

APLIKASI PELAYANAN DAN KELUHAN GANGGUAN TELEPON PELANGGAN DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk (STUDI KASUS DI KANCATEL XXX)

Dewi Rosmala¹⁾, Falahah²⁾, Bakhtiar Dwi Arianto³⁾

¹⁾Jurusan Teknik Informatika, Institut Teknologi Nasional Bandung

²⁾Program Studi Teknik Informatika, Universitas Widyatama Bandung

³⁾Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik Telkom Bandung

¹⁾rosmala@yahoo.com, ²⁾falahah@widyatama.ac.id, ³⁾thetiar@yahoo.com

Abstrak

Layanan pelanggan merupakan salah satu ujung tombak peningkatan kepuasan konsumen. Penanganan keluhan pelanggan yang terkoordinasi dan tuntas dapat memberikan citra positif atas perusahaan/organisasi. Pelayanan yang tuntas dan efektif perlu didukung oleh sistem administrasi yang terkoordinasi dan meliputi satu siklus layanan secara keseluruhan yang dimulai dari menerima keluhan, follow-up keluhan, eskalasi keluhan (jika ada masalah yang tidak dapat diselesaikan), eksekusi solusi penyelesaian dan monitoring atau rekapitulasi keluhan yang masuk sebagai bahan acuan manajemen untuk mengkaji domain mana yang sering dikeluhkan oleh pelanggan.

Aplikasi pelayanan dan keluhan gangguan telepon pelanggan ini dirancang untuk membantu salah satu kantor cabang PT.Telkom untuk mengelola dan memonitor keluhan pelanggan. Aplikasi ini menitikberatkan pada follow-up keluhan dan monitoring atas jenis keluhan yang disampaikan. Keluhan yang masuk dicatat kemudian didelegasikan penyelesaiannya pada pihak terkait, sekaligus juga dimonitor status penyelesaian atas keluhan tersebut. Pada aplikasi ini juga dicatat jenis gangguan apa yang paling sering terjadi juga dapat dilengkapi dengan peta wilayah daerah gangguan tersebut. Fitur monitoring ini dapat membantu manajemen untuk memperbaiki kualitas layanan dengan cara mengantisipasi atau mengurangi tingkat keluhan pada periode berikutnya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara umum.

Kata Kunci : layanan, pelanggan, keluhan, monitoring

1. PENDAHULUAN

Keluhan pelanggan merupakan salah satu saluran umpan balik yang paling praktis, yang seharusnya dapat dimanfaatkan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengetahui respond dan tanggapan konsumen atas produk maupun jasa yang diberikan. Penanganan keluhan pelanggan yang tepat dapat membantu perusahaan mengenali kelemahan produk dan jasanya, meningkatkan kualitas dan meningkatkan kepuasan konsumen[6].

Penanganan keluhan pelanggan yang tidak tepat akan menjadi semacam bumerang bagi perusahaan sendiri karena pelanggan yang kecewa akan dengan cepat menyebarkan kekecewaan mereka, baik melalui mulut ke mulut (*words of mouth*) ataupun melalui media, baik cetak maupun *online*. Penyebaran melalui media *online* lebih cepat lagi karena adanya kebebasan bagi para konsumen untuk menyatakan keluhannya tanpa harus menyertakan identitas dan biasanya pembaca cenderung mudah mempercayai keluhan tersebut.

Oleh karena itu, bagian penanganan keluhan pelanggan, yang biasanya digabungkan dengan bagian *customer services*, di sebuah organisasi, merupakan ujung tombak penting untuk menjamin semua keluhan yang disampaikan oleh konsumen dapat ditangani dan perusahaan dapat memberikan solusi yang paling optimal bagi masalah yang diajukan oleh konsumen.

