

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi dan informasi dewasa ini mengalami kemajuan yang begitu pesat yang membuat para pebisnis terutama dibidang telekomunikasi dan informasi melakukan peningkatan perbaikan maupun pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan bila dapat memenuhi harapan serta kebutuhan dari pelanggan. Namun, hal ini sulit untuk diwujudkan karena terdapat berbagai kendala. Dalam menyelesaikan atau memberikan pelayanan kepada pelanggan sering terjadi masalah yang membuat pelanggan merasa tidak puas. Hal inilah yang memicu suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan.

Saat ini, PT Telkom yang merupakan salah satu *provider* terbesar yang bergerak dibidang telekomunikasi dan informasi membutuhkan strategi yang tepat agar loyalitas pelanggan dapat terwujud. Selain itu loyalitas pelanggan dapat terbangun jika PT Telkom dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggan mengenai produk yang di tawarkan.

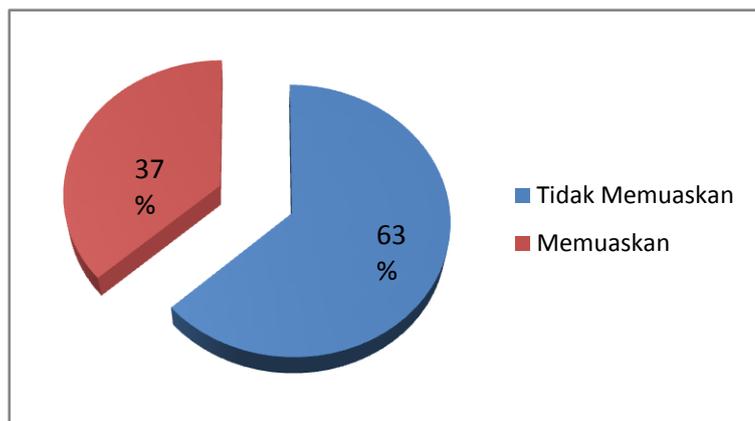
Call Center 147 merupakan salah satu upaya PT Telkom untuk memberikan kepuasan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan. Seperti diketahui, *Call Center 147* merupakan media yang menghubungkan antara pelanggan dengan PT Telkom. *Call Center 147* menyediakan informasi seputar produk yang ditawarkan, serta melayani keluhan pelanggan. Dengan adanya *Call Center 147* diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pelayanan terhadap pelanggan.

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul “usulan perbaikan kualitas penanganan gangguan pada *Call Center 147* berdasarkan pengukuran kepuasan pelanggan speedy segmen residensial,”(Astuti,2007) melakukan penelitian segmen

residensial kepada para pelanggan *speedy* yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda bergantung dari faktor demografi dan faktor sosial ekonomi. Pada penelitian ini sudah memperoleh usulan-usulan perbaikan dalam menangani gangguan pada *Call Center 147* yang menghasilkan kinerja aktual *Call Center 147* dan kesenjangan kualitas layanan untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah pelanggan serta menghindari terjadinya masalah yang sama dikemudian hari serta meningkatkan kinerja yang lebih unggul. Namun, penelitian sebelumnya ini hanya dibatasi pada pelanggan *Speedy* yang melaporkan gangguan kepada *Call Center 147*. Sedangkan penelitian lainnya yang berjudul “Usulan Perbaikan Penanganan Pelayanan Klaim Pelanggan *Speedy* Dengan Metode Lean Six Sigma (Study Kasus: PT. Telkom Kandatel Bandung),” (Eny,2010) memperoleh hasil penelitian Layanan dari Customer Care PT. Telkom Kandatel Bandung yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah layanan penanganan klaim pelanggan *Speedy*. Pencapaian kinerja layanan penanganan klaim pelanggan *Speedy* masih tergolong rendah karena memiliki kapabilitas proses yang masih jauh.

Sedangkan penelitian yang akan diteliti pada permasalahan ini akan mencakup keseluruhan pelanggan *Call Center 147* yang pernah melakukan komplain kepada *Call Center 147* yang mana pelanggan *Call Center 147* terdiri dari pelanggan *Telkomflexi*, *Speedy*, dan telepon rumah.

