



**HANDLING COMPLAIN YANG DILAKUKAN OLEH PUBLIC RELATIONS DI UNIT
CUSTOMER CARE UCS PT TELKOM REGIONAL IV SEMARANG**

SUMMARY TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada

Program Studi Diploma III Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

HANDIKA HADI PANGESTIKA

DOC 007 047

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGOROSEMARANG

2010

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom) sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi sehingga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya pelanggan PT. Telkom. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan PT. Telkom adalah Plasa Telkom yang disediakan oleh manajemen customer care sebagai tempat pelayanan jasa kepada pelanggan PT. Telkom. Mayoritas pelanggan Telkom di kota Semarang lebih memilih Plasa Telkom Pahlawan sebagai tempat pelayanan jasa Telkom dibandingkan Plasa Telkom lainnya yang ditunjukkan dengan adanya jumlah pengunjung Plasa Telkom tersebut lebih banyak dibandingkan Plasa Telkom di kota Semarang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas yang tinggi dari pelanggan Telkom di kota Semarang dalam memilih Plasa Telkom Pahlawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah kepuasan konsumen.

Pelanggan merupakan komponen lingkungan yang mampu mempengaruhi pencapaian tujuan pemasaran. Prinsip pemasaran mengatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi tergantung pada seberapa mampu organisasi tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memenuhinya secara lebih efisien dan efektif di banding pesaing. Intinya, apabila ingin memberikan nilai yang terbaik bagi para pelanggannya, sebuah perusahaan harus memiliki informasi mengenai siapa pelanggannya dan bagaimana karakteristik dan perilaku mereka.

Salah satu upaya yang senantiasa dilakukan oleh PT.TELKOM untuk selalu mengutamakan mutu dan layanan yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik untuk menciptakan persepsi yang positif dari pelanggan. Upaya tersebut dilakukan dengan membuka system komunikasi dua arah antara customer service dengan pihak pelanggan.

Sistem pelayanan yang dilakukan plasa Telkom dalam menangani keluhan dari pelanggan di jalankan dengan cara memberikan respon secara langsung sehingga kegiatan komunikasi dapat berjalan dua arah. System seperti ini di ambil oleh plasa Telkom dengan tujuan untuk mendapatkan persepsi yang positif dari pelanggan.

Komplain merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan-balik tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari perusahaan. Komplain yang diajukan oleh pelanggan ini

kemudian akan ditindak lanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak perusahaan dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dari sisi pelanggan. Salah satu wujud dari manajemen komplain yang belakangan dipilih oleh banyak perusahaan jasa yang besar adalah penyediaan tempat khusus untuk melayani pelanggan yang complain, serta Call Center 24 jam yang langsung ditangani oleh petugas khusus komplain dan web untuk internet bagi pelanggan yang ingin memperoleh informasi dan/atau menyampaikan keluhan (complain).

Inilah yang terjadi di Plasa Telkom dan Call Centre 147. Banyak sekali pelanggan yang datang ke Plasa Telkom dan menelpon Call Centre Telkom dengan tujuan menyampaikan keluhan yang mereka rasakan. Pelanggan-pelanggan ini menyampaikan keluhan mereka karena ada ketidaksesuaian antara yang pelanggan inginkan dengan yang pelanggan dapatkan.

Complain yang sering disampaikan adalah mengenai tagihan telepon yang membumbung tinggi, gangguan Speedy, gangguan telepon rumah atau sekedar pencabutan-pencabutan fitur atau hanya bertanya tagihan telepon atau Speedy mereka.

Pada saat pengamatan, Customer Service langsung melakukan pengecekan dan klarifikasi data dari complain yang dilakukan. Klarifikasi dilakukan melalui system standar yang ada yaitu berupa aplikasi handling complain pelanggan. Dengan aplikasi tersebut, Customer Service dapat melakukan koordinasi secara langsung by aplikasi dengan Unit terkait yang dapat menyelesaikan complain tersebut. Hal ini didukung dengan adanya proses bisnis yang dipaparkan oleh Manager Customer Care pada saat wawancara.

Menurut hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis saat melakukan penelitian di kantor terkait dapat dilihat bahwa apa yang dilakukan oleh front line staf maupun operator sudah sesuai dengan teori yang digunakan oleh penulis. Selain itu, semua sudah sesuai dengan code of conduct yang diberika dari perusahaan.

Simpulan

Menurut hasil penelitian mengenai fungsi public relations di unit customer care ucs PT.TELKOM regional IV dalam menangani handling complain dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Complain yang sering disampaikan adalah mengenai tagihan telepon rumah yang menjadi melonjak, dan pelanggan yang menginginkan fasilitas yang lebih terhadap pelayanan Speedy.
2. Pelayanan di Plasa Telkom sudah sesuai dengan code of conduct yang ditetapkan dari perusahaan.
3. Pelayanan yang dilakukan oleh operator call centre 147 kurang begitu memuaskan karena masih ada operator yang berbicara nada tinggi dengan pelanggan dan penyebutan nama yang diseret ketika greeting.
4. Handling Complain yang dilakukan di Plasa Telkom dan Call Centre 147 sudah sesuai dengan teori-teori yang penulis gunakan.
5. Handling complain yang dilakukan di Plasa Telkom dan Call Centre 147 semua menggunakan suatu system penanganan keluhan. Pelanggan yang datang membawa keluhan baik ke Plasa Telkom maupun menghubungi Call Centre 147 diterima oleh seorang front-line staf kemudian dicek melalui system yang ada. Bagi complain yang tidak bisa diselesaikan saat itu juga maka diberika waktu 3x24 jam setelah pengaduan. Setelah pembenahan itu selesai dilakukan ada tim Out Bondcall program caring yang bertugas menghubungi pelanggan pasca pembenahan untuk menanyakan keadaan setelah pembenahan.

