
STRATEGI PENINGKATAN STANDAR LAYANAN CUSTOMER SUPPORT DALAM UPAYA MENURUNKAN KELUHAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. ENERREN TECHNOLOGIES)

Mungky Hendriyani¹⁾, Erman Sutandar²⁾, Rhadika Gita Syaitavi³⁾

¹Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

^{2,3}Prodi Keuangan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: M. Hendriyani, ukyrizky1708@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

This study aims to determine a strategy for improving customer support service standards to reduce customer complaints of PT. Enerren Technologies uses the ITIL V3 Service Operation framework at the Incident Management stage. This research was conducted in January – March 2022 using qualitative research methods. The data used in this study is primary data with data collection techniques through observation, interviews, and questionnaires. The results of this study indicate that the current conditions of the incident management process still have not been fulfilled, such as recording complaints and customer requests in one place, giving incident priority only based on complaints that have been forwarded to the relevant team but have not been handled until now. In the service management process, there are several human resources involved in handling incidents, fulfilling requests, managing access, monitoring service status, and determining service problems. PT. Enerren Technologies uses Key Performance Indicators (KPIs) as a performance appraisal of its employees, including the customer support department. The results of the performance assessment show that customer support has provided good performance. This can be seen from the decrease in customer complaints over the last 5 months. This means that the strategy and performance of customer support are following the ITIL V3 standard in reducing the number of customer complaints..

Keywords: customer support, complaint handle, ITIL V3

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi peningkatan standar layanan *Customer Support* dalam upaya menurunkan keluhan pelanggan PT. Enerren Technologies menggunakan kerangka ITIL V3 *Service Operation* pada tahapan *Incident Management*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2022 menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi saat ini dalam proses pengelolaan *incident management* masih terdapat beberapa proses yang belum terpenuhi, seperti pencatatan antara keluhan dan permintaan pelanggan berada dalam satu tempat, pemberian prioritas insiden hanya berdasarkan keluhan yang sudah diteruskan ke team terkait, namun belum ditangani sampai waktu yang telah ditentukan (tidak berdasarkan *urgency*). Dalam proses pengelolaan layanan yang dilakukan terdapat beberapa SDM yang terlibat dalam penanganan insiden, pemenuhan permintaan, pengelolaan akses, pemantauan status layanan, hingga penentuan problem layanan. PT. Enerren

Technologies menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai penilaian kinerja terhadap para karyawannya termasuk departemen *customer support*. Hasil penilaian kinerja menunjukkan bahwa *customer support* telah memberikan kinerja yang baik. Hal ini terlihat dari keluhan pelanggan selama 5 bulan terakhir mengalami penurunan. Artinya, strategi dan kinerja *customer support* sudah sesuai dengan standar ITIL V3 dalam menurunkan angka keluhan pelanggan.

Kata Kunci: keluhan pelanggan, *customer support*, ITIL V3

A. PENDAHULUAN

Pelanggan adalah Raja, merupakan motto yang sangat terkenal dalam dunia bisnis. Hal ini dilakukan karena, pelaku bisnis sangat bergantung pada pelanggan. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang sangat berpengaruh dalam dunia bisnis, baik bagi pengusaha pemula maupun pengusaha yang sudah bertahun-tahun menekuni dunia bisnis. Artinya, layanan disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan pelanggan.

PT. Enerren Technologies adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi (IT) yang berspesialisasi dalam sistem informasi geografis, aplikasi internet, dan solusi seluler, termasuk sistem lokasi kendaraan otomatis.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional, PT. Enerren Technologies memiliki standar layanan yang sudah ditetapkan untuk menghasilkan kinerja yang baik bagi karyawannya, serta untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam menyediakan layanan, PT. Enerren Technologies memiliki unit fungsional yang disebut *Customer Support*. Salah satu pekerjaan yang dilakukan oleh *customer support* PT. Enerren Technologies adalah menangani keluhan pelanggan.

