

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) adalah anak usaha Telkom Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi seluler. Perusahaan ini adalah operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia, dengan mengoperasikan 236.000 unit BTS untuk melayani lebih dari 170 juta pelanggan, sehingga perusahaan ini menguasai hampir 60% pasar telekomunikasi seluler di Indonesia pada tahun 2020. Dengan capaian tersebut, perusahaan ini juga menjadi operator seluler terbesar keenam di dunia. Bekerja sama dengan 575 mitra roaming, layanan perusahaan ini kini dapat digunakan di 200 negara di seluruh dunia.

Telkomsel beroperasi dengan menggunakan teknologi GSM, 3G (akan dimatikan pada akhir tahun 2023), 4G LTE, dan 5G di frekuensi 900/1800 MHz. Produk, paket dan layanan dari Telkomsel juga sangat beragam seperti : Telkomsel Prabayar (yang sebelumnya bernama simPATI, Kartu As, LOOP, Kartu Facebook), Telkomsel Halo (produk pascabayar), Telkomsel Orbit (layanan internet menggunakan modem wifi), paket kuota belajar, roaming, video, games, music, dll. Seluruh pusat layanan pelanggan Telkomsel ditetapkan dengan nama GraPARI Telkomsel yang tersebar di berbagai kota dan provinsi di Indonesia. Berkaitan dengan banyaknya produk dan layanan Telkomsel yang semuanya mengarah ke *lifestyle digitalization*, bukan tidak mungkin akan terjadi error sistem, *anomaly*, atau bahkan human error / kesalahan dalam pengoperasian produk/layanan. Adanya GraPARI sebagai pusat layanan Telkomsel menjadi wadah utama bagi pelanggan untuk bertanya, menyampaikan keluhan, bahkan meminta solusi jika terjadi masalah terhadap produk / layanan tertentu. Belum lagi maraknya kasus penipuan, seringkali membuat pelanggan merasa dirugikan, sehingga jumlah kunjungan pelanggan ke GraPARI meningkat di awal tahun 2023 ini.

Penelitian terkait Sistem Antrean Gerai Telkom pernah ditulis oleh Tri Febrianti pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Sistem Antrian Pada Customer Service Representative (Csr) Di Pt. Telkom Indonesia Kandatel Bandung (Studi Kasus: Plasa Lembong Dan Rajawali)” [1], yakni dengan pendekatan Lokasi Plasa,

jumlah pelanggan yang datang, jumlah pelanggan yang mengantri, jumlah CSR, waktu tunggu pelanggan, dan waktu pelanggan dilayani. Hasil dari penelitian adalah didapati kedatangan pelanggan CSR Plasa Telkom diasumsikan mengikuti distribusi *Poisson* dan waktu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan termasuk dalam distribusi Eksponensial. Jumlah CSR untuk mengoptimalkan antrian adalah 4 CSR untuk Plasa Lembong dan 3CSR untuk Plasa Rajawali, yang mana karena jumlah pelanggan yang datang di Plasa Lembong lebih banyak daripada Plasa Rajawali.

Dari penelitian tersebut, dapat ditentukan topik yang disoroti adalah antrian pelanggan dalam kurun waktu kedatangannya di Grapari. Sedangkan dalam penelitian ini fokus antriannya adalah kurun waktu penanganan keluhan pelanggan yang datang ke Grapari wilayah Jawa Timur. Potensi pelayanan GraPARI harus bisa dimaksimalkan khususnya dalam hal complain handling. Tingginya kualitas layanan dapat dilihat dari kuantitas pelanggan yang datang, model antrean yang rapi dan nyaman, serta solusi yang cepat dan tepat dari para customer service untuk segala keluhan yang diajukan pelanggan.

Alur pelayanan GraPARI sudah diatur dengan pengelompokan case yang dibawa pelanggan, yaitu :

1. Pembelian Pulsa, aktivasi nomor Prabayar/pascabayar, pembayaran produk pascabayar, dan Ganti Kartu .
2. Keluhan penipuan, balik nama, error produk, salah transfer, dan hal-hal yang tidak ada dalam tools mesin MyGrapari.

Untuk *case* pada poin 1 , di GraPARI sudah tersedia sebuah mesin bernama MyGrapari, dimana tanpa perlu interaksi dengan customer service, pelanggan dapat menyelesaikan permintaan dengan cepat secara mandiri dan cepat (masih ada *ambassador (person)* yang mengarahkan tata cara pengoperasian MyGrapari).

