



*Analisis*

**COMPLAINT TICKET DAN  
REKOMENDASI  
STRATEGI BISNIS**

Periode: April 2015 - September 2015

# Pendahuluan

- Analisis ini bertujuan untuk **mengidentifikasi tren dari data complaint ticket** yang diterima oleh perusahaan.
- Insight dari analisis ini akan **membantu meningkatkan kualitas layanan pelanggan**.
- Data yang dianalisis mencakup keluhan, waktu, lokasi, status keluhan, dan kanal pengaduan.





# Kategori utama Keluhan

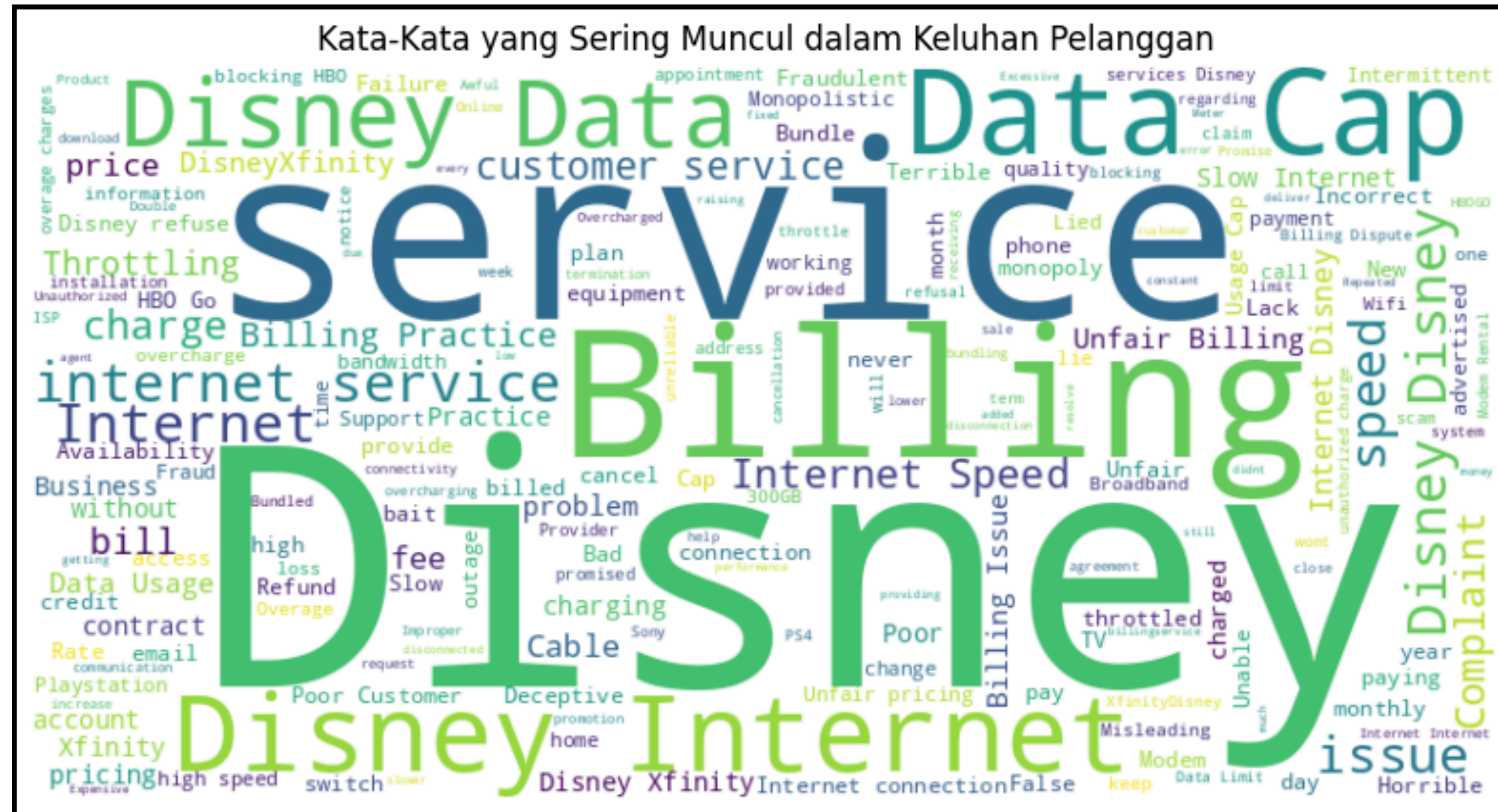
Jumlah total keluhan **2107** dengan 5 kategori utama yaitu:

## 1. Disney & Layanan Internet:

Banyak keluhan  
terkait konektivitas  
dan kualitas layanan  
internet.

