

Schoters

SCREENING TEST- INTERNSHIP (STUDY CASE 1)

Syifa nur'afni hidayat



Content

01

Overview problem 1

02

analysis

03

dashboard

04

Strategi

05


kesimpulan



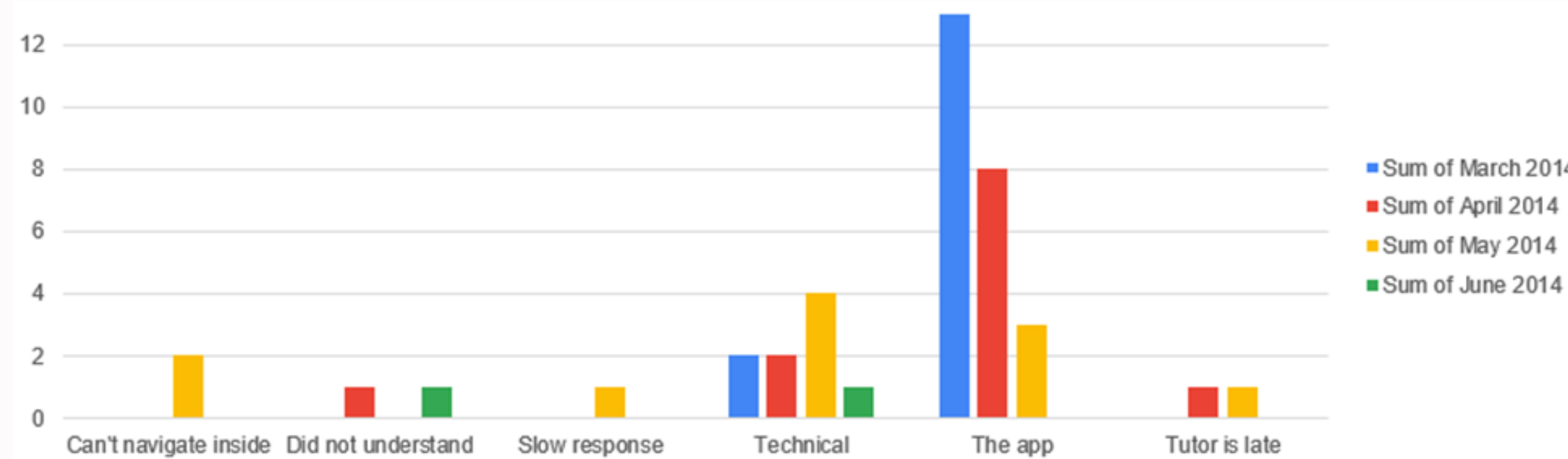


overview problem

Studi Mulia adalah perusahaan yang bergerak di bidang Educational Technology, menyajikan layanan bimbingan bahasa Belanda bagi pelanggan-pelanggannya. Namun, akhir-akhir ini Studi Mulia menghadapi beberapa problem operasional. Untuk memenuhi permintaan Manager maka dilakukan analisis sebulan kebelakang. Terdapat data:

1. data complain user
 2. data NPS
 3. data class conduct rate
- 

1. data complain



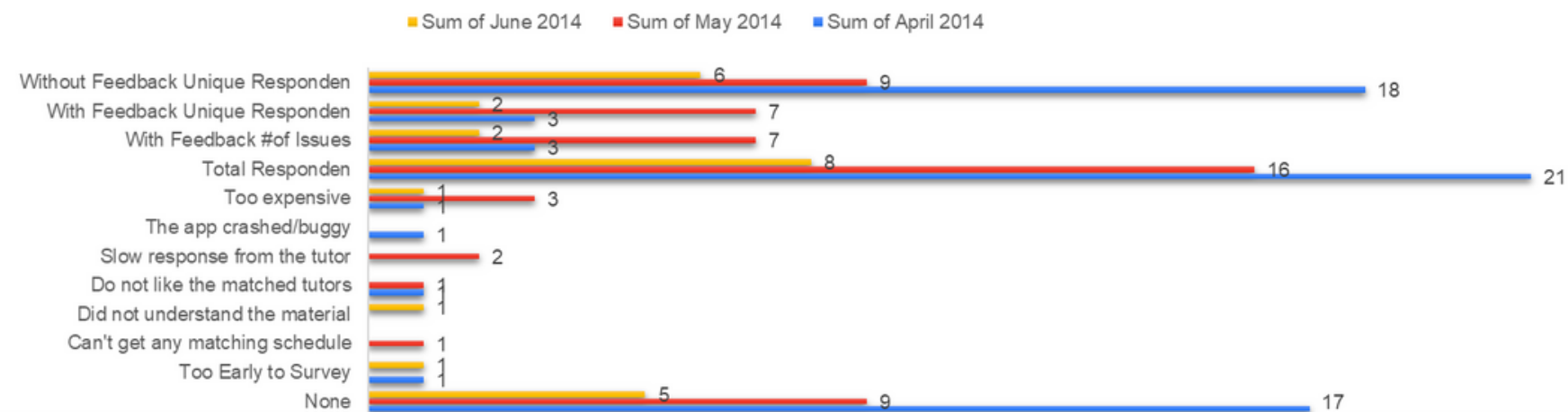
berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa:

