

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan pelayanan pelanggan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Kualitas jasa yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan agar memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan. Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli

Perusahaan memiliki peran penting untuk menunjang kelangsungan perusahaan tersebut. Salah satu peran yang sangat penting dalam perusahaan adalah Customer service. Customer service berperan memberikan pelayanan informasi terbaik pada pelanggan yang ingin bertransaksi dan memberikan penyelesaian masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pendapat Boediono (2003 : 60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Berdasarkan uraian diatas mengingat pentingnya peran pelayanan customer service kepada pelanggan dalam mengatasi keluhan kepada pelanggan maka, penulis tertarik untuk membahas tentang “PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGANI PROSES PERPINDAHAN KARTU DAN KELUHAN PELANGGAN TELKOMSEL”.

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis akan membahas mengenai peran customer service dalam menangani perpindahan kartu dan keluhan pelanggan Telkomsel di Grapara Pahlawan Semarang, mulai dari :

1. Migrasi kartu 3G ke 4GLTE
2. Migrasi kartu prepaid ke kartu postpaid
3. Permasalahan sinyal
4. Permasalahan paket data seluler

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penyusunan penulisan ini antara lain :

1. Membantu pembaca mengetahui tentang sistem pelayanan di Grapari Telkomsel.
2. Untuk mengetahui proses migrasi kartu prepaid ke kartu postpaid.
3. Agar pembaca mengetahui lebih luas tentang provider Telkomsel.

1.3.2 Kegunaan Penulisan

Sedangkan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Pembaca
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan yang di berikan oleh customer service Telkomsel
 - b. Meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk memahami permasalahan nyata dunia kerja yang tidak diperoleh selama proses perkuliahan.
2. Bagi Program Diploma III Fakultas Ekonomika Dan Bisnis
 - a. Sebagai tambahan informasi dan referensi bagi Program Diploma III Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro dan bagi pembaca pada umumnya.
 - b. Dapat menjalin kerja sama dengan pihak perusahaan.
3. Bagi PT. Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY :
 - a. Sebagai tambahan informasi dan referensi dalam hal pelayanan yang di berikan oleh customer service
 - b. Memperoleh masukan objektif yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis, guna meningkatkan produktivitas perusahaan.

1.4 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data

1.4.1 Data Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengelompokkan data yaitu :

- 1) Data berdasarkan cara memperolehnya, terdiri dari ;
 - a. Data Primer

Dalam melakukan sebuah penelitian umumnya menggunakan data-data valid dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian salah satunya adalah data primer, berikut ini adalah definisi-definisi dari para ahli tentang data primer. Data Primer menurut Jonathan Sarwono adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber

atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai saran mendapatkan informasi ataupun data. (Jonathan Sarwono,2006:129).

Data primer dari penulisan tugas akhir ini berupa data hasil wawancara yang dilakukan dengan para pegawai customer service di Grapari Telkomsel.

b. Data Sekunder

Selain data primer, didalam penelitian juga menggunakan data sekunder sebagai metode pengumpulan data. Definisi data sekunder menurut Jonathan Sarwono adalah data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. (Jonathan Sarwono,2007:123). Data sekunder dalam penulisan tugas akhir ini berupa sejarah, visi dan misi, wilayah dan sturktur organisasi PT.Telkomsel Regional Jawa Tengah & DIY.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini antara lain;

1. Observasi

Definisi Observasi lapangan atau pengamatan lapangan (field observation) adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan kelengkapan pancaindra yang dimiliki. Selain dengan membaca Koran, mendengarkan radio, menonton televisi atau berbicara dengan orang lain, kegiatan obsevasi (lapangan,pen.) merupakan salah satu kegiatan untuk memahami lingkungan. (Ardianto ,2011:179)

2. Wawancara

Salah satu metode yang dipakai dalam pengumpulan data melalui data primer adalah wawancara, berikut ini adalah 2 definisi

dari wawancara menurut para ahli. Definisi dari wawancara menurut ahli adalah tehnik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. (Ardianto,2011:178) Definisi diatas juga dikuatkan dengan definisi yang dikutip dari Kamus besar Bahasa indonesia wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai pendapatnya mengenai suatu hal, untuk dimuat di suerat kabar, disiarkan melalui radio, atau di tayangkan pada layar televise.(2003:1270)

3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara membaca dan mencatat informasi yang terdapat dalam buku-buku atau literatur-literatur yang berhubungan dengan pokok pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan terhadap masalah yang hendak dibicarakan sehingga tercipta pemikiran dan gambaran objek yang jelas maka diperlukan suatu sistematika penyusunan laporan. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas antara lain; latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisa, jenis data dan pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan segala sesuatu tentang perusahaan secara umum seperti sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, wilayah pemasaran perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan untuk pembahasan, antar lain peranan customer service dalam menangani keluhan pelanggan, proses perpindahan atau penukaran simcard 3G ke 4GLTE.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang ringkasan teori yang telah dijabarkan pada pembahasan BAB III.