## 2. Billing (Tagihan):

**Keluhan soal biaya dan kebijakan penagihan.**



#### 4. Kecepatan Internet:

Ketidakpuasan  
terhadap kecepatan  
internet.

## 5. Pelayanan

**Pelanggan:** Keluhan tentang penanganan dan komunikasi layanan pelanggan.

# Strategi Bisnis

## Perbaiki Layanan Internet

Meningkatkan kualitas koneksi, terutama dalam hal kecepatan dan konsistensi.

## Revisi Kebijakan Data Cap

Mempertimbangkan paket data yang lebih fleksibel atau perubahan batasan data.

## Peninjauan Sistem Penagihan

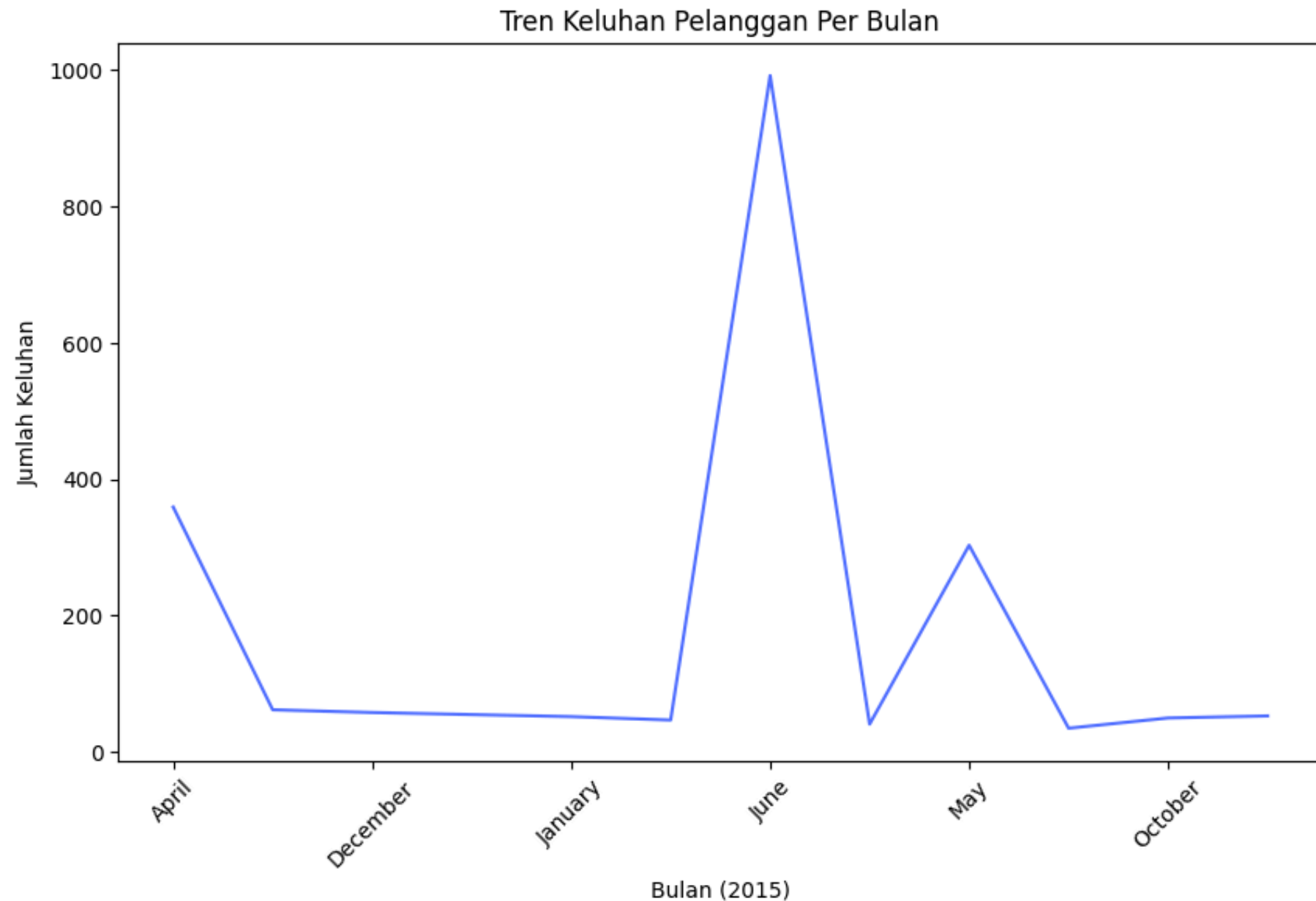
Menggunakan sistem penagihan yang transparan untuk mengurangi keluhan terkait biaya.

