

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Customer Service

Kasmir (2004 : 201), memberikan pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Jadi pengertian "*Customer Service*" adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Waworuntu (1997 : 1) istilah customer service yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang artinya melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Kata customer service berasal dari dua kata yaitu "Customer" sama dengan pelanggan, dan "Service" sama dengan pelayanan.

3.1.2 Pengertian Proses

Soewarno Hadayaningrat mengatakan bahwa proses adalah sesuatu tuntutan perubahan dari suatu peristiwa perkembangan sesuatu yang dilakukan secara terus-menerus. (Soewarno, 1981 : 2)

Menurut JS Badudu dan Sutan M Zain, "Proses adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan" . (1996 : 1092)

3.1.3 Pengertian Keluhan

Bagi banyak orang, istilah keluhan / komplain atau pengaduan identik dengan sebuah kritik dan ancaman yang menyudutkan. Keluhan atau komplain berasal dari bahasa latin yaitu “*Plangere*” yang artinya memukul dan ditunjukkan pada bagian dada seseorang, Dapat diartikan sebagai sebuah penderitaan yang mengganggu dan membuat tidak nyaman. Keluhan / komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi (Barlow & Morller, 1996). Keluhan / komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan.

Menurut Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan (customer complaints) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan

Keluhan (*complaint*) menurut pendapat Pandji Anoraga (2007:57) perilaku konsumen adalah segala kegiatan atau tingkah laku yang diperbuat oleh konsumen atau pelanggan yang ditujukan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian, dan penentuan produk jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka, salah satu nya perilaku konsumen yaitu adanya keluhan

Pendapat Ima Hardiman (2006:22) keluhan adalah suatu pernyataan dari seseorang atau pelanggan mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan pelayanan, dan biasanya bersifat negatif (ketidakpuasan).

Aspek-aspek yang ditelaah guna mengetahui ketidakpuasaan para pelanggan adalah :

1. Komplain atau keluhan
2. Pengembalian produk

3. Biaya garansi
4. Rekomendasi negatif

Sumber-sumber keluhan :

1. Internal : karyawan serta manajemen
2. Eksternal : konsumen, pelanggan, masyarakat, klien, dan sebagainya

Bentuk keluhan dapat melalui telpon, surat, *faxemail*, media cetak, majalah, *email*, dan datang langsung (*face to face*). Untuk menghindari adanya keluhan upaya yang dilakukan dapat dengan memberikan pelayanan yang baik.

Keluhan pelanggan dalam satu sisi merupakan alat kendali atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Namun pada sisi lain keluhan menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan , yang menjadikan keluhan menjadi sebagai suatu masalah yang perlu dicari solusinya. Setiap pelanggan memiliki respon yang tidak sama terhadap kondisi dihadapi berkaitan dengan layanan yang diterima. Menurut (Nulman 2003) menunjukkan 6 (enam) alasan mengapa perusahaan kehilangan pelanggan, yaitu :

1. 1% pelanggan meninggal
2. 3% pelanggan pindah tempat tinggal
3. 5% dipengaruhi orang lain
4. 9% terpicik oleh pesaing karena harga atau hal lain.
5. 15 % dikecewakan oleh kualitas produk atau jasa
6. 68% merasa ditolak oleh sikap tidak peduli para karyawan

Sesungguhnya apabila terjadi keluhan sulit untuk membedakan sifat dari yang dikeluhkan yang biasanya keluhan berupa masalah yang serius. Oleh karena itu pelanggan yang mengeluh bisa menjadi loyal apabila organisasi (perusahaan) dapat menangani keluhan tersebut dengan baik (Cannie, 1994)

3.1.4 Pengertian Pelanggan

Pelanggan (customer) menurut Kotler (2008;45) adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali (secara teratur) datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan cara membayar produk (memiliki produk). Pelanggan yang puas akan menghargai produsen dengan melakukan pembelian barang atau jasa yang berulang-ulang karena pelanggan lebih tahu apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Perilaku konsumen perlu dipantau dan dianalisis, karena hal itu sangat bermanfaat bagi pengembangan produk, desain produk, penetapan harga, pemilihan saluran distribusi dan penentuan strategi promosi. Analisis perilaku konsumen dapat dilakukan dengan penelitian (riset pasar), baik melalui observasi maupun metode *survei*

Hubungan dengan para pelanggan merupakan tanggung jawab setiap perusahaan yang menghasilkan atau memasarkan barang dan jasa kepada pelanggan. Hubungan yang baik dengan setiap pelanggannya sangat bergantung pada reputasi perusahaan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan suatu nilai produk atau jasa.