PT. Telkom, sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi, sudah menyadari pentingnya penanganan keluhan pelanggan secara lebih terorganisir dan efisien. Khususnya untuk lini produk telepon rumah (*fixed phone*), pelayanan keluhan pelanggan ini menjadi sangat penting, karena adanya kecenderungan di masyarakat untuk menghentikan berlangganan (*churn*) jika mereka mengalami kesulitan terhadap akses *fixed phone* [3]. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi keluhan pelanggan dianggap sebagai salah satu elemen penting bagi unit layanan pelanggan (*customer service*) untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan juga bagi perusahaan untuk menelusuri keluhan, memberikan tanggapan yang cepat dan akurat dan menganalisis keluhan untuk mengidentifikasi kelemahan produk dan jasa mereka.

2. LAYANAN PELANGGAN DAN KELUHAN PELANGGAN

2.1. Layanan Pelanggan

Penelitian yang dilakukan oleh Crosby dan Stephens, pada industri jasa menyebutkan bahwa ketidakpuasan merupakan salah satu factor penyebab beralihnya konsumen. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Menurut Ho dan Wu (1999), hal-hal yang membentuk kepuasan pelanggan adalah *logistic support*, *technical characteristics*, *information characteristics*, *home page presentation* dan *product characteristics*. Penelitian yang dilakukan oleh Selnes, Goodman dan Geyken, dkk, menyatakan bahwa indikator yang

membentuk kepuasan pelanggan adalah: rasa senang, kepuasan terhadap pelayanan, kepuasan terhadap sistem dan kepuasan finansial [1].

Salah satu ujung tombak kepuasan pelanggan adalah penanganan keluhan yang efektif. Sistem penanganan keluhan yang efektif membutuhkan prosedur yang ketat untuk menyelesaikan masalah. Menurut Tjiptono [5], pelanggan yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda, antara lain:

1. Tidak melakukan apa-apa
2. Menyampaikan keluhan, yang dipengaruhi oleh derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, tingkat kepuasan pelanggan, manfaat yang diperoleh, pengetahuan dan pengalaman, sikap pelanggan terhadap keluhan, tingkat kesulitan mendapatkan ganti rugi, dan peluang keberhasilan menyampaikan keluhan.

Keluhan yang disampaikan dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu [6]:

1. *Voice response* : menyampaikan keluhan langsung kepada perusahaan yang bersangkutan
2. *Private response* : mengingatkan kolega, teman atau keluarga tentang pengalamannya
3. *Third party response* : meminta usaha ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa atau mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan lain-lain.

Menurut Tax dan Brown dalam Kotler [1], menyebutkan bahwa penanganan keluhan merupakan usaha perusahaan dalam mendorong pelanggan yang kecewa untuk melakukan pengaduan secara langsung. Perusahaan yang efektif dalam menyelesaikan keluhan akan melakukan :

1. Mengembangkan program pelatihan bagi karyawan untuk menangani keluhan.
2. Mengembangkan pedoman perbaikan pelayanan
3. Memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan
4. Membuat basis data produk dan pelanggan yang memungkinkan perusahaan menganalisis tipe dan sumber keluhan.

Perusahaan yang memperhatikan kualitas layanannya harus mempunyai sebuah sistem pemulihan layanan (*service recovery*) yang efektif dan efisien agar semua keluhan yang masuk dapat ditangani dengan cepat dan baik. Dampak pemulihan jasa dapat ditelusuri melalui penyempurnaan sistem jasa dan melalui dampak langsung penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan, salah satunya yaitu diperolehnya identifikasi kegagalan jasa.

Fakta penelitian menyebutkan bahwa hanya sebagian kecil pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada perusahaan. Sebagian besar memilih beralih ke pemasok lain atau menyampaikan komentar negatif kepada pihak lain[5]. Terdapat empat faktor yang menyebabkan pelanggan enggan menyampaikan keluhan yaitu : keyakinan bahwa organisasi kurang responsif terhadap keluhan, enggan mengkonfrontasi tanggung jawab individu atas kegagalan, kurang memahami hak-hak dan tanggung jawab perusahaan, dan khawatir dengan biaya tinggi terkait waktu dan usaha menyampaikan keluhan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, beberapa perusahaan terkemuka melakukan berbagai pendekatan sebagai berikut[3]:

1. Menetapkan standar kinerja yang tinggi.
2. Mengkomunikasikan pentingnya pemulihan jasa yang terkait dengan kepuasan pelanggan dan peningkatan relasi dengan pelanggan.
3. Melatih pelanggan cara menyampaikan keluhan
4. Memanfaatkan dukungan teknologi komunikasi dan informasi seperti *Call center* dan internet.