Customer support perlu memiliki dan menerapkan strategi untuk membangun loyalitas pelanggan dalam jangka waktu yang panjang dan mempertahankan pelanggan, sehingga keluhan yang dialami oleh pelanggan dapat berkurang. Jadi, *customer support* dapat memberikan

kepuasan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan meskipun terdapat keluhan yang dialami. Dengan begitu, strategi yang sudah dijalankan oleh *customer support* dapat terealisasi sesuai tujuan dan target perusahaan.

PT. Enerren Technologies memberikan fasilitas berupa server yang bernama Inovatrack, yang merupakan sistem dan pusat informasi di PT. Enerren Technologies yang memiliki tugas melaksanakan pengelolaan data, sarana informasi, dan pengendalian layanan. Dalam proses pengelolaan keluhan pelanggan, *customer support* tentu perlu memiliki catatan, dokumentasi, serta record lainnya dalam penanganan keluhan pelanggan.

Customer support merupakan rangkaian aktivitas layanan dan bantuan pelanggan dalam bisnis. *Customer support* umumnya membantu pelanggan untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan bisnis dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Misalnya, pemasangan produk, aduan komplain, perawatan, pelatihan, menyelesaikan masalah dan sebagainya. (Barantum. 2022).

Customer support merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan produk yang dimiliki oleh suatu perusahaan. *Customer support* akan menemani pelanggan dari awal yaitu dengan demo penggunaan produk dan menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait produk yang belum dipahami oleh pelanggan. (Kledo, 2021)

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *customer support* adalah aktivitas layanan dalam membantu pelanggan untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan produk atau jasa perusahaan, mulai dari demo penggunaan produk hingga menyelesaikan masalah.

Pada umumnya, *customer support* memiliki tugas dalam memberikan solusi bagi pelanggan terkait penggunaan produk dan layanan perusahaan, berikut adalah beberapa tugas yang dijalankan oleh *customer support* :

1. Membantu pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan dengan efektif dan efisien
2. Membantu pelanggan yang mengalami masalah dengan produk atau jasa dan berfokus pada pemecahan masalah. Misalnya komplain, pengembalian barang, dan pertanyaan atas masalah pada produk
3. Melakukan demo penggunaan produk. Demo ini ditujukan kepada pelanggan yang baru pertama kali menggunakan produk.
4. Membalas *live chat*, baik *live chat* yang ada di website, aplikasi, email, ataupun whatsapp
5. *Customer support* juga membantu perpanjang paket langganan yang digunakan pelanggan.

IT Service Management adalah manajemen dari semua proses yang bekerja sama untuk memastikan kualitas layanan, sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Seperti inisiasi, desain, organisasi, pengendalian, pengadaan, dukungan dan peningkatan layanan TI yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. (Menken, 2009)

IT Service management adalah implementasi dan pengelolaan mutu layanan TI yang memenuhi kebutuhan usaha. *IT Service Management* yang dilakukan oleh penyedia layanan TI melalui campuran yang tepat dari orang, proses, dan teknologi

informasi. (ITIL Glossary and Abbreviations, 2011)

Sedangkan menurut *IT Service Management* adalah satu set kemampuan khusus suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Kemampuan perusahaan ini dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan. (Gerard Blokdiik, 2008)

Berdasarkan definisi *IT Service Management* di atas dapat penulis simpulkan, bahwa *IT Service Management* adalah implementasi dan pengelolaan mutu layanan IT yang diberikan oleh perusahaan untuk pelanggan melalui tahapan yang tepat antara SDM, proses, dan teknologi informasi.

