jalankan pada suatu konsumsi produk. Dengan meningkatnya kebutuhan pelanggan akan pelayanan, maka untuk memenuhi keinginan pelanggan tersebut dilakukan pembenahan dan peningkatan pelayanan. *Customer Relationship Management* (CRM) dapat menjadi solusi jitu dalam merancang strategi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya muncul apa yang dinamakan pelayanan 24 jam.

PT Garuda Indonesia telah memiliki layanan *call center*. Layanan tersebut dinamakan Garuda Call Center (08071807807). Layanan ini digunakan sebagai saluran komunikasi dan alat transaksi pelanggan. Informasi yang bisa didapatkan di Garuda Call Center meliputi informasi jadwal penerbangan, reservasi, *cargo*, menanyakan layanan Garuda Frequent Flyer, *phone check-in*, dan komplain.

Berdasarkan data evaluasi kinerja Garuda Call Center, ditemukan masih terdapat kendala yang kerap muncul, seperti banyaknya panggilan yang belum dapat disambungkan, keterlambatan dalam memberikan pelayanan, dan munculnya antrian yang terjadi pada jam-jam sibuk. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya angka *Abandon call* (panggilan yang ditolak masuk ke sistem karena sistem tersebut sedang penuh digunakan).

Dengan dukungan 108 line telepon dan 320 operator, pihak Garuda Call Center mendapatkan masalah dalam pengaturan operator tiap satuan waktu, untuk memenuhi aturan perusahaan yaitu *maximum abandon* (batas maksimal panggilan yang ditolak masuk kedalam sistem) sebesar 3 % per hari. Dengan demikian, perlu peninjauan kembali operasional layanan Garuda Call Centre untuk memenuhi aturan yang sudah ditetapkan.

Tingkat kedatangan panggilan Garuda Call Center memiliki frekuensi yang tinggi yaitu rata-rata setiap harinya pada perhitungan setiap hari sebesar 14.406 panggilan. Dengan tingkat kedatangan tersebut, Garuda Call Center mengalami rata-rata *abandon calls* sebanyak 22% dengan tingkat pelayanannya rata-rata satu pelanggan 138 detik atau 2 menit 18 detik. Pelanggan lebih sering menggunakan jasa layanan Garuda Call Center saat *week day* daripada *week end*. Selain itu, pelanggan lebih banyak menggunakan jasa layanan Garuda Call Center pada siang hingga sore hari daripada malam hingga pagi hari. Tingkat Waktu pelayanan operator pada waktu malam hari lebih lama daripada waktu pelayanan pada siang hari. Demikian juga, mendekati hari libur atau *week end* waktu pelayanannya makin lama.

Formulasi program linier menggunakan fungsi tujuan minimasi karena untuk meminimalkan jumlah operator sebagai batasan sehingga didapatkan jumlah operator yang optimal yang dapat mengatasi target maksimal 3% *abandon calls*. Dalam formulasi, nilai kendala berkaitan dengan periode (interval waktu) kerja operator.

Jumlah operator optimal yang dibutuhkan berdasarkan perhitungan setiap hari adalah 175 operator dengan utilisasi 0,875 dan 170 operator dengan utilisasi 0,9. Dengan hasil tersebut tidak perlu penambahan operator baru lagi tetapi dengan cara pemberdayaan dan penempatan operator yang ada seoptimal mungkin.

Kata kunci : *kedatangan panggilan, waktu pelayanan, operator call center, program linier.*