

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN (Di *Call Center* Telkomsel Medan)

WELLY SAPUTRA SIMATUPAN
NPM.09 853 0025

Call Center Telkomsel Medan merupakan *customer service* dari perusahaan telekomunikasi Telkomsel yang digunakan sebagai jembatan penghubung antara perusahaan dan konsumen untuk menjaga kepuasan pelanggan atas produk dan jasa yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis membuat rumusan masalah yaitu bagaimana peran *customer service* atau disebut *caroline officer call center* Telkomsel Medan dalam meningkatkan pelayanan informasi dan penanganan keluhan pelanggan, dengan tujuan untuk mengetahui susunan pesan yang digunakan yaitu kebutuhan (*need*), pemuasan (*satisfaction*) dan visualisasi (*visualization*) dalam memberikan informasi dan menangani keluhan pelanggan. Penelitian dilaksanakan di *Call Center* Telkomsel Medan Gedung Cambridge lantai 3 Jalan S.Parman No.215 I-J. Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel yang berasal dari kota Medan dan pernah menghubungi *call center* yang ditangani oleh *caroline officer priority* dengan topik informasi kode PUK (*Personal Unblocking Key*) dan keluhan gagal aktivasi paket Blackberry di bulan November. Pengambilan data dilakukan dengan *purposive sampling* seperti kriteria di atas.

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan, observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *caroline officer Call Center* Telkomsel Medan dalam melayani pelanggan menggunakan susunan pesan dengan baik yaitu mengenali kebutuhan pelanggan sebagai dasar pemberian solusi yang dibutuhkan pelanggan, pemuasan akan kebutuhan yang telah diketahui dari pelanggan, kemudian melakukan visualisasi untuk menegaskan solusi yang diberikan kepada pelanggan. Sehingga disimpulkan bahwa susunan pesan atau *motivated sequence* dari Alan H. Monroe berfungsi dengan baik dalam melayani pelanggan Telkomsel dimana dapat menciptakan komunikasi yang efektif antara *caroline officer* dan pelanggan, sesuai dengan peran *customer service* yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan atas produk dan jasa yang disediakan oleh perusahaan.

Kata kunci: *Customer Service (Caroline Officer)*, Susunan Pesan, *Call Center* Telkomsel Medan.