

# **SERVICE REDESIGN PADA PT. POS INDONESIA CABANG GANDOMANAN YOGYAKARTA**

**Beni Oki Safrianto**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan *service redesign* atau perancangan ulang bagian pelayanan pada PT. POS Indonesia cabang Gondomanan Yogyakarta. *Service redesign* dilakukan untuk mengatasi antrian konsumen dan komplain konsumen yang terjadi di PT. POS Indonesia cabang Gondomanan Yogyakarta. Aktivitas yang dilakukan adalah penambahan nomer antrian dan *customer service* bertujuan untuk mengatasi antrian dan memberi informasi yang akurat kepada konsumen di PT. POS Indonesia cabang Gondomanan Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang dianalisis adalah hasil observasi pada bidang pemasaran PT. POS Indonesia cabang Gondomanan Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *service redesign* pada PT. POS Indonesia cabang Gondomanan Yogyakarta dinilai efektif, karena rencana yang dilakukan oleh PT. POS Indonesia cabang Gondomanan Yogyakarta sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan yaitu memberikan pelayanan cepat kepada konsumen berguna untuk mengatasi antrian konsumen dan memberi pelayanan informasi yang akurat kepada konsumen.

**Kata Kunci:** *Service Redesign, Aktivitas Service Redesign, Tujuan Service Redesign.*

## **SERVICE REDESIGN AT PT. POS INDONESIA BRANCH OF GANDOMANAN YOGYAKARTA**

***Beni Oki Safrianto***

### ***Abstract***

*This research aims to conduct service redesign or redesign of service parts at PT. POS Indonesia branch of Gondomanan Yogyakarta. Service redesign is done to overcome consumer queues and consumer complaints that occur at PT. POS Indonesia branch of Gondomanan Yogyakarta. Activities carried out are the addition of queue numbers and customer service aimed at overcoming the queue and providing accurate information to consumers at PT. POS Indonesia branch of Gondomanan Yogyakarta. This study uses a qualitative descriptive approach with a case study method. The data analyzed is the result of observations in the field of marketing at PT. POS Indonesia branch of Gondomanan Yogyakarta. The results of this study indicate that the implementation of service redesign at PT. POS Indonesia Gondomanan branch of Yogyakarta is considered effective, because the plan made by PT. POS Indonesia Gondomanan branch of Yogyakarta is in accordance with the stated goals of providing fast service to consumers useful to overcome customer queues and provide accurate information services to consumers.*

***Keywords:*** *Service Redesign, Activity Service Redesign, Purpose of Service Redesign.*