

ABSTRAK

PT Telkomsel merupakan operator telekomunikasi digital terbesar di Indonesia dengan lebih dari 150 juta pelanggan. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi pelanggan, perusahaan mengalami tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan jaringan. Data menunjukkan penurunan *Net Promoter Score* (NPS) disertai peningkatan jumlah keluhan pelanggan, mendorong perlunya transformasi digital dalam manajemen penanganan keluhan pelanggan. Untuk menjawab tantangan ini, Telkomsel mengimplementasikan *Service Operation Center* (SOC) *Platform* sebagai upaya percepatan penanganan keluhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh percepatan waktu penanganan keluhan terhadap jumlah keluhan jaringan pelanggan dengan menggunakan desain kuasi-eksperimen yang melibatkan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Berdasarkan data panel dari sistem keluhan pelanggan Telkomsel selama periode Juni 2023 hingga Juli 2024, penelitian ini menerapkan pendekatan *Difference-in-Differences* (DID) untuk mengidentifikasi dampak kausal dari implementasi *SOC Platform*. Dengan membandingkan tren jumlah keluhan antara wilayah yang telah mengimplementasikan SOC (kelompok perlakuan) dan wilayah yang belum (kelompok kontrol) sebelum dan sesudah intervensi, pendekatan DID digunakan sebagai eksperimen alami untuk mengukur pengaruh bersih dari intervensi tersebut. Uji statistik *paired t-test* dan regresi linear juga digunakan untuk menguji signifikansi dan validitas hasil temuan.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi Telkomsel dalam meningkatkan efektivitas transformasi digital di bidang layanan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi perusahaan telekomunikasi lain yang ingin mengoptimalkan proses pengelolaan keluhan melalui digitalisasi. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji hubungan percepatan keluhan dengan indikator loyalitas pelanggan lainnya.

Kata Kunci: keluhan pelanggan, keluhan jaringan, digitalisasi layanan, *Service Operation Center* (SOC) Platform, manajemen keluhan, manajemen layanan, waktu penanganan, *Difference-in-Differences* (DID), studi eksperimen