

ABSTRAKSI

Tingkat kualitas pelayanan pada *contact center* merupakan salah satu komponen dari kualitas pelayanan jasa telekomunikasi yang disediakan oleh pihak operator, maka regulator menetapkan standar kualitas pelayanan pada *contact center* melalui Peraturan Menteri Koinfo. Pada tahun 2012 pihak DEPKOMINFO selaku regulator merancang perubahan tentang standar kualitas layanan jasa telekomunikasi untuk bidang *contact center*. Dengan adanya perubahan aturan tentang standar kualitas layanan ini disikapi dengan penolakan oleh sebagian besar pihak penyedia jasa layanan *contact center*, hal ini dikarenakan adanya kenaikan biaya yang harus ditanggung oleh penyedia jasa layanan *contact center*.

Pada penelitian ini akan menganalisis berapa besar kenaikan (pertambahan) biaya yang harus ditanggung oleh pihak penyedia jasa layanan *contact center*. Pemilihan *contact center* Caroline Telkomsel sebagai objek penelitian dikarenakan Caroline Telkomsel mempunyai *customer* terbanyak di Indonesia, yakni mencapai 140 juta *customer*, dengan ini *contact center* Caroline Telkomsel dapat dijadikan sebagai acuan bagi *contact center* yang lainnya. Penelitian ini menganalisis berapa besar penambahan biaya berdasarkan pertambahan jumlah *contact center agent*, apabila pihak Caroline Telkomsel menerapkan standar kualitas layanan jasa telekomunikasi tahun 2012. Pemilihan perhitungan pertambahan jumlah *contact center agent* untuk menghitung dampak kenaikan biaya yang harus ditanggung pihak *contact center* Caroline Telkomsel, dikarenakan biaya gaji *contact center agent* adalah komponen biaya utama dalam sistem operasional pada *contact center*.

Untuk memenuhi standar kualitas layanan jasa telekomunikasi yang diterbitkan oleh DEPKOMINFO selaku regulator yang tertera dalam *draft* tahun 2012 yakni 85% panggilan harus dilayani dalam 20 detik, pihak Caroline Telkomsel harus menambah 3 agen. Untuk memenuhi standar kualitas layanan jasa telekomunikasi tahun 2012 yakni yakni 90% panggilan harus dilayani dalam 30 detik, pihak Caroline Telkomsel harus menambah agen, sejumlah 3 agen. Dengan adanya penambahan 3 agen akibat perubahan standar kualitas layanan jasa telekomunikasi tahun 2012, maka pihak Caroline Telkomsel harus menanggung pertambahan biaya sebesar Rp341.100.714,00, dimana biaya ini terdiri dari biaya operasional per tahun dan biaya investasi peralatan. Untuk biaya operasional per tahun, pihak Caroline Telkomsel harus menanggung biaya sebesar Rp279.094.464,00. Sedangkan untuk biaya investasi peralatan, pihak Caroline Telkomsel harus menanggung biaya sebesar Rp 62.006.250,00.

Kata kunci : *Call center, Contact center, Service level, Standar kualitas layanan jasa telekomunikasi.*