Saran

1. Seharusnya disediakan pelayanan Walk In diluar Jam Kerja diseluruh Plasa Telkom ditempatkan sebuah Booth PC yang berdekatan dengan Pos Satpam.sebagai layanan Mandiri, dengan petunjuk penggunaannya.

2. Operator 147 harus lebih halus apabila menangani keluhan yang ada karena ini semua demi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan dan persepsi yang baik terhadap perusahaan.
3. Penyebutan nama Operator pada pelayanan Call Centre 147 juga jangan diseret.
4. Penyampaian informasi tentang produk-produk baru Telkom harus lebih jelas lagi jadi tidak terjadi kesalah pahaman antara pelanggan dengan perusahaan yang pada akhirnya menimbulkan complain kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,Saifudin.2005.*Metode Penelitian*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Gregory,Anne.2004.*Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relation*.Jakarta:Erlangga.
- Irawan,D Handi.2002.*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*.Jakarta : Erlangga.
- Kartajaya,Hermawan.2009.*Service Operation*.Jakarta:Erlangga Group.
- Kasmir.2005.*Etika Customer Service*.Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Martin, William B.2005.*Quality Customer Service*.Jakarta : PPM
- Ruslan,Rosady.2007.*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*.Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan,Rosady.2005.*Manajemen PR dan Media Komunikasi*.Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Ruslan,Rosady.2003.*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*.Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Ruslan,Rosady.2006.*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*.Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono,Fandy.1997.*Total Quality Service*.Yogyakarta:Andi.
- Uchjana,Onong.2006.*Hubungan Masyarakat*.Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

<http://pesan.telkom.net/main?ClientLocation=id&ParticipantID=nyivvj27oo8oh84qljwq2yla8o7p78vh&LinkID=-3dwnn8AAAEAAr6fqIAAABo&FailureMode=5&SearchQuery=plasa+telkom+semarang&image.x=0&image.y=0&image=Search>

ABSTRAKSI

Nama : Handika Hadi Pangestika
NIM : D0C007047
Judul : Handling Complain yang Dilakukan oleh Public Relations di Unit Customer Care UCS PT Telkom Regional IV Semarang

PT.Telekomunikasi Indonesia atau yang sering disebut PT.TELKOM merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi Indonesia. Keberadaannya tidak diragukan lagi sebagai pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Sehingga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan PT.TELKOM adalah penyediaan tempat untuk menyampaikan keluhan yaitu Plasa Telkom dan Call Centre 147 yang akan dilayani langsung oleh seorang front-line staf.

Keluhan adalah ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Inilah yang terjadi pada PT.TELKOM, banyak pelanggan yang datang ke Plasa Telkom atau menghubungi Call Centre 147 untuk menyampaikan keluhan yang mereka rasakan. Keluhan yang mereka sampaikan antara lain mengenai pelonjakan pembayaran rekening telepon, pencabutan fitur telepon rumah atau gangguan tentang speedy.

Penanganan keluhan yang dilakukan langsung oleh seorang front-line staf adalah penanganan keluhan dengan menggunakan suatu system penanganan keluhan. Di samping itu pelayanan yang prima juga disertakan ke dalamnya agar pelanggan yang datang dengan membawa keluhan tidak semakin kecewa dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan code of conduct yang diberikan oleh perusahaan, karena pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Tidak semua keluhan dapat diselesaikan pada waktu itu juga, misalnya mengenai gangguan speedy atau telepon rumah yang rusak membutuhkan waktu maksimal 3x24 jam setelah pengaduan. Setelah batas waktu yang ditentukan tim outbondcall program caring menghubungi pelanggan tersebut untuk memastikan apakah pembenahan yang dilakukan oleh petugas sudah selesai dikerjakan apa belum.

Semarang, 26 Agustus 2010

Dosen Pembimbing

Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc

NIP. 19590518.198710.1.001

ABSTRAKSI

Nama : Handika Hadi Pangestika

NIM : D0C007047

Judul : Handling Complain yang Conducted by the Public Relations Unit Costomer Care UCS PT Telkom Regional IV Semarang

PT. Telekomunikasi Indonesia or often called PT.TELKOM is a company engaged in telecommunication services Indonesia. Its existence is no doubt as the fulfillment of needs for information and communication. Thus required to improve the quality of service. One of the efforts to improve the quality of service provision PT.TELKOM is the place to complain that Plasa Telkom and the 147 Call Centre which will be served directly by a front-line staff.

Complaints are incompatibilities between customers' expectations with quality service provided by the company. This is what happens on PT.TELKOM, many customers who come to the Plaza Telkom or contact Call Centre 147 for complain that they feel. Complaints that they convey, among others to higher phone bill payment, home phone or revocation feature about speedy interference.

Handling of complaints made directly by a front-line staff is handling complaints by using a system for handling complaints. In addition, excellent service is also included in it for customers who come to bring a complaint is not getting disappointed with the services provided, the services provided must comply with the code of conduct provided by the company, because of good service will also affect customer perceptions of company as well as customer loyalty to the company.

Not all complaints can be resolved at that time also, for example regarding the speedy disruption of damaged or home phone takes a maximum of 3x24 hours after the complaint. After the deadline outbondcall team caring programs contact the customer to ascertain whether the improvements made by the officer what had not been completed.

Semarang, 26 Agustus 2010

Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc

NIP. 19590518.198710.1.001