

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia telekomunikasi semakin berkembang kian pesat. PT. Telkomsel merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa terbesar di Indonesia yang memiliki pelanggan lebih dari seratus juta pelanggan. *Call center* Telkomsel yang ditangani oleh PT. Infomedia Nusantara merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh Telkomsel untuk menampung keluhan pelanggan tersebut. Dengan demikian, pelayanan *call center* Telkomsel harus mengutamakan kepuasan pelanggan. Namun, pelanggan Telkomsel merasa pelayanan *call center* Telkomsel belum cukup memuaskan. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap kinerja pelayanan *call center* Telkomsel dan dilakukan perumusan rekomendasi dari hasil evaluasi tersebut.

Penelitian ini menerapkan konsep *fuzzy* pada metode *servqual* untuk dapat mengetahui nilai kepuasan pelanggan yang lebih jelas (tidak ambigu) serta menerapkan pula konsep *fuzzy* pada model Kano, untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih jelas dan upaya pemenuhan kebutuhan tersebut. Kemudian metode QFD digunakan untuk merancang rekomendasi perbaikan pada pelayanan *call center* Telkomsel.

Rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan pihak perusahaan serta melakukan studi literatur dan *benchmark* dengan perusahaan yang relevan. Rekomendasi yang diberikan diantaranya menambah frekuensi *monitoring* kualitas pelayanan serta menambah poin penilaian kualitas pelayanan, melakukan kombinasi peserta *calibration session*, menetapkan jumlah pengadaan *training*, memberikan tambahan jenis *training* menambah kriteria pemberian *award* kepada *agent* dan bentuk *award* yang diberikan, menyarankan bentuk soal yang tidak membingungkan dan menetapkan jumlah pengadaan tes PnP, menentukan bentuk konfirmasi status keluhan, menetapkan jumlah *update* keluhan *on process*, dan menetapkan peningkatan jumlah *call back*.

Kata kunci : Telkomsel, *call center*, *fuzzy*, *servqual*, Kano, QFD