## Peningkatan Layanan Pelanggan

Memberikan pelatihan tambahan agar tim lebih responsif dan empatik.

# Tren Keluhan

Perubahan jumlah keluhan pelanggan dari waktu ke waktu (per bulan).



## Lonjakan Juni 2015

peningkatan mengindikasikan potensi masalah yang perlu diselidiki.

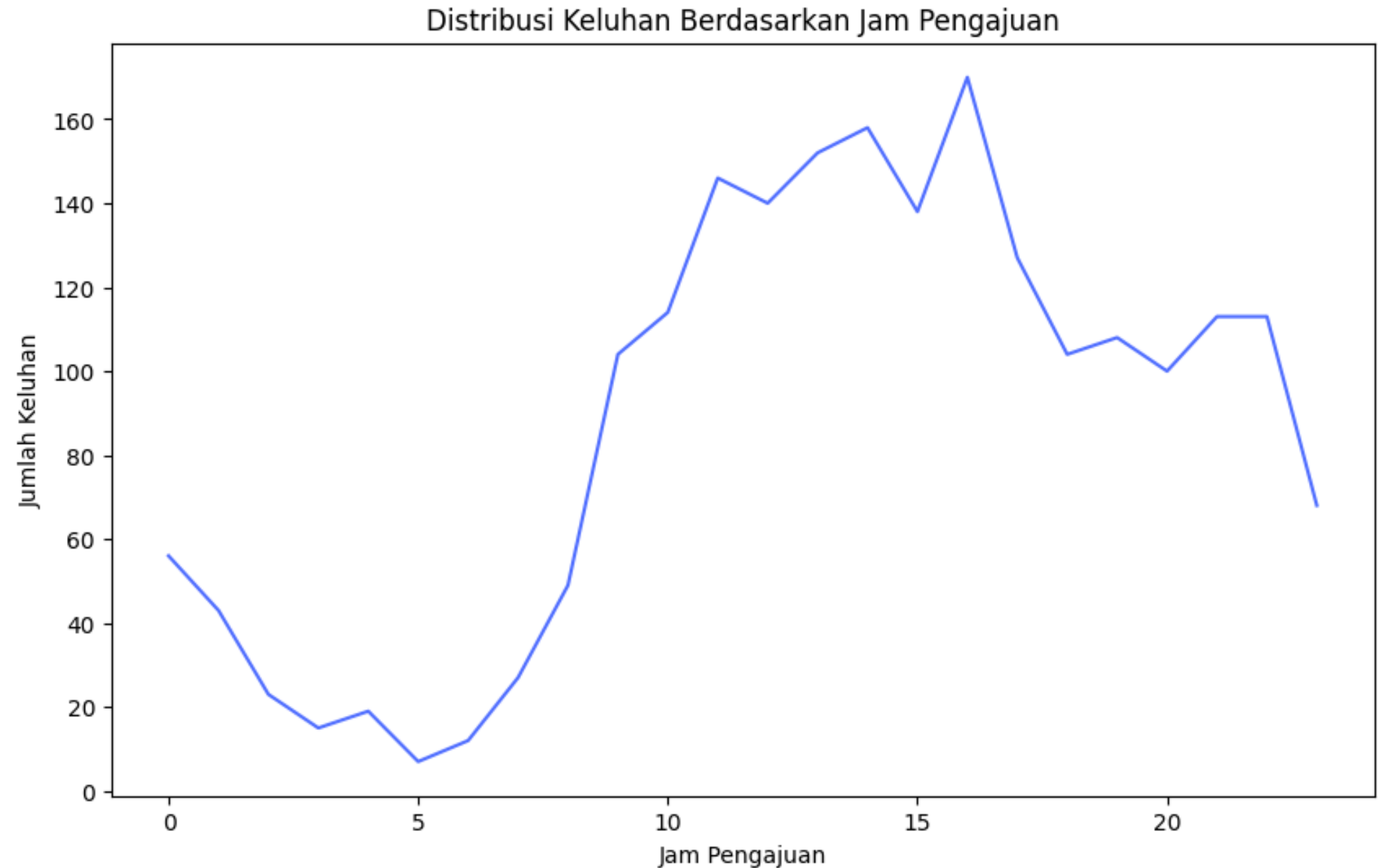
## Stabil Sebelum dan Setelah Juni

## Strategi Bisnis

- Mencari **penyebab lonjakan** keluhan di Juni
- **Meningkatkan kesiapan tim** saat terjadi lonjakan keluhan.
- **Meninjau kebijakan** yang berlaku pada April-Mei untuk menemukan sumber peningkatan keluhan.

# Distribusi Keluhan Berdasarkan Jam Pengajuan

- **Meningkat** secara signifikan setelah jam **08:00** pagi.
- **Puncak** pada jam **15:00** hingga **16:00**.
- Setelah itu, mulai **menurun** tetapi masih tetap tinggi hingga sekitar jam **18:00**.
- Jam **20:00** ke atas, jumlah keluhan mulai **turun drastis**.

