Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Peranan call center industri perbankan dan telepon seluler dalam proses service encounter

Doni Rizal, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20452380&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Salah satu faktor penting dalam perkembangan suatu perusahaan adalah terciptanya hubungan harmonis yang terjalin antara produsen dengan konsumen. Pengelolaan kepuasan pelanggan menjadi suatu strategi untuk memenangkan persaingan untuk itu diperlukan perhatian khusus dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang maksimum oleh perusahaan kepada konsumennya. Salah satu cara pelayanan yang dapat diberikan adalah dengan adanya call center dimana konsumen tidak perlu datang ke kantor cabang untuk menyelesaikari rnasalahnya sebingga alcan menghemat waktu dan biaya.

Call center sebenarnya bukan teknologi baru. Di Amerika, teknologì ini sudah ada di tahun 80-an. Perusahaan-Perushaan pengguna call center pun beragam dari toko-toko pemilik catalog order, tv shopping network hingga penyedia jasa hiburan. Dalam perkembangannya, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dan telekomunikasi itu sendiri marak menggunakan call center.

Pada awalnya, call center hanya dipergunakan untuk menjawab pertanyaan komplain, pemesanan barang, semuanya dilayani oleh agen maupun petugas operator. call center kemudian dihubungkan dengan aplikasi bisnis seperti aplikasi perbankan sehingga penelepon dapat melakukakn transaksi melalui telepon tanpa bantuan agen ataupun operator.

Teknologi call center yang lebih canggih memungkinkan agen untuk secara otomatis menelepon pelanggan (outbound calls) dan menawarkan layanan atau produk yang sesuai dengan profil pelanggan tersebut melalu teknik data mining. Sehingga, layanan dapat dipersonalisasi sesuai dengan detail pelanggan sehingga penjualan layanan atau produk dapat dilakukan secara efektif.

Dengan cakupan yang luas, serta penjualan produk yang efektif, call center dapat meningkatkan pendapatan melalui akuisisi pelanggan baru maupun penjualan produk-produk tru kepada pelanggan lama. Di samping itu, call center dapat juga menekan pengeluaran operasional dengan melakukan sentralisasi pelayanan terhadap pelanggan melalui call center. LebIh perning ¡agi, dengan call center, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaìk
.
kapan saja dan di mana saja. Sehingga, dapat meningkatkan retensi serta loyalitas pelanggan

dan memperdalam tingkat hubungan dengan nasabah untuk meningkatkan costumer profitability.

Di samping industri perbankan, industri lain seperti telekomunikasi, retail, serta asuransi juga mulai merasakan pentìngnya manfaat call center untuk memberikan layanan pada konsumennya. Sayangnya institusi layanan publik (public services) di sini belum berani mengadopsi teknologi call center untuk menerima pengaduan dari masyarakat. Padahal, kebutuhan itu sudah ada dan sudah mendesak sifatnya.

Di Indonesia sendiri belum banyak perusahaan yang memiliki layanan call center senndiri, hal ¡ni disebabkan karena biaya yang dikeluarkan untuk membangun suatu layanan Call Center sangat besar, padahal kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang maksimum sangat besar.

Oleh karena itu, dengan meningkatnya kesadaran pentingnya layanan call cerner rnembuat perusahaan menjalankan strategi outsourcing yang dapat menghemat biaya sehingga kebutuhan akan pelayanan yang baik dan konsumen dapat terpenuhi.