

N.821100.046.02

MODUL

MENGELOLA LAYANAN PELANGGAN BERKUALITAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI
BISNIS DAN PARIWISATA

2024



MENGELOLA LAYANAN PELANGGAN BERKUALITAS

N.821100.046.02

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
DIREKTORAN PENDIDIKAN VOKASI
BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU
PENDIDIK VOKASI BISNIS DAN PARIWISATA
2024**



MENGELOLA LAYANAN PELANGGAN BERKUALITAS

@2024 Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidik Vokasi
Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Pendidikan Vokasi, Kementerian
Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi

Pengarah

Sabli, S.H., M.H

Penanggung Jawab

Dr. Nana Halim, S.E., M.M

Dr. Nining Dwirosanti, S.Psi., M.Psi

Zulfikar, ST, MKKK

Penyusun

Suyadi, S.Pd, M.M.

Editor

Tim Pokja Administrasi Profesional

Layout

Abi Karami Al Bajili

Diterbitkan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
Jln Raya Parung Km 22-23 Sawangan Depok 16516
<https://bbppmpvbispar.kemdikbud.go.id/>



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia dan rahmat-Nya, maka Modul Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas dapat diselesaikan. Modul Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas merupakan salah satu komponen pendukung Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri, yang menekankan pada pembelajaran berbasis kompetensi.

Pembelajaran berbasis kompetensi dalam implementasinya perlu dikondisikan, disiapkan dan diimplementasikan oleh setiap guru mata pelajaran di SMK selaras dengan perkembangan di industri, agar kualitas lulusan SMK benar-benar mampu menyiapkan dirinya untuk siap bekerja pada bidang yang relevan. Modul Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan modul Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas Akhir kata, semoga modul ini berguna bagi Bapak/Ibu guru, khususnya bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SMK. Modul ini sangat terbuka terhadap masukan dan saran dari pembaca khususnya Bapak/Ibu guru demi peningkatan kualitas modul ini.

Depok, Januari 2024
Kepala,

Sabli, S.H., M.H.

NIP.196405021993031002





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
A. PENDAHULUAN	1
B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL.....	1
C. SILABUS.....	3
D. PENGETAHUAN.....	10
E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA	41
1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1.....	41
2. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_2.....	44
F. LAMPIRAN.....	49
1. Kamus Istilah.....	49
2. Referensi	49
3. Unit Kompetensi.....	49

A. PENDAHULUAN

Tuntutan pembelajaran berbasis kompetensi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja. Selaras dengan tuntutan tersebut, maka dibutuhkan mekanisme pelatihan yang lebih praktis, aplikatif, serta dapat menarik dilaksanakan sehingga memotivasi para peserta dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan. Seiring dengan mudahnya teknologi digunakan, maka materi pelatihan dapat disajikan dengan berbagai media pembelajaran sehingga dapat diakses secara *offline* dan *online*.

Modul pelatihan merupakan buku panduan dalam menyampaikan Materi Pelatihan yang berisi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mencapai kompetensi di unit ini.

B. PANDUAN PENGGUNAAN MODUL

Beberapa ketentuan panduan penggunaan materi yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Modul ini dapat dijadikan rujukan untuk pelaksanaan PBK dengan penggunaannya dapat dikembangkan dan dikontekstualisasikan sesuai dengan kebutuhan, materi ini terdiri dari:
 - a. Pengetahuan
 - b. Keterampilan dan Sikap Kerja
 - c. Evaluasi
 - d. Lampiran:
 - 1) Kamus istilah
 - 2) Daftar referensi
 - 3) Unit kompetensi
 - 4) Daftar penyusun

2. Slide *powerpoint* dan video merupakan kelengkapan yang dapat dijadikan referensi bagi para widyaiswara.
3. Peran widyaiswara terkait dengan penggunaan modul, antara lain:
 - a. Widyaiswara dapat menggunakan modul ini yang dilengkapi dengan referensi sumber lainnya seperti buku, video, file presentasi dan lain-lain sehingga diharapkan modul ini dapat diimplementasikan sesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Lembaga pelatihan.
 - b. Proses pembelajaran dapat disampaikan dengan menggunakan berbagai sumber yang menguatkan peserta pelatihan, baik melalui tahapan persiapan, pelaksanaan di kelas, praktek, melakukan investigasi, menganalisa, mendiskusikan, tugas kelompok, presentasi, serta menonton video.
 - c. Keseluruhan materi yang tersedia sebagai referensi dalam buku ini dapat menjadi bahan dan gagasan untuk dikembangkan oleh widyaiswara dalam memperkaya materi pelatihan yang akan dilaksanakan.
4. Evaluasi pencapaian kompetensi peserta dapat dilaksanakan sesuai dengan proses penilaian berupa soal tertulis, wawancara, instruksi demonstrasi dan/atau standard produk yang dipersiapkan oleh widyaiswara
5. Referensi merupakan referensi yang menjadi acuan dalam penyusunan buku panduan pelatihan ini.
6. Lampiran merupakan bagian yang berisikan lembar kerja serta bahan yang dapat digunakan sebagai berkas kelengkapan pelatihan.

C. SILABUS

Silabus Diklat

Judul Unit Kompetensi : Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas

Kode Unit Kompetensi : N 821.100.046.01

Deskripsi Unit Kompetensi : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola pelayanan pelanggan berkualitas.

Perkiraan Waktu Pelatihan : 5 JP @ 45 Menit

Tabel Silabus Unit Kompetensi :

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Diklat			Perkiraan Waktu Diklat (JP)
			Pengetahuan (P)	Keterampilan (K)	Sikap (S)	Durasi

1. Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan	1.1 Informasi dengan penelitian informal dan fomal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan diidentifikasi	Dapat mengidentifikasi Informasi dengan penelitian informal dan fomal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan	Cara mengidentifikasi harapan dan tingkat kepuasan pelanggan		Komunikatif dan responsif	
		Mampu mengidentifikasi Informasi dengan penelitian informal dan fomal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan		Mengidentifikasi Informasi dengan penelitian informal dan fomal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan		
	1.2 Perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan kualitas jasa pelayanan dipertimbangkan	Dapat menjelaskan langkah-langkah mempertimbangkan perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan kualitas jasa pelayanan.	Langkah-langkah perencanaan kualitas jasa pelayanan.		Komunikatif dan responsif	
		Mampu mempertimbangkan perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam		Mempertimbangkan perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan		

		perencanaan kualitas jasa pelayanan		kualitas jasa pelayanan.		
	1.3. Kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja diberikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.	Dapat memberikan kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.	Langkah-langkah meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.		Komunikatif dan responsif	
		Mampu memberikan Kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.		Memberikan kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.	Komunikatif dan responsif	
	1.4 Pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan dikomunikasikan-	Dapat menjelaskan cara mengkomunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan	Cara mengkomunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan		Komunikatif dan responsif	

