

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Laporan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Definisi Cetak Biru Layanan.....	14
2.2 Manfaat Cetak Biru Layanan.....	18

2.3	Komponen Cetak Biru Layanan	21
2.4	Tahapan Membuat Cetak Biru Layanan	26
2.5	Identifikasi Titik Kesalahan Proses pada Cetak Biru Layanan.....	31
2.6	Implementasi Cetak Biru Layanan di Berbagai Industri	32
BAB III METODA PENELITIAN		42
3.1	Desain Penelitian	42
3.2	Unit Analisis	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1	Sumber Data.....	47
3.3.2	Wawancara	47
3.3.3	Observasi.....	50
3.4	Kualitas Penelitian.....	53
3.5	Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Proses Layanan Pelanggan di PT PFN pada Saat Ini berdasarkan Metode Cetak Biru Layanan.....	59
4.1.1	Tahapan Layanan Pelanggan di PT PFN	60
4.1.2	Alur Proses Layanan Pelanggan di PT PFN	63
4.1.3	Komponen Cetak Biru pada Layanan Pelanggan PT PFN	84
4.1.4	Rancangan Proses Layanan Pelanggan di PT PFN pada Saat Ini berdasarkan Cetak Biru Layanan	104
4.2	Titik Kesalahan Potensial pada Proses Layanan Pelanggan PT PFN	111

4.3	Rekomendasi Pengembangan Layanan Pelanggan PT PFN.....	124
4.3.1	Aspek Teknis	126
4.3.2	Aspek Nonteknis.....	154
4.3.3	Rekomendasi Rancangan Cetak Biru Layanan Pelanggan yang Baru	
	158	
BAB V SIMPULAN		166
5.1	Simpulan.....	166
5.2	Implikasi.....	179
5.3	Keterbatasan Penelitian	180
DAFTAR PUSTAKA.....		181
LAMPIRAN.....		190

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ringkasan Variansi Laporan Laba Rugi PT PFN, 2023	8
Tabel 2.1 Simbol dalam Cetak Biru Layanan.....	25
Tabel 3.1 Klasifikasi Sumber Data Primer.....	47
Tabel 3.2 Narasumber Wawancara.....	48
Tabel 3.3 Pedoman Wawancara.....	50
Tabel 3.4 Pedoman Observasi.....	52
Tabel 3.5 Tahapan Aliran Aktivitas Analisis Data.....	55
Tabel 4.1 Kode Warna Pihak yang Terlibat dalam Proses Layanan PT PFN pada Saat Ini.....	83
Tabel 4.2 Bukti Fisik pada Layanan Pelanggan di PT PFN.....	89
Tabel 4.3 Gambar Bukti Fisik pada Layanan Pelanggan di PT PFN.....	89
Tabel 4.4 Tindakan Pelanggan pada Layanan Pelanggan di PT PFN	93
Tabel 4.5 Aktivitas Kontak Karyawan di Depan Layar pada Layanan Pelanggan di PT PFN.....	96
Tabel 4.6 Aktivitas Kontak Karyawan di Belakang Layar pada Layanan Pelanggan di PT PFN.....	100
Tabel 4.7 Proses Dukungan pada Layanan Pelanggan di PT PFN.....	104
Tabel 4.8 Identifikasi Letak Titik Kesalahan Potensial pada Proses Layanan Pelanggan di PT PFN	111
Tabel 4.9 Pemetaan Titik Kesalahan Potensial pada Proses Layanan Pelanggan di PT PFN.....	115

