

## ABSTRAK

Telkomsel merupakan salah satu operator telekomunikasi terbesar di Indonesia. Pada tahun 2016 Telkomsel telah melakukan implementasikan bisnis proses bernama program OTE (*Operation Transformation Excellent*). Secara garis besar tujuan utama dari *Telkomsel Operation Excelent* adalah untuk menjaga *experiences* pelanggan Telkomsel. Namun dari data didapatkan bahwa *trend* total pelanggan melakukan keluhan sinyal lemah, tidak bisa akses data dan gangguan aktivitas telepon seluler mengalami *trend* kenaikan sekitar 27% dari periode *quarter* ketiga tahun 2017 hingga *quarter* kedua tahun 2018 hal ini dapat mengindikasikan *experiences* pelanggan Telkomsel yang tidak puas. Jika melihat aktivitas insiden jaringan di Telkomsel cenderung mengalami *trend* stagnan yaitu hanya mengalami kenaikan 5% pada periode *quarter* ketiga 2017 sampai *quarter* kedua 2018.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melakukan analisa/studi yang mendalam agar dapat meninjau kembali pengaruh insiden jaringan (*availability*) di seluruh *network element* Telkomsel terhadap keluhan pelanggan.

Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen service, definisi keluhan, perilaku keluhan pelanggan, pemicu keluhan pelanggan, penanganan keluhan dan teknik insiden kritis.

Data populasi penelitian pada periode Desember 2016 sampai Oktober 2018. Data tersebut diuji menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui variabel signifikan yang mempengaruhi keluhan pelanggan. Analisis dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Didapat hasil ketiga variabel independen, insiden *minor*, *major* dan *critical* secara simultan berpengaruh pada jumlah keluhan sinyal lemah, keluhan layanan akses data dan tidak berpengaruh pada keluhan layanan telepon seluler. Insiden menjadi *trigger* kemunculan keluhan dengan nilai *r-square* 13.8% untuk keluhan sinyal lemah, 17.0% untuk keluhan akses data, 0.3% untuk keluhan layanan telepon seluler. Insiden *critical* dan *minor* secara parsial berpengaruh pada ada jumlah keluhan sinyal lemah dan keluhan layanan data.

**Kata Kunci:** *Service Magement, Incident, Perilaku Keluhan, Regresi Linier Berganda*