

INTISARI

Penulisan ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana cara customer service GraPARI Yogyakarta melayani pelanggannya yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan. Pembahasan mencakup gambaran singkat tentang divisi shop, Standar Operasional Prosedur. Selain itu, penulisan ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service.

Penulis melakukan magang selama tiga bulan dari Februari hingga April di GraPARI Telkomsel Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Plasa Telkom Kotabaru, dan Telkomsel Distribution Center Seturan. Penulis sebagai customer service yang bertugas mengganti simcard 3G ke 4G atau u-sim. Pengambilan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara, kuisioner dan pengambilan data dari dokumen Telkomsel. Dengan metode kuisioner, penulis melakukan penelitian di ruang pelayanan GraPARI Yogyakarta dengan membagikan kuisioner kepada pelanggan. Penulis menggunakan metode deskriptif-kuantitatif dalam menganalisa data.

Hasil kuisioner menunjukkan bahwa lebih dari 50 persen pelanggan Telkomsel yang berada di Yogyakarta cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service. Hal ini dikarenakan customer service telah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Telkomsel. Selain pelayanan terbaik yang telah diberikan, pelanggan juga puas dengan penampilan menarik yang ditunjukkan oleh customer service. Pada akhirnya, penulis juga memberikan solusi yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service agar kedepannya pelayanan dapat lebih ditingkatkan sehingga akan lebih banyak lagi pelanggan yang setia dan puas menggunakan jasa pelayanan Telkomsel.

Kata Kunci: GraPARI Telkomsel, Employees Performance, Customers Satisfaction

ABSTRACT

This graduating paper aims to describe the ways customer service officers of GraPARI Telkomsel Yogyakarta serving the customers which refer to the Standard Operating Procedure. The discussion also includes a glimpse of shop division, Standard Operating Procedure, and the writer's experience being customer service officer. Besides, this paper analyzes the level of the customers satisfaction towards the services given by the customer service officers.

The writer did an internship for three months, from February to April at GraPARI Telkomsel Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), Plasa Telkom Kotabaru, and Telkomsel Distribution Center (TDC) where she acted as a customer service officer who had duty in upgrading simcard 3G to 4G or called upgraded-sim (u-sim). The writer conducted direct observation, interviews and questionnaires to obtain data needed. The writer also consulted several Telkomsel's documents. The writer used descriptive-quantitative approach to analyze the data.

This paper concludes that more than 50% of the customers of GraPARI Yogyakarta are satisfied with the performances of the customer service officers. In serving the customers, the customer service officers refer to the Standard Operating Procedure. Besides the customers are satisfied with the attitudes, they are also satisfied with the appearances of the customer service officers. By seeing the satisfaction the customers, the writer gives suggestion that GraPARI Yogyakarta should maintain and improve their excellent services.

Keywords: GraPARI Telkomsel, Employees Performance, Customers Satisfaction