ABSTRAK

Seiring perkembangan dunia telkomunkasi yang semakin maju dan persaingan antar operator semakin ketat ,maka pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus semakin baik. PT. Telkomsel dalam melayani pelanggan mempunyai berbagai jenis layanan. Salah satunya adalah Caroline (Customer Care by Online).

Caroline memberikan 3 buah jenis layanan yaitu informasi,permintaan dan keluhan. Untuk keluhan yang tidak bisa diselesaikan oleh officer maka harus diekskalasi ke staf dukyan menggunakan aplikasi GTX. Kelemahan aplikasi ini yaitu sistemnya FIFO. Padahal setiap keluhan masuk mempunyai 3 kriteria yaitu segmen,kategori dan waktu. Untuk mengatasi masalah tersebut telah dibangun sistem pendukung pengambilan keputusan yang dapat memberikan usulan dalam menangani masalah pelanggan. Dalam tugas akhir ini segmen pelanggan yang dibahas adalah pelanggan pasca bayar. Metode yang digunakan dalam membangun tugas akhir ini yaitu MAUT dan RAHP, kedua metode ini bekerja secara terpisah.

Diantara dua metode (MAUT&RAHP) yang digunakan mempunyai karakteristik yang berbeda, dari sisi waktu pemrosesan MAUT lebih baik dari RAHP. Dari sisi hasil akhir untuk Kasus Uji dengan data yang sedikit baik MAUT maupun RAHP menghasilkan usulan prioritas penanganan dengan hasil akhir yang sama , sedangkan untuk kasus uji dengan data yang lebih banyak dan majemuk (kriteria yang komplek seperti segmen,kategori dan waktu yang berbeda) metode RAHP menghasilkan usulan prioritas penanganan masalah yang lebih baik jika dibandingkan dengan metode MAUT.

Berdasarkan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang disebarkan ke lokasi studi kasus penelitian diperoleh rata-rata indeks kepuasan pengguna (CSI) secara keseluruhan sebesar 78.1667 %. Hal ini berarti pengguna puas dengan sistem yang dibuat.

Dari penelitian tugas akhir ini didapatkan kesimpulan bahwa Sistem pendukung pengambilan keputusan yang dibangun memiliki konsep penilaian yang lebih baik jika dibandingkan sistem existing.

Kata kunci : CallCenter,Customer Ticket,MSISDN,Dukyan,Segmen