

## ABSTRAKSI

PT Telkomsel sebagai pelopor perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi seluler di Indonesia telah menjadi *market leader* dibidangnya. Untuk mempertahankan posisi tersebut, selain dengan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas jaringan komunikasinya, perusahaan juga harus dapat mengelola pusat-pusat pelayanan pelanggan dengan baik mengingat peran dari pusat pelayanan pelanggan sebagai garda depan perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan. GraPARI (Graha Pari Sraya) sebagai salah satu pusat pelayanan pelanggan Telkomsel yang tersebar di 68 kota di Indonesia, telah menetapkan suatu kebijakan mutu yaitu “GraPARI Telkomsel berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, handal dan nyaman serta terus-menerus meningkatkan kinerjanya demi kepuasan pelanggan”. Berdasarkan kebijakan mutu tersebut, pihak *Service Quality* (SQ) yang merupakan bagian dari divisi Marketing PT Telkomsel Regional Jawa Barat selalu fokus untuk menjaga mutu pelayanan GraPARI yang ada diwilayah cakupannya yaitu Bandung, SO Dago, Cirebon, dan Tasikmalaya. Angket Mutu Pelayanan GraPARI yang berfungsi sebagai *form* penilaian pelanggan atas pelayanan GraPARI menjadi salah satu alat ukur bagi manajemen SQ untuk menilai performansi pelayanan dari GraPARI. Namun kendala yang dialami manajemen adalah data angket tersebut belum dikelola dengan baik. Sebagai solusi dari kendala tersebut, maka pada tugas akhir ini akan dirancang sebuah sistem informasi performansi mutu pelayanan GraPARI.

Sebelum merancang sistem informasi diperlukan gambaran menyeluruh dan kekurangan dari proses bisnis eksisting yang sudah ada dengan melakukan pemetaan aktivitas-aktivitas yang terjadi. Setelah mengetahui proses bisnis eksisting, dilakukan analisis untuk membuat proses bisnis perbaikan yang lebih efektif dan efisien. Pada perancangan ini, data-data diperoleh dengan melakukan pengamatan dan wawancara langsung ke bagian SQ divisi Marketing PT Telkomsel regional Jawa Barat. Pada pengembangan perangkat lunak, aplikasi dirancang menggunakan *ASP.net 2.0* dengan menggunakan database *SQLserver 2005*.

Berdasarkan pemetaan yang dilakukan pada proses bisnis eksisting, hasil menunjukkan terdapat 16 aktivitas yang terjadi pada proses bisnis eksisting. Setelah dilakukan perbaikan proses bisnis dengan menerapkan sistem informasi performansi mutu pelayanan GraPARI maka aktivitas berkurang menjadi 7 aktivitas.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan, bahwa sistem informasi performansi mutu pelayanan GraPARI dapat membantu bagian SQ divisi Marketing PT Telkomsel Regional Jawa Barat dalam mengelola angket mutu pelayanan GraPARI. Sistem informasi ini memiliki kemampuan dalam pengolahan data yang disertai proses perhitungan otomatis, dapat meng-*update* informasi dengan cepat, hasil pengolahan data ditampilkan dengan menggunakan alat bantu representasi data berupa grafik sehingga lebih mudah dalam menganalisisnya, dan dapat *online* dalam *web* sehingga mudah diakses melalui jaringan intranet Telkomsel Regional Jawa Barat.

Kata kunci : Performansi mutu pelayanan GraPARI, sistem informasi, Service Quality