

BAB 5

PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN KEGIATAN

5.1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Hasil kegiatan optimalisasi proses layanan pelanggan di Bagian Service GR PT Agung Toyota Pal 10, berdasarkan optimalisasi proses layanan pelanggan yang dapat dilakukan, beberapa hasil yang diharapkan dari kegiatan tersebut bisa termasuk. Dengan implementasi sistem penjadwalan yang lebih efisien dan pemilihan teknologi otomatisasi, waktu tunggu pelanggan bisa berkurang secara signifikan. Peningkatan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih cepat, lebih andal, dan lebih responsif, tingkat kepuasan pelanggan diharapkan meningkat. Penyediaan layanan pelanggan yang berkualitas juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Bagian Layanan memiliki kesempatan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui penyempurnaan proses internal, penggunaan teknologi yang tepat, dan pelatihan karyawan yang tepat. Dengan mengumpulkan dan mempelajari umpan balik pelanggan serta melakukan perbaikan berkelanjutan, diharapkan jumlah keluhan pelanggan akan secara signifikan berkurang.

PT Agung Toyota Pal 10 dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi dengan menerapkan teknologi baru dan otomatisasi proses untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Karyawan bagian layanan dapat mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi dengan memberikan pelatihan yang tepat dan mengoptimalkan proses.

Dengan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, PT Agung Toyota Pal 10 dapat meningkatkan citra perusahaan sebagai penyedia layanan pelanggan yang berkualitas dan andal. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, dapat diharapkan peningkatan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan profitabilitas perusahaan.

5.2. Pembahasan

Pada PT Agung Toyota Pal 10, optimalisasi proses layanan pelanggan di Bagian Service GR memiliki banyak aspek salah satu komponen penting dari optimalisasi proses layanan pelanggan adalah penjadwalan yang efisien ini melibatkan mengelola kapasitas layanan agar sesuai dengan permintaan pelanggan, mengurangi waktu tunggu, dan memastikan bahwa perhatian yang tepat diberikan kepada setiap mobil yang masuk sesuai jadwal.

Dalam proses layanan pelanggan, teknologi dapat digunakan untuk mengoptimalkan efisiensi dan kualitas layanan. Misalnya, sistem manajemen layanan pelanggan (CRM) dapat melacak riwayat layanan pelanggan, menghitung kebutuhan perawatan kendaraan, dan mengirimkan pemberitahuan otomatis tentang jadwal layanan.

Karyawan di Bagian Layanan GR harus diberi pelatihan yang cukup tentang prosedur layanan, keterampilan komunikasi, dan penggunaan teknologi terbaru. Dengan karyawan yang terlatih dengan baik, PT Agung Toyota Pal 10 dapat memastikan bahwa layanan pelanggan diberikan dengan konsisten dan berkualitas tinggi. Untuk memastikan bahwa setiap pelanggan menerima layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, kualitas layanan konsisten dapat dicapai dengan menetapkan standar kualitas yang jelas, melakukan pengawasan rutin, dan memberikan umpan balik kepada karyawan untuk perbaikan berkelanjutan.

Manajemen Umpan Balik Pelanggan PT Agung Toyota Pal 10 perlu memiliki mekanisme untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menanggapi umpan balik pelanggan dengan cepat. Ini dapat membantu menentukan area mana yang perlu diperbaiki dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Kemitraan yang kuat dengan pemasok dan vendor suku cadang dapat memastikan bahwa suku cadang yang diperlukan tersedia dan dikirim tepat waktu. Ini dapat mengurangi waktu perbaikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Peningkatan Proses Berkelanjutan adalah proses yang berkelanjutan yang mengoptimalkan proses layanan pelanggan. PT Agung Toyota Pal 10 harus terus memantau kinerja, menemukan peluang perbaikan, dan melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan untuk memastikan bahwa proses layanan pelanggan terus meningkat dari waktu ke waktu. PT Agung Toyota Pal 10 dapat optimalisasi proses layanan pelanggan untuk

memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan efektif dan efisien dengan mempertimbangkan hal-hal ini dan berbagai elemen lainnya.

