BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses terjadinya perpindahan informasi antara dua orang atau lebih baik secara lisan maupun tulisan. Sarana komunikasi secara lisan bisa dilakukan langsung dengan cara berdialog ataupun berdiskusi dan juga bisa menggunakan telepon jika jarak antara satu orang dengan yang lain sangat jauh, sementara sarana komunikasi secara tulisan bisa dilakukan dengan cara menulis surat, *email*, *sms* dan *social media*.

Tersedianya sarana komunikasi akan mempermudah orang-orang untuk berinteraksi dengan orang lain tanpa terkendala oleh jarak. Salah satu realita pentingnya tersedia sarana komunikasi adalah kebutuhan ataupun keluhan pelanggan terhadap produk barang atau jasa yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, setiap perusahaan memiliki layanan *call center* atau *contact center*. Menurut Yuliana Agung selaku *Care Center for Customer Satisfaction and Loyalty* (*CCSL*), *call center* adalah akses pelanggan untuk berkomunikasi dengan perusahaan melalui telepon, sedangkan *contact center* merupakan pengembangan dari *call center* dimana pelanggan bisa menghubungi perusahaan melalui kanal *sms*, *email*, *website* dan *social media*.

PT. "A" Nusantara merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa layanan *call center* dan *contact center* berupa sumber daya manusia (SDM), tempat dan teknologi untuk perusahaan-perusahaan lain, baik yang belum memiliki maupun

http://repository.unimus.ac.id

yang sudah memiliki layanan serupa guna meningkatkan nilai tambah perusahaan. Pengguna jasa layanan *call center* atau *contact center* PT. "A" terdiri dari sektor pemerintahan, perbankan, transportasi dan asuransi. Selama proses pelayanan, pelanggan akan dilayani oleh pegawai yang disebut dengan *agent*. Pelayanan *agent call center* atau *contact center* harus sesuai dengan standar kualitas yang dimiliki masing-masing perusahaan dimana *agent* harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan *agent* adalah lama bekerja *agent* dalam perusahaan atau biasa disebut dengan *Length of Stay* (LOS). Pembagian LOS *agent* terbagi menjadi lima kelompok yaitu kelompok A, B, C, D dan E dengan lama bekerja selama kurang dari 3 bulan, 3 sampai 6 bulan, 7 sampai 12 bulan, 13 sampai 24 bulan dan lebih dari 24 bulan. Kualitas pelayanan agent meliputi *quality monitoring score* (*QM Score*), *average handling time* (AHT) dan *return ticket*. *QM Score* merupakan nilai kualitas pelayanan *agent* berdasarkan cara melayani pelanggan, pengetahuan produk dan pemberian informasi ataupun solusi berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan, sedangkan AHT adalah durasi lama *agent* melayani pelanggan. Dalam proses pelayanan, setiap pelanggan yang menghubungi *contact center* dibuatkan laporan sebagai bentuk dokumentasi yang dinamakan *ticket*. *Ticket* yang dibuat tidak sesuai dengan prosedur tidak bisa diproses lebih lanjut untuk kebutuhan nasabah yang perlu penanganan lebih lanjut sehingga *agent* perlu melakukan perbaikan pada *ticket* yang dibuat. *Ticket* yang tidak bisa diproses lebih lanjut dikarenakan dalam proses pembuatan tidak sesuai prosedur dinamankan *return ticket*.

http://repository.unimus.ac.id

Bank “X” mulai mengunakan jasa layanan *contact center* PT. “A” pada bulan Oktober 2017. Sebagai penyedia jasa, operasional layanan PT. “A” yang memberikan jasa pelayanan kepada Bank “X” memiliki julukan Bank “X” *site* Semarang atau *site* Semarang. Dari lima jenis segmen yang dimiliki oleh Bank “X”, hanya dua segmen yang pelayanannya ikut ditangani oleh *site* Semarang yaitu segmen perbankan dan kartu kredit. *Call* yang masuk pada *site* Semarang didominasi oleh segmen perbankan dengan komposisi *call* berkisar pada 60% untuk perbankan dan 40% untuk kartu kredit setiap bulan. Perolehan rata-rata *call* perbulan yang masuk pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 21% dibandingkan tahun 2018, meningkatnya jumlah *call* yang masuk disebabkan karena segmen perbankan mengalami kenaikan sebesar 46% sedangkan pada bulan Juli 2019 kenaikan *call* pada segmen perbankan meningkat sebesar 39% dibandingkan bulan Juni 2019 dimana kenaikan *call* didominasi oleh lima jenis interaksi. Salah satu interaksi yang mendominasi adalah informasi produk *banking* dimana pada bulan Juli 2019 mengalami peningkatan menjadi 30%.

Sejak awal operasional layanan *site* Semarang berjalan, pengukuran masing-masing parameter kualitas hanya sebatas sudah mencapai target atau belum. Pentingnya menjaga kualitas pelayanan bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Untuk menjaga kepuasan pelanggan, *site* Semarang memiliki target *Success Call Rate* (SCR) sebesar 98% dimana dari semua *call* yang masuk, 98% *call* harus terlayani. Banyaknya jumlah *call* yang bisa terlayani juga tergantung pada durasi waktu *agent* melayani setiap pelanggan. Semakin lama durasi *agent* melayani satu pelanggan maka semakin berkurang jumlah *call* yang terlayani,

http://repository.unimus.ac.id

namun semakin cepat *agent* dalam melayani pelanggan memiliki resiko terhadap kualitas pelayanan dari segi *QM Score*. Maka dari itu perlu dilakukan monitoring durasi lama waktu *agent* melayani pelanggan berdasarkan *QM Score*.