2.2. Manajemen Keluhan Pelanggan

Manajemen keluhan pelanggan dapat diartikan sebagai proses yang dilakukan oleh organisasi untuk menangani, mengelola, memberikan respon dan melaporkan keluhan konsumen. Sistem dirancang agar dapat menelusuri keluhan dan melacak kecenderungan keluhan yang dicatat pada proses keluhan pelanggan. Fungsi sistem keluhan pelanggan adalah untuk menganalisis perbaikan yang harus dilakukan dan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dan mencegah berulangnya keluhan yang sama[2].

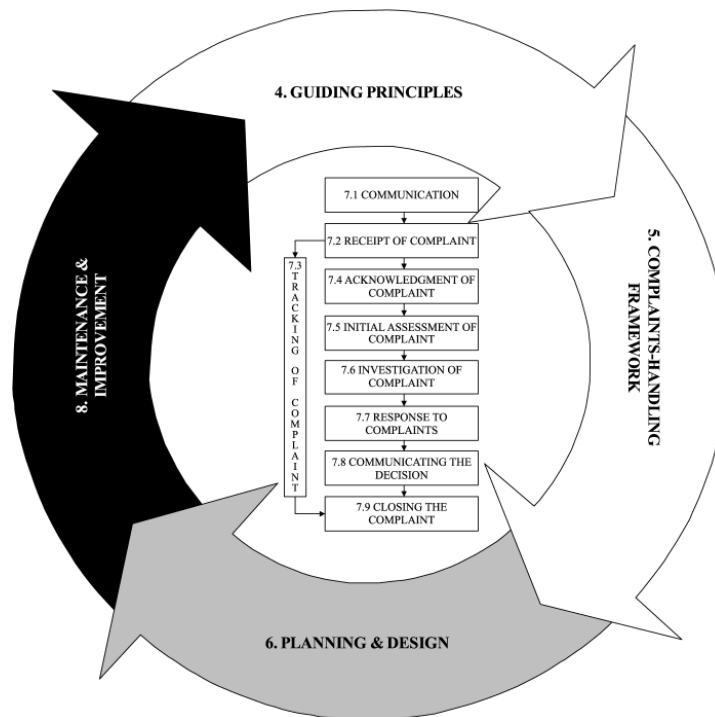
Manajemen keluhan pelanggan yang efektif dapat dibangun secara bertahap melalui langkah-langkah sebagai berikut [7]:

1. Tentukan lokasi untuk menerima keluhan, lokasi harus mudah terjangkau oleh konsumen, dan publikasikan lokasi tersebut agar konsumen mau menyalurkan keluhannya melalui tempat yang sudah disediakan
2. Bangun sistem untuk mencatat keluhan, yang meliputi pencatatan, kategorisasi dan deskripsi keluhan. Sistem ini juga harus dapat menjalankan fungsi-fungsi lain seperti mengkomunikasikan keluhan kepada pihak manajemen yang lebih atas, identifikasi dan meneruskan keluhan ke pihak lain jika diperlukan, menjadi dasar riset kecenderungan keluhan, dan memudahkan manajemen untuk memonitor efisiensi dan efektivitas sistem manajemen keluhan pelanggan.
3. Melaksanakan dan mencatat keluhan yang meliputi pencatatan semua keluhan yang disampaikan, kategorisasi, penugasan penanganan keluhan kepada pihak terkait dan meneruskan keluhan ke pihak yang lebih tinggi jika diperlukan.
4. Menghargai setiap keluhan yang disampaikan
5. Investigasi dan analisis keluhan yang disampaikan

6. Menyelesaikan masalah sesuai dengan aspek konsistensi dan kebijakan perusahaan secara umum
7. Melakukan *follow-up* untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas dengan solusi yang diberikan.
8. Membuat laporan keluhan dan analisis secara periodic pola dan kecenderungan keluhan yang masuk.

