

SERVICE BLUEPRINTING PADA PT. BPR CHANDRA MUKTIARTHA YOGYAKARTA

Fahmi Maulana

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cetak biru jasa (service blueprinting) diterapkan pada jasa perbankan khususnya pada PT. BPR Chandra Muktiartha. Service blueprinting adalah service mapping atau service flowcharting. Pada prinsipnya, service blueprinting merupakan ancangan grafis visual yang bisa membantu para manajer jasa mendapatkan gambaran holistik tentang jasa dan layannya serta memperoleh wawasan manajerial tentang karakteristik pengalaman pelanggan. Berdasarkan hasil analisis kegunaan service blueprinting pada PT. BPR Chandra Muktiartha tidak hanya menjadi alur proses pelayanan jasa akan tetapi dapat bermanfaat untuk mengetahui titik-titik manasaja kemungkinan terjadinya ketidak puasan, sebagai standar service layanan, mengetahui moment of truth, menggambarkan siapa yang terlibat dalam proses awal hingga akhir, membuat urutan bisnis, menambah fasilitas fisik. Pada akhirnya cetak biru berfungsi sebagai trigger untuk melakukan inofasi.

Kata Kunci: *Service Blueprinting, Service Mapping, Service Flowcharting, Trigger.*

Abstract

This study aims to know the blueprinting service (blueprinting) applied to banking services, especially at PT. BPR Chandra Muktiartha. Service blueprinting is service mapping or service flowcharting. In principle, blueprinting services are a visual graphic approach that can help service managers get a holistic picture of their services and services and gain managerial awareness of customer experience characteristics. Based on the results of the analysis of the use of blueprinting service at PT. BPR Chandra Muktiartha not only becomes the process of service but it can be useful to know the points where there is a possibility of dissatisfaction, as a service service standard, knowing the moment of truth, describing who is involved in the initial process to the end, creating a business order, adding physical facilities. Ultimately the blueprint serves as a trigger for inofasi..

Keywords: *Service Blueprinting, Service Mapping, Service Flowcharting, Trigger.*