

Usulan perbaikan kualitas pelayanan SDM garda depan unit pelayanan pelanggan (UPP) dengan metode self assessment guide. Studi kasus Telkom Divre II Jakarta

Mega Citra Octavia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247655&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Telekomunikasi merupakan kebutuhan yang berkembang akhir-akhir ini, yang juga disertai oleh persaingan bisnis yang semakin ketat. Telkom merupakan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia yang sudah menguasai penyediaan jasa telekomunikasi secara monopoli selama puluhan tahun, namun semenjak tahun 2000 lalu, Telkom harus rela melepaskan monopoli tersebut karena kebijakan pemerintah dalam persiapan menuju persaingan bebas. Visi yang ingin dicapai Telkom untuk menghadapi tuntutan jaman adalah meraih World Class Operator mulai tahun 2001. Berdasarkan hasil benchmarking Telkom Divre II, sebagai salah satu divisi Telkom yang melayani konsumen area Jakarta dan sekitarnya, terhadap SDM garda depan dengan AT&T (perusahaan taraf dunia), hasil yang dicapai sangat jauh di bawah standar kelas dunia. Meskipun telah dilakukan selama 2 kali, namun hasilnya tidak menunjukkan peningkatan karena tidak ada solusi perbaikan secara konkrit.

SDM garda depan merupakan media awal penghubung perusahaan dengan konsumen dan penilaian awal konsumen terhadap perusahaan dipertaruhkan melalui kerja yang diberikan SDM garda depan. Oleh karena itu,

perlunya dilakukan perbaikan kualitas pelayanan SDM garda depan secara konkrit, yang diawali dengan analisis permasalahan melalui deskripsi data dan informasi yang terkait, kemudian dilakukan analisis untuk mencari penyelesaian dengan metode Self Assessment Guide (SAG) berdasarkan analisis masalah.

Self Assessment Guide (SAG) merupakan alat analisis khusus untuk mencari penyelesaian tentang kualitas SDM di berbagai industri yang di dalamnya berisi langkah-langkah sistematis untuk mencari akar permasalahan kinerja SDM sampai akhirnya mampu menghasilkan prioritas solusi yang diperlukan. Tiap langkah berisi tuntunan (guide) dalam bentuk matrik yang berupa Troubleshooting tree, yang diperdalam dengan penggunaan matrik teknik kinerja melalui pertanyaan-pertanyaan pada sun/ei yang dilakukan oleh perusahaan, kemudian dikombinasikan untuk mencari solusi. Langkah ini didetailkan berdasarkan data dan kondisi yang terjadi di perusahaan.