

## Usulan perbaikan penyebab keluhan untuk meminimumkan keluhan pelanggan pada perusahaan pelayaran dengan pendekatan rekayasa ulang proses bisnis = Proposed improvements to cause of complaints at shipping companies using a business process reengineering approach

Lutfiani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523923&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Persaingan bisnis dalam meningkatkan pelayanan yang tidak diikuti dengan perbaikan dari dalam perusahaan menyebabkan keluhan pelanggan pada periode Januari 2019 – Desember 2021 mencapai 736 keluhan. Keluhan yang mengalami keterlambatan penanganan berjumlah 554 keluhan. Keluhan yang tidak diselesaikan dengan cepat, staf yang lambat dalam menanggapi keluhan dan informasi keadaan pegeriman muatan tambang tidak rutin dilaporkan kepada pelanggan menjadi penyebab dari keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Penyebab keluhan belum teratasi menjadi fokus penelitian yaitu bagaimana cara mengatasi penyebab keluhan pelanggan sehingga dapat mengurangi keluhan pelanggan dimasa yang akan datang. Usulan perbaikan penyebab keluhan dengan peningkatan kemampuan staf dengan memberikan berbagai pelatihan untuk dapat menangani keluhan pelanggan yang bersifat umum dan khusus, simulasi perancangan proses penanganan keluhan dengan menghilangkan aktivitas yang tidak bernilai tambah. Hasil simulasi adalah perbandingan waktu siklus as-is dan to-be keluhan melalui email 28,30 menit, melalui telepon 21,57 menit dan melalui whatsapp 7,88 menit. Perbandingan aktivitas as-is dan to-be keluhan melalui email sebanyak 5 aktivitas, melalui telepon 1 aktivitas dan melalui whatsapp 5 aktivitas. perbandingan as-is dan to-be keluhan yang dapat ditangani melalui email 4 keluhan, melalui telepon 7 keluhan dan melalui whatsapp 4 keluhan.....Business competition in improving services that are not followed by improvements from within the company caused customer complaints in the period January 2019 – December 2021 to reach 736 complaints. Complaints that experienced delays in handling 554 complaints. Complaints that are not resolved quickly, staff who are slow in responding to complaints and information on the condition of mining cargo customers are not routinely reported to the cause of complaints submitted by customers. The causes of complaints that have not been resolved have become the focus of research, namely how to overcome customer complaints so that they can reduce customer complaints in the future. Proposed complaints improvement by increasing staff capacity by providing various trainings to be able to handle general and specific customer complaints, designing complaint handling processes by eliminating non-value added activities. The simulation results are a comparison of the cycle time of complaints that will come via email 28.30 minutes, by telephone 21.57 minutes and via WhatsApp 7.88 minutes. Comparing current activities and complaints that will come via email as many as 5 activities, by phone 1 activity and via whatsapp 5 activities. Comparison of current and future complaints that can be handled via email 4 complaints, by telephone 7 complaints and via WhatsApp 4 complaints.