Dalam konsep ITSM, terdapat 4 perspektif atau atribut yang saling berhubungan, yaitu sebagai berikut (Ivanka, 2010):

1. Partner/Suppliers
2. People
3. Product/Technology
4. Process

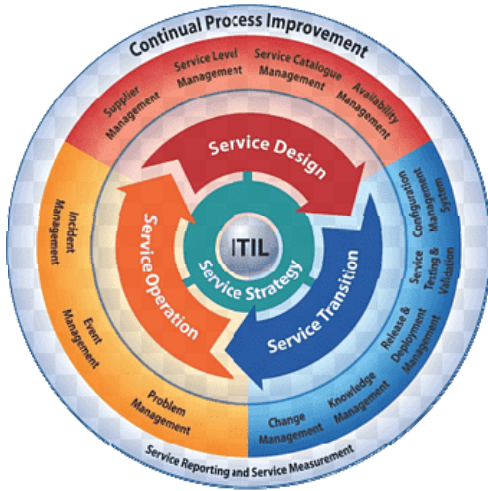
Dalam menerapkan ITSM, terdapat berbagai kerangka kerja yang berupa standar teknologi sebagai pendekatan dalam menerapkan ITSM. Salah satu kerangka kerja yang digunakan sebagai pendekatan dalam penerapan ITSM adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) umum yang menjelaskan *best practice* dalam *IT Service Management*. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk manajemen IT dan berfokus pada pengukuran perbaikan secara terus menerus dari layanan IT yang diberikan, baik dari sudut pandang bisnis maupun konsumen. (Cartlidge et al., 2007)

Infrastructure Library telah menjadi standar internasional sesungguhnya untuk *IT Service Management* fokus pada *quality service* dan *best practice* telah membuat kerangka kerja ITIL menjadi paling populer dan umum didalam perencanaan dan pengelolaan proses dan peran-peran serta

aktivitas *IT Service Management*. (Jan Van Bon, 2002)

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disimpulkan, bahwa *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* adalah kerangka kerja *best practice* sebuah pendekatan terhadap *IT Service Management* yang berfokus pada kualitas layanan dan pengukuran perbaikan layanan IT.

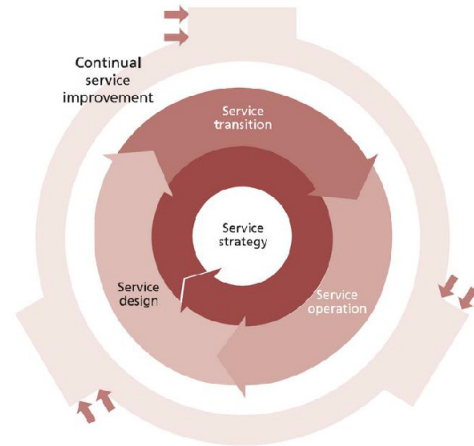


Gambar 1. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) lifecycle
Sumber : IlmuKomputer.Com

Terdapat 5 proses service lifecycle dalam ITIL, yaitu sebagai berikut :

1. *Service Strategy* (Strategi Layanan)
2. *Service Design* (Desain Layanan)
3. *Service Transition* (Transisi Layanan)
4. *Service Operation* (Operasi Layanan)
5. *Continous Service Improvement* (Peningkatan Layanan Berkelanjutan)

Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada domain *Service Operation*. *Service Operation* adalah salah satu tahapan dari framework ITIL. *Service operation* merupakan proses untuk pengelolaan layanan harian.



Gambar 2. Service Operation lifecycle
Sumber : CabinetOffice, 2011a

Terdapat lima proses utama yang dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan IT, yaitu meliputi (Cabinet Office, 2011a) :

1. *Event Management*
2. *Incident Management*
3. *Request Fulfillment*
4. *Access Management*
5. *Problem Management*

Selain memiliki proses IT, service operation juga memiliki beberapa fungsi (*function*). Fungsi adalah sebuah team atau sekelompok orang dan tools atau resources lain yang digunakan untuk melaksanakan satu atau lebih proses atau aktivitas (Cabinet Office, 2011b). *Service operation* memiliki empat fungsi, yaitu sebagai berikut :

1. Service desk
2. Technical management
3. IT operations management
4. Application management

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan proses *incident management* dalam proses pengelolaan keluhan pelanggan.

