



Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen dan Kewirausahaan

| ISSN (Online) [2797-1988](#) | ISSN (Print) [2797-2003](#) |
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
DOI: <https://doi.org/10.52909/jbemk.v5i1.215>



Analisis Manajemen Customer Service dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia di Grapari Telkomsel

Muhammad Rizky Fatkurrahman¹, Muhammad Irfan Rahadian²

¹ Universitas Terbuka, Indonesia, mrizkyfat@gmail.com

² Universitas Terbuka, Indonesia, mirfanrhdn007@gmail.com

Corresponding Author: mrizkyfat@gmail.com ¹

Abstract: *Customer service is one of the crucial elements in maintaining the image and sustainability of a company, including in the telecommunications sector. GraPARI Telkomsel, as a customer service center, is required to provide excellent service to improve customer satisfaction and human resource performance. This study aims to analyze customer service management in improving human resource performance at Grapari Telkomsel. The research findings indicate that the customer service management implemented includes continuous training, motivation, performance measurement, and the application of strict service standards. This strategy has a positive impact on improving the professional competence and productivity of human resources in serving customers. The objective of this study is to reveal that effective customer service management not only enhances customer satisfaction but also directly contributes to improving human resource performance within the Grapari Telkomsel work environment. The implications of these findings indicate that the role of customer service management is inseparable from the company's strategic efforts to foster a service-oriented work culture by creating a supportive work environment, such as through regular evaluations, constructive feedback, and recognition of human resource performance. The achievements of GraPARI Telkomsel employees are able to foster loyalty and engagement among human resources.*

Keyword: *Customer Service Management, Human Resource Performance, GraPARI Telkomsel*

Abstrak: Pelayanan pelanggan merupakan salah satu unsur yang krusial dalam menjaga citra dan keberlangsungan perusahaan termasuk dalam sektor telekomunikasi GraPARI Telkomsel, sebagai pusat layanan pelanggan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja sumber daya manusia, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen Layanan Pelanggan dalam meningkatkan kinerja SDM di Grapari Telkomsel, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan pelanggan yang diterapkan berisi tentang pelatihan yang berkelanjutan, pemberian motivasi, pengukuran kinerja dan penerapan standar layanan yang ketat, strategi ini semakin positif terhadap peningkatan kompetensi sikap profesional dan produktivitas SDM dalam melayani pelanggan, tujuan penelitian ini adalah untuk

mengungkapkan bahwa manajemen layanan pelanggan yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memberikan kontribusi secara langsung dalam meningkatkan kinerja SDM di lingkungan kerja Grapari Telkomsel, implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peran manajemen layanan pelanggan tidak lepas dari upaya strategis perusahaan dalam membentuk budaya kerja yang berorientasi pada layanan dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung seperti evaluasi berkala, memberikan masukan yang membangun dan memberikan pengakuan terhadap kinerja SDM. Pencapaian karyawan GraPARI Telkomsel mampu menumbuhkan loyalitas dan keterlibatan SDM

Kata Kunci: Manajemen Layanan Pelanggan, Kinerja Sumber Daya Manusia, GraPARI Telkomsel

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan dan menarik pelanggan. Salah satu aspek penting yang berperan dalam keberhasilan pelayanan kepada pelanggan adalah manajemen customer service yang efektif. Customer service merupakan garda terdepan perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan pelanggan, sehingga kinerjanya sangat memengaruhi citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.

Telkomsel sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Salah satu unit pelayanan yang memiliki peran sentral dalam hal ini adalah GraPARI (Graha Pari Sraya), yang menjadi pusat layanan pelanggan Telkomsel secara langsung. Dalam operasionalnya, GraPARI tidak hanya dituntut untuk memberikan solusi yang cepat dan tepat, tetapi juga dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkinerja tinggi dan profesional.

Peningkatan kinerja SDM di GraPARI sangat bergantung pada manajemen customer service yang dijalankan. Proses manajemen ini mencakup perencanaan, pelatihan, pengawasan, hingga evaluasi terhadap petugas layanan. Jika manajemen customer service dilakukan dengan baik, maka SDM akan mampu bekerja secara efektif dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Sebaliknya, lemahnya manajemen dapat berdampak pada rendahnya motivasi kerja, kurangnya keterampilan komunikasi, dan penurunan kualitas layanan.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat peran strategis GraPARI dalam menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas terhadap merek Telkomsel. Dengan pendekatan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana praktik manajemen customer service di

GraPARI Telkomsel, serta bagaimana praktik tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja SDM. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai strategi-strategi manajerial yang diterapkan dan hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan layanan pelanggan. Manajemen customer service adalah sistem, kebijakan, dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan pelanggan dapat diberikan secara efisien dan efektif.

