

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Pelanggan <i>Service Center</i>	3
Gambar I.2 Grafik Lama Pengerjaan dan Standar Waktu Bulan Oktober 2010	4
Gambar I.3 Grafik Lama Pengerjaan dan Standar Waktu Bulan November 2010.....	5
Gambar I.4 Grafik Lama Pengerjaan dan Standar Waktu Bulan Desember 2010	5
Gambar II.1 SIPOC Diagram (Putri, 2009).....	13
Gambar II.2 <i>Cause Effect Diagram</i>	15
Gambar III.1 Model Konseptual.....	24
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	26
Gambar IV.1 SIPOC Diagram	33
Gambar IV.2 <i>Flowchart</i> Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi Dengan Kerusakan Minor	43
Gambar IV.3 <i>Flowchart</i> Pelayanan Pelanggan dengan Kerusakan Mayor (1)	44
Gambar IV.4 <i>Flowchart</i> Pelayanan Pelanggan dengan Kerusakan Mayor (2)	45
Gambar IV.5 <i>Flowchart</i> Proses Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Non Garansi (1)	46
Gambar IV.6 <i>Flowchart</i> Proses Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Non Garansi (2)	47
Gambar IV.7 <i>Flowchart</i> Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Pelanggan Ritel dengan Kerusakan Minor Via <i>Gallery</i> (1)	48
Gambar IV.8 <i>Flowchart</i> Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Pelanggan Ritel dengan Kerusakan Minor Via <i>Gallery</i> (2)	49
Gambar IV.9 <i>Flowchart</i> Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Pelanggan Via <i>Gallery</i> dengan Kerusakan Mayor (1).....	50
Gambar IV.10 <i>Flowchart</i> Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Pelanggan Via <i>Gallery</i> dengan Kerusakan Mayor (2).....	51
Gambar IV.11 <i>Flowchart</i> Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Pelanggan Via <i>Gallery</i> dengan Kerusakan Mayor (3).....	52
Gambar IV.12 <i>Flowchart</i> Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Pelanggan Via <i>Gallery</i> non-garansi (1).....	53
Gambar IV.13 <i>Flowchart</i> Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Pelanggan Via <i>Gallery</i> non-garansi (2).....	54
Gambar IV.14 Diagram Pareto	64

Gambar IV.15 Matriks Klein Grid.....	65
Gambar V.1 <i>Cause and effect diagram</i> Informasi Biaya yang Kurang Jelas.....	105
Gambar V.2 <i>Cause and effect diagram</i> Skill SDM Tidak Menerima Saran dan Kritik.....	105
Gambar V.3 <i>Cause and effect diagram</i> Ketidakjelasan Info Cara Pembayaran.....	106
Gambar V.4 Tidak Adanya Permintaan Maaf Atas Layanan yang Kurang Baik....	107
Gambar V.5 <i>Cause and effect diagram</i> Kurangnya Fasilitas Ruang Tunggu	107
Gambar V.6 <i>Cause and Effect</i> Tidak Cepat Tanggap Terhadap Konsumen	108
Gambar V.7 <i>Cause and effect diagram</i> Pelanggan Menunggu Lama Untuk Dilayani.....	109
Gambar V.8 <i>Cause and effect diagram</i> Kecepatan Pelayanan	109
Gambar V.9 <i>Cause and effect diagram</i> Waktu Perbaikan Melebihi Standar	110
Gambar V.10 <i>Cause and effect diagram</i> Proses Pembayaran yang Rumit	111
Gambar V.11 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Minor	124
Gambar V.12 Usulan Proses Bisnis Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor (1).....	130
Gambar V.13 Usulan Proses Bisnis Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor (2).....	131
Gambar V.14 <i>Flowchart</i> Usulan Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi (1).....	135
Gambar V.15 <i>Flowchart</i> Usulan Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi (2).....	136
Gambar V.16 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Minor via <i>Gallery</i> (1).....	140
Gambar V.17 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Minor via <i>Gallery</i> (2).....	141
Gambar V.18 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor via <i>Gallery</i> (1).....	146
Gambar V.19 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor via <i>Gallery</i> (2).....	147
Gambar V.20 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor via <i>Gallery</i> (3).....	148

Gambar V.21 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi via <i>Gallery</i> (1)	154
Gambar V.22 <i>Flowchart</i> Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi via <i>Gallery</i> (2)	155
Gambar V.23 Bagan Alur Proses <i>Existing</i>	158
Gambar V.24 Bagan Alur Proses yang Terintegrasi	159
Gambar V.25 <i>Flowchart</i> Proses Pelayanan Perbaikan Blackberry Terintegrasi (1)	161
Gambar V.26 <i>Flowchart</i> Proses Pelayanan Perbaikan Blackberry Terintegrasi (2)	162