data ini mengidentifikasi akar penyebab masalah yang dialami pelanggan selama 4 bulan. Berdasarkan rata rata, keluhan terbanyak ada pada akar masalah aplikasi yang sering crash dan tidak berjalan lancar, tetapi dalam 3 bulan berturut- turut mengalami penurunan complain, hanya saja tetap akan harus dilakukan evaluasi kinerja aplikasi, lalu yang kedua ada masalah teknis, dari data yang ada setiap bulan ada saja yang mengeluhkan masalah tersebut, kemudian adalah keluhan spesifik seperti masalah navigasi dalam aplikasi, keterlambatan tutor slow response dari tutor, dan materi yang tidak dapat dipahami

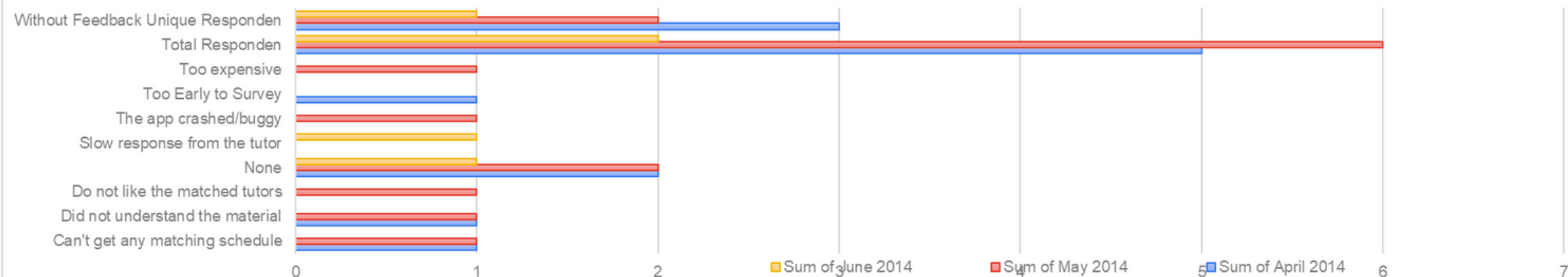
2. data NPS

NPS dibagi menjadi passive dan destructor, namun data sebagian besar hasil dari keduanya sama bahwa banyak responden tidak memberikan feedback spesifik. Namun, beberapa masalah yang muncul meliputi harga yang dianggap terlalu mahal, ketidakpahaman materi, respon lambat dari tutor, masalah dengan aplikasi, preferensi tutor, dan kesulitan mencocokkan jadwal. Harga yang dianggap terlalu mahal adalah keluhan yang konsisten setiap bulan.