		Mampu mengkomunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan		Mengkomunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan		
2. Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan prasarana kantor	2.1 Standar pelayanan pelanggan di tempat kerja dipantau/monitor sesuai dengan SOP organisasi.	Dapat memantau/monitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja sesuai dengan SOP organisasi.	Prosedur standar pelayanan pelanggan di tempat kerja	.	Komunikatif dan responsif	
		Mampu memantau/monitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja sesuai dengan SOP organisasi		Memantau/monitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja sesuai dengan SOP organisasi.		
	2.2 Umpan balik dicari secara terus menerus	Dapat mencari umpan balik secara terus menerus	Langkah-langkah mencari umpan balik secara terus menerus		Komunikatif dan responsif	
		Mampu mencari umpan balik secara terus menerus		Mencari umpan balik secara terus		
	2.3 Bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan	Dapat memberikan bantuan pelatihan yang terkait dengan	Prosedur memberikan	.	Komunikatif dan responsif	

	pelanggan diberikan kepada rekan kerja.	pelayanan pelanggan kepada rekan kerja.	bantuan pelatihan kepada rekan kerja.			
		Mampu memberikan bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan kepada rekan kerja.		Memberikan bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan kepada rekan kerja.		
	2.4 Tanggung jawab pelayanan pelanggan didorong untuk dilakukan oleh rekan kerja	Dapat mendorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.	Langkah-langkah tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.		Komunikatif dan responsif	
		Mampu mendorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.		Mendorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.		
	2.5 Perbaikan pelayanan dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan	Dapat membuat perbaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Langkah-langkah perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan		Komunikatif dan responsif	

	kualitas pelayanan.	untuk meningkatkan kualitas pelayanan				
		Mampu membuat perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan		Membuat perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan		
	2.6 Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan diberikan dalam kurun waktu tertentu.	Dapat menjelaskan langkah-langkah memberikan Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan dalam kurun waktu tertentu.	Langkah-langkah memberikan Informasi perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan		Komunikatif dan responsif	
		Mampu memberikan Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan dalam kurun waktu tertentu.		Memberikan Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam		

				jasa pelayanan dalam kurun waktu tertentu.		
--	--	--	--	--	--	--

Tabel 1 Silabus

D. PENGETAHUAN

1. Elemen 1. Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan

a. Mengidentifikasi Harapan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam evaluasi kualitas produk (Barang dan Jasa) dan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 1997:28).

Ekspektasi pelanggan atau customer expectation selalu ada karena empat hal: Individual Need atau kebutuhan perseorangan menjadi faktor yang penting artinya kalau pelanggan anda memang sudah punya tuntutan yang tinggi, maka ekspektasinya sudah pasti tinggi juga. Word of mouth pelanggan anda bisa punya harapan tertentu karena cerita orang lain. Cerita orang lain sering dianggap sebagai referensi. Past experience atau pengalaman masa lalu. Orang yang sudah punya pengalaman baik dimasa lalu akan dapat menerima pelayanan minimal sama dengan yang dulu, kalau tidak dia akan kecewa. External communication atau komunikasi eksternal adalah suatu usaha perusahaan untuk berjanji sesuatu kepada pelanggan dalam rangka menarik pelanggan (Kertajaya, 2004; 223).

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai metode dan teknik. Menurut Kotler (2005: 72) beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan dirangkum sebagai berikut :

a) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang fokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap



perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

b) Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c) Analisa Pelanggan Yang Hilang (Lost customer analysis)

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah pada pemasok lain untuk mempelajari sebabnya.

d) Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu. Ada dua hal yang harus diperhatikan adalah; pertama, melakukan wawancara terhadap pelanggan yang keluar setelah berhenti membeli, yang kedua adalah memantau tingkat kehilangan pelanggan.

1) Pengertian kepuasan Konsumen

Menurut Kotler Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan

kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

- a) Kualitas
- b) Pelayanan konsumen

2) Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ukuran kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu :

- a) Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- b) Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
- c) Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.
- d) Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

3) Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan

pelanggan perusahaan pesaing. Kotler, mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a) Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang di gunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

b) Survei kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat di lakukan dengan berbagai cara diantaranya :

- 1) Directly Reported Satisfaction
- 2) Derived Dissatisfaction
- 3) Problem Analysis
- 4) Importance-Performance Analysis
- 5) Belanja siluman (*Ghost shopping*).
- 6) Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

b. Mempertimbangkan Perencanaan Kualitas Jasa Pelayanan

Pengertian Perencanaan

Apabila seorang pemimpin atau manajer dari suatu organisasi. Mempunyai ide ingin mendapatkan sesuatu barang atau jasa tertentu. Maka dari gagasan-gagasan tersebut harus diformulasikan dalam bentuk konsep yang jelas, mengenai hal-hal apa yang ingin dicapainya serta bagaimana cara-cara untuk mengerjakannya

sehingga tujuannya bisa di realisasikan. Beberapa definisi perencanaan menurut para ahli :

1) George R. Terry (1975)

Perencanaan adalah pemilihan dan menghubungkan fakta-fakta, membuat serta menggunakan asumsi-asumsi yang berkaitan dengan masa datang dengan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan tertentu yang diyakini diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu.

2) Drs. H. Malayu S. P. Hasibuan

Perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan itu. Jadi, setiap rencana mengandung dua unsur, yaitu "tujuan dan pedoman".

Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan

Pengertian/Definisi Kualitas Pelayanan - Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Manajemen kualitas Jasa

Gaspersz (1997) dalam mengutip Juran memberikan definisi manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik:

- a) Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen.
- b) Sasaran kualitas dimasukkan kedalam rencana bisnis.
- c) Jangkauan di turunkan dari benchmarking: fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetensi disana adalah untuk peningkatan kualitas tahunan.
- d) Sasaran disebarakan ke tingkat mengambil tindakan.
- e) Pelatihan di tetapkan pada setiap tingkat.
- f) Pengukuran di tetapkan seluruhnya.
- g) Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
- h) Penghargaan di berikan untuk kinerja terbaik.
- i) Sistem imbalan (reward system) diperbaiki.

c. Memberikan Rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan pelanggan

adalah bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada pemenuhan kepuasan pelanggan sebagai tugas utama.

Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau barbagai keluhan pelanggan.

Pelayanan dapat di defenisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak yang lain atau pelanggan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No.81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/ daerah, BUMN/ BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Tjiptono (2011) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada bagian lain Gaspersz dalam Tjiptono (2011), memberikan definisi manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen



- b) Sasaran kualitas dimasukkan ke dalam rencana bisnis
- c) Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking : fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; di sana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan.
- d) Sasaran disebarakan ke tingkat mengambil tindakan
- e) Pelatihan ditetapkan pada setiap tingkat
- f) Pengukuran ditetapkan seluruhnya
- g) Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
- h) Penghargaan diberikan untuk kinerja terbaik
- i) Sistem imbalan (reward system) diperbaiki

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan yang cukup berat karena semua orang adalah pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah kantor.

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman dkk dalam dalam Nasution (2004) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan:

- 1) Tangible, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Emphaty, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 3) Responsiveness, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Reliability, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.

- 5) Assurance, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Tjiptono (2011) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting.

Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

- 1) Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
- 2) Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

d. Mengkomunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan

Komunikasi pada tingkat Organisasi

Riset yang dilakukan Bain & Co. menunjukkan bahwa 67% dari pelanggan akan pindah apabila perusahaan tidak melakukan kontak dengan mereka. Sejalan dengan hasil tersebut, Nortel Networks juga dari hasil risetnya menunjukkan bahwa pelanggan akan lebih loyal apabila mereka menerima komunikasi dan feedback secara berkala dari perusahaan.



Perusahaan juga haruslah mempertimbangkan masak-masak bagaimana kualitas layanannya dikomunikasikan terhadap pelanggan, sehingga tidak terjadi “over-promise and under-deliver”. Pelayanan perusahaan yang dikomunikasikan dan dipromosikan oleh perusahaan lewat media marketingnya haruslah sama dengan aktual pelayanannya.

Komunikasi yang efektif adalah kunci utama dari program implementasi kualitas layanan. Untuk itu perlu dikembangkan langkah-langkah yang terencana untuk mengkomunikasikannya kepada seluruh stakeholders (pelanggan, karyawan, pimpinan, supplier, mitra kerja, dan lain-lain).

Kita tidak bisa memperlakukan semua orang dengan cara yang sama. Anda perlu membangun cara berkomunikasi yang berbeda antara satu orang dengan lainnya, terutama ketika Anda berada di tempat kerja. Berikut adalah enam cara membangun komunikasi efektif di tempat kerja.

1) **Ringkas dan jelas**

Ketika Anda memberi instruksi atau menjelaskan sesuatu kepada rekan Anda, katakan hal itu dengan ringkas dan jelas, sehingga informasi yang Anda berikan dapat disampaikan secara efektif. Sebuah monolog yang panjang dan berbelik hanya akan membuat orang lain merasa bosan dan membuat orang tersebut kehilangan poin-poin penting yang Anda sampaikan.

2) **Murah senyum**

Anda tidak harus tersenyum sepanjang waktu, tetapi jadilah murah senyum dan sering mengangguk ketika berpapasan dengan rekan kerja Anda. Dengan membawa keceriaan ke tempat kerja, Anda akan dipandang positif oleh rekan-rekan Anda di kantor.

3) **Jangan bergosip!**

Bergosip akan membahayakan posisi Anda di tempat kerja. Sebab, Anda tidak pernah tahu kapan gosip itu akan sampai ke telinga orang yang Anda dan sebagian orang gosipkan.

4) **Jangan merendahkan diri!**

Dalam upaya untuk menjadi seseorang yang humoris, banyak orang menceritakan kisah-kisah konyolnya kepada orang lain. Hal semacam ini tidak selalu lucu dan benar-benar tidak pantas untuk diceritakan di tempat kerja. Rekan Anda tidak perlu mendengar tentang keburukan Anda di luar kantor. Selalu jaga martabat Anda di tempat kerja, jika Anda ingin dihormati oleh rekan-rekan Anda!

5) **Jangan terlalu sering bercanda atau bertindak konyol**

Rekan atau atasan Anda di tempat kerja mungkin akan menganggap Anda tidak serius jika terlalu sering bercanda. Juga, beberapa lelucon mungkin akan berpotensi menyinggung rekan Anda di kantor.

6) **Berpakaian yang pantas**

Cara Anda berpakaian juga menjadi cara Anda berkomunikasi dengan orang-orang di tempat kerja. Berpakaianlah yang baik sehingga orang lain akan menghormati Anda. Berpakaian terlalu ketat dan minim hanya akan membuat Anda dipandang remeh dan genit.

Inilah enam cara membangun komunikasi efektif dengan rekan kerja.

Selamat mencoba!



Gambar 1 Pendekatan Untuk Menambah Kualitas Pelayanan

[https://www.google.com/search?q=gambar Pendekatan untuk Menambah kualitas Pelayanan](https://www.google.com/search?q=gambar+Pendekatan+untuk+Menambah+kualitas+Pelayanan)

e. Rangkuman

Saudara telah menyelesaikan aktivitas pada elemen 1, yaitu Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan . Saudara membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk berdiskusi pada Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan di lingkungan kerja Administrasi Profesional. Selanjutnya Saudara dapat menerapkannya pada kegiatan di kantor atau tempat kerja Saudara dengan sikap kerja yang komunikatif dan responsip.

2. Elemen 2. Memperbaiki Pelayanan Kepada Pelanggan

a. Memantau/monitor Standar Pelayanan Pelanggan di Tempat kerja

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Untuk itu diperlukan standar untuk menilai suatu layanan. Menurut Rahmayanty (2010: 89-90) standar pelayanan sekurang- kurangnya meliputi:

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

- a) Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
- b) Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- c) Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.