Manajemen insiden adalah proses yang bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup semua insiden. Insiden dapat dikenali oleh staf teknis, terdeteksi dan dilaporkan melalui alat pemantau acara, komunikasi dari pengguna (biasanya via telepon panggilan ke service desk), atau dilaporkan oleh pihak ketiga *supplier* dan mitra. (Steinberg, 2011)

Fokus utama yang dilakukan pada *incident management* merupakan aktivitas untuk menangani insiden awal secepat mungkin dan menyelesaikannya. Terdapat proses-proses dalam tahapan *incident management*, yaitu sebagai berikut :

1. *Incident identification* (identifikasi insiden)
2. *Incident logging* (pencatatan insiden)
3. *Incident categorization* (kategorisasi insiden)
4. *Incident prioritization* (prioritasi insiden)
5. *Incident diagnosis* (upaya penyelesaian insiden)
6. *Functional escalation* (eskalasi kepada pihak kedua)
7. *Management escalation* (eskalasi kepada pihak manajemen)
8. *Investigation & diagnosis* (investigasi & diagnosis permasalahan insiden)
9. *Resolution & discovery* (penyelesaian insiden harus dipastikan)
10. *Incident closure* (penutupan insiden)

Key performance indicator merupakan ukuran berskala dan kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam tujuan mencapai target organisasi . KPI juga digunakan untuk menentukan objektif yang terukur, melihat tren, dan mendukung pengambilan keputusan. (Banerjee & Bouti, 2012)

Key performance indicator adalah ukuran yang bersifat kuantitatif dan bertahap bagi perusahaan serta memiliki berbagai perspektif dan berbasis data konkret, dan menjadi titik awal penentuan tujuan dan penyusunan strategi organisasi (Iveta, 2012).

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat penulis simpulkan, bahwa *Key Performance Indicator* merupakan suatu penilaian untuk mengukur dan mengevaluasi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun KPI terdapat beberapa persyaratan indikator kinerja yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut (Moheriono, 2012) :

1. Specific

2. Measureable
3. Attributable
4. Relevant
5. Timely

Selain persyaratan, terdapat kriteria yang harus terpenuhi agar dapat dikatakan sebagai *Key Performance Indicator*. Maka KPI harus memenuhi beberapa kriteria berikut :

1. Memiliki target
 2. Memiliki arah kepada hasil yang jelas
- Terdapat ambang batas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan standar layanan *customer support* dalam upaya menurunkan keluhan pelanggan di PT. Enerren Technologies, menggunakan kerangka ITIL V3 domain *Service Operation* pada tahapan *Incident Management*.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2022 di PT. Enerren Technologies menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menyampaikan keluhan, pelanggan Inovatrack dapat menyampaikan keluhan-keluhan yang dialami melalui email, telepon, dan whatsapp. Keluhan yang diterima akan direspon 1 x 24 jam, termasuk dalam pemulihan (perbaikan) sesuai dengan keluhan yang diterima.

Keluhan-keluhan pelanggan yang sering diterima oleh customer support adalah mengenai unit GPS, berikut keluhan-keluhan terkait unit GPS :

Tabel 1 Permasalahan Keluhan Pelanggan PT. Enerren Technologies

Kategori	Permasalahan	Penyebab
Unit GPS	Alat GPS tidak	1. Alat GPS type

Strategi Peningkatan Standar Layanan Customer Support Dalam Upaya Menurunkan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus PT. Enerren Technologies)

Mungky Hendriyani, Erman Sutandar, Rhadika Gita Syaitavi

	update (delay)	lama, sehingga menyebabkan alat GPS delay
		2. Sengaja diputus oleh driver (human error)
		3. Area lokasi kendaraan blank spot karenakurangnya signal (network)
		4. System GPS perlu di upgrade (software)
Unit GPS	Pencabutan dan pemindahan GPS (sesuai kebutuhan pelanggan)	1. Habis kontrak antara client dan vendor perusahaan lain 2. Kendaraan di jual
Account	Perubahan data pelanggan (sesuai kebutuhan pelanggan)	1. Perubahan Nopol (Nomor Polisi) 2. Nopol bukan asli kendaraan 3. Kendaraan pindah kepemilikan dan melanjutkan langganan GPS