Pada dasarnya setiap orang yang berhubungan dengan kita merupakan seorang pelanggan. Menurut Yoeti (2002) pelanggan adalah yang membeli produk dan jasa pada suatu perusahaan. Pelanggan dapat berupa seorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan. Menurut Barata (2004: 12-13) pelanggan terdiri atas dua jenis, yaitu

1. Pelanggan internal (*internal customer*) yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan pengadministrasian
2. Pelanggan eksternal (*external customer*) yaitu semua orang yang berada di luar organisasi komersil atau organisasi non komersil yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi (perusahaan)

3.1.5 Jenis keluhan pelanggan

Keluhan atau komplain merupakan suatu ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jenis-jenis keluhan yang datang dari pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain:

1. Kotler (2003), membagi keluhan menjadi 2 (dua) macam yaitu:
 - a. Keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung
 - b. Keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complaint form*.
2. Tjiptono (2005), membedakan keluhan atau komplain menjadi 2 (dua) tipe:
 - a. Instrumental Complain, yaitu komplain atau keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Keluhan langsung disampaikan kepada perusahaan dengan harapan perusahaan dapat memperbaiki situasi tersebut.
 - b. Non-instrumental Complain, keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Komplain ini mencakup pula instrumental complain yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan pihak yang menimbulkan masalah.
3. Menurut Irawan (2002, 97-100), dilihat dari penanganannya komplain atau keluhan dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :
 - a. Keluhan yang menyebarkan *word of mouth negative*. Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan dari perusahaan menyebarkan kekecewaan atas ketidakpuasannya kepada orang-orang lain. Jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan kerugian dipihak perusahaan.
 - b. Keluhan atau komplain yang memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memberikan kesempatan kepada perusahaan

untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan yang di hadapi oleh pelanggannya

3.2 Tinjauan Praktek

3.2.1 Peran Customer Service dalam menangani Proses perpindahan kartu dan Keluhan Pelanggan Telkomsel

Customer service dalam perusahaan berperan sangat penting dalam hal melayani keluhan kepada konsumen agar perusahaan dapat mengetahui lebih apa yang dibutuhkan oleh konsumen, Dalam PT.Telkomsel konsumen bisa mengadakan keluhan atas produk yang diberikan oleh PT.Telkomsel dengan berbagai cara bisa melalui *call center* , kotak saran atau juga dapat melalui tatap muka kepada karyawan PT.Telkomsel

3.2.2 Macam-macam keluhan / komplain yang sering dialami oleh konsumen PT.Telkomsel

Keluhan (*complaint*) menurut pendapat Pandji Anoraga (2007:57) perilaku konsumen adalah segala kegiatan atau tingkah laku yang diperbuat oleh konsumen atau pelanggan yang ditujukan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian, dan penentuan produk jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka, salah satu nya perilaku konsumen yaitu adanya keluhan. Keluhan yang biasa dialami oleh konsumen PT.Telkomsel yaitu :

1. Kerusakan kartu : hal ini biasanya kecerebohan konsumen dalam menggunakan kartu, hal yang membuat sim card rusak yaitu pemotongan model simcard yang tidak menggunakan alat pemotong simcard yang membuat simcard tersebut tidak rapih dan menyebabkan simcard tersebut rusak dan penyebab berikut nya seperti misalnya pelanggan sering melakukan bongkar pasang pada simcard tersebut, disamping menggunakan simcard pada *handphone*, juga digunakan untuk modem, jika hal ini dilakukan setiap hari bisa saja simcard akan rusak dalam waktu yang singkat.