Manajemen customer service bertujuan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pada tingkat yang lebih khusus, dalam perusahaan seperti Grapari Telkomsel, manajemen customer service melibatkan pengelolaan tim yang menangani interaksi pelanggan, serta pengelolaan keluhan dan permintaan pelanggan untuk menjaga kualitas layanan dan

meningkatkan kinerja perusahaan. Permasalahan yang ada dalam manajemen customer service di Grapari Telkomsel dapat dilihat dari beberapa faktor.

Salah satunya adalah stres kerja yang dialami oleh karyawan customer service, yang dapat disebabkan oleh pelanggan dengan keluhan berat, target kerja yang tinggi, sistem shift yang kurang fleksibel, dan pembagian jam kerja yang tidak merata (Qoidah, 2021). Rendahnya disiplin kerja dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan layanan yang optimal (Triwibowo & Zamora, 2016).

Manajemen customer service merupakan bagian penting dari strategi operasional perusahaan modern, terutama dalam industri telekomunikasi yang sangat kompetitif seperti Telkomsel. Layanan pelanggan tidak hanya berperan sebagai garda terdepan dalam menjalin interaksi langsung dengan konsumen, tetapi juga menjadi indikator utama dalam menilai citra dan reputasi perusahaan. Customer service yang efektif menuntut adanya sistem manajerial yang terstruktur, mulai dari perekrutan, pelatihan, pengembangan

keterampilan komunikasi, hingga penilaian kinerja dan motivasi kerja.

Di samping itu, manajemen layanan pelanggan juga memerlukan pendekatan yang humanis dan adaptif terhadap kebutuhan serta harapan pelanggan yang terus berkembang. Hal ini menuntut perusahaan seperti Telkomsel, melalui unit pelayanan GraPARI-nya, untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) agar mampu menghadirkan layanan yang prima, responsif, dan solutif sesuai dengan standar kepuasan pelanggan yang tinggi. Di GraPARI Telkomsel, manajemen customer service dijalankan dengan pendekatan berbasis kompetensi dan kinerja SDM. Proses peningkatan kinerja SDM dilakukan melalui berbagai program pelatihan rutin, coaching personal, hingga penerapan Key Performance Indicator (KPI) yang terukur.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi dalam manajemen customer service di Grapari Telkomsel. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap proses layanan pelanggan, wawancara dengan karyawan dan manajer untuk mendapatkan pandangan mengenai kendala yang dihadapi serta solusi yang diterapkan, dan dokumentasi yang mencakup catatan atau laporan terkait dengan kinerja dan prosedur layanan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Manajemen Customer Service di GraPARI Telkomsel dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia

Penerapan manajemen customer service di GraPARI Telkomsel bertujuan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia (SDM) melalui pengelolaan yang efisien dan efektif terhadap interaksi pelanggan. Hal ini berisi pelatihan rutin bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan, komunikasi, dan problem-solving, serta penggunaan sistem teknologi yang mendukung pelayanan yang cepat dan responsif. Manajemen customer service juga mencakup pengelolaan stres kerja, pemberian insentif, dan pencapaian target kinerja yang realistis. Kinerja SDM dapat ditingkatkan melalui proses pengelolaan yang baik, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih tinggi dan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Efektivitas Manajemen Customer Service Terhadap Peningkatan Kinerja SDM di GraPARI Telkomsel

Beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas manajemen customer service terhadap peningkatan kinerja SDM di GraPARI Telkomsel antara lain adalah lingkungan kerja yang kondusif, di mana dukungan dari rekan kerja dan atasan sangat berpengaruh pada semangat kerja karyawan. Faktor lain termasuk disiplin kerja yang tinggi, serta komitmen organisasi yang menciptakan rasa tanggung jawab dan loyalitas terhadap perusahaan.

Manajemen customer service yang baik akan turut membentuk sistem kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi karyawan, dan pada akhirnya berkontribusi positif terhadap kinerja SDM secara keseluruhan. Menurut pendapat saya, manajemen customer service yang baik sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja sumber daya manusia karena melalui sistem pelayanan yang terorganisir, karyawan dapat bekerja lebih terarah, termotivasi, dan profesional dalam melayani pelanggan.

Manajemen customer service mengacu pada proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian seluruh aktivitas pelayanan pelanggan agar berjalan secara efisien dan mampu memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Dalam praktiknya, manajemen customer service melibatkan:

- a. Penyusunan standar layanan (Service Level Agreement/SLA)
- b. Pelatihan SDM untuk keterampilan komunikasi dan problem solving
- c. Pemantauan kinerja layanan melalui feedback dan evaluasi pelanggan
- d. Penerapan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah layanan

Selain itu, sistem insentif yang diberikan perusahaan untuk pencapaian target tertentu dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal. Tidak kalah pentingnya, pengelolaan stres kerja yang dihadapi oleh karyawan, seperti beban kerja dan interaksi dengan pelanggan yang terkadang sulit, juga mempengaruhi efektivitas manajemen customer service dalam meningkatkan kinerja SDM. Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

- a. Kompetensi dan keterampilan kerja
- b. Motivasi kerja
- c. Lingkungan kerja
- d. Sistem penghargaan dan sanksi.
- e. Kepemimpinan dan manajemen internal

Kinerja seseorang dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait dan memengaruhi secara langsung maupun tidak langsung. Pertama, kompetensi dan keterampilan kerja menjadi dasar utama karena tanpa kemampuan yang memadai, karyawan akan sulit menjalankan tugas dengan baik dan efisien. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan teknis, dan kemampuan interpersonal yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai standar. Motivasi kerja juga menjadi faktor penting yang mendorong karyawan untuk berprestasi dan berkontribusi maksimal.

