

Analisis kualitas layanan contact center untuk mencapai kepuasan pelanggan : studi kasus contact center PLN 123 = Quality analysis of contact center service to achieve customers satisfaction : case study the PLN 123 contact center

Haidar Ahmad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367413&lokasi=lokal>

Abstrak

PT PLN (Persero) (PLN) diamanatkan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan masyarakat. Untuk mewujudkan amanat pemerintah tersebut, PLN membangun sebuah kanal pelayanan maya berupa contact center yang disebut PLN 123 sebagai pintu utama pelayanan pelanggan. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh PLN 123 tidak seperti yang diharapkan. Banyak keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan dan masyarakat atas pelayanan yang diberikan PLN 123 melalui berbagai media. Karena itu perlu dilakukan evaluasi pada kepuasan pelanggan dan masyarakat terhadap pelayanan PLN 123 serta peranan teknologi informasi dan komunikasi di PLN 123 karena contact center tidak dapat dipisahkan dari peranan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mengukur kualitas pelayanan PLN 123, metodologi yang digunakan adalah SERVQUAL yang mengukur melalui lima dimensi yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Sedangkan COPC CSP standard 5.1 digunakan untuk mengukur dan menganalisis pengelolaan PLN 123 secara holistik melalui empat kategori, yaitu kategori 1.0 Leadership and Planning, kategori 2.0 Process, kategori 3.0 People, dan kategori 4.0 Performance. Rekomendasi dapat dihasilkan dari penilaian COPC CSP standard 5.1 termasuk didalamnya mengarahkan peran teknologi informasi untuk mencapai kepuasan pelanggan pada layanan PLN 123.

.....

PT PLN (Persero) (PLN) mandated by government to serves its customers and society in the best way. As the answer of the duty, PLN built customer service channel named PLN 123 as primary gateway of PLN's services. In the fact, there are many complaint addressed to PLN 123's services. Facing this condition, evaluate customers satisfaction of the services is a must. Because of contact center industry has a tight relationship with IT, evaluate IT role in PLN 123 is also necessary. PLN 123's service quality is assessed by SERVQUAL which assessing in five dimensions; they are tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. COPC CSP standard 5.1 is used to assess PLN 123's operation and governance in four categories: 1.0 Leadership and Planning, 2.0 Process, 3.0 People, and 4.0 Performance. The result of COPC CSP standard 5.1 can be used to create recommendations to improve the operation and governance of PLN 123, and also to evaluate role of IT in PLN 123 as the backbone in contact center to achieve customer satisfaction.