

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Tujuan pelaksanaan program *Project Case Improvement* (PCI) adalah untuk mengidentifikasi masalah, menganalisa sebab akibat, dan mengajukan alternatif pemecahan masalah bagi website [www.telkomsel.com/halo](http://www.telkomsel.com/halo), sebuah website produk kartuHalo dari PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Sebagai pendukung proses penulisan, penulis melaksanakan program *internship* di Telkomsel dan terlibat langsung dalam proyek website Telkomsel kartuHalo selama tiga bulan. Kegiatan *internship* tersebut penulis manfaatkan untuk memperoleh segala informasi dan data yang otentik. Untuk menganalisa masalah dan menghadirkan solusi, penulis melakukan observasi lapangan melalui survey berupa kuesioner online, serta mengumpulkan data dan informasi dari media cetak maupun elektronik.

Teori utama yang penulis gunakan sebagai metode analisa adalah "*Electronic Service Quality*" (Zeithaml, 2013) yang memaparkan dimensi-dimensi untuk mengukur *service quality* yang ditawarkan oleh sebuah website. Dengan menggunakan teori-teori tersebut sebagai acuan, penulis mengusulkan solusi dengan terlebih dahulu mengidentifikasi masalah yang terdapat pada website Telkomsel kartuHalo. Masalah yang teridentifikasi adalah website Telkomsel kartuHalo tidak mengkompensasi pelanggan untuk masalah dan pada website Telkomsel kartuHalo tidak tersedia bantuan melalui telepon atau representasi online

Penulis membuat beberapa alternatif solusi untuk *compensation* dan *contact* yang bertujuan meningkatkan efektifitas website Telkomsel kartuHalo sebagai

website produk Telkomsel kartuHalo dan sebagai sumber informasi mengenai produk Telkomsel kartuHalo.

Penulis membuat tiga alternatif solusi untuk dimensi *compensation*. Dua alternatif solusi tersebut adalah

1. Pemberian Telkomsel poin
2. Pemberian souvenir Telkomsel
3. Pemberian gratis bicara, sms atau internet

Diantara alternatif solusi *compensation* ada, penulis mengusulkan alternatif solusi “pemberian souvenir” sebagai solusi prioritas untuk website Telkomsel kartuHalo

Penulis membuat *link customer service* pada halaman muka website Telkomsel kartuHalo. Alternatif-alternatif solusi tersebut adalah berupa desain halaman *customer service*.

Diantara alternatif solusi untuk *contact* yang ada, penulis mengusulkan “Desain alternatif solusi 3” sebagai solusi prioritas bagi perbaikan website Telkomsel kartuHalo saat ini.

## EXECUTIVE SUMMARY

The goal of this Project Case Improvement (PCI) program is to identify problems, analyze the cause dan effect, and propose a problem solving solution for [www.telkomsel.com/halo](http://www.telkomsel.com/halo) website, a kartuHalo product website from PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

To support the writing process, the writer had an internship program in Telkomsel to get involved directly with this Telkomsel kartuHalo website project in duration of three months. The writer take advantages during the internship to collect all the needed authentic data and information. To analyze the problem and present a solution, the writer make a field survey through online questionnaire, and collect data and information from print and electronic media.

The main theories that the writer use as a method of analysis is the "Electronic Service Quality" (Zeithaml, 2013) which describes the dimensions for measuring service quality offered by a website. By using these theories as a reference, the writer propose a solution by first identifying the issues contained on the Telkomsel kartuHalowebsite. Problems identified are Telkomsel kartuHalo website not compensate customers for the problem and on Telkomsel kartuHalo website no help over the phone or online representation.

The writer makes some alternative solutions for compensation and contact aimed at improving the effectiveness of Telkomsel kartuHalo website as Telkomsel kartuHalo product website and as a source of information about Telkomsel kartuHalo products.

The writer makes three alternative solutions for the dimensions compensation.

Two alternative solution are:

1. Giving Telkomsel poin.
2. Giving Telkomsel souvenir
3. Giving billing discount

Among alternative compensation solutions exists, the writers propose an alternative solution “giving souvenir” as a priority solution for Telkomsel kartuHalo website

The writer make customer service link on the Telkomsel kartuHalo website homepage. Alternative soluions are a customer service page design.

Among alternative contact solutions exist, the writer propose a “alternative solution design 3” as a priority solution for improvement of Telkomsel kartuHalo website today.