- d) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e) Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f) Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g) Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

b. Mencari Umpan balik Secara Terus Menerus

Umpan balik adalah tanggapan dan wujud komunikasi perasaan seseorang berdasarkan pengamatan dan perasaannya tentang tingkah laku dan gaya kerja orang seseorang yang lain. Umpan balik sering ditemui dalam kehidupan sehari-hari dalam berbagai keadaan.

Tujuan umpan balik yaitu membantu perkembangan pribadi seseorang untuk meningkatkan efektivitas pribadi dan efektivitas antar pribadinya dan merupakan unsur penting di dalam mendidik.

Efektivitas umpan balik tergantung dari cara umpan balik itu diterima dan digunakan, serta bagaimana memberikannya. Apabila umpan balik tidak memperkuat citra diri atau harapan, maka terjadi ketidaksesuaian. Menurut teori, jika suatu harapan tidak diperkuat, maka terjadilah ketegangan psikologis.

Orang harus belajar untuk mengambil risiko dalam memberikan umpan balik yang mereka terima dengan cara yang tepat. Hanya dengan cara yang demikian, efektivitas pribadi dapat ditingkatkan.

Menggunakan umpan balik dengan cara demikian merupakan salah satu tujuan terus-menerus dari pelatihan hubungan manusia. Para pelatih proses dapat menekankan konsepsi efektivitas dalam kelompok mereka berkenaan dengan suatu keseimbangan antara keterbukaan dan daya serap.

Umpan balik akan menjadi efektif apabila :

- a) Diri sendiri mampu membawakannya dengan baik
- b) Menunjukkan sikap 'mau menerima'
- c) Adanya keterbukaan
- d) Adanya kepercayaan antara kedua belah pihak
- e) Memiliki perhatian terhadap kebutuhan orang lain.

Apa umpan balik pelanggan?

Mengapa beberapa perusahaan berkinerja baik setiap tahun? Itu karena mereka mengerti betapa pentingnya untuk mendengarkan suara klien mereka. Mereka percaya pada kekuatan umpan balik pelanggan. Bagi Anda dan saya, ini adalah informasi yang disediakan oleh pelanggan saat ini dan / atau calon sehubungan dengan kepuasan mereka dengan produk, perusahaan, dan layanan Anda. Setiap bisnis yang menghargai pengumpulan umpan balik terus-menerus dari pelanggan mereka selalu dapat memastikan bahwa kebutuhan mereka dipenuhi. Dan ketika ini terjadi, pelanggan tetap menggunakan merek.

Apakah Anda tahu cara meminta umpan balik dari pelanggan? Jika tidak, tetaplah bersama kami. Jika Anda melakukannya, tetap tinggal dan Anda mungkin belajar sesuatu yang baru. Kami berjanji kepada Anda bahwa panduan kami akan menunjukkan cara mengumpulkan berbagai jenis umpan balik. Beberapa dari mereka suka survei atau grup fokus akan diminta oleh Anda. Orang lain seperti ulasan atau tweet akan didorong oleh pelanggan sehingga Anda dapat melihat melalui internet dan mencari tahu apa pendapat pelanggan tentang

setiap produk lain di luar sana. Tidak sabar untuk mengetahui lebih lanjut?

Tapi, tahan. Sebelum kita masuk ke berbagai cara untuk mengumpulkan umpan balik pelanggan, Anda perlu memahami alasannya. Apa manfaat umpan balik pelanggan dan bagaimana itu bisa menjadi tambang emas untuk produk Anda?

c. Memberikan bantuan pelatihan kepada rekan kerja.

Membantu karyawan baru beradaptasi dalam Perusahaan walaupun faktor berikut mungkin berbeda- beda dalam setiap individu, setiap karyawan baru yang datang dan bergabung dengan perusahaan Anda mungkin memiliki tantangan dan harus melakukan adaptasi berbeda.

Misalnya, karyawan baru dalam perusahaan Anda perlu memahami dan mempersiapkan dirinya dalam beberapa hal, seperti:

- a) Adaptasi kerja dan penyesuaian diri terhadap situasi dan sistem kerja.
- b) Adaptasi kerja dan penyesuaian diri terhadap lokasi geografis kantor.
- c) Adaptasi kerja dengan rekan kerja dan kultur lokal.
- d) Adaptasi dengan atasan baru, dan cara kerja dibawah atasan berbeda.
- e) Adaptasi mental terhadap posisi dan tantangan baru.
- f) Adaptasi kompetensi dan pembelajaran skill baru untuk pekerjaan barunya.

Karena itu, proses membantu mereka untuk beradaptasi dengan perusahaan Anda pun perlu disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan Anda, dan dengan tipe karyawan baru yang Anda *recruit*.

Beberapa hal yang perlu Anda pertimbangkan dalam membuat program adaptasi karyawan baru misalnya:

- a) Apa tantangan terbesar mereka? Apakah perbedaan budaya? Cara kerja? Geografis?
- b) Apa posisi yang mereka tempati? Apakah sama dengan posisi mereka sebelumnya? Apakah berbeda sama sekali?
- c) Bagaimana posisi dan level kompetensi mereka terhadap posisi ini?
- d) Bagaimana sikap pribadi dan kesiapan individu ini secara mental?
- e) Apa perbedaan perusahaan Anda dengan perusahaan lain, dan apa yang perlu mereka tahu sejak awal?
- f) Dan dengan pertimbangan ini, saatnya Anda membantu karyawan baru Anda beradaptasi dengan pekerjaan baru mereka, dan membantu perusahaan Anda meraih goal Anda tahun ini!

Namun bila Anda belum memiliki waktu atau dana untuk itu, perusahaan Anda bisa melakukannya sendiri dengan memperhatikan beberapa point di bawah ini.

a) Siapa yang akan Memimpin Program?

Baik dalam program mentorship, coaching, ataupun training, seringkali tanggung jawab ditugaskan kepada mereka yang baru dan bekerja tidak lama dari karyawan baru. Penting, keterampilan, pemahaman, dan pengalaman merupakan faktor utama siapa yang harus bertanggung jawab dalam mempersiapkan karyawan baru dan membantu mereka beradaptasi dengan pekerjaannya.

Pilihlah anggota tim Anda yang memiliki kemampuan transfer ilmu yang baik, kemampuan memimpin sesi, kemampuan berinteraksi,

dan memimpin program pengembangan diri, dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

b) Buat Panduan dalam Bekerja.