Selain mengenai unit GPS, customer support juga sering menerima keluhan terkait:

1. Lupa id dan password akun
2. Tagihan invoice
3. Permintaan aplikasi, dan lain-lain.

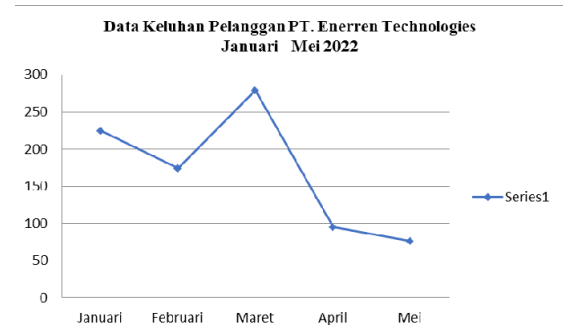
Berikut ini adalah tabel keluhan pelanggan yang diterima oleh customer support PT. Enerren Technologies mulai dari tanggal 1 Januari – 31 Mei 2022. Dapat dilihat pada tabel 2 dan gambar grafik 3 dibawah ini :

Tabel 2 Data Keluhan Pelanggan PT. Enerren Technologies Periode Januari – Mei 2022

Bulan	Kategori keluhan pelanggan PT. Enerren Technologies						Jumlah
	Unit GPS	Optional Fitur	Application	Payment	Account	Other	
Januari	214	0	0	8	3	0	225
Februari	162	0	0	6	6	0	174
Maret	253	0	0	6	20	0	279

April	76	3	2	2	12	0	95
Mei	67	2	0	0	7	0	76
Total							849

Sumber : Data Keluhan PT. Enerren Technologies, 2022



Gambar 3. Grafik Data Keluhan Pelanggan PT. Enerren Technologies Periode Januari – Mei 2022

Jumlah keluhan pelanggan paling sedikit terjadi pada bulan Mei sebesar 76 keluhan, sedangkan keluhan paling banyak terjadi pada bulan Maret sebesar 279 pelanggan.

Agar dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik, maka customer support harus melakukan proses pengelolaan keluhan pelanggan dengan jelas, efektif, dan efisien. Berikut proses pengelolaan layanan keluhan pelanggan, berdasarkan rerangka ITIL V3 domain *Service Operation* pada tahapan *Incident Management* :

Tabel 3 Proses Pengelolaan Layanan PT. Enerren Technologies Berdasarkan Incident Management ITIL V3

No	Proses Pengelolaan Layanan	Checklist (* / ✓)	Keterangan
1	<i>Incident Identification</i>	✓	Mengidentifikasi insiden dari pengguna
2	<i>Incident Logging</i>	✓	Tercatat pada bagian system data masing-masing
3	<i>Incident Categorization</i>	✓	Melakukan kategorisasi
4	<i>Incident Prioritization</i>	✓	Melakukan prioritas insiden
5	<i>Incident Diagnosis</i>	✓	Melakukan penanganan insiden
6	<i>Functional Escalation</i>	✓	Dilakukan eskalasi kepada

7	<i>Management Escalation</i>	✓	pihak terkait, jika tidak dapat menyelesaikan Dilakukan eskalasi kepada pihak management, jika tidak dapat menyelesaikan
8	<i>Investigation & Diagnosis</i>	✓	Dilakukan dokumentasi penanganan insiden
9	<i>Resolution & Discovery</i>	✓	Aktif menyampaikan masalah yang telah ditangani
10	<i>Incident Closure</i>	✓	Penutupan insiden dilakukan tergantung permasalahannya

Dari hasil proses pengelolaan *incident management* di atas, customer support PT. Enerren Technologies sudah melakukan proses pengelolaan keluhan pelanggan dengan baik, serta setiap bulannya *customer support* akan membuat laporan yang ditujukan kepada *senior manager* untuk dilakukan pemantauan dan evaluasi.