Untuk *case* poin 2, dimana pelanggan harus mengantre dan berbicara dengan customer service karena keluhannya tidak dapat diselesaikan di mesin MyGrapari, dan sebagai penanganan dari complain masih diperlukan eskalasi dari CS ke divisi terkait, masih melalui proses approval dokumen ke tim *back office* dan segala bentuk syarat dan ketentuan , sehingga seringkali tidak ada jaminan *case* pelanggan tersolusikan saat pelanggan meninggalkan gerai. Hal tersebut sudah

menjadi hal yang dapat dimaklumi pelanggan karena masalah yang diajukan cukup pelik, namun harusnya ada sebuah sistem monitoring yang memudahkan pihak GraPARI dan *back office* untuk handling case sehingga customer tidak menunggu *case solved* terlalu lama dan memberikan *feedback* yang positif.

Keberhasilan *Service Quality* GraPARI meliputi 3 hal, yakni : total customer visit, penyampaian informasi seputar produk yang akurat (*well feedback*), *complain handling* yang tidak melebihi jangka waktu yang ditentukan. Maka dari itu dibuatlah “Sistem Optimasi Antrian Penanganan Keluhan Pelanggan” sebagai serangkaian proses analisa yang dimulai sejak pelanggan datang ke GraPARI, penyampaian keluhan, eskalasi case dari CS ke divisi terkait, proses sirkulasi case di pihak *back office* hingga persetujuan dokumen, pengembalian laporan case tereksekusi dan persetujuan dari *back office* ke GraPARI, penginformasian *case* telah *solved* dari GraPARI ke pelanggan, hingga *feedback* pelanggan dari *case* yang sudah terselesaikan.

Realita yang sudah berjalan selama ini adalah, GraPARI membuat eskalasi *case* ke divisi terkait untuk investigasi. Setelah dilakukan investigasi, dibuatlah dokumen berita acara kronologis yang disampaikan ke *back office*, setelah itu dokumen berita acara dimintakan persetujuan untuk dibuat nota dinas ke divisi eksekutor penanganan *case*. Laporan *case solved* dari tim *back office* disampaikan ke GraPARI melalui email. Di Jawa Timur terdapat 43 GraPARI dengan 1 *back office* yang bertempat di Surabaya, sehingga proses antrean dokumen cukup kompleks di sisi *back office*. Belum lagi ada beberapa *case* yang proses investigasinya cukup pelik sehingga memakan waktu yang lama di sisi GraPARI sehingga ketika sampai ke *back office*, *case* tersebut harusnya dapat persetujuan lebih cepat, meskipun masuknya ke dalam *back office* di antrean terakhir. Maka dari itu, dalam menganalisa trafik dokumen pengajuan diperlukan parameter jumlah pelanggan yang visit dan mengajukan keluhan, berapa antrean pelanggan yang mengajukan keluhan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan pelanggan hingga masalahnya terpecahkan, serta di akhir adalah *feedback* dari pelanggan apakah pelanggan puas terhadap solusi yang sudah dilakukan oleh perusahaan.

Feedback yang bagus oleh pelanggan akan dibuktikan dengan analisa SLA (*Service Level Agreement*) yang cepat dan loyalitas customer (LOS : long of stay) dalam berlanggan produk Telkomsel.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana data kunjungan pelanggan ke GraPARI yang mengajukan complain?
2. Bagaimana model antrian dokumen pengajuan dan verifikasi dari GraPARI ke *back office*?
3. Bagaimana optimasi *complain handling customer* setelah menerapkan model antrean dari penelitian?

1.3 Tujuan

Tujuan Penelitian ini antara lain :

1. Mendapatkan data penanganan keluhan pelanggan yang datang ke Grapari.
2. Memodelkan alur antrian dokumen dari Grapari ke *back office* menggunakan algoritma *rule based*.
3. Membuat optimasi *complain handling* yang dapat mempercepat proses verifikasi dokumen secara tepat.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar masalah yang menjadi objek penelitian tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian dan penting memperjelas objek penelitian maka perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya untuk penanganan keluhan pelanggan yang walk in ke GraPARI yang ada di wilayah Jawa Timur.
2. Analisa data terkait eskalasi dokumen dari CS ke back office menggunakan klasifikasi algoritma rule based yang ditentukan penulis.
3. Hasil Optimasi dari penelitian hanya digunakan untuk keperluan internal PT Telkomsel.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan studi teoritis/studi literatur , *analisis statistic* dan perancangan optimasi.

1.6 Jadwal Pelaksanaan

Berikut jadwal dalam melaksanakan pengerjaan penelitian:

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.

No.	Deskripsi Tahapan	Durasi	Tanggal Selesai	Milestone
1	Studi Kasus dan pengumpulan data	4 minggu	30 Mei 2023	Journey pelayanan pelanggan di Grapari
2	Analisa Studi Kasus	6 minggu	12 Juli 2023	Menyiapkan data sesuai analisa kasus yang disepakati
3	Pembuatan metodologi dan optimasi	14 minggu	25 Oktober 2023	Model antrean dan goals optimasi selesai
4	Penyusunan laporan/buku TA	5 minggu	30 November 2023	Buku TA selesai