Membuat panduan pelatihan tertulis yang berisi petunjuk dan informasi dalam bekerja akan menjadi sumber berharga bagi karyawan baru dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja. Petunjuk dapat berupa deskripsi pekerjaan yang komprehensif dan nilai-nilai perusahaan. Paparkan juga target pekerjaan mereka dengan jelas, dan ekspektasi yang diharapkan perusahaan.

c) Bantu Mereka Dalam Beradaptasi.

Bagi karyawan baru menjajaki pekerjaan baru merupakan hal yang sulit. Banyak alasan mereka terpaksa pindah pekerjaan, bisa pemutusan hubungan kerja, mengundurkan diri karena tidak sesuai dengan tempat kerja yang lama, atau alasan-alasan lainnya. Memasuki tempat kerja baru tentu mereka mencari cara bagaimana beradaptasi dengan kantor Anda.

d) Gunakan Sesi- sesi Coaching.

Berbeda dengan mentoring, coaching adalah proses yang dijalankan bukan dengan memberikan nasihat, instruksi atau saran, metode coaching mampu mengembangkan karyawan baru untuk dapat menggali solusi ideal. Mempersiapkan karyawan baru dengan metode coaching memungkinkan mengeluarkan kemampuan karyawan baru yang paling terbaik serta membantu karyawan baru dalam beradaptasi.

Sebagai orang yang diberi tanggung jawab dalam melatih karyawan baru dalam membantu mereka beradaptasi, yang pertama harus dilakukan adalah menghapus rasa takut mereka.

Berikut beberapa coaching questions yang bisa digunakan untuk mengatasi rasa takut karyawan baru pada perusahaan Anda.

- e) **Pahami Mereka, dan Mereka Akan Memahami Perusahaan**
Karyawan baru bukanlah Anda yang telah mengenal perusahaan sejak lama, maka dari itu berikan waktu untuk mereka belajar. Lakukan pengulangan informasi hingga mereka mengerti, dan pinta mereka lakukan apa yang telah diajarkan. Hindari penjelasan dengan cara mendikte dan menggurui.

- f) **Ciptakan Lingkungan Bekerja yang Edukatif**
Karyawan baru Anda akan lebih mudah beradaptasi dalam lingkungan yang positif.
Rencanakan dan buat jadwal training rutin dan jelas untuk membantu mereka meningkatkan kompetensi mereka, dan membantu mereka menguasai kompetensi dan skill yang dibutuhkan untuk bekerja di tempat Anda. Ini akan membantu mereka beradaptasi dengan segera.

- h) **Jadilah Teladan!**
Memberikan contoh kepada karyawan baru merupakan cara efektif dalam membentuk sikap dan karakter karyawan baru sesuai dengan nilai-nilai perusahaan. Jangan selalu mendikte apa yang harus mereka lakukan, berikan contoh pada mereka hal-hal apa yang perlu dilakukan.

d. Mendorong Tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja

Personal Accountability adalah kewajiban seorang individu atau organisasi untuk mengelola kegiatannya, menerima tanggung jawab untuk mereka, dan untuk mengungkapkan hasil secara transparan.

Istilah akuntabilitas sendiri berasal dari istilah dalam bahasa Inggris *accountability* yang berarti pertanggung jawaban atau keadaan untuk dipertanggung jawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggung jawaban.

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggung jawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat.

Jika Anda ingin memiliki *softskill personal accountability* berarti anda harus memiliki kemauan untuk menjawab hasil pilihan, tindakan, dan perilaku Anda. Ketika Anda secara pribadi bertanggung jawab, Anda akan berhenti menyalahkan orang lain, sering menyuruh orang lain untuk melakukan sesuatu, dan membuat alasan.

Sebaliknya, Anda harus mengambil resiko ketika pilihan Anda menyebabkan masalah. Karena, seseorang dengan akuntabilitas yang tinggi tidak akan melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain. Memiliki akuntabilitas berarti melakukan yang terbaik dengan sebenar-benarnya, dan tidak mengabaikan atau menyesatkan tanggung jawab.

Bila Anda sepenuh hati mempertanggung jawabkan segala sesuatu dengan integritas yang tinggi, maka dari waktu ke waktu reputasi dan kredibilitas Anda pasti meningkat pesat. Akuntabilitas berarti mengambil posisi dan melakukan apa yang harus dilakukan untuk menghormati komitmen yang kalian miliki.

Berikut ini adalah hal – hal yang perlu dipersiapkan dan dilakukan untuk mencapai *personal accountability* :

a) Jujur

- b) Ketahuilah bahwa tanggung jawab berhubungan dengan kewajiban, bukan hak.
- c) Buktikan bahwa Anda bisa melakukan hal-hal kecil dengan baik sehingga pantas menerima tanggung jawab yang lebih besar, baik di tempat kerja, di sekolah, atau saat mengikuti kegiatan ekstrakurikuler.
- d) Hentikan kebiasaan mencari-cari alasan.
- e) Akuilah kesalahan Anda.
- f) Jangan menyalahkan orang lain saat menghadapi masalah.
- g) Berhentilah mengeluh.
- h) Jangan menganggap diri Anda sebagai korban.
- i) Terimalah hal-hal yang tidak bisa Anda kendalikan.
- j) Jadilah orang yang mampu menentukan tujuan.

Saat ini personal accountability terasa kurang dan sangat dibutuhkan dalam bisnis dan di dalam masyarakat secara keseluruhan. Padahal *personal accountability* sangatlah penting untuk membina hubungan yang mengantarkan Anda pada keberhasilan.

Contohnya di dalam pekerjaan. Dalam banyak pekerjaan dan karier, Anda mungkin tidak bekerja sendirian. Anda mungkin lebih banyak bekerja dalam sebuah tim. Walaupun demikian, tanggungjawab dan akuntabilitas anda sendiri, serta tanggung jawab dan akuntabilitas tim sangat dibutuhkan untuk kesuksesan bersama. Saat anggota-anggota tim gagal memenuhi tanggung jawab dan akuntabilitas, maka tim tersebut akan hancur dengan sendirinya. Maka dari itu, *personal accountability* sangatlah penting bagi kehidupan.



e. **Membuat Perbaikan pelayan untuk meningkatkan kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam dunia bisnis. Setiap pelanggan yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan bisnis kepada orang lain, sehingga akan tambah lagi para pelanggan-pelanggan baru.