Fitur-fitur utama pada sistem keluhan pelanggan misalnya lokasi tersentralisasi untuk menyampaikan keluhan, sistem untuk mencatat keluhan, melakukan log/penelusuran sejarah keluhan, metoda untuk memberikan respon terhadap keluhan (misalnya menyurati konsumennya), proses untuk meneliti keluhan, dan cara penyelesaian keluhan dan tindakan *follow-up* atas solusi yang diberikan. [4]

Keluhan pelanggan merupakan salah satu standar kualitas kepuasan pelanggan. ISO 10002 mengeluarkan satu pedoman khusus untuk pedoman penanganan keluhan konsumen di organisasi, yang ditetapkan pada Juli 2004. Pedoman ini bertujuan memberikan semacam petunjuk untuk menangani isu-isu penting terkait keluhan konsumen sehingga organisasi dapat meningkatkan layanan konsumennya. Secara konseptual, pedoman yang dikeluarkan oleh ISO 10002 dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kerja Manajemen Penanganan Keluhan [4]

3. MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN KANCATEL XXX

Kancatel XXX merupakan salah satu unit operasional PT.Telkom yang terletak di sebuah kota kecil di Jawa Barat. Meskipun terletak di kota kecil, Kancatel ini menangani cukup banyak pelanggan, yaitu lebih dari 60.000 pelanggan saluran fixed phone. Untuk melayani pelanggannya, Kancatel XXX mengelolanya di bawah Asman (asisten manajer) Pelayanan yang meliputi pelayanan sambungan baru dan keluhan pelanggan.

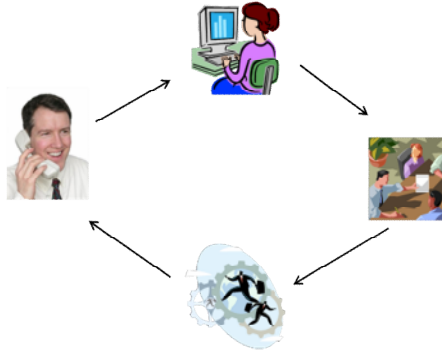
Hingga saat ini, pelayanan keluhan pelanggan di Kancatel XXX belum berjalan optimal, salah satu penyebabnya adalah kurang teraturnya catatan keluhan pelanggan sehingga banyak pelanggan yang merasa kecewa dan melampiaskan keluhannya ke pihak ketiga seperti media maupun kepada rekan/kerabatnya. Semua keluhan pelanggan yang masuk diterima oleh operator telepon yang melakukan pencatatan melalui kertas yang kemudian dipindahkan pada file *spreadsheet*. Metoda pencatatan yang manual ini menyulitkan pihak manajemen maupun supervisor untuk menanggapi dan melakukan *follow-up* terhadap keluhan tersebut. Dari pengamatan kondisi di lapangan, diperoleh berbagai permasalahan terkait dengan manajemen keluhan pelanggan seperti contoh pada table 1.

Tabel 1. Identifikasi Masalah Manajemen Keluhan Pelanggan (contoh data)

No	Deskripsi
1	Sering terjadi keluhan berulang
2	Banyaknya keluhan yang terlewat belum ditanggapi dengan baik
3	Konsumen enggan menyampaikan keluhan
4	Sulit mengklasifikasi keluhan berdasarkan sumber permasalahan
5	Sulit menelusuri keluhan hingga tingkat penyelesaian masalah
....	...dst.....

