

INTISARI

Pelayanan memuaskan kepada *customer* merupakan keunggulan kompetitif yang harus dimiliki suatu institusi bisnis. Salah satu usaha PT. XYZ, perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, meningkatkan pelayanan kepada *customer* adalah menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) unit *Customer Service* (CS) divisi *Operational Health*. Data periode Oktober 2017 hingga April 2018 menunjukkan SLA pemrosesan kasus *request* dan *complaint*, yaitu 72 jam, tidak dapat dicapai. Kondisi ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan *customer* hingga pemutusan kerjasama dengan PT. XYZ. Menilik kondisi tersebut, perlu dilakukan kajian waktu standar yang diperlukan unit CS dalam pemrosesan kasus *request* dan *complaint*.

Pengukuran waktu standar pada penelitian ini dilakukan dengan metode *time study*. Waktu standar yang didapat menunjukkan waktu yang dibutuhkan pekerja normal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selanjutnya, waktu standar dibandingkan dengan waktu efektif untuk mengetahui efisiensi pelayanan. Hasil uji efisiensi menggambarkan proporsi waktu untuk melakukan tahapan kerja dan waktu tunggu dalam pelayanan yang dilakukan. Kendala dalam pelayanan diidentifikasi dengan fishbone diagram.

Hasil penelitian menunjukkan waktu standar pemrosesan kasus *request* 200 jam 42 menit 20 detik dan kasus *complaint* 274 jam 32 menit 12 detik. Waktu efektif kasus *request* dan *complaint* masing-masing adalah 54 menit 36 detik. Efisiensi pelayanan kasus *request* 0,5% dan kasus *complaint* 0,3%.

Variabel penyebab tidak efisiennya pemrosesan kasus *request* dan *complaint* adalah penghitungan SLA yang tidak efektif, kendala pada SOP, melibatkan pihak eksternal, pemantauan SLA tidak efektif, sistem tidak optimal mengakomodir kebutuhan tim CS, *server* tidak stabil, data di sistem tidak aktual, personel CS kurang berpengalaman dan tidak konsisten melakukan tahapan kerja. Untuk meningkatkan pencapaian SLA, perlu dilakukan usaha perbaikan berkelanjutan pada variabel penyebab yang telah diidentifikasi.

Kata kunci: *Service Level Agreement* (SLA), waktu standar, waktu efektif, *time study*, *fishbone diagram*.

ABSTRACT

Excellent customer service is a company's competitive advantage. PT. XYZ, one of insurance company in Indonesia, improves their customer services quality by setting up the Service Level Agreement (SLA) for the Customer Service (CS) unit of Operational Health Division. Based on October 2017 to April 2018 report, the CS unit failed to meet the agreed SLA for request and complaint case process, which is 72 hours. This condition can lead to a decrease in customer satisfaction and termination of cooperation with PT. XYZ. Given this conditions, it is necessary to review the standard time needed by CS Unit for processing the request and complaint cases.

In this research, the measurement of standard time used time study method. The standard time represents the time required for the normal worker to complete their work. Furthermore, the standard time was compared to the effective time to obtain the service efficiency rate. The efficiency test results represent the ratio of time needed for performing the work process to waiting time of the service performed. Obstacles in the service were identified by the fishbone diagram.

The result of this research showed the standard time for processing request case is 200 hours 42 minutes 20 seconds and complaint case is 274 hours 32 minutes 12 seconds. The effective time of request and complaint cases process is 54 minutes 36 seconds. The service efficiency for request case is 0.5% and complaint case is 0.3%.

Variables that cause an inefficient request and complaint case handling process are: ineffective SLA calculation, ineffective SOP, involvement of external party, ineffective SLA monitoring process, unstable server, inexperience CS employees, inconsistent CS employees in performing the work stages, outdated database in the system, and incapability of the system to accommodate the needs of CS team. In order to improve the achievement of SLA, sustainable improvement should be made to the identified causal variables.

Keywords: Service Level Agreement (SLA), standard time, effective time, time study, fishbone diagram.