

## Wawancara dengan Informan 2

Ibu Ayu Kusumawati sebagai *Branch Customer Service Supervisor* (penanggung jawab program yang telah dibuat)

1. Apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau customer satisfaction?

Kepuasan pelanggan adalah jika kebutuhan terpenuhi bahkan melebihi yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri.

2. Mengapa program *customer satisfaction* ini dibuat?

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

3. Siapa yang terlibat dalam perencanaan program *customer satisfaction*? Mengapa mereka yang dilibatkan?

Semua SDM terlibat dalam program tersebut, dikarenakan semua pihak memberikan kontribusi atau peran serta dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

4. Apa saja yang diperhatikan dalam perencanaan program customer satisfaction? Mengapa hal itu diperhatikan?

*Product knowledge, handling complain, saran dan kritik, evaluasi.* Karena dari semua tahapan tersebut kita sebagai *customer service* dapat mengukur sejauh mana pelanggan menilai *service* atau layanan yang mereka rasakan.

5. Bagaimana tahap-tahap pelaksanaan program customer satisfaction?

Tentukan penanggung jawab, periode pelaksanaan pengukuran, target pelanggan yang disurvei, metode pengukuran, produk atau jasa yang akan survei.

6. Mengapa tahap-tahap tersebut yang dipilih?

Untuk membandingkan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan, untuk menilai sejauh mana harapan pelanggan terhadap layanan, agar pelaksanaan program dapat terukur dengan baik dan dapat dilakukan evaluasi.

7. Apakah program yang telah direncanakan pada saat dijalankan mengalami kendala

? Jika iya, apa saja kendalanya dan bagaimana cara mengatasinya ?

Iya, SDM tidak konsisten, pelanggan tidak bersedia mengisi kuesioner.

SDM tidak konsisten cara mengatasinya saling mengingatkan untuk konsisten melakukan penyebaran kuesioner.

Pelanggan tidak bersedia cara mengatasinya memberikan gift menarik agar pelanggan mau mengisi atau memberikan saran melalui kuesioner.

8. Bagaimana cara pelanggan menyampaikan keluhan dan saran?

Bisa secara langsung ataupun tertulis.

9. Siapa yang menangani keluhan pelanggan? Bagaimana cara penanganannya?

Yang menangani keluhan siapa saja yang menerima langsung keluhan tersebut. Jika keluhan tersebut tidak bisa diselesaikan saat itu bisa disampaikan kepada atasan terkait untuk didiskusikan penyelesaiannya.

10. Media apa yang digunakan untuk menyampaikan saran dan keluhan? Apa kendala

Media yang digunakan untuk menyampaikan keluhan dan saran adalah kuesioner, email, telepon. Untuk kuesioner kendalanya adalah variabel isian terlalu banyak, untuk email tidak bisa langsung terfollow up dikarenakan penanggung jawab email

tidak langsung dilihat atau dibuka. Untuk keluhan via telepon penerima telepon adalah operator, sehingga telepon harus dioper ke yang lebih kompeten ke bagian.

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

### Wawancara dengan Informan 3

**Sdri. Anastasia Maya Sitepu sebagai Branch Customer Service (pelaksana program)**

1. Apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*?

Suatu cara untuk meningkatkan nilai dan mutu suatu pelayanan dari perusahaan kepada pelanggannya dengan menyaring tiap kritik dan saran dari titik keinginan tiap customer.

2. Mengapa program *customer satisfaction* ini dibuat?

Untuk menilai cara pandang *customer* terhadap pelayanan suatu perusahaan dan menunjang kemajuan suatu perusahaan dengan mempertahankan kemauan *customer* dari sisi pertimbangan yang lebih baik.

3. Siapa yang terlibat dalam perencanaan program *customer satisfaction*? Mengapa mereka yang dilibatkan?

Yang terlibat dalam perencanaan program adalah seluruh SDM dari perusahaan, karena satu bagian dengan bagian lainnya saling terkait.

4. Apa saja yang diperhatikan dalam perencanaan program *customer satisfaction*?

Mengapa hal itu diperhatikan?

- 1). Kesiapan dan kematangan SDM dalam menangani program yang direncanakan,
- 2). Bagaimana cara menyelesaikan masalah (saran dan kritik), 3). Kemauan *customer*.

5. Bagaimana tahap-tahap pelaksanaan program *customer satisfaction*?

- 1). Sosialisasi cara penanganan dalam memecahkan masalah dari atasan dan penanggung jawab.
- 2). Dibuatnya simulasi penanganan kepuasan pelanggan.
- 3). Evaluasi dari tiap masalah atau saran yang ada.

6. Mengapa tahap-tahap tersebut yang dipilih?

Karena dari tahap persiapan dan kematangan SDM dalam menangani masalah akan menciptakan hubungan baik antar perusahaan dan customer.

7. Apakah program yang telah direncanakan pada saat dijalankan mengalami kendala

? Jika iya, apa saja kendalanya dan bagaimana cara mengatasinya ?

Ya, ketersediaan waktu *customer* untuk meluangkan waktu. Caranya dengan menawarkan gift tiap kali *customer* mau menuliskan saran dan kritik di media yang disediakan.

8. Bagaimana cara pelanggan menyampaikan keluhan dan saran?

- 1). Dengan disediakannya media dari perusahaan untuk menyampaikan saran dan kritik,
- 2). Secara langsung baik dengan telepon ke perusahaan, email atau dengan menginformasikan ke petugas sendiri.

9. Siapa yang menangani keluhan pelanggan? Bagaimana cara penanganannya?

Setiap SDM, cara mengatasinya : 1). Memecahkan masalah sesuai kasus dan mengkoordinasi dengan penanggung jawab dan bagian terkait. 2). Tidak menunda penanganan masalah atau mengoper ke pihak lain.

10. Media apa yang digunakan untuk menyampaikan saran dan keluhan? Apa kendala

1). Tertulis : SC, KPKP, Email. Kendala dalam pengisian KPKP/ SC adalah kurangnya pemahaman *customer* dalam pengisiannya karena banyak point yang harus di isi. Kendala dalam email adalah penerimaan email masuk tidak rutin diperhatikan sehingga keluhan lambat ditangani. 2). Non Tertulis : SDM langsung, kendalanya pemahaman SDM dalam pemecahan masalah kurang.