

BAB I

PENDAHULUAN

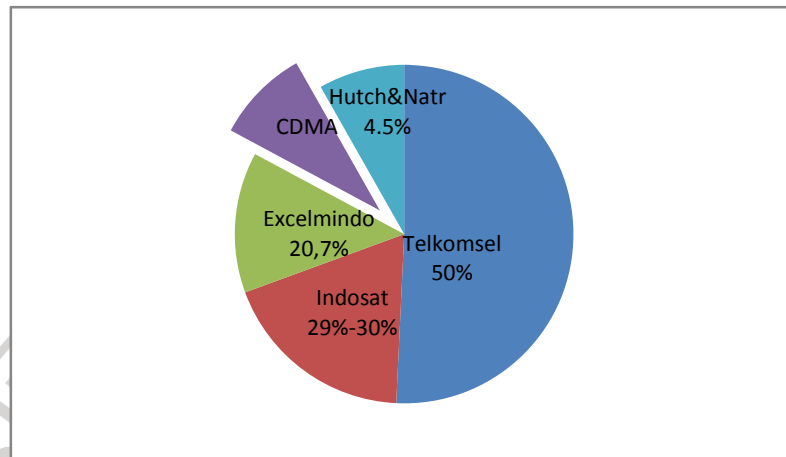
1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, perekonomian tanah air sedang digerakkan oleh sektor industri dalam bidang teknologi. Industri telekomunikasi seluler merupakan salah satu industri dalam bidang teknologi yang sedang diminati oleh para pengusaha di Indonesia, selain industri perbankan. Industri telekomunikasi seluler terdiri atas operator yang menawarkan jasa dengan teknologi GSM dan CDMA.

Untuk keberadaan GSM sendiri, operator seluler yang pertama kali ada di Indonesia yaitu PT. Satelindo pada pertengahan tahun 1993. Berselang dua tahun kemudian, pada Mei 1995 diresmikanlah PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Indonesia yang merupakan Proyek Percontohan dari PT. Telkom saat itu. Dilanjutkan dengan kemunculan PT. Excelmindo Pratama pada Oktober 1996 dengan merek dagang XL, PT. Hutchison CP Telecommunication dengan merek dagang 3 (Three), dan *late comer* adalah PT. Natrindo Telepon Seluler dengan merek dagang Axis. Sementara untuk operator berteknologi CDMA, terdapat beberapa operator selain operator GSM yang berekspansi seperti PT. Bakrie Telecom Tbk., PT. Mobile-8 Telecom Tbk., dan PT. Telkom. Hingga saat ini terdapat 11 operator seluler baik dengan teknologi GSM maupun CDMA.

Diantara sekian banyak pelaku industri telekomunikasi seluler di Indonesia, yang menjadi primadona saat ini adalah PT. Telekomunikasi Seluler

Indonesia dengan mengusung merek dagang Telkomsel. Adapun proporsi pangsa pasar industri seluler terlihat pada gambar berikut.



Sumber: SWA 27/XXIV/18 Desember 2008-7 Januari 2009

GAMBAR 1.1

PANGSA PASAR INDUSTRI SELULER

Berdasarkan gambar 1.1 terlihat bahwa terdapat tiga operator seluler terbesar yang menguasai pangsa pasar yaitu Telkomsel dengan proporsi 50%, Indosat sebesar 30%, dan Excelmindo sebesar 20,7%. Sementara sisanya diduduki oleh pangsa pasar pelanggan CDMA serta PT. Hutchison CP Telecommunication dan PT. Natrindo Telepon Seluler sebesar 4,5%.

Telkomsel telah mendapat penghargaan dari berbagai pihak atas usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Tak kurang dari sembilan kali berturut-turut Simpati (produk seluler prabayar Telkomsel) mendapatkan penghargaan *Best of The Best Indonesian Customer Satisfaction Award (ICSA)*

sejak 1999-2008. Selain penghargaan, Telkomsel juga telah menerima sertifikat ISO 9001:2000 sejak 1997 secara berturut-turut 6 kali untuk *Call Center* yang merupakan pusat pelayanan pelanggan *on-line* Telkomsel. Terakhir Telkomsel menerima sertifikasi ISO 9001:2000 dari lembaga sertifikasi Internasional RWTuV pada tahun 2004. Sertifikasi ISO 9001:2000 ini merupakan hasil audit terhadap *Call Center* Telkomsel.

PT. Telkomsel memandang bahwa kebutuhan dasar jasa layanan selular adalah produk berkualitas yang didukung oleh pelayanan purna jual yang memadai, seperti : luasnya jangkauan, kapasitas yang mencukupi, dan akses pelayanan pelanggan. Untuk itu pada tahun 2006 Telkomsel meluncurkan beragam alternatif pelayanan pelanggan (layanan *on-line* 24 jam : *Call Center*, *website*, *e-mail cs@Telkomsel.co.id*, via sms serta layanan tatap muka : *GraPARI* dan *GeraiHALO*). Menurut data Telkomsel, prosentase pelanggan yang menggunakan alternatif pelayanannya adalah 95% menghubungi *Call Center*, 5% ke *GraPARI*, 5% ke *GeraiHALO* dan 1% melalui *web-sms-email*.

Call Center Telkomsel atau sering disebut *Customer Service Online* (*Caroline*), merupakan pusat informasi dan pemberi solusi untuk pelanggan Telkomsel. Dalam pelayanannya, terdapat beberapa kategori layanan *Call Center* Telkomsel yaitu :

1. Informasi
2. Permintaan, dan
3. Keluhan

Kinerja operator *Call Center* dilihat dari beberapa kategori. Penilaian terhadap kategori-kategori tersebut merupakan penilaian secara kuantitatif yang mendeskripsikan kinerja operator *Call Center*. Kinerja operator *Call Center* beberapa perusahaan industri seluler terlihat pada tabel 1.1.