5.3. Evaluasi Kegiatan

Untuk mengetahui seberapa baik proses layanan pelanggan berjalan, evaluasi kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan atau umpan balik yang diberikan pelanggan setelah menerima layanan. Evaluasi efisiensi operasional dapat mencakup meninjau waktu tunggu, waktu penyelesaian layanan, penggunaan sumber daya, dan produktivitas karyawan. Perbandingan kinerja sebelum dan sesudah optimalisasi proses dapat menunjukkan tingkat peningkatan efisiensi.

Evaluasi kualitas layanan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan konsistensi layanan yang diberikan kepada pelanggan, tingkat keluhan pelanggan, dan tingkat retensi pelanggan. Tingkat layanan yang lebih baik biasanya tercermin dalam tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan tingkat keluhan yang lebih rendah.

Untuk mengetahui sejauh mana adopsi teknologi dan sistem otomatisasi telah meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, evaluasi penggunaan teknologi dan sistem dapat dilakukan. Penilaian terhadap adopsi teknologi dan seberapa baik sistem berfungsi untuk mendukung proses layanan dapat memberikan wawasan tentang keberhasilan optimalisasi.

Kemajuan Terhadap Tujuan Bisnis: Evaluasi juga harus mempertimbangkan kemajuan terhadap tujuan bisnis yang ditetapkan. Ini dapat mencakup peningkatan pendapatan, peningkatan pangsa pasar, atau peningkatan loyalitas pelanggan sebagai hasil dari optimalisasi proses layanan pelanggan.

PT Agung Toyota Pal 10 dapat memahami bagaimana optimalisasi proses layanan pelanggan memengaruhi kinerja mereka dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini dan melakukan evaluasi menyeluruh.

5.4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung:

- a. **Komitmen Manajemen:** Sangat penting bahwa manajemen mendukung penuh inisiatif untuk optimalisasi proses layanan pelanggan. Komitmen ini dapat menghasilkan alokasi sumber daya yang memadai dan dukungan untuk menerapkan perubahan yang diperlukan.
- b. **Karyawan yang Terlatih dan Berkompeten:** Karyawan yang terlatih dengan baik dan memiliki keterampilan yang tepat dapat menjadi aset berharga dalam proses optimalisasi layanan pelanggan karena mereka dapat menerapkan perubahan dengan lancar dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.
- c. **Penggunaan Teknologi yang Tepat:** Platform pelaporan, sistem penjadwalan otomatis, dan sistem manajemen layanan pelanggan (CRM) dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.
- d. **Kemitraan yang Kuat dengan Pemasok dan Vendor:** Kemitraan yang kuat dengan pemasok dan vendor suku cadang dapat memastikan bahan baku yang diperlukan tersedia dengan cepat dan tepat waktu, yang merupakan faktor penting dalam memberikan layanan pelanggan yang efisien.

Faktor penghambat:

- a. **Kurangnya Sumber Daya:** Penghambat utama untuk optimalisasi proses layanan pelanggan dapat berupa kekurangan sumber daya, seperti anggaran, personel, atau peralatan.
- b. **Ketidakmampuan untuk Mengadopsi Teknologi:** Jika Anda tidak suka menggunakan teknologi baru atau menghadapi kesulitan untuk mengimplementasikannya secara efektif, Anda dapat menjadi lambat dalam mengoptimalkan proses layanan pelanggan.
- c. **Ketidakpastian dalam Kebijakan dan Prosedur:** Kebingungan dalam kebijakan dan prosedur operasional dapat mengganggu karyawan dan pelanggan.
- d. **Perubahan Organisasi yang Lambat:** Organisasi yang lambat dalam mengadopsi perubahan atau terlalu kaku dalam struktur organisasinya dapat menghambat beradaptasi dengan perubahan pasar atau kebutuhan pelanggan.