

ABSTRAK

Telkomsel merupakan perusahaan operator telekomunikasi seluler yang ada di Indonesia. Perusahaan ini terus berusaha meningkatkan layanan kepada konsumennya selama 24 jam melalui kantor *call center* dimana konsumen dapat memberikan keluhan terkait jaringan baik telepon maupun internet dan juga mendapat masukan dari pihak Telkomsel baik terkait promo produk maupun informasi tentang produk yang digunakan oleh konsumen.

Kantor *Call Center* Telkomsel merupakan kantor yang aktif selama 24 jam sehingga desain interior pada kantor tersebut harus menunjang seluruh kebutuhan pekerjaannya dimana pekerja ini menghabiskan sebagian besar waktu kesehariannya di kantor. Namun pada kenyataannya, penerapan desain interior Kantor *Call Center* Telkomsel ini memiliki kekurangan yang belum menunjang secara optimal kebutuhan pekerja dimana hal ini berkaitan dengan kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya untuk melayani konsumen. Hal tersebut memberi pengaruh besar terutama pada agen *call center* dalam melayani konsumen Telkomsel yang cenderung melakukan pekerjaannya secara berulang-ulang dalam melayani konsumen Telkomsel dimana konsumen tersebut memberikan keluhannya sehingga tidak jarang menimbulkan perasaan jenuh pada agen tersebut karena kurangnya fasilitas pendukung disela waktu kerja. Dengan menerapkan konsep perancangan “SPACE”, kantor yang dirancang ulang akan menjawab permasalahan interior baik secara teknis maupun non-teknis dimana hal ini dapat mengoptimalkan penunjang kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya untuk melayani konsumen.

Kata Kunci: Kantor Call Center Telkomsel, Desain Interior, Produktivitas Kerja

ABSTRACT

Telkomsel is the company's existing mobile telecommunications operator in Indonesia. The company is constantly trying to improve the services to its customers for 24 hours through call center office where consumers can provide network-related complaints either the phone or the internet and also can get input from Telkomsel related of promo products or information on products used by consumers. Telkomsel Call Center Office is an active-24 hours office thus the interior design at the office should support the entire needs of workers where workers spent most of the time in daily at the office. But in fact, the application of interior design at Telkomsel Call Center Office has flaws that have not been optimally support the needs of workers where this pertinent to support the comfort of workers for increasing their productivity works to serve the consumer. It gives big influence especially in call center agents serving Telkomsel consumers which tends to do their work repeatedly accepting consumers giving their complaints thus it's not uncommon to engender the bored-feeling on these agents due the lack of supporting facilities among the working time. By applying the concept of "SPACE", the redesigned office will answer the interior problems both technical as well as non-technical where it can optimize comfort support of workers in order to enhance the productivity of their work to serve the consumers.

Keywords: Telkomsel Call Center Office, Interior Design, Productivity of Works