

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era persaingan bisnis telekomunikasi seluler yang semakin ketat, semua operator seluler dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Jika pelanggan merasa puas maka secara otomatis loyalitas pelanggan akan meningkat. PT Telkomsel sebagai salah satu operator seluler terbesar di Indonesia tentunya juga ingin meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga PT Telkomsel dapat mempertahankan bahkan terus meningkatkan jumlah pelanggan.

Guna mendukung pelayanan pada pelanggan, PT Telkomsel mendirikan Grapari (Graha Pari Sraya), yang berfungsi sebagai unit pelayanan pelanggan secara langsung . Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan oleh Telkomsel dengan metode *mystery shopping*, aspek sikap kerja dalam melayani pelanggan ,aspek perilaku kerja, eksterior dan interior ruangan Grapari Jakarta yang selama ini diberikan masih kurang memuaskan. Kelemahan hasil penelitian *mystery shopping* ini adalah hanya memandang dari sisi karakteristik teknis perusahaan saja, belum menggali keinginan dan kebutuhan pelanggan yang sebenarnya. Pihak internal mengakui bahwa pelayanan Grapari masih terdapat banyak kekurangan dan membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

PT. Telkomsel harus melakukan perbaikan pelayanan pelanggan. Untuk melakukan perbaikan pelayanan, langkah awal yang dilakukan adalah melakukan identifikasi kebutuhan pelanggan sehingga dapat dilakukan perbaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan dirumuskan upaya untuk memenuhinya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa kebutuhan pelanggan Telkomsel terhadap pelayanan Grapari?.
2. Bagaimana usulan desain konsep perbaikan pelayanan Grapari sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan Telkomsel terhadap pelayanan Grapari.
2. Mendesain konsep perbaikan pelayanan Grapari Telkomsel dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan sebuah konsep perbaikan kualitas pelayanan di Grapari Telkomsel, Jakarta Selatan yang didapat dari penggabungan kebutuhan pelanggan dan aspek pelayanan secara teknis (menurut standar operasi pelayanan PT. Telkomsel).

1.5 Ruang Lingkup Masalah

Adapun batasan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Grapari Telkomsel, Jakarta Selatan, dari bulan Mei – Juli 2011.
2. Unit kerja yang menjadi fokus penelitian adalah *customer service* dan kasir.
3. Penelitian ini hanya sebatas usulan tidak sampai pada tahap simulasi dan implementasi.
4. Perusahaan pesaing yang akan dilakukan *benchmark* adalah PT. Indosat dan PT. Hutchison CP Telecommunication.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman bab demi bab dalam penulisan atau penyusunan skripsi ini, berikut adalah garis besar pembagian tiap babnya:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, juga ruang lingkup masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan tentang teori-teori yang mendukung topik permasalahan yang akan dianalisa pada bab lima.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang kerangka pemikiran yang dirancang sebagai langkah awal pelaksanaan penelitian dan studi literatur sebagai masukan dari penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data yang meliputi data umum perusahaan, antara lain sejarah perusahaan mulai dari nama, sejarah pendirian, perkembangan perusahaan, lokasi dan jenis layanannya. Selain itu juga berisi data-data yang diambil pada saat penelitian dan juga tahap-tahap dalam pengolahan datanya.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yaitu berupa hasil kuesioner yang diolah dan analisa dari data-data yang diperoleh.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Penulis menarik kesimpulan dari hasil pembahasan bab-bab