NPS Category: Passives



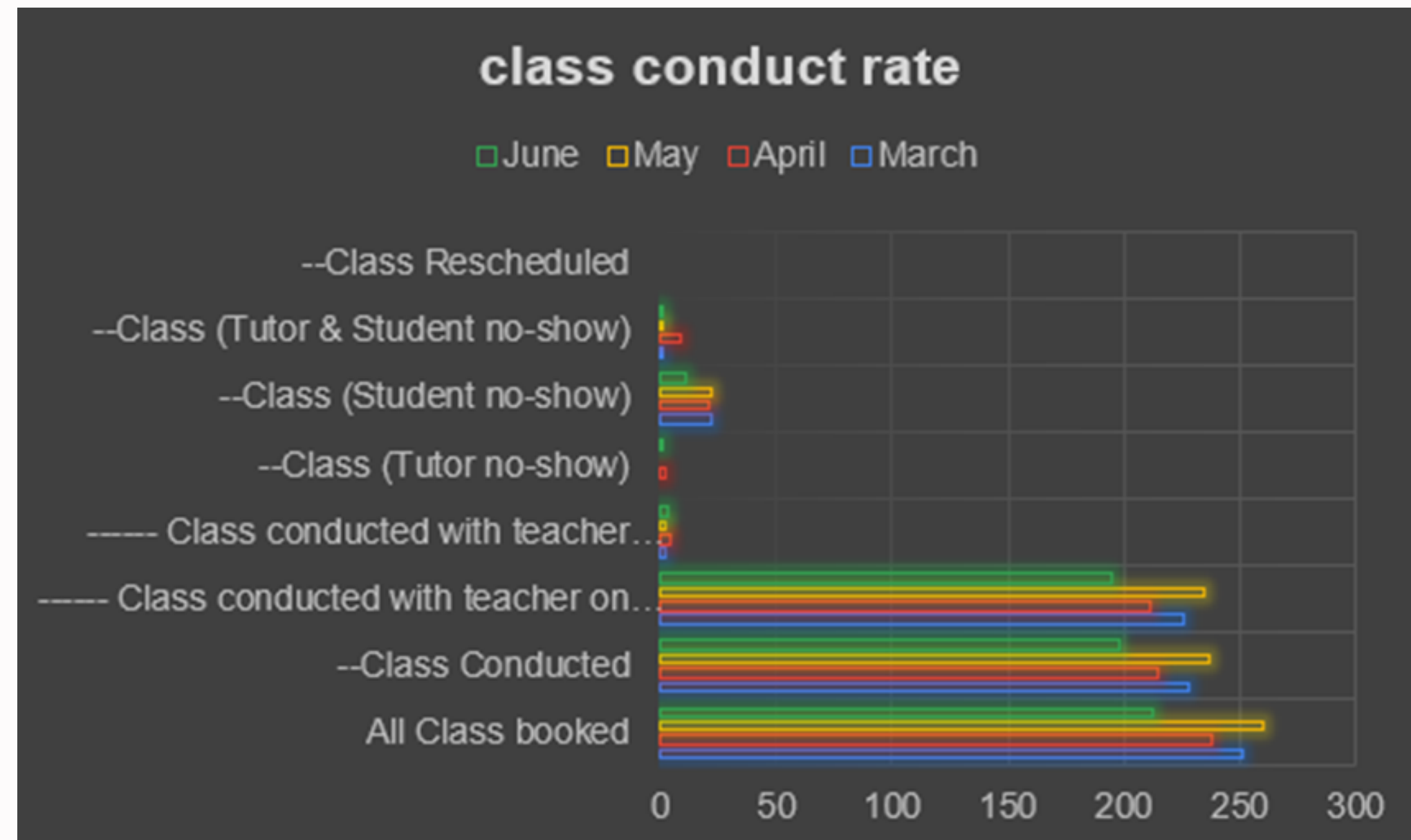
NPS Category : Destructor



Class Conduct Rate

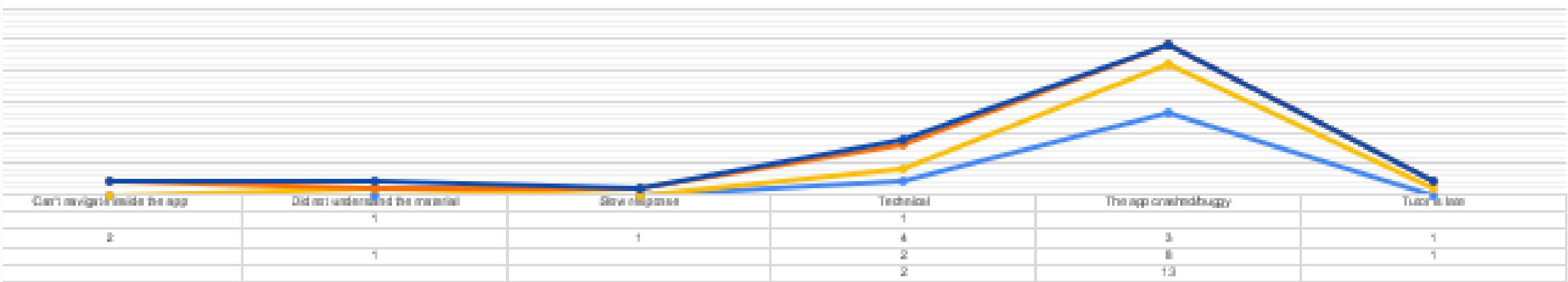
masalah yang diidentifikasi dari data ini yaitu,