Aliran penyampaian keluhan yang saat ini terjadi di lingkungan Kancatel XXX sebagai berikut:

1. Konsumen menyampaikan keluhan melalui telpon.
2. Operator mencatat keluhan pada computer atau kertas
3. Supervisor mengevaluasi keluhan dan menugaskan teknisi untuk melakukan perbaikan
4. Teknisi pergi ke lokasi untuk melakukan perbaikan.



Gambar 2. Alur Penyampaian Keluhan Konsumen di Kancatel XXX.

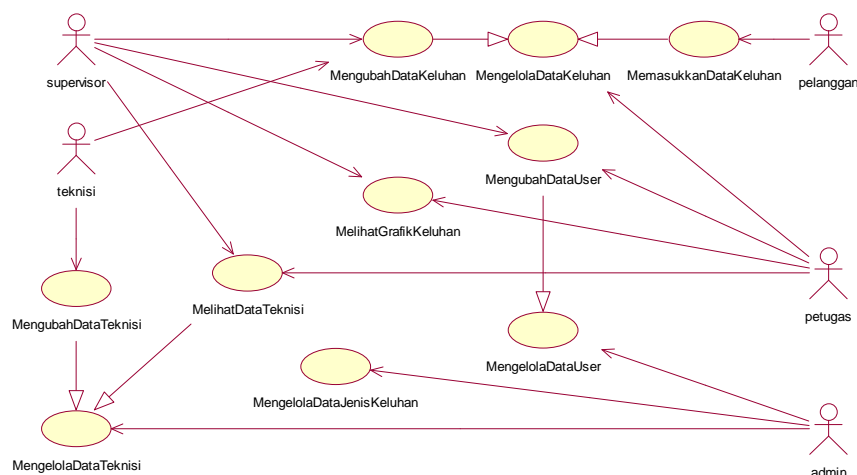
Untuk mengatasi masalah tersebut, maka dibangun sebuah aplikasi pelayanan dan keluhan pelanggan untuk memudahkan konsumen menyampaikan keluhan dan memudahkan manajemen mengelola keluhan yang masuk, mencari solusi dan menugaskan teknisi untuk melakukan perbaikan atas keluhan tersebut.

4. APLIKASI LAYANAN DAN KELUHAN PELANGGAN

Aplikasi layanan dan keluhan pelanggan ini dirancang agar dapat melayani fungsi-fungsi berikut :

