

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era yang semakin maju seperti sekarang ini, yang diikuti dengan pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi yang sudah sangat banyak ditemukan serta kemajuan pada bidang telekomunikasi. surat menyurat tidaklah lagi menjadi upaya jalannya untuk melakukan komunikasi jarak jauh. pada era telekomunikasi dapat dibawa kemana mana, seperti handphone juga memiliki banyak kegunaan lain. penggunaannya semakin bertambah luas, boleh dikatakan setiap orang menggunakannya, seperti kebutuhan pokok, dengan kondisi seperti sekarang ini maka banyak pilihan sim card yang ditawarkan oleh penyedia jaringan telekomunikasi. kondisi seperti sekarang ini memaksa untuk perusahaan produsen telekomunikasi untuk melakukan strategi pemasaran yang tepat untuk mempertahankan produk sim card mereka dipasaran.

Perkembangan jumlah pemakai yang semakin banyak maka banyak juga muncul perusahaan perusahaan pendukung lainnya dibidang telekomunikasi tersebut. salah satu perusahaan produsen telekomunikasi yang terbesar di Indonesia saat ini adalah Telkomsel. Karena semakin banyak pelanggan yang berminat dan muncul banyak pesaing di dalam bidang telekomunikasi ini, maka perlu kiranya perusahaan mengenal seperti apa kelebihan maupun kekurangan produknya dipasaran produsen Telkomsel.

Kualitas dan kegunaan dari suatu produk merupakan fokus perhatian pelanggan. Hal utama yang harus diperhatikan adalah prosedur pelayanan terhadap keluhan pelanggan. Kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan merupakan

salah satu yang menentukan para pelanggan untuk memilih produk dan layanan jasa yang tersedia. Hal utama yang harus diperhatikan adalah pelayanan terhadap penanganan keluhan pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu yang menentukan para pelanggan untuk memilih produk layanan jasa yang ada. Penanganan keluhan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan pelanggan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Maka dari itu perusahaan perlu memfokuskan dengan apa yang akan dilakukan pada pelayanan terhadap penanganan keluhan pelanggan dengan memberikan solusi terbaik untuk para pelanggan, berkualitas, dan menyenangkan sesuai dengan yang diinginkan dengan kinerja yang terkait.

Sehingga untuk membantu pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dan juga bermanfaat, pengetahuan yang dimiliki customer service, kesabaran, dan kesopanan dalam memberi solusi, perhatian atas keluhan pelanggan. Menjalinkan komunikasi yang baik kepada pelanggan akan mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi pembelian dan memberikan solusi yang terbaik kepada pelanggan yang memiliki keluhan tersendiri yang dialaminya.

Kebutuhan pelanggan yang terus meningkat cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan produk yang tersedia. Hal ini yang menjadikan dasar untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dalam penanganan keluhan pelanggan. Di era telepon seluler saat ini khusus nya *global system for mobile communications*, memang sangat marak dalam beberapa tahun belakangan ini.

Telkomsel memiliki visi yang jauh kedepan dan misi memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Satu satunya alternatif kantor pelayanan Telkomsel adalah tumbuh, berkembang, dan sangat berjaya. Untuk itulah seluruh potensi, kemampuan dan jajaran Telkomsel harus selalu kreatif dan berinovasi, untuk memiliki kesatuan sikap dan kesopanan, melangkah menuju dengan semangat dalam menjalankan banyaknya keinginan pelanggan Telkomsel.

Faktor keberhasilan jasa telekomunikasi ini dalam masa persaingan adalah kemampuan suatu operasi menghadirkan pelayanan *customer service*, adalah salah satu cara baru untuk merajakan para pelanggannya. Keinginan untuk menyelesaikan keinginan dan keluhan pelanggannya adalah budaya kerja karyawan Telkomsel. Kepedulian kepada pelanggan adalah hal yang sangat penting, untuk meningkatkan kinerja para karyawan lama sehingga karyawan bisa meningkatkan produktivitasnya dalam menjalankan pekerjaannya, serta dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

Memberikan pelayanan yang terbaik serta memberikan kinerja yang sangat maksimal adalah cara untuk menyelesaikan penanganan keluhan pelanggan. Hal ini dapat mengunggulkan perusahaan dan memenangkan persaingan dalam bidang layanan jasa Telekomunikasi. Pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa layanan perusahaan Telekomunikasi ini dan menjadi pelanggan setia pada perusahaan layanan jasa tersebut.

