

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkomsel merupakan pelopor perusahaan yang bergerak pada bisnis telekomunikasi seluler di Indonesia. Setelah dua belas tahun menjalankan bisnisnya, kini Telkomsel telah menjadi *market leader* jasa telekomunikasi seluler di Indonesia dengan *market share* sebesar 55% dan jumlah pelanggannya yang mencapai angka 38,9 juta jiwa¹. Dengan semakin banyak perusahaan sejenis yang berkembang, menjadi tantangan bagi Telkomsel untuk terus mempertahankan posisinya di pasar telekomunikasi seluler. Selain dengan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas jaringan komunikasinya agar pelanggan lama tetap setia menggunakan produk Telkomsel dan semakin banyak pelanggan baru yang bergabung menggunakan produk Telkomsel, perusahaan juga harus memperhatikan keluhan dan masalah yang dialami pelanggan dalam menggunakan produknya. Jadi, Telkomsel tidak hanya terus melakukan peningkatan kualitas jaringan namun juga meningkatkan kualitas layanan *personal* dengan pelanggan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Selain dengan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas jaringan komunikasinya agar pelanggan lama tetap setia menggunakan produk Telkomsel dan semakin banyak pelanggan baru yang bergabung menggunakan produk Telkomsel, perusahaan juga harus dapat mengelola pusat-pusat pelayanan pelanggan dengan baik. Pusat pelayanan pelanggan menjadi sangat penting dalam sebuah perusahaan jasa telekomunikasi mengingat perannya sebagai garda depan perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan.

GraPARI (Graha Pari Sraya) merupakan salah satu pusat pelayanan pelanggan yang dimiliki oleh Telkomsel. Dengan jangkauan jaringan yang dimiliki Telkomsel, membuat Telkomsel harus menyediakan pusat pelayanan pelanggan disetiap wilayah yang dicakupnya. Sebanyak 68 cabang GraPARI tersebar di wilayah Indonesia. Dengan tersebar GraPARI di Indonesia, Telkomsel menetapkan suatu kebijakan mutu agar kualitas pelayanan disetiap GraPARI dapat terjaga. Kebijakan mutu tersebut yaitu “GraPARI Telkomsel berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, handal dan nyaman serta terus-menerus meningkatkan kinerjanya demi kepuasan pelanggan”.²

¹ http://www.telkomsel.com/web/company_profile

² <http://www.telkomsel.com/web/grapari>

Mengacu pada kebijakan mutu GraPARI yang berusaha meningkatkan kinerja demi kepuasan pelanggan, maka penilaian pelanggan atas pelayanan GraPARI sangat dibutuhkan. Salah satu penilaian yang digunakan Telkomsel dalam menilai kepuasan pelanggan yaitu melalui Angket Mutu Pelayanan GraPARI yang tersedia di setiap GraPARI. Pelanggan yang datang dan mendapat pelayanan di GraPARI dapat memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service Representative* (CSR) dengan mengisi angket tersebut. Angket dalam format lembaran kertas merupakan angket penilaian pelanggan terhadap pelayanan CSR GraPARI. Angket tersebut berisikan atribut-atribut pelayanan GraPARI, komplain gangguan sinyal, serta saran untuk meningkatkan pelayanan GraPARI.

Sesuai pengamatan yang telah dilakukan, pengelolaan hasil angket Mutu Pelayanan GraPARI belum dilakukan secara maksimal. Sebagian besar aktivitas yang berkaitan angket tersebut masih dilakukan secara manual. Mulai dari pengisian lembaran kertas angket oleh pelanggan, penyaluran kertas angket dari GraPARI ke manajemen *Service Quality* (SQ) menggunakan sistem antar (tidak *online*), data-data tidak disimpan dalam suatu *database* yang baik, pengolahan data yang masih manual menggunakan *Ms Excel*, *report* hasil pengolahan data ditampilkan secara manual, dan *report* belum ditampilkan secara *online* sehingga manajemen lain yang membutuhkan *report* ini sulit untuk mendapatkannya. Karena aktivitas yang masih dilakukan secara manual mengakibatkan pengelolaan angket ini kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan kondisi eksisting pihak SQ dalam mengelola angket Mutu Pelayanan GraPARI serta adanya masukan dari Manajemen Telkomsel, maka dirancang suatu sistem informasi yang berguna dalam pengelolaan data yang berasal dari angket tersebut karena didukung oleh pertanyaan yang lebih mewakili aspek-aspek *service quality*, *database* yang handal, lalu menggunakan *interface* yang *user friendly*, data angket yang tersimpan dapat langsung diolah, dan *report* ditampilkan secara *online*. Diharapkan sistem informasi ini dapat membantu pihak manajemen dalam menganalisis kinerja pelayanan berdasarkan Angket Mutu Pelayanan GraPARI.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang diangkat dalam tugas akhir ini yaitu:

Bagaimana merancang suatu sistem informasi Performansi Mutu Pelayanan GraPARI berbasis *web* dengan menggunakan *database* yang baik, *user interface* yang *friendly*, dan memberikan *output* yang lengkap untuk menunjang peningkatan pelayanan GraPARI?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini yaitu:

Merancang suatu sistem informasi Performansi Mutu Pelayanan GraPARI berbasis *web* dengan menggunakan *database* yang baik, *user interface* yang *friendly*, dan memberikan *output* yang lengkap untuk menunjang peningkatan pelayanan GraPARI.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penyusunan tugas akhir ini yaitu:

1. Membantu pihak Telkomsel dalam melakukan pengelolaan data-data pelanggan yang berasal dari angket Mutu Pelayanan GraPARI
2. Memudahkan pihak manajemen Telkomsel dalam mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan GraPARI serta mengetahui posisi dari tiap atribut pelayanan pada matriks *Customer Perceived Value* (CPV) cukup dengan melihat *output* dari sistem informasi yang akan dirancang
3. Membantu pihak manajemen Telkomsel dalam menganalisis dan mengambil keputusan dengan melihat *output* yang berasal dari sistem informasi yang akan dirancang

1.5 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis membatasi masalah karena keterbatasan yang dimiliki dan agar penelitian ini tidak terlalu luas serta mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Adapun batasan masalah ditetapkan sebagai berikut :

1. Aplikasi dirancang menggunakan program *ASP.Net 2.0* dan *SQL server 2005*.
2. Dalam tugas akhir ini, aplikasi tidak sampai diimplementasikan pada sistem eksisting, hanya sebatas pengkonstruksian dan pengujian secara keseluruhan dari sistem ini.