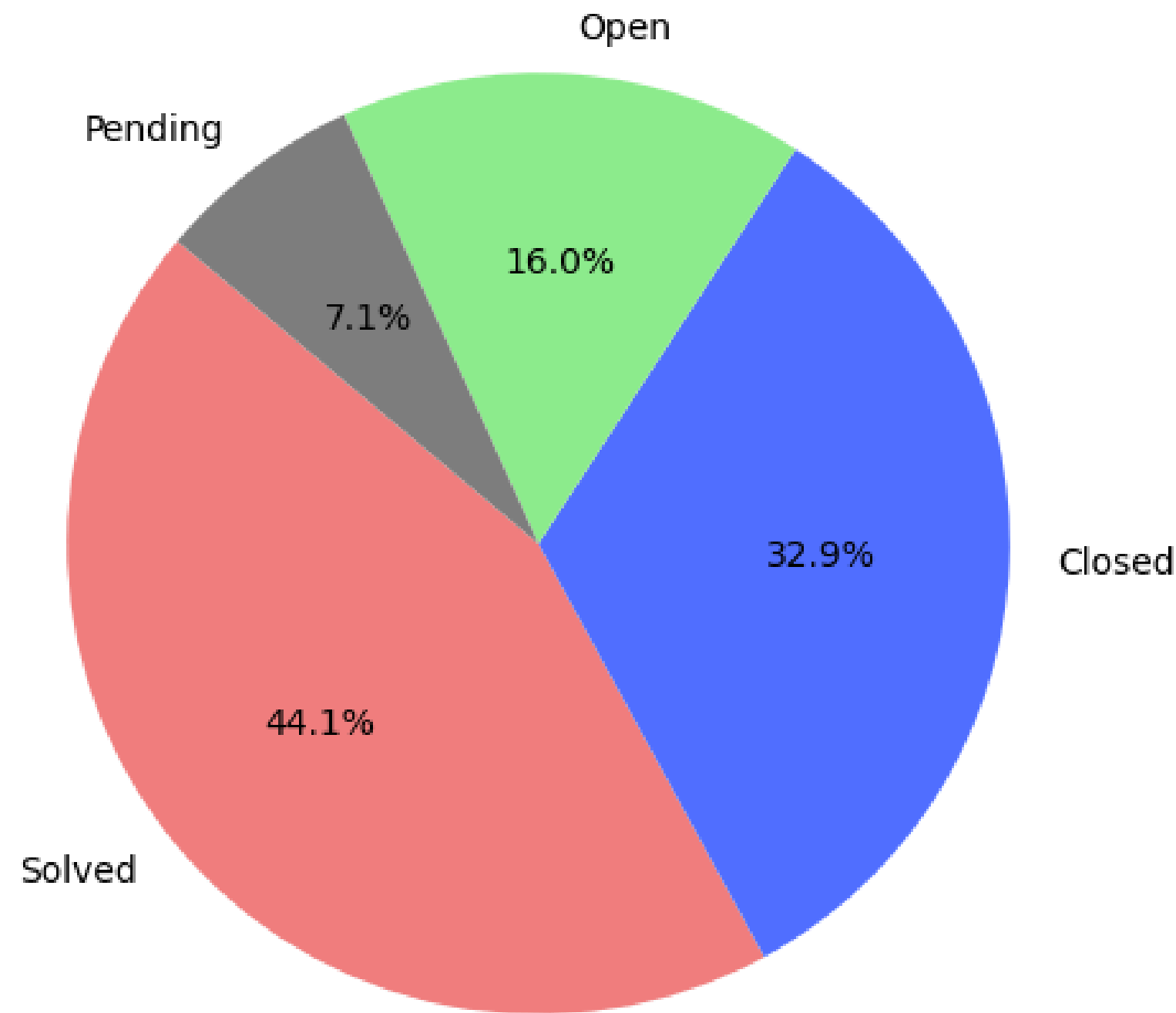


## Strategi Bisnis

- Memastikan tim dukungan cukup di sore hari, terutama sekitar jam **15:00-16:00**.
- Memperpanjang layanan hingga jam 18:00 karena keluhan masih tinggi di sore hari.

# Distribusi Status Keluhan

Distribusi Status Keluhan



## Pending dan Open

menunjukkan bahwa sekitar 23.1% keluhan masih dalam proses atau belum terselesaikan, yang bisa menyebabkan **ketidakpuasan pelanggan**.

**Solved** menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan berfungsi **cukup baik**.

**Closed** yang cukup **tinggi** mencerminkan adanya **upaya penanganan**, namun perlu diteliti lebih lanjut apakah penutupan kasus ini berarti keluhan **terselesaikan atau hanya administrasi penutupan?**

