

## Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan customer service PT. Telkomsel (kasus GraPARI Staco)

Dewi Muzdalifah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20453694&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi telekomunikasi selular semakin memacu persaingan diantara penyedia jasa operator telepon seluler. Operator telepon seluler dituntut tidak hanya menyediakan produk yang berkualitas tetapi juga memberikan layanan purna jual yang handal guna memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggannya.

PT Telkomsel sebagai salah satu operator telepon seluler di Indonesia dalam memberikan layanan purna jual kepada pelanggannya memiliki GraPARI dan CAROLINE (Customer Care by On Line) yang merupakan tanggung jawab Divisi Customer Service. GraPAJU adalah tempat dimana pelanggan datang untuk memperoleh layanan purna jual. Pada bagian ini pelanggan memperoleh layanan dari karyawan Customer Service guna memenuhi kebutuhannya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan guna meningkatkan kualitas layanan GraPARI serta untuk mengetahui dimensi-dimensi layanan yang menjadi prioritas utama pelanggan, maka diadakan penelitian kuantitatif mengenai hal tersebut.

Penelitian ini bersifat deskriptif dan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian lapangan dengan menggunakan sampel yang diambil dari pelanggan yang mengunjungi GraPARI. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 200 orang pada saat jam kerja GraPARI.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh Telkomsel dalam menyusun strategi pelayanan agar tercipta kepuasan pelanggan yang tinggi dan menghasilkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Mengenai tingkat kepuasan responden secara keseluruhan terhadap layanan Customer Service Telkomsel GraPARI Staco, mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan berminat untuk tetap menjadi pelanggan Telkomsel serta merekomendasikan Telkomsel kepada orang lain.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi yang dianggap paling penting oleh responden adalah dimensi reliability (24%) dan dimensi responsiveness (23%). Kemudian dapat diketahui pula masih ada beberapa atribut yang memiliki kesenjangan yang besar antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Dari atribut-atribut yang memiliki kesenjangan besar tersebut dapat dikategorikan dalam 2 kelompok besar, yaitu dimensi reliability (kemampuan pelayanan) dan dimensi assurance (jaminan pelayanan).

Dengan demikian Telkomsel harus meningkatkan kinerja GraPARI, khususnya pada kedua dimensi tersebut yaitu dengan mengadakan workshop dan pelatihan secara reguler dengan tujuan memberikan pelatihan-pelatihan yang berkesinambungan yang difokuskan berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang masih belum optimal dalam memberi kepuasan kepada pelanggan, menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) yang direvisi tiap 6 bulan dengan tujuan karyawan bekerja menjadi lebih terarah dan cenderung untuk bekerja sesuai prosedur sehingga tujuan untuk mengoptimalkan kinerja dapat tercapai, diimplementasikannya program aplikasi monitoring dimana pada aplikasi ini pihak supervisor dapat memonitor secara real time apa yang sedang diperbuat oleh karyawan Customer Service. Dan yang tak kalah

penting adalah adanya punishment dan reward system sebagai motivator karyawan untuk menunjukkan kinerja yang baik.

Dengan memperhatikan hasil analisis weight, analisis gap, dan analisis kuadran atas pelayanan yang diberikan Customer Service Telkomsel GraPARI Staco, diharapkan perusahaan dapat menjaga kinerja yang selama ini telah optimal dan meningkatkan kinerja atribut-atribut yang belum optimal sehingga kepuasan pelanggan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.