



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Analisis Kualitas Pelayanan Customer Care by Online (Caroline)**  
**188 Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Triadi Ibrahim Nugraha

2013320206

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Analisis Kualitas Pelayanan Customer Care by Online (Caroline)**  
**188 Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Triadi Ibrahim Nugraha

2013320206

Pembimbing

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos, MM., M.Phil.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Triadi Ibrahim Nugraha  
Nomor Pokok : 2013320206  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Care by Online* (CAROLINE)  
188 terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 24 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**



**Tim Penguji**  
**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

: \_\_\_\_\_

**Sekretaris**  
Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

: \_\_\_\_\_

**Anggota**  
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: \_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## Pernyataan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TRIADI IBRAHIM NUGRAHA  
NPM : 2013320206  
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Care by Online (CAROLINE)* 188 terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,



TRIADI IBRAHIM NUGRAHA

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Care by Online* (CAROLINE) 188 terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Survei Pada Pelanggan Telkomsel Di Kota Bandung)” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana di jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial dan Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Susunan skripsi ini terdiri dari enam bab yang saling berkesinambungan, dimulai dari Bab I yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian. Bab II berisi konsep teori, Bab III berisi metode penelitian, Bab IV berisi objek penelitian, Bab V berisi pembahasan penelitian dan Bab VI berisi simpulan serta saran.

Dalam penyusunannya, penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik dalam bentuk penulisan maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dari para pembaca agar penelitian ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Bandung, Juli 2017

Penulis,

Triadi Ibrahim Nugraha

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya penulis banyak menemui hambatan serta masalah, namun berkat bantuan dan ridho Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selain itu, penyusunan skripsi ini tidak terlepas juga dari bantuan serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, kepada :

1. Kepada Papa, Mama dan Kakak-kakak tersayang yang selalu memberi dukungan baik secara moral maupun materi dari awal perkuliahan hingga selesai menyelesaikan Strata-1 dan tak lelah mendengarkan keluh kesah penulis.
2. Bapak Drs. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Margareta Banowati Talim Dra., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan persetujuan dan tanda tangannya.
4. Ibu Dr. Theresia Gunawan, S.Sos, MM., M.Phil. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, ilmu, motivasi dan masukan yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu serta seluruh dosen maupun staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.

6. Supervisor, Team Leader, seluruh rekan kerja di PT Infomedia Solusi Humanika yang membantu penulis dalam memberikan data dan kesediaan untuk diwawancarai guna kelengkapan data skripsi.
7. Teman-teman dalam kehidupan ini Aida Nur Hidayah, Haidar, Dira, telah membantu, dan memberikan semangat, doa, dan perhatian yang tulus serta memberi dukungan juga bantuan yang sangat berarti bagi penulis untuk bisa konsisten mengerjakan skripsi.
8. Teman-teman “Begundals” Vidya, Erick, Rivan, Reinhart, Yosefane, Andreas, Alif, Ediwan dan “SWASTAROOFTOP” Rizal, Silmy, Dery, Feisal, Yoga, kepin, Goro, Ahmad, seta Fajar, Jahja, Kendar dan seluruh mahasiswa dan mahasiswi Ilmu Administrasi Bisnis untuk segala kenangan dan pengalaman yang berharga.
9. Dan para responden yang sudah membantu mengisi kuesioner penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Serta kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa, dukungan dan nasehat yang diberikan.

## ABSTRAK

Nama : Triadi Ibrahim Nugraha

NPM : 2013320206

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Care by Online* (CAROLINE)  
188 terhadap Kepuasan Pelanggan

---

*Caroline Officer* 188 sebagai *frontline* pusat layanan informasi perusahaan Telkomsel, CO melayani pelanggan Telkomsel melalui saluran telepon, CO menjadi bagian penting dalam memberikan informasi, menangani keluhan dan permintaan pelanggan seputar produk Telkomsel. Kualitas pelayanan CO penting bagi perusahaan guna menciptakan kepuasan pelanggan jangka panjang. Maka diadakan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Care by Online* (CAROLINE) 188 terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Survei Pada Pelanggan Telkomsel Di Kota Bandung). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tapi tidak membahas *tangible* karena pada penelitian sebelumnya dianggap tidak memiliki peran dalam penelitian *call center*. Jenis penelitian ini adalah eksplanatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei serta menggunakan angket sebagai alat pengumpul data dengan jumlah responden 100 orang yang pernah menggunakan layanan Call Center 188 satu kali atau lebih serta teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh positif dengan 53,1% terhadap kepuasan pelanggan. Tapi secara parsial terdapat tiga variabel yang tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan yaitu *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* serta satu variabel yang memengaruhi terhadap kepuasan pelanggan yakni *responsiveness*.