Tetapi untuk bisa membuat pelayanan yang bagus dalam bisnis tidaklah mudah. Jika ada satu saja pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang Anda diberikan, maka efeknya bisa menjadi besar yaitu membuat stigma negatif bahwa pelayanan dalam bisnis Anda jelek kepada orang-orang. Jadi sebagai pemilik bisnis, Anda harus memberikan kualitas pelayanan yang membuat bisnis Anda berkembang. Berikut cara tepat yang harus Anda lakukan.

5 Cara Memperbaiki Pelayanan Terhadap Pelanggan

Melakukan pelayanan yang prima kepada para klien bukan hanya dapat mendatangkan para pelanggan yang setia, akan tetapi juga sebagai alat pemasaran yang *powerful* untuk mensosialisasikan produkmu lewat *word-of-mouth*. Hal tersebut bisa terjadi karena Anda telah membuat mereka senang atas pelayanan yang baik.

Dan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para klien, berikut berbagai cara yang bisa Anda lakukan guna membuat pola pelayanan pelanggan Anda semakin baik.

a) Hidup Bersama dengan Nilai Perusahaan

Pastikan bahwa perusahaan Anda memiliki sebuah prinsip bahwa pelayanan prima terhadap pelanggan adalah nilai budaya yang penting di dalam perusahaan. Ketika menciptakan sebuah visi dan misi, sorotilah betapa pentingnya layanan bagi para pelanggan. Menjadikan layanan pelanggan sebagai bagian dari budaya perusahaan bisa membentuk kepribadian para karyawan yang menghargai dan mencintai para pelanggan.

b) Menjadi Pendengar yang Baik

Sosialisasikan dan berikanlah pembelajaran komunikasi kepada para *customer service* di perusahaanmu, buatlah mereka menjadi pribadi pendengar yang baik. Selalu ajarkan kepada mereka untuk senantiasa mendengarkan keluhan para klien, agar kemudian keluhan inilah yang dijadikan acuan pengambilan keputusan untuk memberi solusi terbaik dan sesuai dengan kebutuhan para klien.

c) Mengarahkan Maksud dari Kebutuhan Pelanggan

Seringkali kita menemui klien-klien yang kurang begitu mengerti akan permasalahan yang tengah mereka hadapi saat ini, sehingga merekapun tidak dapat memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka masing-masing. Hal inilah yang kemudian membuat tim *customer service* diharuskan bersabar dalam memberikan informasi produk secara detail atau bahkan terkadang berulang-ulang sampai mereka mengerti.

Untuk itu latihlah kesabaran Anda dalam menjaga hubungan yang baik dengan setiap klien lantaran setiap interaksi yang Anda lakukan kepada mereka merupakan sebuah *selling point* yang berguna untuk menarik lebih banyak pelanggan lagi.

d) Responsif dalam Menanggapi Kebutuhan Klien



Meskipun pada prosesnya perusahaan Anda belum juga menemukan solusi yang terbaik bagi permasalahan yang dihadapi oleh para klien, tetaplah mengusahakan memberi kabar *progress* kerja perusahaan Anda kepada para klien.

Berilah informasi kepada para klien bahwa perusahaan Anda tengah mengerahkan seluruh usaha untuk bekerja sebaik mungkin guna menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat dan tuntas.

e) Batasi Pertumbuhan

Pertumbuhan yang stabil merupakan suatu hal yang dapat menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Ingatlah untuk jangan pernah mengorbankan kualitas hanya untuk pertumbuhan bisnis. Misalnya mengabaikan kebutuhan pelanggan hanya untuk menekan anggaran pengeluaran perusahaan. Pelanggan adalah elemen terpenting bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga ketika mereka merasa puas terhadap pelayanan maka mereka akan membawa pelanggan baru untuk Anda. Dengan demikian hal tersebut akan menciptakan *brand* perusahaan, *image*, dan reputasi yang positif

f. Memberikan Informasi perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan

Konsumen selalu memiliki keinginan dan kebutuhan yang selalu berkembang dan berubah seiring berjalannya waktu. Adanya perubahan dalam kebutuhan dan keinginan ini sering menyebabkan perubahan juga dalam keputusan pembelian yang dilakukan konsumen, dimana perubahan ini menuntut setiap perusahaan untuk selalu dapat memiliki strategi jitu untuk membuat perusahaannya memiliki daya saing yang kuat di pasaran. Saat ini dalam hal keputusan pembelian produk maupun penggunaan jasa oleh konsumen diakui lebih selektif dan kritis. Para konsumen tidak akan

secara random membeli produk hanya dengan melihat bentuk fisiknya saja, tetapi dari segi pelayanan, yang mencakup tahap sebelum pembelian dan pasca pembelian pun juga akan sangat dipertimbangkan.

Tetapi prinsip yang harus dipegang kuat bahwa pelanggan merupakan penentu sukses tidaknya suatu organisasi bisnis dan tanpa pelanggan pula tidak mungkin bisa terbentuk sebuah bisnis. Adanya teori Product Life Cycle dapat diatasi oleh para pebisnis / pengusaha salah satunya dengan membentuk relasi dengan para pelanggannya atau yang biasa dikenal dengan sebutan Customer Relationship Management (CRM) dalam ilmu pemasaran. Menurut Buttle (2007:48) Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi inti dalam bisnis yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitabel". Sedangkan menurut Temporal dan Troot (2002:7) berpendapat bahwa "CRM pada intinya merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang mampu menciptakan keadaan yang tidak merugikan salah satu pihak. Kemudian menurut Kotler & Keller (2009:189) "Customer Relationship Management merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua "titik sentuhan" pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan". Intinya adalah bagaimana membangun kesetiaan pelanggan terhadap produk yang kita buat, terus berupaya untuk memotivasi pelanggan, dan meminimalisir anggapan bahwa perusahaan bukan lagi berorientasi pada produk (product-oriented) tetapi telah berorientasi pada pelanggan (customer-oriented).



Perusahaan yang berfokus kepada pelanggan hendaknya memanfaatkan informasi yang disampaikan oleh pelanggan. Pemanfaatan informasi ini perlu dilakukan dengan tujuan agar perusahaan mengetahui permintaan, harapan, dan kebutuhan pasar terhadap produk (barang/jasa) dan mutu pelayanan yang telah diberikan.

