

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis kegunaan dari rencana pelatihan berbasis budaya untuk meningkatkan layanan pelanggan di The Social Hub berdasarkan kebutuhan pelanggan dan kinerja saat ini. Penelitian lapangan dan penelitian pustaka digunakan untuk melakukan penelitian ini. Penelitian lapangan melibatkan wawancara dengan responden yang relevan dengan penelitian. Desk riset mencakup penemuan informasi melalui berbagai sumber seperti data internal perusahaan, Saxon Library, Google Scholar, Elsevier, SAGE, SpringerOpen, JSTOR, Hofstede Insights, dll. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan kesadaran budaya oleh community host di The Social Hub akan berdampak positif terhadap layanan pelanggan namun tidak secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ada aspek lain dalam layanan pelanggan saat ini yang memerlukan perhatian dan pengembangan lebih lanjut. Selain itu, dalam penerapan pelatihan berbasis budaya, The Social Hub memerlukan perusahaan eksternal yang khusus menangani pelatihan berbasis budaya untuk merancang pelatihan ini jika mereka ingin melaksanakannya. Pelatihan daring atau tatap muka lebih preferential dan secara efektif meningkatkan pengetahuan para community host tentang mata pelajaran baru.

Kata Kunci : Pelatihan berbasis budaya, Pelayanan pelanggan, Kepuasan pelanggan