Kata Kunci : *Caroline Officer*, Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, Kepuasan Pelanggan.



## **ABSTRACT**

Name : Triadi Ibrahim Nugraha

NPM : 2013320206

Title : *The Analysis of Service Quality Customer Care by Online (CAROLINE) 188 to Customer Satisfaction*

---

*Caroline Officer 188 as Telkomsel's frontline information service center, Caroline Officer 188 serves Telkomsel customers via telephone. It becomes an important part in providing information, handling complaints and customer requests about Telkomsel products. Service quality of CO is important for the company to create long-term customer satisfaction. A research was conducted to know whether the service quality of Customer Care by Online (CAROLINE) 188 affects Customer Satisfaction (SurveyStudy of Telkomsel Customers in Bandung city).*

*This research consists of five dimensions namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy but this study does not discuss tangible because the previous studies showed that there was no role in call center research. The kind of this research is explanative by using quantitative approach and survey method by using questionnaires as a tool of data collection which were distributed to 100 respondents who have used Call Center 188 service once or more. Data were analyzed using multiple linear regression technique.*

*The results of this research indicates that service quality which consist of reliability, responsiveness, assurance, and empathy has positive effect at 53,1% to customer satisfaction simultaneously. However, partially there are three variables which do not affect customer satisfaction namely reliability, assurance, and empathy, and there is one variable that have positive and significant impact to Telkomsel customer satisfaction is responsiveness.*

*Keywords: Caroline Officer, Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	8
1.4.2 Kegunaan Akademis .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Konsep Kualitas Layanan .....	10
2.1.1.1 Definisi Kualitas Layanan .....	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	15
2.1.1.3 Model Kualitas Layanan .....	17
2.1.1.4 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan .....	21
2.1.2 Customer Service dan Call Center .....	23
2.1.2.1 Definisi Customer Service .....	23
2.1.2.2 Tugas Pokok Customer Service .....	23
2.1.2.3 Fungsi Customer Service .....	24
2.1.2.4 Definisi <i>Call Center</i> .....	26
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.3.2 Konsep Kepuasan Konsumen .....	28
2.1.3.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2 Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	33
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3 Penelitian Terdahulu .....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	41

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.3 Model Penelitian .....	44
3.4 Teknik Pengambilan Data .....	44
3.5 Jenis Data .....	45
3.6 Populasi dan Sampel .....	45
3.7 Operasionalisasi Variabel .....	46
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas .....	51
3.8.1 Uji Validitas.....	51
3.8.2 Uji Realibilitas.....	53
3.9 Rancangan analisis data dan Uji Hipotesis .....	53
3.9.1 Tekhnis Analisis Data.....	53
3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	58
3.9.2.1 Uji Normalitas.....	58
3.9.2.2 Uji Koefisien Korelasi.....	59
3.9.2.3 Uji Multikolinearitas .....	60
3.9.2.4 Uji Heteroskedastisitas.....	61
3.9.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
3.9.2.5 Uji Kontribusi .....	62
3.9.3 Uji Hipotesis .....	63
3.9.3.1 Uji Normalitas.....	63
3.9.3.2 Uji F .....	63
<b>BAB IV OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
4.1 Sejarah Singkat Telkomsel .....	63
4.2 Sejarah Singkat Infomedia.....	64
4.2.1 Visi dan Misi .....	65
4.1.2.1 Visi .....	65
4.1.2.2 Misi .....	65
4.2.2 Struktur Organisasi dan Fungsi .....	65
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Karakteristik Responden.....	70
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Provider.....	72
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu .....	75
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman .....	74
5.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan .....	74