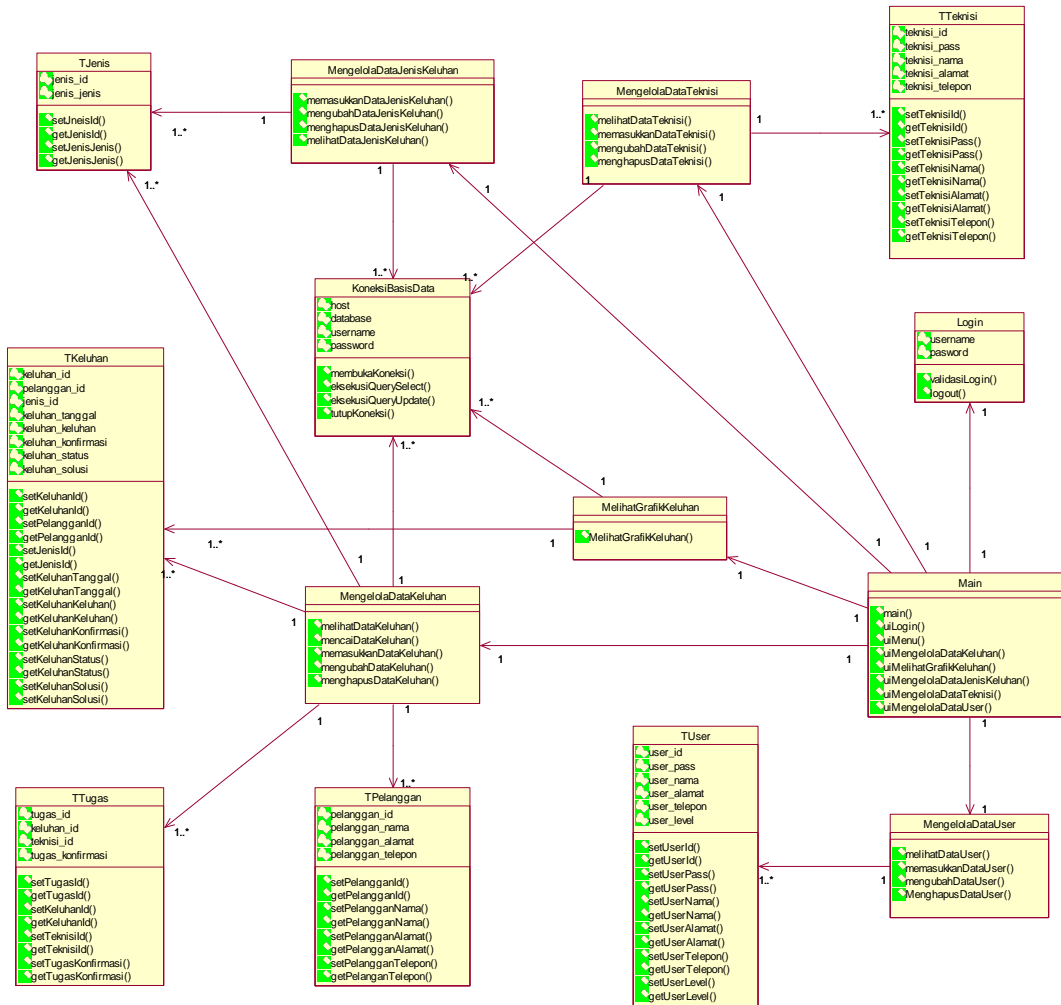
1. Menyampaikan keluhan
2. Mengevaluasi keluhan
3. Menugaskan teknisi mengatasi keluhan
4. Menerima laporan dari teknisi tentang solusi atas keluhan
5. Menganalisis tendensi keluhan selama periode tertentu

Sistem ini dirancang berbasis web dan berjalan di lingkungan internet sehingga memudahkan pelanggan untuk mengisikannya secara langsung tanpa harus menelepon ke operator Kancatel XXX. Pengguna sistem ini meliputi Pelanggan, Supervisor, teknisi, petugas (operator keluhan), dan administrator sistem. Diagram Use Case pada gambar 3 menunjukkan secara konseptual fitur-fitur utama aplikasi ini.



Gambar 3. Diagram Use Case Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Pelanggan

Pengembangan aplikasi ini menggunakan *framework Code Igniter* untuk memudahkan proses pembuatan program dan pemeliharaan aplikasi jika kelak terjadi perubahan pada fitur maupun kebutuhan. Pemisahan elemen aplikasi menjadi komponen *Model-view-controller(MVC)* dapat meningkatkan fleksibilitas aplikasi terhadap perubahan pada salah satu komponen. Berikut ini class diagram aplikasi manajemen pelayanan dan keluhan pelanggan yang dibuat berdasarkan konsep MVC yang diimplementasikan pada *framework Code Igniter*.



Gambar 5. Class Diagram Aplikasi Layanan dan Keluhan Pelanggan.

Konsep penggunaan aplikasi ini sebagai berikut:

1. Konsumen memasukkan keluhannya melalui situs web, menggunakan nomor telpon mereka sendiri sebagai *userid* dan *password* diberikan kemudian oleh sistem
2. Pihak administrator akan melakukan validasi mengenai keabsahan keluhan yang diisikan
3. Pihak supervisor akan menganalisis keluhan dan mengidentifikasi kemungkinan permasalahan
4. Pihak supervisor akan meneruskan keluhan tersebut ke teknisi yang terkait, dalam bentuk penugasan
5. Teknisi yang ditugaskan akan menerima notifikasi dan melaksanakan tugas tersebut
6. Teknisi memasukkan hasil solusi / laporan perbaikan yang dilakukan
7. Konsumen dapat melihat hasil solusi/laporan teknisi
8. Supervisor dapat melakukan analisis terhadap grafik keluhan yang terjadi.

