

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat mendorong setiap pelaku bisnis telekomunikasi tidak hanya mempertahankan kualitas produk tetapi juga layanan atau jasa. PT Telkom sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi harus memperhatikan pentingnya layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Layanan yang disediakan oleh PT Telkom untuk memberikan kepuasan sekaligus menumbuhkan loyalitas pelanggan, yaitu dengan menerapkan layanan Call Center salah satunya adalah Call Center 147.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas penanganan gangguan pada Call Center 147 berdasarkan pengukuran kepuasan pelanggan Speedy segmen Residensial dengan menggunakan kusioner. Kusioner disebarakan kepada pelanggan Speedy segmen Residensial yang pernah melaporkan gangguan pada Call Center 147 pada periode Oktober 2006 sampai Januari 2007 dengan menggunakan metode convenience sampling dengan jumlah sampel sebanyak 103 responden.

Analisa kualitas layanan Call Center 147 dilakukan dengan melihat sikap responden terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan Speedy dan kondisi pelanggan saat melaporkan gangguan pada Call Center 147. Karakteristik pelanggan berbeda-beda tergantung dari faktor demografi dan kondisi sosial ekonomi, pengalaman mereka menggunakan layanan internet Speedy. Pelanggan menggunakan 4 dimensi dasar dalam melakukan penilaian kualitas jasa berdasarkan teori parasuraman. Empat dimensi tersebut adalah Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Empathy (empati), dan Assurance (jaminan). Adanya perbedaan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima, akan menimbulkan kesenjangan kualitas layanan. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan akan menimbulkan perasaan tidak puas. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan maka akan menghasilkan perasaan puas dan jika pelayanan tidak berbeda dengan harapan akan dikatakan bahwa harapan telah terpenuhi. Meskipun harapan terpenuhi adalah pernyataan yang positif untuk pelanggan, tetapi hal ini tidak akan menghasilkan perasaan puas yang cukup kuat. Kepuasan baru benar-benar dirasakan oleh pelanggan, bila kenyataan melebihi harapan mereka.

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dihasilkan dari tahap ini sangat besar pengaruhnya dalam membangun loyalitas pelanggan Speedy. Pelanggan yang puas terhadap kualitas jasa akan berpengaruh pada loyalitasnya terhadap perusahaan, bila pelanggan merasa puas dapat mempengaruhi satu saja teman atau rekannya mengenai kehebatan suatu produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan dan akhirnya mendatangkan seorang pelanggan baru.

Selain itu, kinerja aktual dari Call Center 147 dinilai juga dari standarisasi pelayanan Call Center 147 dan jadwal petugas Call Center 147. Dari hasil pengamatan terhadap kinerja aktual Call Center 147 dan kesenjangan kualitas layanan dapat diperoleh usulan-usulan perbaikan kualitas penanganan gangguan Speedy pada Call Center 147. Dengan adanya usulan perbaikan kualitas layanan, sehingga Call Center 147 dapat meningkatkan kemampuannya dalam penyelesaian masalah pelanggan dan menghindari munculnya masalah yang sama di kemudian hari serta meningkatkan performansi pelayanannya agar lebih unggul. Dengan performansi yang meningkat, diharapkan pelanggan dapat menerima layanan yang terbaik dan optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produk Telkom.