Sampai saat ini pelayanan secara nyata oleh para pelanggan yang pernah melakukan komplain kepada *Call Center 147* belum cukup memuaskan. Ini dibuktikan dengan hasil survei pendahuluan yang menunjukkan bahwa pelanggan yang tidak puas yaitu 63 % dibandingkan pelanggan yang puas hanya 37 %. Berikut grafik hasil survei pendahuluan:

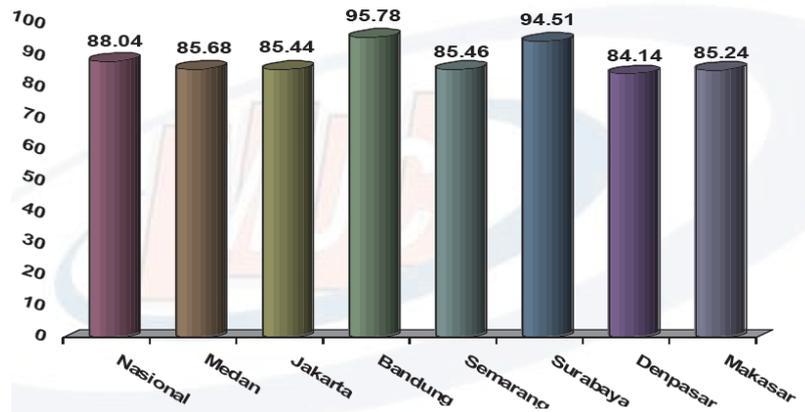


Gambar 1.1 Grafik Hasil Survei Pendahuluan

Hasil survei pendahuluan tersebut sejalan dengan indeks pelayanan *Call Center* 147 wilayah Bandung jika dibandingkan dengan hasil tingkat nasional. Performansi layanan dalam aspek kemudahan akses serta pelayanan operator yang diberikan oleh *Call Center* 147 kota Bandung masih dibawah performansi secara nasional untuk aspek kemudahan akses *Call Center* 147 yang terhubung kurang dari 5 detik hanya 85.00 % jika di bandingkan dengan tingkat nasional yaitu 95.24 %, begitu pula pada layanan operator saat mereka *Greetings* hanya 95.00% yang dibandingkan dengan tingkat nasional yaitu 95.79 %.

Hal ini sangat bertolak belakang dengan hasil dari index pelayanan Mystery Call 147 yang tercantum dibawah ini. Data index pelayanan *Call Center* 147 yang diperoleh dari laporan sementara Mystery Calling 147 kota Bandung menunjukkan hasil yang cukup bagus. Namun, ini perlu dipertanyakan karena Mystery Call 147 pelakunya adalah internal PT Telkom yang berpura-pura sebagai pelanggan sehingga perlu dilakukan survei secara langsung kepada pelanggan sebagai verifikasi data yang di peroleh pada survei pendahuluan yang dilakukan sebelumnya dengan melakukan wawancara langsung kepada pelanggan yang pernah menggunakan layanan *Call Center* 147. Berikut grafik index pelayanan data hasil Mystery Call 147 :

Index Pelayanan Call Centre 147



Gambar 1.2 Indeks Pelayanan Mystery Calling 147

Sumber : Telkom Kandatel Bandung

Berdasarkan permasalahan dan fakta tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Telkom memerlukan adanya suatu evaluasi terhadap kepuasan pelanggan pada layanan *Call Center* 147. Evaluasi ini diperlukan agar *Call Center* 147 di wilayah Bandung tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan adalah metode SERVQUAL. Metode ini membagi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

Dimensi SERVQUAL tersebut menjadi *Voice Of Customer* pada *Quality Function Deployment* (QFD). *QFD* merupakan metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan suara konsumen kedalam proses perancangan. Dengan diaplikasikannya metode QFD dan SERVQUAL dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi pada PT Telkom untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat tercapai.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Apa saja yang menjadi atribut kebutuhan responden yang menggunakan layanan *Call Center* 147 terhadap pelayanan gangguan *Call Center* 147 Bandung?

2. Seberapa jauh kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden atas pelayanan gangguan *Call Center 147* ?
3. Dimensi apa yang perlu di prioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan gangguan *Call Center 147* ?
4. Upaya apa yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan pelayanan di PT Telkom untuk meningkatkan kepuasan responden terhadap penanganan gangguan pada *Call Center 147* Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Melakukan identifikasi atribut kebutuhan responden yang menggunakan layanan *Call Center 147* terhadap pelayanan gangguan *Call Center 147* Bandung.
2. Mengetahui seberapa jauh kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden atas pelayanan gangguan *Call Center 147*.
3. Mengetahui dimensi apa yang perlu di prioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan gangguan *Call Center 147*.
4. Menentukan upaya yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan pelayanan di PT Telkom untuk meningkatkan kepuasan responden terhadap penanganan gangguan pada *Call Center 147* Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui kinerja dan kualitas pelayanan pada *Call Center 147* Bandung.
2. Dapat memberikan masukan bagi PT Telkom untuk memperbaiki kualitas penanganan gangguan *Call Center 147*.
3. Sebagai acuan PT Telkom untuk meningkatkan layanan demi mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah, sehingga ruang lingkup yang diuji lebih spesifik agar menghasilkan penelitian yang lebih efektif diantaranya:

1. Dimensi penilaian kualitas pelayanan yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Tahap perancangan konsep perbaikan kualitas layanan *Call Center* 147 hanya sampai interasi 2 (fase *Part Deployment*).
3. Makalah yang diteliti hanya terkait layanan pada *Call Center* 147 di wilayah Bandung.