



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

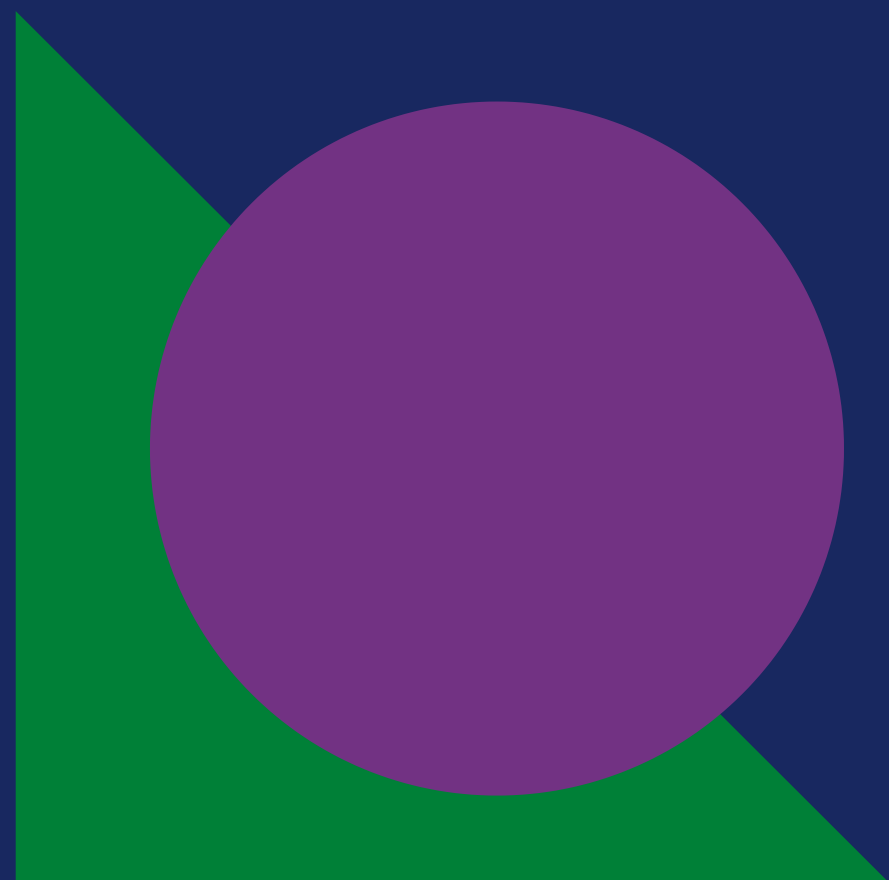


Company's Technical Responses

TIM PENYUSUN:

PHIMA RUTHIA DWIKESUMASARI, S.E., M.SM.

MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.



**TOPIK UTAMA
HARI INI**

Pokok Bahasan

1. Definisi technical responses
2. Tujuan technical responses
3. Pembuatan technical responses



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Defisini Technical Responses (TR)

- Technical responses (TR) merupakan derivatif dari voice of customer (VOC), dimana TR adalah jawaban dari kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berasal dari sudut pandang perusahaan.
- Semua kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut harus diakomodasi oleh perusahaan, sehingga perusahaan mampu menyusun prioritas pengembangan produk yang bisa dilakukan beserta alternatif-alternatifnya.



Tujuan Technical Responses (TR)

- Membantu mentransformasikan VOC pada karakteristik-karakteristik teknik untuk pengembangan produk
- Pelanggan sudah seharusnya menjadi 'top-of-mind' bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan
- Membantu perusahaan berkreasi dengan program dan alternatif pengembangan produk dan jasa yang bervariasi namun masih terarah dan sejalan dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan.



Pembuatan Technical Responses

HAL PENTING YANG HARUS DIPERHATIKAN

- Respon teknis adalah jawaban perusahaan atas kebutuhan pelanggan yang terekam dalam VOC.
- Respon teknis merupakan aktivitas atau produk yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- Respon teknis diperoleh dari hasil wawancara atau FGD dengan pihak perusahaan.
- SEMUA VOC harus terjawab oleh TR, sehingga satu TR bisa digunakan untuk menjawab lebih dari satu VOC, atau satu VOC bisa dijawab oleh lebih dari satu TR.



Pembuatan Technical Responses

TAHAPAN

1. Mendapatkan hasil dari VOC (survey dan wawancara)
2. Membuat daftar VOC
3. Melakukan wawancara atau focussed group discussion (FGD) mengenai TR dengan internal perusahaan. Perhatikan bahwa pihak internal yang dipilih sebagai informan dalam proses wawancara/FGD adalah Bagian Produk, Bagian Produksi, Bagian Pelayanan dan bagian lain di dalam perusahaan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan.
4. Memasangkan TR yang sesuai dengan VOC-nya. Pastikan bahwa:
 - a. masing-masing VOC sudah memiliki jawaban TR yang sesuai minimal 1 TR.
 - b. masing-masing TR sudah berhasil menjawab minimal 1 VOC.



Pembuatan Technical Responses

Contoh:

LANGKAH 1 DAN 2

Diketahui hasil dari VOC adalah sebagai berikut:

- Makanan yang enak
- Pelayanan yang ramah
- Harga makanan relatif terjangkau

LANGKAH 3

Melakukan wawancara/FGD dengan pihak internal perusahaan

Pembuatan Technical Responses

Contoh:

LANGKAH 4

Berdasarkan wawancara dan FGD, diperoleh TR sebagai berikut:

- Makanan yang enak, memiliki 3 TR, yaitu: (1) bahan yang berkualitas; (2) membeli bahan di pasar tradisional; (3) menyediakan variasi menu
- Pelayanan yang ramah, memiliki 1 TR yaitu: (1) Adanya SOP pelayanan
- Harga makanan relatif terjangkau, memiliki 2 TR, yaitu: (1) membeli bahan di pasar tradisional; (2) memonitor harga pesaing.

Perhatikan bahwa terdapat TR yang sama di lebih dari satu VOC. Hal ini tidak mengapa karena yang dipentingkan adalah semua VOC memiliki jawaban minimal 1 TR.



”

**Knowledge is our most
powerful engine of production.**

– ALFRED MARSHALL



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

TERIMA KASIH

Tim Penyusun:



**PHIMA RUTHIA
DWIKESUMASARI, S.E., M.SM**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**