Ketika seseorang merasa termotivasi, baik oleh tujuan pribadi maupun insentif dari organisasi, mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dan konsisten. Lingkungan kerja yang kondusif pun tidak kalah penting, karena suasana yang nyaman, aman, dan mendukung akan membuat karyawan lebih fokus, produktif, serta mengurangi stres, sehingga kinerja dapat meningkat secara signifikan. Sistem penghargaan dan sanksi berperan sebagai alat kontrol dan pendorong agar karyawan memahami pentingnya tanggung jawab dan disiplin dalam pekerjaan. Penghargaan memberikan pengakuan atas prestasi dan memotivasi karyawan untuk mempertahankan atau meningkatkan performanya, sementara sanksi berfungsi untuk mengoreksi perilaku yang tidak sesuai standar sehingga tercipta budaya kerja yang profesional. Kepemimpinan

dan manajemen internal juga menjadi faktor krusial karena mereka bertanggung jawab dalam mengarahkan, membimbing, dan menciptakan strategi yang efektif untuk mengelola SDM.

KESIMPULAN

Penerapan manajemen customer service di GraPARI Telkomsel berperan penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia (SDM). Melalui pelatihan yang tepat, pengelolaan stres kerja, serta penggunaan teknologi yang mendukung pelayanan, karyawan dapat lebih efektif dalam melayani pelanggan. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang kondusif, disiplin kerja, komitmen organisasi, dan sistem insentif juga berperan besar dalam meningkatkan kinerja SDM dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Manajemen Customer Service dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia di GraPARI Telkomsel, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Manajemen customer service di GraPARI Telkomsel telah dilaksanakan dengan pendekatan yang terstruktur, meliputi pelatihan rutin, penetapan standar pelayanan, serta penggunaan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan kepada pelanggan. Langkah ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menjaga konsistensi dan kualitas layanan.
- b. Manajemen yang baik pada customer service berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja SDM, baik dalam hal kemampuan teknis, sikap profesional, maupun produktivitas kerja. Adanya sistem evaluasi berkala serta pemberian motivasi dan penghargaan juga menjadi faktor penting dalam menjaga semangat kerja karyawan.
- c. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas manajemen layanan pelanggan dengan pencapaian target kerja karyawan. Kinerja SDM meningkat ketika mereka merasa didukung oleh sistem pelayanan yang jelas, pemimpin yang responsif, serta pelatihan yang memadai.

Dengan demikian, pengelolaan customer service yang efektif tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membentuk kinerja SDM yang unggul di lingkungan GraPARI Telkomsel. Dalam memahami dinamika tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan manajemen SDM dan customer service yang lebih efektif, tidak hanya di lingkungan Telkomsel tetapi juga di perusahaan penyedia layanan lainnya.

REFERENSI

- Fahlevi, F. A., Erawan, E., & Alfando WS, J. (2022). Peran komunikasi interpersonal customer service PT. Telekomunikasi Indonesia DATEL Tenggara dalam menangani keluhan pelanggan pada jaringan internet. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10, 114-128.
- Haryono, P. M. (2024). *How To Be a Professional Customer Service*. Penerbit.
- Marsiani, E. S. (2023). Decision support system (DSS) to determine the increase in customer service representative (CSR) employee class using AHP and TOPSIS methods at PT. Telkom. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 7(1), 127-138. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v7i1.1100>
- Qoidah, S. E. (2021). Analisis atas kinerja karyawan dalam hubungannya dengan stres kerja dan kepuasan kerja karyawan customer service Telkomsel di gerai Grapari Mall Pondok Indah 3 Jakarta Selatan. *Manajemen-A*.
- Spillane, J. J. (2021). *Managing quality customer service: Pelayanan yang berkualitas*. Sanata Dharma University Press.
- Susanti, F., & Rahmadhani, S. (2022). Pengaruh peranan customer service dan kualitas pelayanan terhadap customer satisfaction di BPJS Ketenagakerjaan cabang Solok. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2), 110-120 <https://doi.org/10.46306/vls.v2i2.148>
- Syah, A. (2021). *Manajemen pemasaran kepuasan pelanggan*. Penerbit Widina.

- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (edisi 4). Penerbit Andi
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Penerbit Andi.
- Triwibowo, A., & Zamora, R. (2016). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan Grapari Telkomsel cabang Batam. *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 3(2), 20- 30.