

ABSTRAKSI

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan perusahaan terbesar yang bergerak di sektor jasa telekomunikasi di Indonesia. Dengan tingginya jumlah pelanggan TELKOM, maka sangat diperlukan perhatian yang khusus dalam hal pelayanan terhadap pelanggan. Sebagai suatu bentuk pelayanan langsung kepada pelanggan, PT TELKOM mempunyai suatu tempat khusus, yaitu PlasaTELKOM. PlasaTELKOM adalah outlet pelayanan milik TELKOM, yang sepenuhnya dikelola oleh TELKOM dan atau dikerjasamakan dengan mitra. PlasaTELKOM disediakan untuk melayani pelanggan, calon pelanggan, atau pengguna jasa TELKOM yang ingin dilayani secara langsung dengan berbagai kemungkinan latar belakang, baik mengenai kebutuhan akan segala informasi yang berkaitan dengan produk layanan TELKOM maupun untuk pemenuhan kebutuhan produk itu sendiri. Oleh sebab itu, fasilitas layanan di PlasaTELKOM tersebut harus menjamin pelanggan merasa nyaman. Fasilitas layanan melingkupi tempat yang memadai dengan jumlah pengunjung, keramahan CSR (*Customer Service Representative*), kecepatan dan ketepatan dalam pemberian layanan, serta waktu antrian yang masih bisa ditoleransi oleh pelanggan.

Rata-rata waktu tunggu pelanggan untuk layanan CSR di PlasaTELKOM Jalan Pahlawan No. 10 Semarang melebihi standar toleransi rata-rata waktu tunggu yang ditetapkan oleh PT TELKOM yaitu 10 menit. Disisi lain, rata-rata utilitas CSR pada beberapa interval waktu terutama pada waktu sibuk (*peak time*) tinggi dan di luar waktu sibuk (*peak time*) utilitas masih jauh di bawah utilisasi standar yaitu 77.5%. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat pelayanan CSR ataupun karena CSR masuk pada saat yang kurang dibutuhkan. Oleh karena itu, perlu ditentukan penjadwalan dan jumlah CSR yang optimal di PlasaTELKOM tersebut.

Penentuan penjadwalan dan jumlah CSR optimal ini menggunakan metode *Integer Linear Programming* dengan mempertimbangkan tingkat kedatangan, tingkat pelayanan CSR, serta standar utilitas yang diinginkan oleh PT TELKOM. Dalam penentuan penjadwalan CSR optimal tersebut digunakan shift eksisting dan shift per jam. Setelah didapatkan solusi optimal jumlah CSR dari *Integer Linear Programming*, selanjutnya akan dilakukan simulasi model antrian eksisting dan model usulan dari hasil *Integer Linear Programming*, baik dengan shift eksisting maupun shift per jam. Simulasi yang dilakukan dengan menggunakan software ProModel ini bertujuan untuk mendapatkan usulan yang terbaik.

Kesimpulan dari hasil penelitian adalah bahwa dengan menggunakan shift eksisting diperoleh jumlah CSR optimal adalah 8 orang, sedangkan dengan shift per jam diperoleh jumlah optimal 7 orang. Berdasarkan simulasi, model usulan dengan shift eksisting maupun shift per jam mampu mengurangi waktu antrian pelanggan. Dengan jumlah CSR 9 orang, rata-rata waktu tunggu pada kondisi eksisting adalah 12.46 menit dan rata-rata waktu pelanggan berada di dalam sistem adalah 24.98 menit. Dengan model usulan shift eksisting, rata-rata waktu tunggu menjadi 6.53 menit dan waktu pelanggan di dalam sistem menjadi 17.90 menit. Sedangkan model usulan dengan shift per jam, rata-rata waktu tunggu menjadi 7.67 menit dan waktu pelanggan berada di dalam sistem menjadi 19.19 menit. Dengan perbedaan 1 orang CSR ternyata pengaruh terhadap waktu antrian tidak terlalu signifikan. Sehingga solusi jumlah CSR optimal adalah berdasarkan shift per jam yaitu 7 orang.

Kata Kunci: *Customer Service Representative (CSR), Integer Linear Programming, ProModel, tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, antrian*