Berdasarkan kondisi saat ini dalam proses pengelolaan *incident management*, *customer support* menerima penanganan keluhan pelanggan melalui email, telepon, dan whatsapp. Keluhan pelanggan yang diterima, kemudian dicatat berdasarkan kategori (unit GPS, *optional* fitur, *application*, *payment*, *account*, dan *other*), serta didokumentasikan dalam sistem *ticketing email* dan *share point*.

Untuk insiden yang tidak dapat ditangani secara langsung, *customer support* akan mengeskalisasi kepada team terkait dan melakukan reminder terhadap proses eskalasi. Setelah dilakukan proses eskalasi dan insiden telah dinyatakan selesai, *customer support* menginformasikan kembali kepada pelanggan. Kemudian melakukan *close* tergantung permasalahannya.

Berdasarkan kondisi saat ini dalam proses pengelolaan *incident management*

masih terdapat beberapa proses yang belum terpenuhi, seperti pencatatan antara keluhan dan permintaan pelanggan berada dalam satu tempat, pemberian prioritas insiden hanya berdasarkan keluhan yang sudah diteruskan ke team terkait, namun belum ditangani sampai waktu yang telah ditentukan (tidak berdasarkan urgency), dan sebagainya.

Dalam proses pengelolaan layanan yang dilakukan PT. Enerren Technologies, terdapat beberapa SDM yang terlibat dalam penanganan insiden, pemenuhan permintaan, pengelolaan akses, pemantauan status layanan, hingga penentuan problem layanan, hal ini dapat dilihat pada tabel 4, sebagai berikut :

Tabel 4. SDM yang terlibat dalam penanganan insiden di PT. Enerren Technologies

Sumber Daya Manusia	Peran
Pengguna layanan (<i>user</i>)	Sebagai pengguna layanan yang disediakan oleh PT. Enerren Technologies
<i>Customer support</i> (staff layanan)	Sebagai <i>first line support</i> yang membantu pengguna menangani keluhan terkait layanan
Staff terkait (IT, Marketing, Teknisi)	Sebagai <i>second line support</i> yang membantu pengguna menangani keluhan terkait layanan
Kepala bidang infrastruktur	Sebagai pihak yang menentukan keputusan terkait penanganan layanan yang tidak dapat diselesaikan oleh <i>first</i> dan <i>second line support</i>
Vendor	Sebagai pihak <i>eksternal</i> Inovatrack yang berperan sebagai <i>line support</i> untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh pihak internal

Dalam mengetahui sejauh mana target perusahaan yang telah tercapai, PT. Enerren Technologies menggunakan *Key Performance Indicator (KPI)* sebagai penilaian kinerja terhadap para karyawannya, termasuk departemen customer support. Penilaian kinerja ini digunakan untuk membantu perusahaan

dalam mencapai target. Jika realisasi sudah mencapai target yang telah ditetapkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

Berikut adalah penilaian kinerja customer support PT. Enerren Technologies dalam 5 bulan terakhir, yaitu pada bulan Januari – Mei 2022 :

Tabel 5 Penilaian Kinerja Customer Support PT. Enerren Technologies Periode Januari – Mei 2022