Gambar 6.a, 6.b, dan 6.c. menunjukkan cuplikan tampilan aplikasi keluhan pelanggan untuk entri keluhan oleh pelanggan, penanganan keluhan dan penyelesaian keluhan. Gambar 7 menunjukkan rekapitulasi keluhan dalam satu tahun dalam bentuk grafik.

Keluhan Pelanggan

No.Telpon

Tanggal

Jenis Keluhan Jaringan

Keluhan

Status Keluhan Valid Belum Valid

Gambar 6.a. Entri Keluhan Pelanggan

Penanganan Keluhan Pelanggan

No.Keluhan	No.Telpon	Tanggal	Jenis Keluhan	Status	Penugasan
1111	11232344	20-02-2011	Jaringan	Valid	<input type="button" value="penugasan"/>
3333	4256546	22-02-2011	Jaringan		<input type="button" value="penugasan"/>
12323	11232344	23-02-2011	Jaringan	Valid	<input type="button" value="penugasan"/>

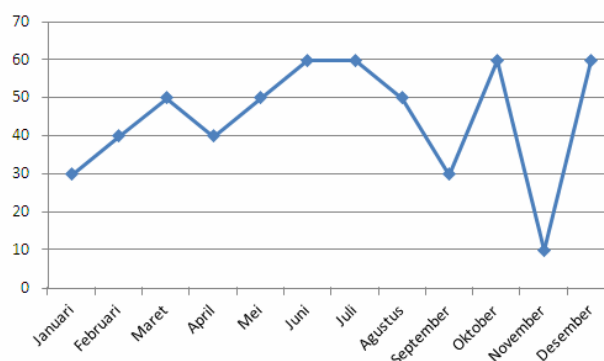
Gambar 6.b. Penanganan dan Penugasan Penyelesaian Keluhan

Penyelesaian Keluhan

No.Keluhan	No.Telpon	Tanggal	Jenis Keluhan	Petugas	Status	Solusi	Tgl_selesai
1111	11232344	20-02-2011	Jaringan	Egi	Selesai	Diganti Kabel	22-02-2011
12323	11232344	23-02-2011	Jaringan	Roni	Selesai	Diganti Kabel	24-02-2011

Gambar 6.c. Penyelesaian Keluhan Pelanggan

Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Tahun 2011



Gambar 7. Grafik Rekapitulasi Keluhan Pelanggan per Bulan

Hingga saat ini, aplikasi ini sudah dalam tahap pengembangan dan uji coba. Manfaat yang diharapkan dari diterapkannya aplikasi ini antara lain :

1. Terdatanya semua keluhan yang disampaikan oleh konsumen
2. Tertelusurinya status setiap keluhan yang disampaikan sehingga supervisor dapat segera mengantisipasi jika ada keluhan yang belum diselesaikan untuk kurun waktu tertentu.
3. Didapatnya rekapitulasi jenis kerusakan berdasarkan keluhan yang diterima.
4. Didapatnya masukan dari konsumen mengenai kualitas layanan (quality of service) secara keseluruhan.

Kendala yang harus diperhatikan pada implementasi sistem ini nantinya adalah usaha yang sungguh-sungguh dari pihak manajemen Kancatel XXX untuk mempromosikan aplikasi ini agar digunakan oleh para pelanggan, misalnya dengan mencantumkan alamat situs aplikasi ini pada brosur, pamflet, slip pembayaran telepon, website resmi Kancatel XXX dan media promosi lainnya. Selain itu, Kancatel XXX juga dapat menyimpan satu unit computer di bagian depan kantor yang mudah diakses dan memudahkan pengguna untuk mengisikan keluhan jika pengguna tidak memiliki akses internet. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah kesiapan Kancatel untuk memberdayakan dan mempersiapkan teknisinya agar mereka secara rutin memeriksa penugasan dan mengisikan laporan hasil survey atau pekerjaan lapangan ke dalam aplikasi ini. Tanpa kesiapan prosedur dan infrastruktur yang memadai, sistem ini tidak dapat diterapkan secara optimal.