Dalam rangka memanfaatkan informasi pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.

- 1) Pihak perusahaan atau penjual menjalin komunikasi tatap muka (*face to face*) dengan kolega dan pelanggan.
- 2) Perusahaan menyediakan waktu luang bagi kolega dan pelanggan untuk menginformasikan keluhan, harapan, dan kebutuhannya.
- 3) Perusahaan atau penjual mengundang kolega atau pelanggan untuk membicarakan keluhan, harapan dan kebutuhannya.
- 4) Perusahaan atau penjual menanggapi setiap keluhan, harapan, dan kebutuhan kolega dan pelanggan.



Gambar 2 Memperbaiki Pelayanan Kepada Pelanggan

<https://www.google.com/search?q=gambar+memperbaiki+pelayanan+kepada+pelanggan>

g. Rangkuman

Saudara telah menyelesaikan aktivitas pada elemen 2, yaitu Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan. Saudara membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk berdiskusi pada suatu Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan di lingkungan kerja Administrasi Profesional. Selanjutnya Saudara dapat menerapkannya pada kegiatan di kantor atau tempat kerja Saudara dengan sikap kerja yang komunikatif dan responsif.



h. Evaluasi Teori

Pilih jawaban yang paling tepat.

1. Menurut Kotler (2005: 72) beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah
 - A. sistem keluhan dan saran
 - B. keluhan
 - C. kepuasan
 - D. pelayanan

2. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan...
 - A. banyak pembeli
 - B. mempekerjakan beberapa orang
 - C. barang cepat habis
 - D. persediaan barang banyak

3. Konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi adalah dimensi
 - A. Reliability
 - B. emphaty
 - C. Responsiveness
 - D. tranible

4. Cara yang tepat agar pelaksanaan pelayanan lebih baik adalah dengan cara...
 - A. perencanaan
 - B. evaluasi
 - C. inventarisir
 - D. saran

5. Kunci utama dari program implementasi kualitas layanan kepada seluruh stakeholders pelanggan, karyawan, pimpinan, supplier, mitra kerja, dan lain-lain adalah
 - A. hubungan internal
 - B. hubungan eksternal
 - C. komunikasi yang efektif
 - D. kerjasama

6. Berikan rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan pelanggan
 - A. saran pelanggan
 - B. pengaduan pelanggan
 - C. kualitas layanan
 - D. menyiapkan pelayanan pelanggan

7. Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur adalah...
 - A. penyusunan pelayanan
 - B. standar pelayanan
 - C. metode pelayanan
 - D. strategi pelayanan

8. Standar pelayanan yg ditetapkan kepada pelanggan untuk mudah terjangkau masyarakat adalah
 - A. prosedur yang jelas
 - B. tidak permanen
 - C. berkualitas

- D. terjangkau
9. Tanggapan dan ungkapan layanan supaya lebih baik adalah
- A. saran
 - B. kritik
 - C. menerima umpan balik
 - D. aktifitas
10. Mencari umpan balik secara terus menerus pelayanan pelanggan adalah
- A. menerima pengaduan
 - B. menerima saran
 - C. menyiapkan catatan
 - D. menerima kritik
11. Peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia paling efektif dan efisien melalui...
- A. rapat
 - B. mandiri
 - C. berkumpul
 - D. pendidikan dan pelatihan
12. Langkah-langkah mendorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja adalah
- A. jujur
 - B. mencatat perubahan pesanan pelanggan
 - C. disiplin
 - D. setia

13. Cara perbaikan pelayanan sesuai kebutuhan pelayanan kepada pelanggan yang tepat adalah
 - A. menepati janji kepada pelanggan
 - B. meningkatkan kualitas pelayanan
 - C. pelayanan biasa
 - D. pelayanan istimewa

14. Cara perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
 - A. Pelayanan cepat
 - B. pelayanan biasa
 - C. mengutamakan pelayanan pelanggan
 - D. pelayanan tepat

15. Yang diperlukan untuk menyampaikan permintaan harapan dan kebutuhan pasar dari perusahaan kepada pelanggan adalah
 - A. data
 - B. keluhan
 - C. informasi
 - D. layanan

E. KETERAMPILAN DAN SIKAP KERJA

1. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_1

- a. Unit Kompetensi : Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas
- b. Kode Unit : N.821100.054.01
- c. Elemen Kompetensi: Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian : menit

Petunjuk:

- 1) Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja dibawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.
- 2) Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- 3) Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.
- 4) Waktu pengerjaan seluruh skenario: 1 menit

Kerjakan setiap

- e. Capaian Unjuk Kerja :
Setelah menyelesaikan tugas Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan peserta mampu:

- 1) Mengidentifikasi harapan dan tingkat kepuasan pelanggan
- 2) Mempertimbangkan perencanaan kualitas jasa pelayanan
- 3) Memberikan rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan pelanggan
- 4) Mengkomunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan

f. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPEKIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1.	Telepon/HP		
2.	Komputer/laptop		
3	Printer		
B.	BAHAN		
1.	Alat Tulis Kantor		
2.			

g. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Mampu mengidentifikasi harapan dan tingkat kepuasan pelanggan
- 2) Mampu mempertimbangkan perencanaan kualitas jasa pelayanan
- 3) Mampu memberikan rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan pelanggan
- 4) Mampu mengkomunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan

Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu menggunakan printer, computer dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

b. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

h. Soal Praktik

Skenario 1

Pada rapat evaluasi, ditemukan fakta-fakta yang dirasa akan menyebabkan penurunan pelanggan. Pimpinan rapat meminta seluruh staf untuk memberikan usul dan saran yang bersifat perbaikan atas kejadian tersebut

Buatlah dialog percakapan antara Saudara dan rekan kerja Saudara. Saudara berperan sebagai staf admin dan rekan Saudara berperan sebagai staf pimpinan. Dalam dialog tersebut Saudara Demonstrasikan dialog tersebut dan dokumentasikan dalam bentuk video

i. Instruksi Kerja

Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Identifikasi harapan dan tingkat kepuasan pelanggan
- 2) Pertimbangkan perencanaan kualitas jasa pelayanan
- 3) Berikan rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan pelanggan
- 4) Komunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan

c. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Identifikasi harapan dan tingkat kepuasan pelanggan	Menentukan kepuasan pelanggan		
2.	Pertimbangkan perencanaan kualitas jasa pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek tujuan pelayanan • Mengecek pedoman pelayanan 		
3.	Berikan rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan pelanggan	Menyiapkan pelayanan pelanggan		
4.	Komunikasikan pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan	Koordinasi dengan rekan kerja		

2. Lembar Instruksi Kerja (LIK)_2

- a. Unit Kompetensi : Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas
- b. Kode Unit : N.821100.046.01
- c. Elemen Kompetensi: Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan
- d. Waktu Penyelesaian : menit

Petunjuk:

Baca dan pelajari setiap langkah/instruksi kerja dibawah ini dengan cermat sebelum melaksanakan praktik.