Metode yang digunakan untuk memonitoring kualitas adalah pengendalian kualitas statistik dimana dalam penerapanya menggunakan peta kendali. Peta kendali merupakan grafik sebaran karakteristik kualitas, dengan garis tengah yang mewakili nilai dari sebaran karakteristik kualitas dan dua garis batas kendali yang terdiri dari batas kendali atas dan batas kendali bawah. Jika plot sebaran karakteristik kualitas berada di dalam batas kendali, maka proses produksi dikatakan terkendali secara statistik (Montgomery, 2013).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Estuningtyas (2013) yang berjudul Analisis Pengendalian Kualitas Produk *Labelstock* Menggunakan Diagram Kontrol Kernel di PT. "X" dengan variabel penelitian berupa ketebalan lem sisi kiri, ketebalan lem sisi tengah, ketebalan lem sisi kanan, selisih ketebalan lem sisi tengah dan kanan, ketebalan lem sisi kiri dan tengah dan ketebalan lem sisi kiri dan kanan. Pemilihan *bandwidth h* menggunakan nilai konstanta maksimum yaitu 2σ, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzalini (1980) yaitu nilai konstanta untuk memperoleh nilai *h* optimum adalah antara σ dan 2σ. Diperoleh hasil bahwa semua variabel tidak terkendali secara statistik yang disebabkan pergantian *roll* dan *shift*.

Azizatin (2016) melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengendalian Kualitas Produk Botol Kode 493 Menggunakan Peta Kendali Kernel di PT. Iglas (Persero) dengan variabel yang digunakan sebagai karakteristik kualitas adalah

http://repository.unimus.ac.id

berat botol kode 493. Penentuan *bandwidth h* dilakukan dengan memilih nilai minimum dari hasil perhitungan menggunakan *Least Squares Cross Validation* (LSCV) untuk membandingan nilai konstanta berapa yang menghasilkan nilai *h* yang optimum. Perbandingan nilai LSCV menghasilkan nilai *h* optimum ketika menggunakan konstanta sebesar 2σ. Diperoleh hasil bahwa masih terdapat pengamatan yang berada di luar batas kendali yang berarti belum terkendali secara statistik yang disebabkan karena proporsi bahan baku yang digunakan tidak sesuai, lingkungan yang tidak kondusif mencakup suara bising mesin, debu dan hewan-hewan yang mengganggu pekerja, faktor metode yang digunakan tidak sesuai karena masing-masing jenis botol memiliki metode pengerjaan yang berbeda, serta mesin yang digunakan kurang mendapatkan perawatan dan penggunaan diameter *office ring* yang tidak sesuai.

Analisis Pengendalian Kualitas Produk Amplang Menggunakan Peta Kendali Kernel (Studi kasus: Berat Produk Amplang Ukuran 1 kg di UD. H. Icam Samarinda) yang dilakukan oleh Adiyasa, Yuniarti dan Purnamasari (2019) diperoleh hasil bahwa nilai *bandwidth* optimum sebesar 0,4781 dimana pemilihan *bandwitdh* menggunakan metode *Biased Cross Validation*. Pengamatan produk amplang telah terkendali secara statistik karena tidak ada nilai pengamatan yang keluar dari batas kendali.

Penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan *agent* PT. "A" pada layanan *contact center* Bank "X" menggunakan peta kendali kernel untuk mengetahui apakah kualitas waktu pelayanan *agent* telah terkendali secara statistik atau belum yang dilanjutkan dengan analisis kapabilitas proses untuk mengetahui

http://repository.unimus.ac.id

berapa jumlah aktual dan jumlah potensi waktu pelayanan *agent* sesuai dengan standar yang ditentukan atau tidak.

1.2 Perumusan Masalah

Sejak awal operasional layanan *site* Semarang berjalan, pengukuran kualitas pelayanan hanya dilakukan berdasarkan ketercapaian masing-masing kualitas pelayanan, sedangkan analisis secara statistik yang lebih dalam belum dilakukan sehingga perumusan masalah pada penelitian ini adalah

1 Bagaimana pengendalian kualitas pelayanan *agent* menggunakan peta kendali kernel?

2 Apa saja penyebab jika proses tidak terkendali secara statistik?

3 Bagaimana kapabilitas proses kualitas pelayanan *agent*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pengendalian kualitas pelayanan *agent* menggunakan peta kendali kernel.
2. Mengetahui penyebab jika proses tidak terkendali secara statistik.
3. Mengetahui kapabilitas proses dari kualitas pelayanan *agent*.

http://repository.unimus.ac.id

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk PT. "A" dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan *agent contact center* dalam melayani pelanggan serta menjadi bahan referensi untuk penelitian dengan topik pengendalian kualitas.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Layanan yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sektor perbankan, yaitu Bank "X".
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai karakteristik kualitas adalah waktu pelayanan *agent contact center* Bank "X" periode Januari-Juli 2019.
3. Waktu pelayanan yang digunakan pada penelitian ini diambil dari sampel dengan kode interaksi 8202 (Informasi Produk *Banking*).
4. Sasaran penerapan pengendalian kualitas waktu pelayanan ditunjukan pada *agent* dengan LOS D (13 sampai 24 bulan).

http://repository.unimus.ac.id

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SEMARANG

http://repository.unimus.ac.id