

ABSTRAK

Program Profesi Magister Psikologi
Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
Mayoring Psikologi Industri dan Organisasi

Leli Eko Hayuningwati, S.Psi (090415317M), Pelatihan Customer Service untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian Layanan Pelanggan PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Wilayah II.

xii : 85 halaman, 6 lampiran

Bagian Layanan Pelanggan merupakan ujung tombak dari PT. Perusahaan Gas Negara (Persero), sebagaimana diketahui bahwa PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) merupakan distribusi gas kepada masyarakat, yang memiliki pelanggan dari kalangan rumah tangga, industri dan komersil. Sehingga dalam hal ini bagian layanan pelanggan memiliki tugas pokok yang berkaitan dengan pelanggan.

Kinerja karyawan Bagian Layanan Pelanggan PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) saat ini masih kurang optimal. Hal ini dapat diketahui dari hasil survey kepuasan pelanggan, banyak keluhan pelanggan yang menyatakan bahwa selain lambannya penyelesaian keluhan, juga pelayanan petugas sendiri yang kurang baik terhadap keluhan pelanggan yang masuk.

Kurang optimalnya kinerja karyawan bagian layanan pelanggan disebabkan oleh beberapa hal, antara lain meliputi :

- a. Motivasi kerja masih cenderung kurang optimal, hal ini disebabkan karena belum adanya *recognition* yang baik, dan dapat berfungsi sebagai motivator kerja karyawan.
- b. Kemampuan kerja masih terbatas, hal ini disebabkan karena belum pernah diberi pelatihan dari perusahaan kepada karyawan bagian layanan pelanggan.
- c. Kondisi lingkungan yang kurang mendukung. Saat ini Uraian Tugas maupun *Standard Operating Procedure* (SOP) kurang sesuai dengan kondisi saat ini.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, dari ketiga hal diatas, faktor kemampuan dinilai sebagai faktor yang paling menyebabkan kinerja karyawan bagian layanan pelanggan kurang optimal. Oleh karena itu untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan bagian layanan pelanggan dengan memberikan

Desain intervensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelatihan yang terkait dengan layanan pelanggan, yaitu pelatihan customer service.

Adanya pelatihan *customer service* diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan karyawan bagian layanan pelanggan, sehingga akan dapat meningkatkan kinerja karyawan bagian layanan pelanggan

Daftar Pustaka, 17 (1993 -2005)