No	Key Performance Indicator	Bobot	Target	Realisasi Akhir Tahun	Skor	Skor Akhir
1	Mempertahankan dan meningkatkan kepuasan (skala Jumlah keluhan pelanggan terhadap layanan CS per hari	10	4	4	1	10.00
2	Rata-rata waktu penyelesaian keluhan pelanggan	10	10	10	1	10.00
3	Dokumentasi Laporan Keluhan Pelanggan	10	100%	100%	1	10.00
4	Memiliki pemahaman mengenai prosedur dan produk bisnis perusahaan	5	80%	80%	1	5.00
5	Penyimpanan dokumen pelanggan (mis. Perubahan data atau dokumen lainnya)	10	100%	100%	1	10.00
6	First Respon Time	10	15 menit	15 menit	1	10.00
7	Customer Retention	10	80%	80%	1	10.00
8	Net Promotor Score (skala 1-5, dengan 5 sangat rekomendasi)	10	3	3	1	10.00
9	Membuat laporan (perubahan data, pemberhentian langganan)	10	100%	100%	1	10.00
10	Memberikan informasi reguler, khusus atau darurat kepada semua pelanggan (mis. Ucapan hari raya, perbaikan server)	5	100%	100%	1	5.00
Total Bobot		100	Total Skor Akhir		100.00	

Sumber : KPI Customer Support PT. Enerren Technologies (Januari – Mei 2022)

Berdasarkan penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh senior manager selama periode Januari – Mei 2022, customer support telah memberikan kinerja yang baik. Hal ini terlihat dari realisasi yang sudah mencapai target selama 5 bulan terakhir dalam melayani dan menangani keluhan pelanggan.

Hal ini juga dapat dilihat pada indeks keluhan pelanggan Gambar 3, bahwa keluhan pelanggan selama 5 bulan terakhir mengalami penurunan. Artinya, strategi dan kinerja customer support sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh PT. Enerren Technologies dalam menurunkan keluhan pelanggan.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka didapat hasil bahwa *Customer Support* di PT. Enerren Technologies telah melakukan proses pengelolaan keluhan pelanggan dengan baik, keluhan yang diterima sudah sesuai dengan proses *incident management* ITIL V3. Setelah keluhan selesai ditangani, *customer support* akan membuat laporan setiap bulannya kepada senior manager untuk dilakukan pemantauan dan evaluasi.

Berdasarkan kondisi terkini dalam proses pengelolaan keluhan pelanggan, masih terdapat beberapa proses yang belum terpenuhi. *Customer support* telah melakukan kinerja yang baik dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari target yang terealisasikan, sehingga terjadi penurunan keluhan pelanggan yang tergolong cepat pada 5 bulan terakhir.

Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap proses pengelolaan keluhan pelanggan di PT. Enerren Technologies sekaligus untuk menyempurnakan proses pengelolaan layanan, sebaiknya dilakukan peningkatan terhadap standar layanan untuk menghasilkan *Continuous Improvement*

(perbaikan berkelanjutan), sehingga terjadi *Sustainable Growth* (pertumbuhan berkelanjutan) dengan cara memperbaharui standar layanan yang ada dan membuat *Key Performance Indicator* (KPI) yang baru. Namun dalam hal ini, membutuhkan komitmen dari seluruh pihak.

Customer support harus bisa mempertahankan strategi dan kinerja dalam menangani keluhan pelanggan, agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dan loyalitas pelanggan semakin tinggi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Banerjee, & Bouti. (2012). General specifications of KPIs. International Telecommunication Union.
- Barantum. (2022, Maret 4). <https://www.barantum.com/blog/pengertian-customer-support-dan-manfaatnya-untuk-kemajuan-bisnis>. Retrieved Juni 20, 2022, from Pengertian Customer Support dan Manfaatnya untuk Kemajuan Bisnis.
- Forum, I. S. (2007). foundations of IT Service Management based on ITIL V3. ITSMF Internasional.
- Iveta. (2012). Human Resources Key Performance Indicators. *Journal of Competitiveness*, 4 (1):177-128.
- Kledo. (2021, April 14). <https://kledo.com/blog/cara-menjadi-customer-support-terbaik/>. Retrieved Juni 20, 2022, from Apa Itu Customer Support dan Manfaatnya untuk Bisnis.
- Menken, I. (2010). ITIL V3 Implementation Quick Guide - The Art of Stress Free IT Service Management - Second Edition. Queensland: Emero Pty Ltd.
- Moehariono. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Ghalia Indonesia.