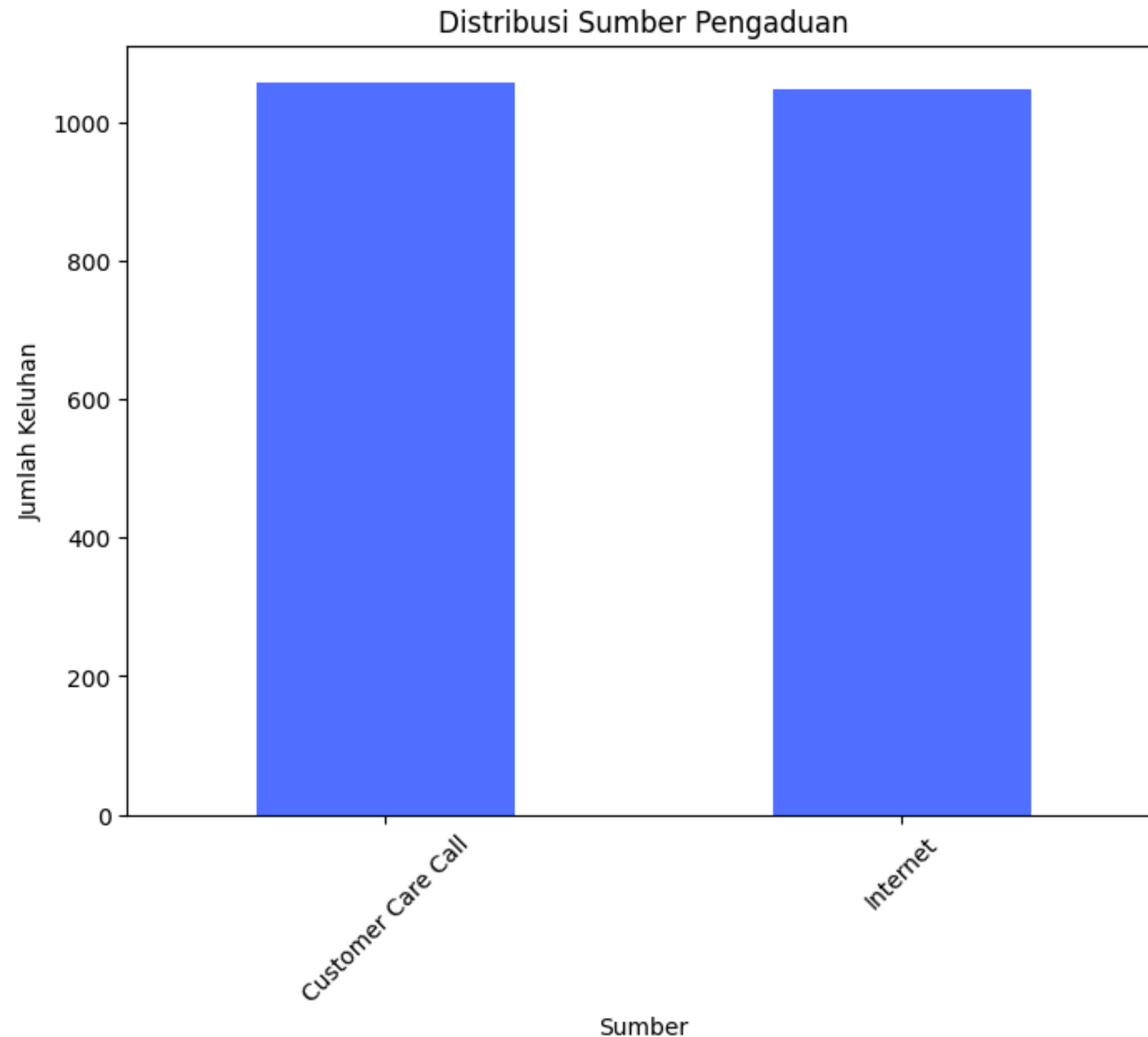
# Strategi Bisnis

- **Mempercepat penanganan keluhan** dengan memastikan sumber daya yang memadai untuk tim penanganan.
- **Memastikan "Closed"** mewakili keluhan yang benar-benar terselesaikan dengan survei pelanggan atau analisis penyebab penutupan.
- **Menerapkan sistem penjadwalan atau peringatan otomatis** agar keluhan tidak tertunda lama.





# Distribusi Sumber Pengaduan



## Penggunaan Saluran yang Seimbang

- Kedua saluran digunakan secara **merata**
- Pelanggan **memanfaatkan baik** panggilan maupun **internet** untuk menyampaikan keluhan.

## Strategi Bisnis

- **Meningkatkan** pelatihan dan sumber daya tim customer care untuk menangani volume keluhan secara efektif.
- **Optimasi platform digital** agar lebih mudah digunakan
- **Konsistensi** dalam penanganan keluhan di semua saluran,