1. Kelas yang Dilaksanakan (Class Conducted): Sebagian kecil dari kelas yang telah dipesan tidak dilaksanakan
2. Keterlambatan mentor
3. Kelas yang Dibatalkan (Class (Tutor & Student No-Show))
4. Kelas yang tidak diikuti oleh Siswa

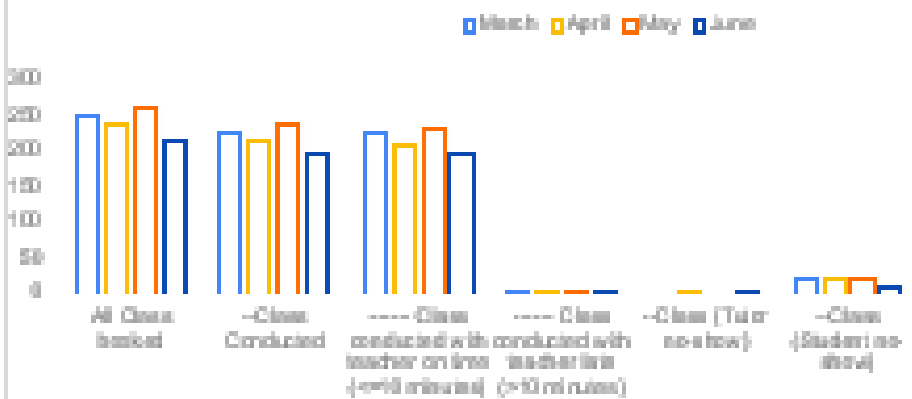


dashboard

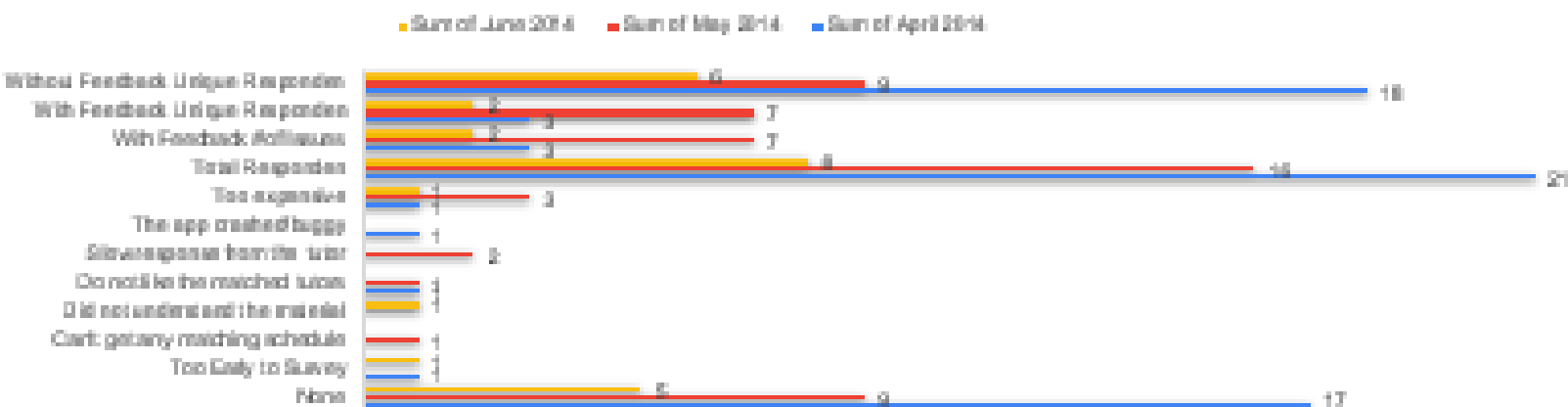
complaints



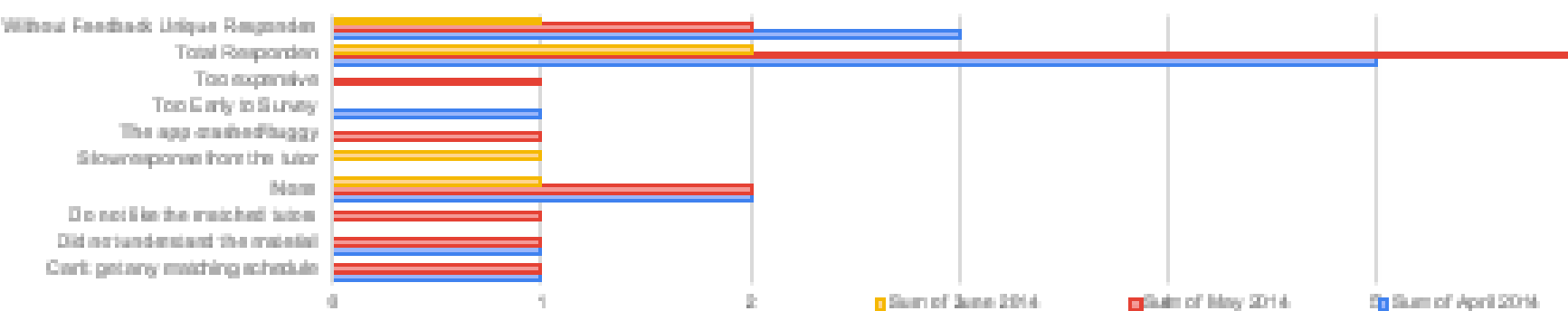
class conduct rate



NPS Category: Passives



NPS Category : Distractor





Strategi


berdasarkan hasil analisis maka diidentifikasi:

1. problematika yang dihadapi

Masalah utama yang diidentifikasi meliputi:

- Aplikasi sering crash dan tidak berjalan lancar.
- Ketidakpahaman materi oleh pelanggan.
- Respons lambat dari tutor.
- Harga yang dianggap terlalu mahal.
- Kesulitan dalam memilih tutor yang sesuai.
- Kesulitan dalam mendapatkan jadwal yang cocok.
- Kelas yang tidak diikuti oleh siswa.

2. inisiatif utama

- Perbaikan Aplikasi: Evaluasi dan perbaikan aplikasi untuk mengurangi masalah crash dan kinerja yang tidak lancar.
 - Peningkatan Materi: Memastikan materi pembelajaran lebih mudah dipahami oleh pelanggan.
 - Respons Cepat: Meningkatkan respons dari tutor untuk memberikan pengalaman yang lebih baik.
 - Evaluasi Harga: Meninjau dan mungkin menurunkan harga layanan jika dianggap terlalu mahal.
 - Pemilihan Tutor yang Lebih Baik: Lebih memperhatikan pemilihan tutor yang sesuai dengan preferensi pelanggan.
