

Optimalisasi program peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di xds pt 'x'

Ratmiwiyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97328&lokasi=lokal>

Abstrak

Dimulai pada pertengahan tahun 2005, XDS PT `X' menjalankan program peningkatan kualitas layanan pelanggan. Program ini sebagai tindak lanjut dari kondisi lemahnya pelayanan pelanggan di XDS di mata Board of Commisioner PT `X'. Diawali dengan mengadakan training Service Excellence Mindset dan sosialisasi 50 Golden Rules Customer Service, kemudian hasil implementasinya dievaluasi melalui program Mystery Shopper. Di sini muncul berbagai keluhan dan permasalahan yang pada hakekatnya berasal dari kurang berhasilnya pengelolaan perubahan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Terlihat juga kurang optimalnya fungsi departemen Customer Service sebagai pengelola perubahan.

Berdasarkan kajian yang dilakukan terhadap pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di XDS PT X selama ini dan juga terhadap sejumlah literatur yang terkait yaitu (1) Pengelolaan Perubahan (Change Management); (2) Pelayanan Pelanggan (Customer Service); dan (3) Pengelolaan Pengetahuan (Knowledge Management), direkomendasikan untuk :

1. Memantapkan pemahaman Change Management dan peran Change Agents
2. Menyelesaikan masalah-masalah operasional dalam implementasi Perubahan
3. Penerapan Knowledge Management Customer Service (KM CS)
4. Rencana penggabungan department Customer Service dan XCC.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut di atas, program peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di XDS PT X diharapkan dapat menunjang strategi PT X yang mementingkan kualitas produk dan layanan pelanggan.