Menurut Simon J Bell dan James A Luddington (2006), keluhan pelanggan biasanya dikarenakan adanya masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab pada pelanggan, lemahnya pertolongan dari karyawan perusahaan terhadap keluhan

pelanggan, ketersediaan produk, kebijakan perusahaan, serta perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. (sumber : <https://repository.unja.ac.id>)

1.2. Masalah pokok laporan

Melihat dari permasalahan di atas sebagaimana yang telah di jelaskan, maka pada peneliti ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelayanan pergantian kartu sim di Grapari Jambi?
2. Jenis keluhan apa saja yang diterima oleh PT. Telkomsel Grapari Jambi dalam pergantian kartu sim ?
3. Bagaimana PT. Telkomsel Grapari Jambi dalam mengatasi keluhan pelanggan Penggantian Kartu Sim Di Grapari Telkomsel?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan

a. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan pergantian kartu sim di Grapari Jambi.
2. menjelaskan keluhan yang diterima oleh PT. Telkomsel Grapari Jambi dalam pergantian kartu sim di Grapari Jambi .
3. Untuk menjelaskan PT. Telkomsel Grapari Jambi dalam mengatasi keluhan pelanggan dalam pergantian kartu sim di Grapari Jambi.

b. Manfaat Penelitian

a) Bagi penulis

Mengenal ruang lingkup dunia kerja dalam kondisi sesungguhnya dan

berbagai macam permasalahan yang ada dibidang pelayanan,mengetahui kekurangan, kemampuan, dan wawasan yang belum dikuasai, mampu melatih kretivitas dan cara berfikir dalam mengambil keputusan menyelesaikan keluhan pelanggan pada PT. Telkomsel Grapari Jambi.

b) Bagi universitas

Bagi Universitas memperkenalkan nama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada perusahaan baik negri maupun swasta, mempunyai calon lulusan terbaik yang memiliki kemampuan dan kualitas yang siap menghadapi dunia kerja sehingga menambah nilai untuk Fakuktas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, dan sebagai tambahan referensi untuk pihak lain yang ingin menulis laporan di bidang yang sama.

c) Bagi Perusahaan

Dari hasil laporan yang dilaporkan oleh penulis ini diharapkan dapat digunakan PT. Telkomsel Grapari Jambi untuk meningkatkan layanan dalam mengatasi keluhan pelanggan yang ada, dan agar terciptanya kepuasan pada pelanggan pada saat menyelesaikan keluhan mereka. Membantu menyelesaikan pekerjaan perusahaan melalui sumbangsi mahasiswa dengan kegiatan magang yang dilakukan di perusahaan tersebut.

1.4. Metode Penulisan

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini perlu adanya metode penulisan untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta cara yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai sumber penulisan Laporan Tugas Akhir, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diketahui kebenarannya. Subjek penulisan ini

dilakukan terhadap pelanggan Telkomsel yang berkunjung di kantor pelayanan Telkomsel Grapari Jambi yang beralamatkan di Jl. Hm. Yusuf Singadekane Jl. Danau Sipin, SungaiPutri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361 mengenai Prosedur Pelayanan terhadap keluhan pelanggan pada PT. Telkomsel Grapari Jambi

1.5. Jenis Data dan sumber data

a. Data Primer

Data yang yang diperoleh dari sumber pertama baik individu atau perorang yang terkait dalam permasalahan penulisan laporan ini. Data primer penulisan ini dikumpulkan langsung di lapangan oleh penulis dari orang yang bersangkutan.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui pihak lain. Data sekunder berupa gambaran umum tentang perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, perkembangan perusahaan dan sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan penulisan ini.

c. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui pihak lain. Data sekunder berupa gambaran umum tentang perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, perkembangan perusahaan dan sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan penulisan ini.

1.6. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui wawancara ini dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung pada pelanggan pengguna Telkomsel terkait kepuasan mereka terhadap layanan aplikasi My Telkomsel.

2. Observasi

Mengamati secara langsung bagaimana strategi yang digunakan oleh pihak Telkomsel dalam memberikan kualitas layanan untuk konsumennya.

3. Studi Literasi

Melihat dari data-data yang berasal dari *survey* pelanggan di Telkomsel atau pihak eksternal yang menunjang penelitian ini

1.7. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan pada penulisan Tugas Akhir ini adalah dengan menggunakan berdasarkan aspek pemasaran yaitu *product*, *price*, *promotion*, dan *process*. Yang sering dilakukan pada saat proses magang berlangsung.

1.8. Waktu dan Lokasi Magang

Waktu magang berlangsung dari bulan 15 Desember 2023 sampai bulan 15 Februari 2024. Lokasi magang dilaksanakan di Grapari Telkomsel Jambi.

1.9. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas penulisan Tugas Akhir ini, maka materi yang tertera pada Tugas Akhir dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang kerangka yang berkonsep maupun landasan teori yang menjadi pijakan ketika melakukan penulisan Tugas Akhir.

BAB III PEMBAHASAN

Berisi tentang pengertian jasa, karakteristik jasa, kualitas jasa, kepuasan pelanggan dan pembahasan penulisan Prosedur Pelayanan terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan Telkomsel Grapari jambi.

BAB IV PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penulisan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya