

Perancangan pengukuran keeratan hubungan (Engagement) antara pelanggan-organisasi-karyawan di industri telekomunikasi menggunakan human sigma

Kotama Guritno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20274210&lokasi=lokal>

Abstrak

Penulisan tesis ini dilandasi pada evolusi Six Sigma yang senantiasa berkembang. Six Sigma pada awalnya fokus pada perbaikan proses guna menghasilkan produk yang bebas cacat. Perbaikan pada mesin, fasilitas, prosedur proses, material dan lain-lain dilakukan secara sistematis dengan metodologi Define-Measure-Analyze-Improve dan Control. Perkembangan selanjutnya adalah implementasi six sigma bukan hanya untuk proses-proses yang menghasilkan produk, tapi juga untuk proses-proses transaksional khususnya yang berkaitan dengan pelanggan karena salah satu critical to quality dari sisi pelanggan adalah proses pelayanan pada pelanggan. Tesis ini mengangkat rancangan pengukuran keeratan hubungan (engagement) antara organisasi, karyawan dan pelanggan yang bermanfaat untuk menyempurnaan hubungan itu sendiri guna meningkatkan kinerja organisasi. Pengukuran tersebut yang dikenal dengan Human Sigma diperkenalkan oleh John Fleming dan Jim Asplund dari lembaga riset Gallup. Tesis ini menterjemahkan konsep-konsep tersebut ke dalam sebuah implementasi pada sebuah perusahaan dan mendapatkan bukti-bukti keefektivitasan implementasi dari konsep Human Sigma.