TABEL 1.1
KINERJA OPERATOR CALL CENTER

No	Kategori	Telkomsel	Indosat	Excelmindo
1.	Tindak lanjut	60%	65%	62%
2.	Jenis-jenis masalah yang dapat diselesaikan	61%	62%	64%
3.	Keterampilan mendengar	64%	62%	68%
4.	Kemampuan menolong	70%	60%	64%
5.	Ketersediaan operator	67%	65%	77%
6.	Pengetahuan produk	69%	58%	66%
7.	Durasi menunggu untuk berbicara dengan operator	33%	44%	36%

Sumber: *Nielsen Research report 2009 for Telkomsel*

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa dalam beberapa kategori, kinerja operator *Call Center* Telkomsel belum mencapai nilai optimal. Pada kategori tindak lanjut, posisi kinerja *Call Center* Telkomsel berada dibawah *Call Center* Indosat dan Excelmindo dengan nilai 60%. Tindak lanjut operator *Call Center* yaitu dalam menangani informasi, keluhan dan permintaan pelanggan. Selanjutnya pada kategori jenis-jenis masalah yang dapat diselesaikan, posisi kinerja *Call Center* Telkomsel juga berada dibawah *Call Center* Indosat dan Excelmindo senilai 61%. Jenis-jenis masalah yang dapat diselesaikan merupakan macam-macam permasalahan yang dapat diatasi oleh *Call Center*. Posisi kinerja

Call Center Telkomsel terakhir yang berada dibawah posisi dua pesaing terbesar lainnya adalah pada kategori durasi menunggu untuk berbicara dengan operator dengan prosentase 33%. Durasi menunggu untuk berbicara dengan operator merupakan kuantitas waktu menunggu yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk berbicara dengan operator. Penjelasan mengenai kategori secara lengkap akan dipaparkan pada bab selanjutnya.

Dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan secara umum dan kinerja *Call Center* secara khusus, diperlukan adanya penerapan sistem manajemen kualitas. Penerapan sistem manajemen kualitas yang paling dominan digunakan di berbagai perusahaan saat ini adalah sistem manajemen kualitas ISO 9000. Adapun jenis ISO 9000 yang kerap digunakan pada industri jasa adalah ISO 9001:2000.

Sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 merupakan suatu alat yang membantu perusahaan untuk bekerja lebih terorganisir, dan membantu pengelolaan serta pengontrolan proses bisnis di perusahaan dengan berdasarkan pada sistem manajemen kualitas yang telah ditetapkan. Sementara Tika (2008:122) mendefinisikan kinerja perusahaan sebagai fungsi hasil-hasil pekerjaan/kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan selama periode waktu tertentu.

Penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 menyebabkan perusahaan meningkatkan dan menjamin kualitas dari produk dan layanan yang dihasilkan sehingga akan meningkatkan kinerja perusahaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada

keuntungan perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Heizer dan Render (2006:252) :

Peningkatan kualitas membantu perusahaan meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya, yang keduanya akan meningkatkan keuntungan. Peningkatan penjualan sering terjadi saat perusahaan mempercepat respons, merendahkan harga jual sebagai hasil dari skala ekonomis, dan memperbaiki reputasi mereka akan produk yang berkualitas. Sama halnya, kualitas yang diperbaiki menyebabkan biaya turun karena perusahaan meningkatkan produktivitas dan menurunkan *rework*, bahan yang terbuang (*scrap*), dan biaya garansi.

Wibowo (2007:295) menyatakan bahwa, hasil kinerja organisasi secara kuantitatif dapat dinyatakan sebagai produktivitas. Selain itu, penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 juga mengharuskan adanya audit internal secara berkala. Sehingga terjadi evaluasi kinerja dalam kurun waktu tertentu yang akan meningkatkan kinerja perusahaan dan kinerja *Call Center*. Hal ini seperti yang telah dipaparkan Indranata (2006:31) bahwa :

Dalam perspektif ISO 9001:2000, audit mutu internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan atau yang telah dijadikan komitmen dan kebijakan, serta tertuang dalam sasaran mutu organisasi. Hasil audit mutu internal diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, terutama dari perspektif mutu dan kepuasan pelanggan serta dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi secara umum.

Penelitian mengenai penerapan standar manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 telah banyak dilakukan, namun masih sedikit penelitian yang menguji secara empiris hubungan dan manfaat implementasi manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 di lapangan. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui apakah penerapan manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 memiliki hubungan dengan kinerja *Call Center*, serta meneliti tingkat keberhasilan perusahaan dalam mengimplementasikan sistem manajemen kualitas

berdasarkan ISO 9001:2000 dengan kinerja *Call Center*. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “**Hubungan Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Berdasarkan ISO 9001:2000 dengan Kinerja Call Center PT.Telekomunikasi Seluler Indonesia (Telkomsel) Bandung**”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, Penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 pada *Call Center* PT. Telkomsel Bandung?
2. Bagaimana tingkat kinerja *Call Center* PT. Telkomsel Bandung?
3. Bagaimana hubungan penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 dengan kinerja *Call Center* PT. Telkomsel Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 pada *Call Center* PT. Telkomsel Bandung.
2. Gambaran kinerja *Call Center* PT. Telkomsel Bandung.
3. Sejauh mana hubungan penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 dengan kinerja *Call Center* PT. Telkomsel Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi :

a. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait, khususnya *Call Center* PT. Telkomsel dalam menerapkan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 terkait dengan kinerja organisasi *Call Center*.

b. Kegunaan Ilmiah

Secara ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan positif terhadap ilmu manajemen operasional, khususnya mengenai standarisasi kualitas dan sistem manajemen kualitas ISO. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti sejenis.