2. Kartu diblokir : Penyebab terjadinya kasus simcar diblokir oleh operator biasanya karena pengguna telah memproteksi simcardnya dengan nomor sandi atau PIN. Dan kemudian pengguna tersebut lupa atau salah dalam memasukkan nomer PIN-nya tadi ketika akan membukanya hingga batas kesempatan yang disediakan. Biasanya batas kesempatan yang disediakan sebanyak 3 kali meskipun ada juga yang lebih, dan jika hingga batas kesempatan tersebut pengguna kartu SIM tersebut masih salah dalam memasukkan nomer PIN-nya maka secara otomatis kartu SIM tersebut diblokir

3.2.3 Penanganan Customer Service terhadap keluhan pelanggan

PT.Telkomsel dalam menangani keluhan membagi berbagai macam penanganan atas keluhan pelanggan yaitu :

1. Quick service : quick service (pelayanan cepat) yaitu penanganan yang diberikan kepada customer service apabila keluhan pelanggan tidak terlalu banyak yang dapat diatasi secara cepat supaya tidak memperbanyak antrian misalnya keluhan tentang sinyal jaringan yang tidak stabil.
2. Counter Customer service : penanganan ini biasanya keluhan yang diberikan kepada konsumen tentang keluhan kartu hilang, ganti kartu dari Prabayar (*prepaid*) ke Pasca bayar (*postpaid*). Counter customer service di Grapari PT.Telkomsel dibagi menjadi 2 (dua), yaitu :
 - a. Counter biasa : counter ini hanya menangani pelanggan telkomsel yang menggunakan kartu prabayar (*prepaid*)
 - b. Counter priority : pelanggan telkomsel yang menggunakan kartu pasca bayar (*postpaid*).

3.2.4 Sistem pergantian kartu 3G ke 4G LTE di PT.Telkomsel

3GPP Long Term Evolution atau yang biasa disingkat **LTE** adalah sebuah standar komunikasi akses data nirkabel tingkat tinggi yang berbasis pada jaringan GSM/EDGE dan UMTS/HSPA. Jaringan antarmuka-nya tidak cocok

dengan jaringan 2G dan 3G, sehingga harus dioperasikan melalui spektrum nirkabel yang terpisah. Teknologi ini mampu download sampai dengan tingkat 300mbps dan upload 75mbps. Layanan LTE pertama kali dibuka oleh perusahaan TeliaSonera di Stockholm dan Oslo pada tanggal 14 desember 2009.

3GPP Long Term Evolution, atau lebih dikenal dengan sebutan LTE dan dipasarkan dengan nama 4G LTE adalah sebuah standard komunikasi nirkabel berbasis jaringan GSM/EDGE dan UMTS/HSDPA untuk akses data kecepatan tinggi menggunakan telepon seluler mau pun perangkat mobile lainnya.

LTE pertama kali diluncurkan oleh TeliaSonera di Oslo dan Srockholm pada 14 Desember 2009. LTE adalah teknologi yang didaulat akan menggantikan UMTS/HSDPA. LTE diperkirakan akan menjadi standarisasi telepon seluler secara global yang pertama.

Walaupun dipasarkan sebagai teknologi 4G, LTE yang dipasarkan sekarang belum dapat disebut sebagai teknologi 4G sepenuhnya. LTE yang ditetapkan 3GPP pada release 8 dan 9 belum memenuhi standarisasi organisasi ITU-R. Teknologi LTE Advanced yang dipastikan akan memenuhi persyaratan untuk disebut sebagai teknologi 4G.

(sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Long_Term_Evolution)

Telkomsel meluncurkan secara resmi layanan komersial mobile 4G LTE pertama di Indonesia. Layanan Telkomsel 4G LTE memiliki kecepatan data access mencapai 36 Mbps. Saat ini Telkomsel menggelar lebih dari 100.000 BTS yang menjangkau sekitar 98% wilayah populasi di Indonesia. Sebagai operator selular nomor 6 terbesar di dunia dalam hal jumlah pelanggan, Telkomsel merupakan pemimpin pasar industri telekomunikasi di Indonesia yang kini dipercaya melayani lebih dari 143 juta pelanggan pada tahun 2015-2016. Dalam upaya memandu perkembangan industri telekomunikasi selular di Indonesia memasuki era baru layanan mobile broadband, Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan roadmap teknologi 3G, HSDPA, HSPA+, serta pengembangan jaringan Long Term Evolution (LTE). Kini Telkomsel

mengembangkan jaringan broadband di 100 kota besar di Indonesia. Untuk membantu pelayanan kebutuhan pelanggan, Telkomsel kini didukung akses call center 24 jam dan 430 pusat layanan yang tersebar di seluruh Indonesia

(sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel#cite_ref-3)

Perusahaan telkomsel memiliki 2 (dua) sistem pergantian simcard dari 3G ke 4G LTE yaitu :

1. ATM My Grapari : My Grapari yang merupakan media pelayanan *Walk In* Telkomsel yang bersifat digital dan dapat diakses secara mandiri (*self-service*) oleh pelanggan baik di Grapari (Pusat Layanan Telkomsel) maupun area publik. Dengan layanan ini pelanggan akan mendapatkan layanan fisik dan non fisik yang berupa informasi, permintaan, pengaduan keluhan dan pembelian produk Telkomsel. Pelanggan dapat mengganti atau menukarkan simcard 3G ke 4G LTE melalui mesin My Grapari tanpa harus menunggu antrian panjang di customer service, saat ini tersebar di 10 Grapari yang terdapat di Medan Sun Plaza, Mall SKA (Pekanbaru), Gandaria City (Jakarta), Central Park (Jakarta), Banda (Bandung), Pahlawan (Semarang), Yogyakarta, Malang, Denpasar, Balikpapan.
2. Sistem perso : merupakan sistem pergantian kartu yang dilakukan oleh customer service secara manual dengan menggunakan alat berupa *cardreader* dan laptop khusus yang dapat mengakses intranet PT.Telkomsel

3.2.5 Proses perpindahan simcard 3G ke 4GLTE Telkomsel

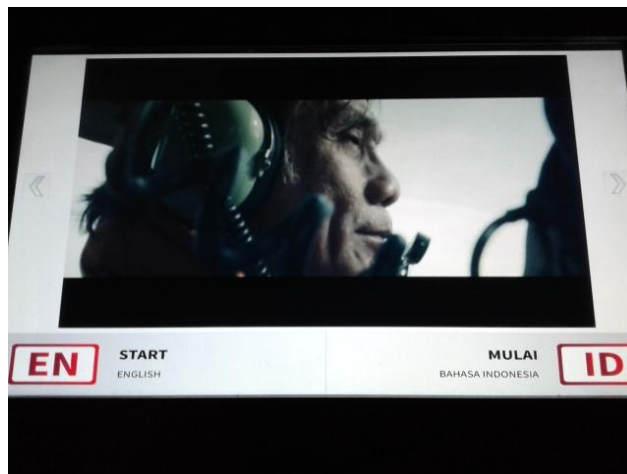
Sebelum melakukan perpindahan simcard pelanggan sebelumnya perlu memastikan hal berikut untuk dapat menikmati akses internet 4G.

1. Pastikan di wilayah tersebut sudah terdapat layanan 4G Telkomsel
2. Pastikan perangkat (smartphone) sudah mendukung sinyal 4G
3. Tukarkan *simcard* menjadi *Usim* 4G Telkomsel

Berikut proses perpindahan simcard 3G ke 4G LTE Telkomsel melalui mesin MyGrapari :

1. Mulai klik ID

Gambar 3.1



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

2. Pilih pelanggan Telkomsel

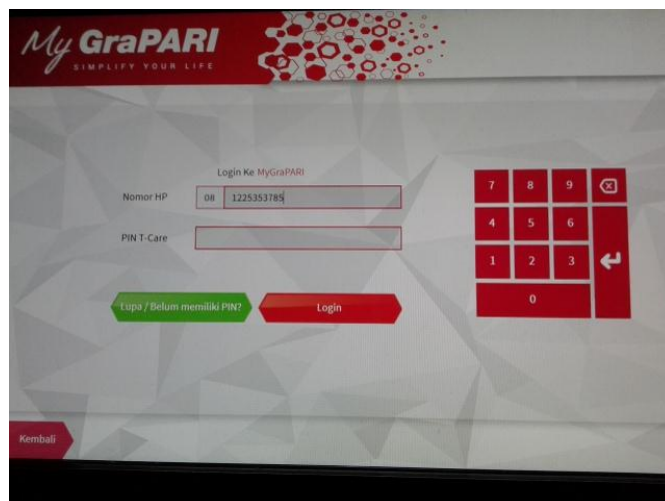
Gambar 3.2



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

3. Masukan nomor telpon dan PIN T-Care (untuk mendapatkan pin pilih tombol hijau ketik tanggal lahir dan tunggu sampai mendapatkan sms dari Telkomsel di smartphone)

Gambar 3.3



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

4. Jika sudah dapat sms pin TCARE masukan lewat angka yang ada dikanan bawah

Gambar 3.4



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

5. Pilih opsi ganti kartu

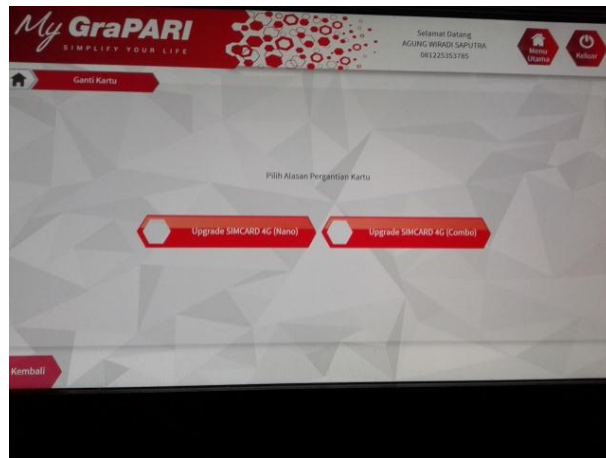
Gambar 3.5



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

6. Pilih tipe kartu yang sesuai dengan smartphone (jika kartu mikro maka pilih combo)

Gambar 3.6



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

7. Lalu scan kartu identitas (KTP)

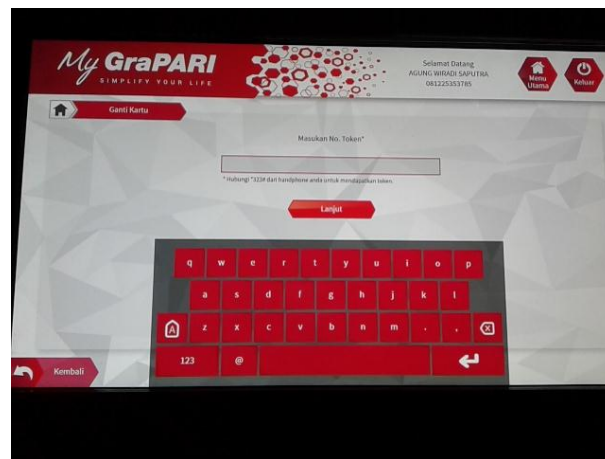
Gambar 3.7



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

- Masukan kode token, untuk mendapatkan kode token tekan *323# melalui smartphone ditunggu sampai mendapat balasan sms berupa huruf dan angka (4 digit)

Gambar 3.8



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

- Tekan lanjut dan kemudian ambil kartu di bawah

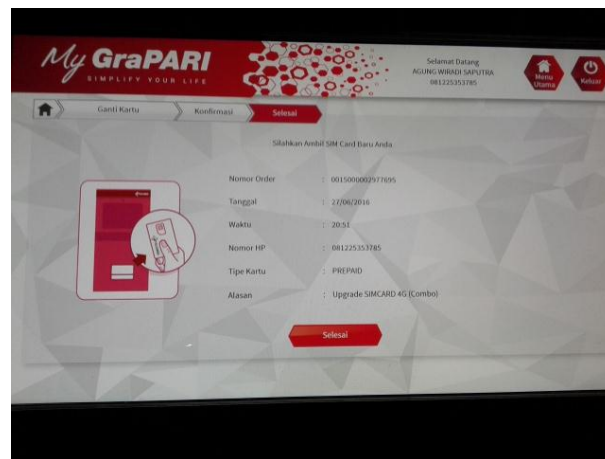
Gambar 3.9



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

10. Klik selesai dan kartu 4G sudah dapat langsung digunakan

Gambar 3.10



Sumber : PT.Telkomsel Grapari Telkomsel Jl. Pahlawan

Berikut list daftar harga dan info paket data 4G LTE Telkomsel :

Tabel 3.1 Daftar Paket Internet 4G Telkomsel

Kuota	Harga	Jenis Paket	Combo
2 GB	Rp. 60.000	Basic	200 SMS
1.8 GB	Rp. 100.000	Combo	100 Menit Nelpon
3.5 GB	Rp. 150.000	Combo Wifi	5 GB Wifi
8 GB	Rp. 250.000	Combo Wifi	6 GB Wifi