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
5.2.1 Uji Validitas.....	75
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	78
5.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	79
5.3.1 Gambaran Kualitas Pelayanan <i>Caroline Officer</i> 188.....	79
5.4 Hasil Pengujian Statistik.....	115
5.4.1 Uji Asusi Klasik.....	115
5.4.1.1 Uji Normalitas.....	116
5.4.1.2 Uji Koefisien Korelasi.....	118
5.4.1.3 Uji Multikolinieritas.....	119
5.4.1.4 Uji Heteroskedastisitas.....	120
5.4.1.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	121
5.5 Uji Hipotesis.....	123
5.5.1 Hasil Uji T.....	123
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	123
5.6.1 Pembahasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan.....	123
5.6.2 Pembahasan Hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanngagan.....	127
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>130</b>
6.1 Kesimpulan.....	130
6.2 Saran.....	131
6.2.1 Saran bagi perusahaan.....	131
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>133</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Telkomsel Tahun 2011-2015.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Cecilia Silvestri, Barbara Aquilani, Alessandro Ruggieri dengan Penelitian Peneliti .....	36
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Marya Christi dengan Penelitian Peneliti.....	38
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Sukma Ama dengan Penelitian Peneliti .....	40
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel .....	47
Tabel 3.2 Skala Likert .....	55
Tabel 3.3 Kriteria Rentang Pengklasifikasian.....	57
Tabel 3.4 Derajat Hubungan Antar Variabel Guilford.....	60
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Provider .....	72
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan.....	73
Tabel 5.5 Pengalaman Menghubungi CO 188 .....	74
Tabel 5.6 Sumber Pengetahuan Layanan CO 188 .....	75
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	76
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	77
Tabel 5.9 Hasil Uji Realibilitas .....	78
Tabel 5.10 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan dan Harapan Pelanggan.....	80
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Reliability .....	82
Tabel 5.12 Kepuasan Pelanggan Telkomsel terhadap pelayanan Co 188 pada Dimensi Reliability .....	84
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi Responsiveness.....	86
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Responsiveness.....	90
Tabel 5.15 Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan CO 188 Dimensi Responsiveness.....	94
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi Assurance.....	96
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Assurance .....	100
Tabel 5.18 Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan CO dimensi Assurance ....	104
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi Emphaty.....	106
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Dimensi Emphaty.....	109
Tabel 5.21 Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan CO dimensi Emphaty .....	113
Tabel 5.22 Uji Normalitas Data .....	117
Tabel 5.23 Uji Koefisien Korelasi .....	118
Tabel 5.24 Uji Multikolinieritas Data .....	119

Tabel 5.25 Korelasi dan Statistik Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	121
Tabel 5.26 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Multiple Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	122
Tabel 5.27 Tingkat kepuasan pelanggan pada seluruh dimensi.....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Performansi <i>Caroline Officer</i> 188 Reguler Telkomsel Bandung.....	5
Gambar 1.2 CES ( <i>Customer Effort Score</i> ) Telkomsel Bandung.....	6
Gambar 2.1 Gambar Konseptual Servqual.....	19
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	28
Gambar 3.1 Model Penelitian .....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Infomedia Solusi Humanika.....	69
Gambar 5.1 Garis P=Plot Keseluruhan .....	117
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	120

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	135
Lampiran 2 Data Penelitian.....	140
Lampiran 3.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	149
Lampiran 4 Mengubah Data Ordinal Menjadi Interval.....	161
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....	173



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi saat ini menuntut pada perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing, salah satunya dalam industri operator telekomunikasi seluler, untuk bersaing dengan kompetitor lainnya dalam mempertahankan pelanggan, salah satunya dengan mengungguli standar pelayanan yang fokus pada kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan pelanggannya.

Kepuasan adalah evaluasi berapa banyak perusahaan bisa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Levy dan Weiltz, 2007:137). Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan (Kotler dan Amstrong, 2009:164), bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*). Memuaskan pelanggan melalui produk dan layanan pelanggan, berarti memberikan kepuasan pelanggan jangka panjang.

