

## Rancangan pelatihan service excellence

Windu Asih Dewayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107837&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Organisasi tidak akan ada tanpa komunikasi. Komunikasi yang efektif dapat dilakukan bila terdapat keterbukaan dan kepercayaan antara karyawan dan perusahaan. Hal ini bisa terjadi bila komunikasi dilakukan dengan 2 arah dari perusahaan ke karyawan dan sebaliknya. Apabila kepada karyawan diberikan informasi yang memang dibutuhkan oleh mereka, mereka akan bersemangat melaksanakan pekerjaannya, bahkan lebih jauh lagi mereka bersedia berkorban untuk perusahaan, mereka akan terus berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Program komunikasi internal yang baik akan membuat karyawan memahami strategi dan visi perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

PT. PGI sebagai perusahaan lokal yang telah berdiri selama 20 tahun dan bergerak di bidang usaha ritel restoran kurang menyadari hal ini. Kondisi perusahaan yang tidak terlalu bagus dimuali sejak tahun 2003 membuat perusahaan mengalami kerugian. Salah satu strategi yang dijalankan yaitu efisiensi. Kondisi dan strategi ini tidak dikomunikasikan ke karyawan namun karyawan merasakan dampaknya sehingga ketidakpuasan karyawan terjadi terutama dalam hal kompensasi dan komunikasi. Hal ini menyebabkan tingginya turn over karyawan dan target-target perusahaan tidak tercapai. Perbaikan dalam hal kompensasi sulit untuk dilakukan karena kondisi perusahaan yang tidak memungkinkan sehingga memperbaiki program internal komunikasi menjadi jawaban dari permasalahan yang ada.