

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pada hakekatnya berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan membina hubungan dengan pelanggan sebagai realisasi dari misi perusahaan, yaitu mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal. Salah satunya dengan menyediakan layanan untuk menampung keluhan pelanggan. Dengan adanya sikap pelanggan yang kritis, menyebabkan banyaknya jumlah *Customer Complaint (CC)* yang diterima.

Pada PT.Telkomsel Regional III Jakarta, analisis CC dilakukan secara manual setelah bagian teknis menerima data CC dalam bentuk *hardcopy*, dimana proses ini membutuhkan waktu yang cukup lama. Jika CC yang diterima banyak dan beragam, maka analisa dan pembagian tugas lapangan bisa memakan waktu berjam-jam bahkan berhari-hari. Tentu saja hal ini memperpanjang waktu proses penanganan CC.

Oleh karena itu diperlukan suatu metode analisis berbasis komputer yang dapat membantu bagian manajemen dalam memecahkan permasalahan dasar, yaitu dengan menentukan prioritas penanganan CC sebelum melakukan pendistribusian data CC ke bagian teknis operasional. Dengan penanganan CC yang lebih terarah, maka sumber daya manusia yang ada bisa teroptimalkan dan kualitas servis bisa dipertahankan sekaligus ditingkatkan. Adapun proses penentuan prioritas akan dijalankan dengan memperhitungkan seluruh faktor yang terlibat.

Dalam Tugas Akhir ini telah dikembangkan suatu Sistem Pendukung Keputusan proses penentuan prioritas penanganan CC yang mampu memberikan informasi prioritas penanganan CC kepada bagian manajemen dengan menerapkan metode *Value Analysis (VA)* dengan *Breakdown Problem Category (BPC)* sebagai pengklasifikasian CC dan metode pembobotan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dan *Analytic Network Process (ANP)*. Dan kedua metode pembobotan tersebut memberikan hasil yang sesuai dengan hasil analisa manual, akurat karena adanya pengakomodasian semua faktor-faktor yang terlibat dan konsisten karena adanya nilai/bobot dalam penilaian penanganan CC.

Kata kunci : *Customer Complaint (CC)*, *Value Analysis (VA)*, *Breakdown Problem Category (BPC)*, *Analytic Hierarchy Process (AHP)*, *Analytic Network Process (ANP)*