

ABSTRAK

USULAN PERBAIKAN LAYANAN PENANGANAN KLAIM PELANGGAN SPEEDY DENGAN METODE LEAN SIX SIGMA

(Studi Kasus: *Customer Care* PT. Telkom Kandatel Bandung)

Oleh

ENY SHOLIKAH PUJIHASTUTI

NIM: 112051013

Customer Care PT. Telkom merupakan *front office* bagian yang penting dalam penyediaan jasa PT. Telkom yang merupakan perantara PT. Telkom dengan pelanggan, yang akan menerima segala opini, saran, maupun komplain dari pelanggan kemudian akan disampaikan kepada bagian perusahaan sesuai dengan jenis permasalahan yang ada. Sehingga bagian ini sangat penting dalam membentuk citra perusahaan di mata pelanggan, baik buruknya kinerja perusahaan dapat diwakili melalui kinerja yang ditunjukkan oleh *Customer Care*. Sejalan dengan fokus PT. Telkom yang dalam menjalankan proses bisnisnya berfokus kepada pelanggan dimana dalam pelayanannya berusaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu *Customer Care* harus selalu berusaha meningkatkan kinerja pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan kinerja layanan ini perlu dilakukan apabila perusahaan menginginkan pelanggannya tetap setia dan bahkan meningkatkan jumlah pelanggan.

Layanan dari *Customer Care* PT. Telkom Kandatel Bandung yang perlu ditingkatkan kinerjanya adalah layanan penanganan klaim pelanggan Speedy. Pencapaian kinerja layanan penanganan klaim pelanggan Speedy masih tergolong rendah karena memiliki kapabilitas proses yang masih jauh dari enam sigma, terutama untuk kategori *waste waiting* yang hanya memiliki kapabilitas proses sebesar 2,44 sigma. Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan diketahui bahwa aktivitas-aktivitas yang tergolong kedalam *Non Value Added* (NVA) sebesar 11%, *Business Value Added* (BVA) sebesar 63%, dan *Real Value Added* (RVA) sebesar 26%. Selain itu juga masih terdapat banyak aktivitas pemborosan (*waste*) yang ada dalam penanganan klaim pelanggan Speedy, seperti koreksi terhadap ketidaklengkapan formulir, petugas menunggu hasil permintaan data *usage* dari bagian Multimedia, pembuatan dokumen yang berlebihan, dan lain-lain. Beberapa alasan dan fakta tersebut mengindikasikan bahwa diperlukan suatu perbaikan kinerja dari layanan penanganan klaim pelanggan Speedy.

Penelitian ini dengan metode Lean Six Sigma yang menggunakan fase-fase DMAI (*Define, Measure, Analyze, dan Improve*) diawali dengan pendefinisian dan pemahaman proses pelayanan eksisting melalui *service blueprint* dan *flowchart* sehingga dapat diketahui jenis-jenis *waste* (pemborosan) yang terjadi serta atribut pelayanan yang mempengaruhi kinerja pelayanan penanganan klaim pelanggan Speedy. Kemudian dilakukan pengukuran terhadap *waste* dan atribut pelayanan sehingga diperoleh *waste* kritis dan atribut pelayanan kritis, dan akhirnya diketahui atribut yang berpengaruh terhadap kualitas (*critical to quality*). Dari *critical to quality* dianalisa faktor penyebabnya, kemudian disusunlah alternatif perbaikan yang pada akhirnya diperoleh usulan perbaikan.

Dari penelitian ini diperoleh kategori klaim pelanggan Speedy yang paling kritis yaitu kategori *usage* serta terdapat empat kategori *waste* kritis yaitu: *waste waiting*, *excess processing*, *NUE*, dan *defect*. Dengan menggunakan pendekatan *value analysis* diperoleh alternatif perbaikan terbaik, dengan *value* sebesar 1,208 yaitu alternatif kombinasi antara pengajuan klaim secara *online*, optimalisasi penggunaan *software*, dan pembuatan SOP, sosialisasi, dan monitoring penanganan klaim. Hasil penerapan *improvement* apabila dibandingkan dengan kondisi eksisting lebih baik yaitu menghasilkan estimasi peningkatan kinerja dengan peningkatan aktivitas RVA (*Real Value Added*) dari 26% menjadi 40%, penurunan NVA (*Non Value Added*) dari 11% menjadi tidak ada sama sekali, dan peningkatan *sigma level* dari masing-masing *waste*.

Penelitian ini telah menghasilkan perbaikan-perbaikan dari kinerja layanan penanganan klaim pelanggan Speedy yang dilihat dari efisiensi aktivitas, jumlah kecacatan (pelanggan merasa kinerja rendah), maupun *sigma level*. Efisiensi aktivitas terlihat dari peningkatan aktivitas yang tergolong RVA (*Real Value Added*) sebesar 53% dan penurunan NVA (*Non Value Added*) sebesar 100%. Jumlah kecatatan juga mengalami penurunan yang besar terutama pada *waste waiting* yaitu dari 171.429 menjadi 27.400, sedangkan nilai sigma dari *waste waiting* awalnya sebesar 2,44 setelah perbaikan menjadi 3,42. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi sebaiknya dilakukan penelitian pengembangan dari penelitian ini yaitu penelitian dengan memperhitungkan waktu masing-masing aktivitas dan memperhitungkan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang diperlukan.

Kata Kunci: Kinerja, *Servperf*, Lean Six Sigma