Tabel 4.10 Rekomendasi Aspek Teknis dan Nonteknis per Bahasan Titik Kesalahan Potensial	125
Tabel 4.11 Rekomendasi SOP Pengajuan Promosi Harga	130
Tabel 4.12 Rekomendasi SOP Pengembalian Surat Jalan.....	133
Tabel 4.13 Rekomendasi SOP Penagihan Hutang	134
Tabel 4.14 Rekomendasi SOP Retur	137
Tabel 4.15 Rekomendasi SOP Pengiriman	138
Tabel 4.16 Rekomendasi SOP Pengiriman untuk Proses Komunikasi kepada Pelanggan	140
Tabel 4.17 Rekomendasi SLA Pengiriman	141
Tabel 4.18 Simpulan Hasil Identifikasi Rancangan Proses Layanan Pelanggan pada Saat Ini berdasarkan Komponen Cetak Biru Layanan	167
Tabel 4.19 Simpulan Hasil Identifikasi Titik Kesalahan Potensial dan Rekomendasi Perbaikan Layanan di PT PFN	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laju Pertumbuhan PDB Peternakan dan Perikanan dalam Harga Konstan (Milyar Rupiah)	2
Gambar 1.2 Kontribusi Rata--Rata Pengeluaran per Kapita Sebulan Tahun 2020 -- 2023	2
Gambar 1.3 Penjualan ke Pelanggan Eksternal dan Jumlah Pelanggan Aktif Tahun 2023	4
Gambar 1.4 Kontribusi Biaya Material PT PFN, 2023	8
Gambar 1.5 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan PT PFN Periode Januari 2023 – Maret 2024	9
Gambar 2.1 Cetak Biru Layanan	15
Gambar 2.2 Tahapan Pengembangan Cetak Biru Layanan	17
Gambar 2.3 Komponen Cetak Biru Layanan	22
Gambar 2.4 Tahapan Membuat Cetak Biru Layanan	27
Gambar 2.5 Pembagian Aktivitas Karyawan dengan Garis Horizontal	30
Gambar 4.1 Tahapan Layanan Pelanggan PT PFN	62
Gambar 4. 2 Kerangka Tiga Langkah Pengalaman Konsumsi Layanan Pelanggan PT PFN	63
Gambar 4.3 Alur SOP Penerimaan dan Penanganan Pesanan Pelanggan PT PFN	65
Gambar 4.4 Alur Proses Penawaran Produk di PT PFN pada Saat Ini	68
Gambar 4.5 Alur Pemrosesan Pemesanan di PT PFN pada Saat Ini	73
Gambar 4.6 Alur Proses Pengiriman Produk di PT PFN pada Saat Ini	78
Gambar 4.7 Alur Proses Pascapengiriman di PT PFN pada Saat Ini	79

Gambar 4.8 Alur Proses Dukungan Teknis di PT PFN pada Saat Ini	82
Gambar 4.9 Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Penawaran Produk pada Saat Ini	106
Gambar 4.10 Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Pemrosesan Pemesanan pada Saat Ini	107
Gambar 4.11 Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Pengiriman Produk pada Saat Ini	108
Gambar 4.12 Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Pascapengiriman pada Saat Ini	109
Gambar 4.13 Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Dukungan Teknis pada Saat Ini	110
Gambar 4.14 Perbandingan Alur Proses Penawaran Produk Saat Ini dengan Rekomendasi Perbaikan	129
Gambar 4.15 Rekomendasi Format Formulir Pengajuan Promosi Harga.....	131
Gambar 4.16 Contoh Formulir Pesanan Standar	132
Gambar 4.17 Contoh Tabel Standar Perkiraan Waktu Tiba	135
Gambar 4.18 Contoh Berita Acara Pengiriman.....	137
Gambar 4.19 Contoh Pengiriman Informasi Mingguan mengenai Status Piutang	145
Gambar 4.20 Contoh Formulir Pemantauan Stok	146
Gambar 4.21 Contoh Kokpit TMS.....	148
Gambar 4.22 Ilustrasi Toko Daring Sebuah Perusahaan.....	149
Gambar 4.23 Ilustrasi Akun Akses ke Toko Daring sebuah Perusahaan	150

Gambar 4.24 Ilustrasi Akses Pendaftaran Pelanggan Baru pada Toko Daring sebuah Perusahaan.....	150
Gambar 4.25 Perbandingan Alur Proses Pembuatan Faktur Pesanan Saat Ini dengan Rekomendasi Perbaikan	152
Gambar 4.26 Formulir Umpan Balik Pengiriman.....	154
Gambar 4.27 Rekomendasi Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Penawaran Produk.....	161
Gambar 4.28 Rekomendasi Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Pemrosesan Pemesanan.....	162
Gambar 4.29 Rekomendasi Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Pengiriman Produk.....	163
Gambar 4.30 Rekomendasi Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Pascapengiriman	164
Gambar 4.31 Rekomendasi Cetak Biru Layanan Pelanggan di PT PFN Tahap Dukungan Teknis.....	165

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Hasil Wawancara	190
Lampiran II Hasil Observasi	241
Lampiran III Transformasi Data.....	251
Lampiran IV Dokumen Panduan Bisnis PT PFN.....	252