 - Manajemen Jadwal: Meningkatkan manajemen jadwal untuk mengatasi masalah kelas yang tidak diikuti oleh siswa.
- 

Strategi

3. Prioritas

- a. Perbaiki Aplikasi.
- b. Peningkatan Materi.
- c. Respons Cepat dari Tutor.

Keseluruhan, perusahaan perlu memfokuskan usaha pada memperbaiki pengalaman pelanggan.

4. ukuran keberhasilan

1. Penurunan keluhan sehubungan dengan aplikasi yang sering crash.
2. Penurunan keluhan tentang ketidakpahaman materi.
3. Peningkatan dalam respons dari tutor.
4. Penurunan keluhan tentang harga yang dianggap terlalu mahal.
5. Peningkatan dalam kehadiran siswa dalam kelas.

5. data tambahan

Untuk merinci analisis lebih lanjut, perusahaan memerlukan:

- Data lebih lanjut tentang kinerja aplikasi, termasuk frekuensi dan jenis crash.
- Informasi tentang bagaimana materi pembelajaran saat ini disusun.
- Evaluasi kecepatan respons dari tutor dalam situasi nyata.
- Data lebih rinci tentang harga yang dianggap terlalu mahal oleh pelanggan.
- Informasi lebih lanjut tentang pengaturan jadwal dan masalah yang muncul saat mencocokkan tutor dan siswa.



kesimpulan

Dengan mengidentifikasi masalah dan mengambil inisiatif yang tepat, Studi Mulia dapat meningkatkan layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tindakan perbaikan pada aplikasi, materi, dan interaksi dengan tutor akan menjadi kunci untuk mencapai kesuksesan dalam jangka panjang. Data tambahan akan membantu dalam merinci strategi yang lebih tepat.