# Lokasi Sumber Keluhan

## Keluhan Terbanyak:

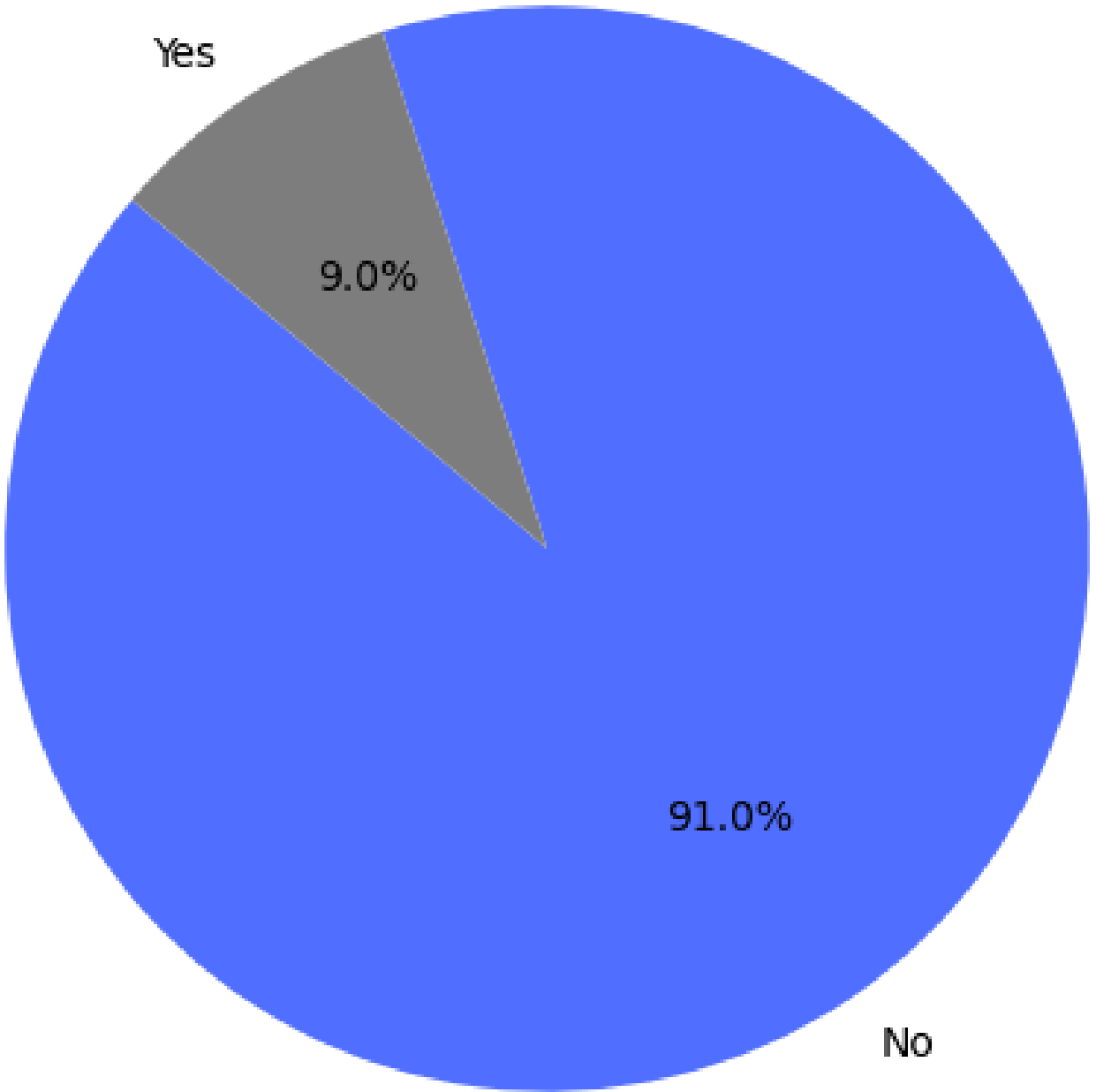
**Atlanta** memiliki lebih dari 60 keluhan dan disusul **Chicago & Knoxville**.

Hal ini menunjukkan adanya masalah signifikan yang mungkin perlu perhatian khusus.



# Keluhan dari Pihak Ketiga

Distribusi Keluhan yang Diajukan Melalui Pihak Ketiga



91%

- Keluhan diajukan langsung oleh pelanggan
- mayoritas pelanggan lebih memilih untuk berinteraksi langsung dengan perusahaan.

9 %

- keluhan diajukan atas nama orang lain, mungkin karena alasan kenyamanan atau keterbatasan akses langsung.

**Strategi Bisnis:** Peningkatan Aksesibilitas Layanan Pengaduan.

# Kesimpulan Strategi Bisnis

1. **Kualitas Layanan Internet:** Fokus pada peningkatan kecepatan dan konsistensi koneksi.
2. **Revisi Kebijakan Data:** Menawarkan paket data yang lebih fleksibel.
3. **Transparansi Penagihan:** Mengimplementasikan sistem penagihan yang jelas.
4. **Pelatihan Tim Customer Care:** Memberikan pelatihan untuk meningkatkan responsivitas dan empati.
5. **Optimasi Saluran Pengaduan:** Mempermudah akses dan penggunaan platform digital.
6. **Analisis Lonjakan Keluhan:** Menyelidiki penyebab lonjakan keluhan di bulan Juni 2015.
7. **Monitoring dan Evaluasi:** Melakukan pemantauan berkala terhadap tren keluhan.





# THANK YOU

Agnes Glory Siahaan

