

Rancangan program pelatihan service quality improvement untuk perusahaan XYZ di Jawa Barat

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20304828&lokasi=lokal>

Abstrak

Penulisan Tugas Akhir ini ingin memberikan sumbang saran sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan PT XYZ di Jawa Barat yang merupakan sebagian kecil dari keseluruhan kantor PT XYZ yang telah menetapkan tahun 2002 ini sebagai Tahun Pelayanan Pelanggan.

PT XYZ merupakan satu-satunya perusahaan yang memproduksi, mengelola, mengatur pendistribusian listrik di seluruh wilayah Indonesia dan sudah berlangsung sejak sekitar 56 tahun yang lalu. Keberadaannya tersebar dari Sabang hingga Merauke, di kota-kota besar hingga kota-kota kecil. Cakupan wilayah pelayanannya sangat luas, terdiri dari beberapa pulau besar dengan ribuan pulau kecil yang penduduknya terdiri dari berbagai suku dengan berbagai adat istiadat.

Kondisi perusahaan monopoli yang tidak memiliki pesaing, berdampak pada terbentuknya budaya kerja yang kurang berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, yaitu mulai dari permintaan pemasangan listrik, penambahan daya, penambahan jaringan, sampai penanganan keluhan atas tagihan masih belum standar dan tidak simpatik.

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang makin sadar terhadap haknya untuk dilayani, maka mau tidak mau perusahaan XYZ dituntut untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Service Quality improvement adalah jawaban bagi perusahaan sebagai upaya untuk menginternalisasikan budaya pelayanan yang berorientasi pada mutu kepada seluruh karyawannya. Sebagai langkah awal untuk mewujudkannya, PT. XYZ. telah memulai program Customer Value Improvement bagi front liners sebagai ujung tombak pelayanannya dan mempercayakan pelaksanaan program tersebut kepada konsultan K.

Melalui kajian yang dilakukan terhadap pelaksanaan program pelayanan prima terhadap front liner di PT XYZ. ini, diketahui adanya kekurangan-kekurangan yang perlu diperhatikan untuk segera diperbaiki sebagai bagian tindak lanjut atas pelaksanaan program Customer Value Improvement yang baru saja dilaksanakan di perusahaan. Kajian yang ada menunjukkan bahwa program tersebut masih sebatas knowledge dan belum sampai pada perubahan perilaku yang diharapkan. Meskipun secara umum pelaksanaan framing tersebut sudah memenuhi garis besar kaidah penyelenggaraan training, dijumpai beberapa hal yang menjadi kelemahannya, yaitu proses survei yang masih kurang obyektif, materi pelatihan yang terlalu umum dan kurang disesuaikan dengan program-program yang sudah pernah ada di PT XYZ. Metode yang dipergunakan juga kurang disesuaikan dengan karakteristik peserta. Serta proses penanganan konseling yang kurang standar. Di samping itu evaluasi training ini belum dilakukan sebagaimana mestinya sehingga keberhasilan program tidak dapat diukur secara obyektif. Berdasarkan kelemahan-kelemahan pelaksanaan

program yang ditemukan dari kajian ini, diajukan beberapa saran sebagai alternatif agar pelaksanaan program training dapat lebih berdaya-guna dan berhasil-guna sesuai dengan tujuan dan sasaran pelaksanaan program tersebut komitmen dari segala pihak mulai dari lapis tertinggi hingga lapis terendah di perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan program Service Quality Improvement yang penekanannya adalah pada perubahan perilaku.