Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Rancangan pembuatan career management untuk mengatasi turnpver pada customer service departemen PT. RPI

Adi Mandala Suminterdja, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20369757&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Masalah utama yang dihadapi Customer Service Department (CSD) PT.RPI adalah tingkat turnover yang mencapai 40%. Akibat dari turnover tersebut adalah tingginya biaya untuk recruitment, selection, placement, dan training untuk karyawan baru serta terhambatnya rencana perusahaan untuk mengembangkan one stop logistic contact. Tingginya tingkat turnover di CSD teijadi karena beberapa alasan yang semuanya mengarah kepada kecenderungan burnout pada Customer Service Representatives (CSR). Sebenarnya pihak managemen PT.RPI telah melakukan berbagai langkah untuk mengatasi masalah ini, namun langkahlangkah yang diambil belum mampu menurunkan tingkat turnover. Untuk mengatasinya, penulis mengajukan rancangan career management untuk diterapkan di CSD. Rancangan ini diharapkan dapat menurunkan tingkat turnover serta dapat menjawab kebutuhan akan pengembangan CSD di masa yang akan datang. Career management yang diusulkan terdiri dari 3 tahap, yaitu tahap identifikasi, tahap career strategy, dan tahap career appraisal. Masing-masing tahap memiliki rangkaian kegiatan yang perlu dilakukan baik oleh perusahaan maupun oleh individu karyawan.