

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Telkom adalah suatu badan usaha yang berbentuk persero yang bergerak dalam bidang telekomunikasi di Indonesia. Sebagai operator telekomunikasi yang pertama di Indonesia PT. Telkom seharusnya dapat menjadi panutan bagi operator telekomunikasi lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis menuntut PT Telkom untuk selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggan dan calon pelanggannya. Kualitas suatu barang harus pula didukung oleh layanan prima. Untuk itu dalam rangka mengembangkan hubungan yang baik dan mendalam dengan para konsumennya PT. Telkom berusaha mendekati para pelanggannya. Kondisi inilah yang menempatkan sebuah contact center memiliki peran strategis dalam persaingan bisnis yang semakin ketat ini.

PT. Telkom menyediakan beberapa fasilitas yang dapat dengan mudah diakses oleh pelanggan (konsumen). Salah satunya adalah fasilitas untuk melakukan komplain atas pelayanan perusahaan yakni line 147. Layanan khusus (special service) ini, banyak memberikan informasi, mulai dari permintaan sambungan telepon baru, sambungan interlokal, informasi billing, pengaduan gangguan, buka tutup isolir, phonogram, permata, klaim, info produk, customer education, mutasi fasilitas telepon dan lain sebagainya (<http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/Telekomunikasi/2003/0614/tele2.html>).

Pelayanan 147 milik Telkom sebagai fasilitas untuk memudahkan pelanggan menyampaikan segenap keluhan atau pengaduan, memang sangat membantu konsumen. Fasilitas 147 ini setidaknya mengurangi kemiskinan akses konsumen untuk mengadu atas sikap tidak puas dengan layanan yang diberikan perusahaan.

Tetapi terkait dengan fasilitas 147 Telkom, ternyata di kalangan konsumen juga banyak catatan tak menyenangkan. Banyak konsumen mengeluhkan sikap petugas atau operator 147, baik menyangkut sikap (attitude), respons atas pengaduan lamban atau informasi yang diberikan tidak akurat. Selain itu, komplain yang diajukan konsumen tidak tercatat dengan baik, hingga pengadu harus melakukannya berulang-ulang. Ganti petugas operator maka untuk informasi respons atas komplain terpaksa diulang lagi dari awal, dan begitulah seterusnya. (<http://www.harian-global.com/news.php?item.5522.10>).

Berdasarkan uraian diatas maka diperlukan sebuah penelitian/riset untuk mengetahui perbaikan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan Contact Center 147 berdasarkan kebutuhan serta keinginan pelanggannya sehingga dapat membawa PT. Telkom menjadi salah satu perusahaan yang mampu memberikan layanan yang berkualitas dan terpercaya kepada pelanggannya.

Untuk menyelesaikan masalah tersebut digunakan metode Quality Function Deployment (QFD) sebagai penerjemah keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap contact center 147 dan karakteristik teknis yang mempengaruhi.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja yang menjadi atribut kebutuhan pelanggan dalam melakukan usulan peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom?
2. Elemen-elemen teknis seperti apa yang dapat dijadikan sebagai usulan peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom?
3. Bagaimana rancangan usulan peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan dalam melakukan usulan peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom.
2. Menentukan elemen-elemen teknis yang akan dijadikan sebagai usulan peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom?
3. Membuat rancangan usulan peningkatan Contact Center 147 PT. Telkom.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi PT. Telkom
 - a. Penelitian ini dapat digunakan oleh PT. TELKOM mengetahui kebutuhan pelanggan terhadap layanan Contact Center 147 PT. Telkom sehingga pada masa yang akan datang PT. Telkom dapat memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- b. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada PT. Telkom untuk dapat memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

2. Bagi peneliti

Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan pada waktu perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan sehingga hal ini dapat meningkatkan pengetahuan peneliti.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Contact Center yang diteliti adalah Contact Center 147 yang menangani Flexi CDMA PT. Telkom Bandung.
2. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menghubungi Contact Center 147 PT. Telkom dan Contact Center 116 PT. Telkomsel dalam periode bulan Juni 2007 s/d Juni 2008.
3. Pembanding dalam penelitian ini adalah Contact Center 116 PT. Telkomsel yang menangani Pre-paid (As, Simpati) PT. Telkomsel .

PT. Telkomsel dipilih sebagai pembanding karena Caroline Telkomsel Call Center sebagai yang terbaik, sehingga berhak menerima Call Center Award 2006 , berdasarkan penetapan dari Lembaga independen Center for Customer Satisfaction & Loyalty (CCSL). Hasilnya, dari seluruh perusahaan yang mengelola call center untuk pelanggannya, PT Telkomsel (caroline) mendapat poin tertinggi yaitu sebesar 93,2 persen, menggeser puluhan perusahaan skala nasional di sektor maskapai penerbangan, otomotif, perbankan, keuangan, telepon selular, perusahaan jasa, jasa kurir, asuransi, telekomunikasi, transportasi, dan perusahaan penyedia layanan internet. Selain itu call center Telkomsel juga dilengkapi sertifikat ISO 9001:2000 dengan standar internasional.

(<http://www.suarakarya-online.com/news.html?id=136513>)

Call Center milik Telkomsel diganjar predikat Excellence pada ajang internasional tentang kontak layanan pelanggan terbaik di Hong Kong. Telkomsel dinilai memberikan tingkat kepuasan tertinggi bagi pelanggan selular (www.detiinet.com).

4. Metode yang digunakan adalah metode QFD (Quality Function Deployment) sampai iterasi 2

5. Usulan perancangan yang diberikan hanya bersifat rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan.
6. Dalam melakukan penelitian ini tidak memasukkan aspek biaya.