

## Analisis strategi outsourcing untuk optimalisasi pelayanan customer service 147 pada pt telekomunikasi indonesia tbk

Agnes Corlyn Tambunana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20453812&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat, perusahaan selalu berusaha untuk menerapkan strategi dan kiat-kiat baru untuk memenangkan suatu persaingan. Salah satunya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan adalah melalui outsourcing. Outsourcing adalah masa untuk mengontrakkan suatu kegiatan pada pihak luar untuk memperoleh layanan pekerjaan yang dibutuhkan, sehingga perusahaan dapat lebih fokus pada core activity-nya dan memanfaatkan kemampuan outsourcer-nya dalam mengerjakan non core activity-nya.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan contoh perusahaan jasa telekomunikasi yang menerapkan outsourcing dalam usaha meningkatkan daya saingnya melalui pelayanan yang optimal.

Dalam karya akhir yang berjudul Analisis Strategi Outsourcing Untuk Optimalisasi Pelayanan Customer Service 147 Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk ini penulis bermaksud menganalisis penerapan strategi outsourcing yang diterapkan Telkom, serta menyarankan optimalisasi pelayanan Customer Service 147 dalam rangka outsourcing, sehingga dapat menunjang keinginan perusahaan sebagai customer centric company.

Aktivitas yang dioutsourcing adalah pada unit layanan Call Center, yaitu Customer Service 1.47, tujuan yang dioutsourcing adalah layanan agent (operator) nya. Customer Service yang berkualitas tinggi membutuhkan investasi awal yang bila berjalan dengan baik dapat mengurangi biaya. Alasan Telkom untuk melakukan outsourcing pada layanan agent (operator) nya karena semakin banyaknya kebutuhan pelanggan yang harus terpenuhi dengan terbatasnya sumber daya yang dimiliki oleh Telkom, sehingga untuk mengatasinya,

Telkom perlu menambah sumber dayanya melalui provider yang merupakan rekanan dari Telkom yaitu Kopegtel Bintang. Sebagai perusahaan outsourcer yang menyediakan tenaga kerja dan secara teknis

menyediakan layanan operator, dapat memenuhi keinginan Telkom untuk meningkatkan layanannya kepada pelanggan sehingga lebih optimal.

<br />

<br />

Tujuan Telkom melakukan outsourcing ini adalah untuk efektivitas dan efisiensi serta untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan, sehingga dapat lebih fokus pada core business-nya sebagai penyelenggara jasa dan jaringan telekomunikasi nasional.

<br />

<br />

Keuntungannya dengan melakukan outsourcing ini bagi Telkom. adalah dapat melepaskan pekerjaan yang bukan menjadi core-nya, sehingga dapat memberikan kinerja layanan yang lebih kompeten. Keuntungan lainnya adalah dapat mengoptimalkan jumlah SDMnya, sehingga cost yang dikeluarkan oleh perusahaan lebih kecil. Sedangkan kerugian dengan melakukan outsourcing; ini adalah adanya transfer knowledge kepada perusahaan outsource dan menyebabkan perusahaan menjadi sangat bergantung untuk menunjang core business-nya.

<br />

<br />

Aspek penting untuk memenangkan persaingan dalam bisnis telekomunikasi adalah dapat mempertahankan kesetiaan pelanggannya. Jika dikaitkan dengan budaya perusahaannya "The Telkom Way 135" dengan asumsi dasarnya adalah "Committed 2U", maka yang harus dilakukan oleh seorang agent (operatormya) adalah dapat menepati komitmennya kepada pelanggan, yaitu dengan menangani segala masalah dari pelanggannya baik berupa upaya untuk memperoleh informasi maupun keluhan dan saran.

<br />

<br />

Dari hasil analisis ini didapatkan bahwa penilaian keberhasilan setiap agent (operator) dapat dilihat dari tercapainya Service Level Guarantee (SLG) yang menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Setiap agent (operator) tersebut harus memperhatikan Key Performance Indicator dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Outsourcing tidak dilakukan secara operasional penuh karena risikonya tinggi dan ada penalti yang lebih besar yang harus dibayarkan. Jadi Telkom, khususnya unit Layanan Call Center untuk customer service 147, melakukan outsourcing hanya service-nya saja yaitu berupa layanan operator, karena risikonya kecil dan masih memiliki margin.

<br />

<br />

Persoalan yang dijumpai pada karya akhir ini adalah apakah dengan menerapkan strategi outsourcing ini dapat mengoptimalkan pelayanan customer service 147 sehingga dapat menunjang keinginan perusahaan sebagai customer centric company. Saran mengenai hal-hal yang dapat dilakukan Telkom untuk meningkatkan penerapan outsourcing, adalah meningkatkan kinerja layanannya dengan membuat penilaian tertulis dan terstandarisasi untuk mengontrol kinerja agent (operator) nya, serta saran kepada perusahaan outsourcer (Kopegtel Bintang) adalah memberikan pendidikan dan ketrampilan dengan latihan-latihan yang lebih optimal agar memiliki kepastin kualitas dan dapat memenuhi pedoman kerja dan standar operasi. Outsourcing dapat dilakukan bukan hanya di customer service 147, tetapi juga pada bidang-bidang lain yartg ada di unit Call Center, memotivasi karyawannya dengan membangun tim kerja serta meningkatkan promosinya agar lebih dikenal dan membantu memudahkan untuk memperoleh informasi.