5. KESIMPULAN

Keluhan pelanggan merupakan salah satu elemen penting untuk mencapai tingkatan kepuasan yang tinggi pada layanan konsumen. Penanganan keluhan pelanggan yang tepat dan efisien dapat berujung pada meningkatnya kepuasan konsumen dan meningkatnya loyalitas konsumen.

Aplikasi keluhan pelanggan yang dibuat untuk Kancatel XXX sudah berusaha mengadopsi konsep-konsep standar proses penanganan keluhan pelanggan sebagaimana yang dianjurkan pada pedoman ISO 10002 yang meliputi aktivitas menerima keluhan, menganalisis keluhan, memberikan respon, dan menyelesaikan keluhan. Aplikasi ini dibangun berbasis web dan berjalan di lingkungan internet sehingga dapat langsung digunakan oleh masyarakat luas. Aplikasi ini dikhususkan untuk pelanggan telpon kabel (fixed phone) yang merupakan salah satu produk unggulan pada lini produk dan jasa PT.Telkom.

Hasil analisis dan uji coba aplikasi ini pada Kancatel XXX diperoleh hal-hal sebagai berikut :

1. Adanya aplikasi ini memudahkan interaksi masyarakat pengguna telepon kabel (*fixed phone*) dalam menyampaikan keluhannya, tanpa terikat ruang dan waktu. Aplikasi ini juga memudahkan masyarakat untuk memonitor respon yang diberikan pihak *customer service* atas keluhan yang disampaikan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan.
2. Aplikasi menyediakan fitur penugasan yang memudahkan supervisor untuk mendistribusikan penanganan keluhan pada teknisinya yang ada.
3. Adanya fasilitas pelaporan atas penugasan yang diberikan memudahkan supervisor memonitoring penyelesaian aplikasi dan melihat kinerja unit layanan pelanggan secara lebih kuantitatif.
4. Data-data yang dikumpulkan dari aplikasi ini dapat digunakan lebih lanjut untuk berbagai proses pengembangan dan perbaikan, misalnya identifikasi kecenderungan keluhan dari tahun ke tahun, identifikasi kelemahan produk/jasa yang ditawarkan berdasarkan jenis keluhan atau area keluhan yang masuk, dan analisis lainnya yang dapat dikembangkan dengan teknik data mining.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, Philip (2003), "*Manajemen Pemasaran*" (terjemahan : Benyamin Maulan), Edisi 11, Erlangga, Jakarta
- [2] Sheahan, KYra, "*What is a Complaint Management System*". Diakses dari : http://www.ehow.com/facts_6401656_complaint-management-system_.html, tanggal 19 April 2012
- [3] Sumairi, "*Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Telepon Fixed Wireline Melalui Peningkatan Kepuasan Pelanggan dan Citra Produk (studi Kasus Pelanggan Telepon Fixed Wireline PT. Telkom Kancatel Semarang)*", Tesis Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, 2007
- [4] Susan Hughes, Stanislav Karapetrovic, (2006) "*ISO 10002 Complaints Handling System: a study*", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 23 Iss: 9, pp.1158 - 1175
- [5] Tjiptono, Fandy (2004), "*Pemasaran Jasa*", Andi Offset, Yogyakarta
- [6] Wiwin H.F, Silvy Koeswanto, "*Analisis Cara Penyampaian Keluhan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan*", Skripsi Program Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2008
- [7] -----, "*Handling Customer Complaints - A Best Practice Guide*", diakses dari : [http://www.customerexpressions.com/cex/cexweb.nsf/\(GetPages\)/CAC4DB21930B8EAF852570890045E294](http://www.customerexpressions.com/cex/cexweb.nsf/(GetPages)/CAC4DB21930B8EAF852570890045E294), tanggal 15 April 2012