

## INTISARI

Telah terjadi situasi kompetisi yang begitu keras pada sektor Industri Telekomunikasi baik pada tingkat dunia maupun Indonesia. Salah satu strategi yang dilakukan untuk memenangkan persaingan adalah menciptakan daya saing perusahaan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan penerapan konsep pelayanan terpadu berbasis Customer Relationship Management (CRM). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi penerapan CRM dalam sistem pelayanan PT Indosat Tbk umumnya dan di Regional Jabodetabek (JBRO) khususnya. Pelayanan berbasis CRM berorientasi kepada pengembangan fungsi fungsi interaksi (*touch pint*) yang mengutamakan kedekatan hubungan dengan pelanggan secara emosional. Ada 3 (tiga) faktor yang merupakan unsur utama CRM yakni ; proses, dukungan teknologi informasi dan sumberdaya manusia.

Proses analisa pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif pada 3 (tiga) aspek pelayanan yakni ; kebijakan umum pelayanan, pengelolaan performansi fisik galeri dan penetapan *standart operating procedure* (SOP) dalam proses pelayanan galeri. Penelitian secara kuantitatif dilakukan pada aspek tingkat kualitas pelayanan, dengan mengukur perbandingan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan (*service quality standart*) dengan yang terukur dilapangan (*service quality measured*).

Dari analisis aspek - aspek tersebut diperoleh kesimpulan bahwa arah kebijakan umum dan pengembangan sistem pelayanan PT Indosat Tbk dan JBRO telah searah dengan konsep CRM, namun dalam penerapannya masih belum sepenuhnya konsisten. Hal tersebut disebabkan karena beberapa hal yakni ; dukungan teknologi informasi yang belum maksimal, SOP yang belum mengakomodasi proses pelayanan yang diperlukan, dan keterbatasan sumberdaya dalam pengembangan performansi fisik galeri sesuai dengan standar yang ditetapkan. Untuk itu dalam penelitian ini direkomendasi untuk segera di lakukan penyempurnaan.

**Kata Kunci :**

**Kompetisi, Telekomunikasi, Pelayanan, CRM, Touch Point, SOP (process) SDM (people ), Teknologi Informasi (Technology).**

## **ABSTRACTION**

*Currently we've found a tight competition situation in all telecommunication industry, worldwide and Indonesia. One of strategy to win the competition is preparing company competitive advantages through service quality improvement by implementing integrated customer service with Customer Relationship Management based (CRM). These research is purposes to know the consistency fo CRM implementation in service sistem at PT Indosat, especially in Jabotabek Region (JBRO). Service with CRM based is oriented to develop new interaction functions (touch pint) which focus on building intimacy with customer emotionally. There are 3 (three) factors as a main aspect of CRM such as : process, information technology support and human resources.*

*The analysisist process of this research is divided in two process. The qualitatif process is on 3 (three) service aspects such as : general service policy, phisically gallery performance handling, define standard operating procedure (SOP) in all service gallery. The kuantitatif research is on service quality level, by measuring the comparison between service quality has been defined by company (service quality standard) with service quality measured*

*Based on all analysisist aspects we have a conclusion that general policy direction and service system development of PT Indosat Tbk and JBRO has been inline with the CRM concept, but on the implementation is not fully consistent. It has been caused by several factors such as : information technology support is not maximized yet, SOP is not accomodating service process required, and human resources limitation in developing gallery physic performance with standard defined. Through this research we recommended to improved immediately.*

**Key Words :**

***Competition, Telecommunication, Services, CRM, Touch Point, Standard Operating Procedures (process), Human Resources (people ), Information Technology (Technology).***