*Caroline Officer (Customer Care by Online)* yang merupakan bagian dari *contact center* sebuah perusahaan, menduduki pelayanan garda terdepan bagi pelanggannya untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Di dalam kompetensi Internasional antar-*contact center* yang diadakan setiap tahun oleh *Contact Center World*, banyak

perusahaan Indonesia yang pada tahun-tahun belakangan ini memenangi berbagai gelar juara. Mereka menempatkan Indonesia di peringkat teratas sejak 2011 sampai 2014. *Contact center* yang ikut berkontribusi dalam raihan penghargaan adalah Astra World, Astra Honda Motor, XL Axiata, Telkom, Infomedia, BNI, dan Kiring Pajak. Terbukti pada tahun 2014 Indonesia memenangkan 70 medali yakni 28 medali emas, 22 perak, dan 20 perunggu. Hal ini membuktikan bahwa kualitas *contact center* perusahaan Indonesia sudah memenuhi standar pelayanan internasional.

Kualitas pelayanan menjadi variabel yang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan adalah hasil dari proses evaluasi di mana konsumen membandingkan harapannya dengan persepsi layanan yang disediakan (Cecilia dan Barbara, 2017:58). Peneliti telah melakukan pra penelitian menggunakan wawancara dan mengolah data internal perusahaan untuk dengan hasil sebagai berikut,

PT Telekomunikasi Selular, Tbk. (Telkomsel) sebagai objek peneliti, sampai saat ini masih menguasai pangsa pasar industri telekomunikasi di Indonesia, ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah pelanggan 2015 yang hampir mencapai 153 juta, atau tepatnya 152.641.000 pelanggan. Jumlah itu meningkat dibandingkan dengan tahun 2014 yang mencapai hampir 150 juta atau 149.131.000 (PT. Telekomunikasi Seluler Tbk, 2015).

Pengguna *postpaid* adalah pengguna produk Telkomsel jenis kartu Halo, sedangkan *prepaid* adalah produk Telkomsel jenis kartu Simpati, As, Loop,

Facebook, dan Simpati loop. Terlihat dalam tabel 1.1 semua jenis produk Telkomsel menalami peningkatan pengguna yang signifikan per tahunnya.

Tabel 1.1  
Jumlah Pengguna PT Telkomsel Tbk. Tahun 2011-2015

<b>Description</b>					
<b>Customers – In Thousand</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Postpaid	2,188	2,149	2,489	2,851	3,509
Prepaid	104,829	122,997	129,023	137,734	149,131
Total	107,017	125,146	131,513	140,586	152,641

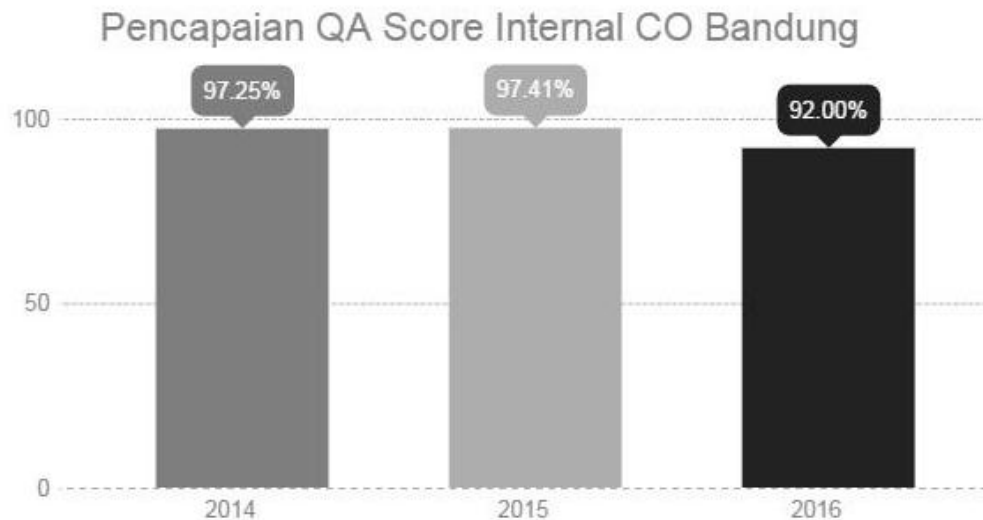
Sumber: Olahan data peneliti dan *Annual Report* PT Telkomsel Tbk. Tahun 2015

Perusahaan Telkomsel selama ini memiliki cara dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, sesuai dengan salah satu misi perusahaan Telkomsel yakni memberikan layanan dan solusi *mobile digital* yang melebihi ekspektasi pelanggan, maka Telkomsel membangun akses pelayanan *Call Center* sebagai alat CRM (*Customer Relationship Management*) perusahaan yang dinamakan *Caroline (Customer Care On-Line) Officer*. *Caroline Officer* merupakan pelayanan pelanggan melalui telepon, sebagai wujud dari pelayanan pelanggan 24 jam untuk segala kebutuhan dan permasalahan pelanggan.

Telkomsel memiliki lebih dari 2500 *Caroline Officer* tersebar di kota Medan, Jakarta, Bandung, Surabaya dan Makassar yang dikelola oleh PT Infomedia Solusi Humanika (ISH) sebagai perusahaan *outsourcing* yang juga tergabung dalam Telkom

Group. Hingga saat ini *Caroline* menerima sekitar 1,4 juta call setiap bulannya dengan 98,6% dari panggilan-panggilan tersebut berhasil tersambung langsung dengan petugas *Caroline* di bawah 15 detik. Pelanggan dapat menghubungi *Caroline* Telkomsel dengan beberapa kode akses yaitu 188 (simPATI, Kartu As, Loop, kartuHalo), 08071811811 (untuk akses dari PTSN & operator lain, dan +628110000333 (pelanggan Telkomsel di luar negeri).

Setelah peneliti mengolah data internal perusahaan selama tiga tahun terakhir, terdapat penurunan QA (*Quality Assurance*) score pada *caroline officer* Bandung di tahun 2016, penurunan cukup signifikan dari angka 97,41% di Tahun 2015, kemudian turun menjadi 92,00% di Tahun 2016. QA score seorang *caroline officer* (CO) bisa dikatakan sebagai alat pemantauan kinerja atau proses kinerja difokuskan untuk mengidentifikasi kekurangan untuk dilakukan perbaikan atau pembinaan. Dengan adanya QA score, diharapkan akan lebih melayani pelanggan dengan prima. Di perusahaan Infomedia Solusi Humanika, QA score ialah bobot nilai solusi dan proses sikap layanan yang dilakukan oleh seorang CO. QA score adalah hasil penilaian dari seorang QC (*Quality Control*) yang setiap minggunya melakukan *hearing tapping* untuk menilai kinerja CO.



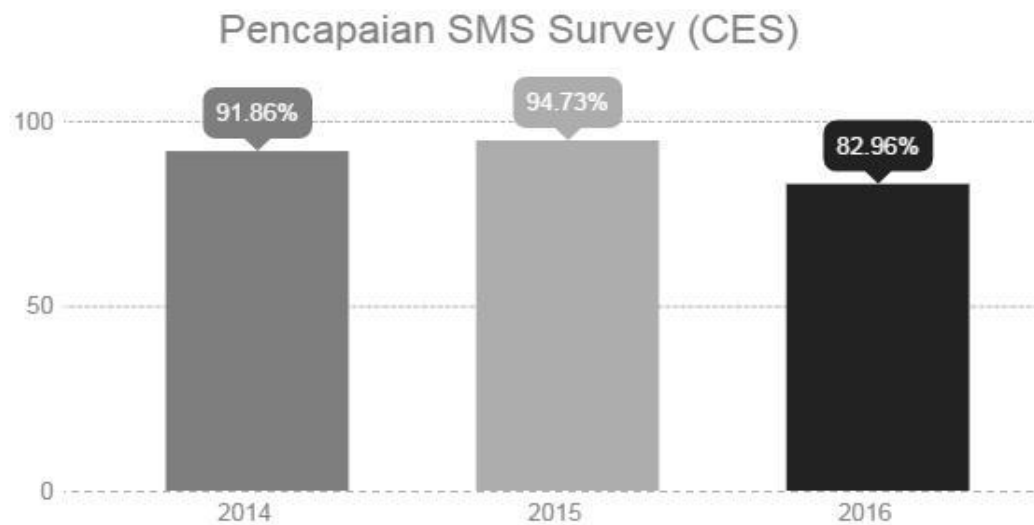
Gambar 1.1

Performansi *Caroline Officer* 188 Reguler Telkomsel Bandung  
Periode Tahun 2014-2016

Sumber: Olahan data peneliti dan data internal PT Infomedia Solusi  
Humanika Bandung

Target QA *score* perusahaan per bulannya ialah 95%, namun di tahun 2016 perusahaan tidak mencapai target. Menurut hasil wawancara dengan salah satu team leader 188 bernama Bapak Freddy Cahyadi pada 1 April 2017, hal tersebut bisa terjadi karena beberapa faktor, baik dalam diri CO itu sendiri seperti CO kurang berkonsentrasi sehingga tidak melihat *source* dengan benar, CO kurang fokus, CO kurang memahami produk dan syarat ketentuan. Jika eksternal seperti informasi yang kurang jelas yang didapatkan dari Telkomsel langsung, atau aplikasi yang terkadang lambat sehingga menghambat kinerja seorang CO.

Temuan peneliti selanjutnya ialah mengenai CES (*Customer Effort Score*), ketika pelanggan menghubungi 188, setelahnya mereka akan menerima sms survey kepuasan, mereka dapat membalas dengan menilai pelayanan yang diberikan baik dari pelayanan CO atau kepuasan akan produk dan fasilitas dari Telkomsel.



. Gambar 1.2

Performansi CES (*Customer Effort Score*) Caroline Officer 188 Reguler Telkomsel Bandung Periode Tahun 2014-2016

(Sumber: Olahan data peneliti dan data internal PT Infomedia Solusi Humanika Bandung)

Pada tabel di atas terdapat penurunan CES di tahun 2016 menjadi 82,96% dari 94,73% di Tahun 2015. Sebagai perusahaan dengan pengguna terbanyak di Indonesia per tahunnya, maka seharusnya kualitas dan kepuasan pelanggan terus meningkat agar perusahaan tetap menjadi yang paling unggul.

Berdasarkan masalah dari hasil pra penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Caroline Officer 188 terhadap Kepuasan Pelanggan”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

PT Infomedia Solusi Humanika (ISH) merupakan perusahaan *outsourcing* dengan pengalamannya menjadi pengelola SDM kepada lebih dari 100 perusahaan yang tersebar di 420 kota dan mengelola lebih dari 22.115 karyawan di seluruh Indonesia. Dimana salah satu konsumen dari ISH adalah PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), ISH dalam hal ini berperan mengelola beberapa proses bisnis yang dilakukan oleh Telkomsel salah satunya pada *call center* Telkomsel.

Call center Telkomsel merupakan garda terdepan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam hal menciptakan kepuasan pelanggan Telkomsel, salah satu hal yang memengaruhi kepuasan pelanggan Telkomsel yakni kualitas pelayanan dari *caroline officer* Telkomsel itu sendiri. Maka dari itu peneliti tertarik untuk *explore* lebih lanjut mengenai:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan *caroline officer* Telkomsel wilayah Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel wilayah Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan *caroline officer* terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel wilayah Kota Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa hal yakni:

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan *caroline officer* Telkomsel wilayah Kota Bandung.
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel wilayah Kota Bandung.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan *caroline officer* terhadap kepuasan pelanggan Telkomsel wilayah Kota Bandung.

### 1.4 Kegunaan penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan praktis

Bagi pihak Telkomsel maupun ISH sebagai penyelenggara, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dalam meningkatkan kualitas layanan pada call center Telkomsel wilayah Kota Bandung.

Bagi penulis, seluruh kegiatan dan usaha serta hasil yang dilakukan dalam penelitian ini dapat lebih memantapkan penguasaan ilmu yang dipelajari selama mengikuti perkuliahan Ilmu administrasi bisnis pada FISIP Universitas Katolik Parahyangan.



## 2. Kegunaan akademis

Bagi universitas, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi dokumen akademik yang berguna sebagai acuan bagi seluruh civitas akademika.