- 1) Laksanakan pekerjaan sesuai dengan urutan proses yang sudah ditetapkan.
- 2) Seluruh proses kerja mengacu kepada SOP/WI/IK yang dipersyaratkan.
- 3) Waktu pengerjaan seluruh skenario: 1menit

Kerjakan setiap

- e. Capaian Unjuk Kerja:

Setelah menyelesaikan tugas membuat Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan peserta mampu:

- 1) Memantau/monitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja
- 2) Mencari umpan balik secara terus menerus
- 3) Memberikan bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan kepada rekan kerja.
- 4) Mendorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.
- 5) Membuat perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk Meningkatkan kualitas pelayanan
- 6) Memberikan informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan dalam kurun waktu tertentu

f. Daftar Alat/Mesin dan Bahan :

NO	NAMA BARANG	SPEKIFIKASI	KETERANGAN
A.	ALAT		
1.	Telepon/HP		
2.	Internet		
3.	Computer/laptop		
4.	Printer		
B.	BAHAN		
1.	ATK		
2.			
3.			

g. Indikator Unjuk Kerja (IUK):

- 1) Mampu memantau/monitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja
- 2) Mampu mencari umpan balik secara terus menerus
- 3) Mampu memberikan bantuan kepada rekan kerja.
- 4) Mampu mendorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.
- 5) Mampu membuat perbaikan pelayan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- 6) Mampu memberikan Informasi perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan

h. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja yang perlu dilakukan pada waktu melakukan praktik kerja ini adalah:

- 1) Bertindak berdasarkan sikap kerja yang sudah ditetapkan sehingga diperoleh hasil seperti yang diharapkan, jangan sampai terjadi kesalahan karena ketidak-telitian dan tidak taat asas.
- 2) Waktu menggunakan printer komputer dan alat lainnya mengikuti petunjuknya masing-masing yang sudah ditetapkan.

i. Standar Kinerja

- 1) Dikerjakan selesai tepat waktu, waktu yang digunakan tidak lebih dari yang ditetapkan.
- 2) Toleransi kesalahan 5% dari hasil yang harus dicapai, tetapi bukan pada kesalahan kegiatan kritis.

a. Soal Praktik

Skenario 2

Sebuah surat pesanan diterima oleh perusahaan beberapa hari yang lalu. Dalam surat tersebut, disampaikan bahwa barang yang dipesan diharapkan dapat diterima dalam beberapa hari ini. Setelah dilakukan pengecekan di gudang, ternyata stok barang tidak sesuai dengan jumlah pesanan. Pimpinan menghendaki agar pesanan tersebut dapat dipenuhi sesuai dengan waktu yang diharapkan. Beberapa orang diutus untuk membantu menyelesaikan masalah ini.

Buatlah dialog percakapan antara Saudara dan rekan kerja Saudara. Saudara berperan sebagai pimpinan dan rekan Saudara berperan sebagai staf Adminitrasi. Dalam dialog tersebut Saudara Demonstrasikan dialog tersebut dokumentasikan dalam bentuk vidio

j. Instruksi Kerja



Setelah membaca abstraksi nomor **h** selanjutnya ikuti instruksi kerja sebagai berikut:

- 1) Pantau/monitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja
- 2) Cari umpan balik secara terus menerus
- 3) Berikan bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan kepada rekan kerja.
- 4) Dorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.
- 5) Buatlah perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- 6) Berikan informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan dalam kurun waktu tertentu

k. Daftar Cek Unjuk Kerja Tugas I

NO	DAFTAR TUGAS/INSTRUKSI	POIN YANG DICEK	PENILAIAN	
			K	BK
1.	Pantau/monitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja	Mengecek pelayanan pelanggan		
2.	Cari umpan balik secara terus menerus	Menyiapkan catatan		
3.	Berikan bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan kepada rekan kerja	Siap dan selalu membantu rekan kerja		
4.	Dorong tanggung jawab pelayanan pelanggan dilakukan oleh rekan kerja.	Mencatat perubahan pesanan pelanggan		
5.	Buatlah perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan cepat dan tepat • Mengutamakan pelayanan pelanggan 		
6.	Berikan informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan dalam kurun waktu tertentu	Mencatat perubahan jasa pelayanan		

l. Lembar Cek Hasil

No.	ASPEK YANG DINILAI	STANDAR KEBERTERIMAAN	CEKLIS	
			K	BK
1.				
2.				
3.				
4.				

F. LAMPIRAN

1. Kamus Istilah

2. Referensi

- a. <https://www.kajianpustaka.com/2013/06/harapan-dan-kepuasan-pelanggan.html>
- b. <https://erinhudaya.wordpress.com/2014/02/13/bagaimana-menciptakan-jasa-layanan-yang-berkualitas/>
- c. <https://www.merdeka.com/gaya/6-cara-membangun-komunikasi-efektif-dengan-rekan-kerja.html>
- d. <https://galihyudhi.wordpress.com/2013/09/18/standar-pelayanan-sudahkah-sesuai-dengan-standar/>
- e. <https://www.playbookux.com/id/cara-teratas-mendapatkan-umpan-balik-pelanggan/>
- f. <https://www.mitologiinspira.com/membantu-adaptasi-karyawan-baru/>
- g. <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-10-cara-meningkatkan-kualitas-pelayanan-dalam-bisnis/>
- h. <https://binus.ac.id/malang/2017/01/pentingnya-mengelola-hubungan-dengan-pelanggan-dalam-bisnis/>

3. Unit Kompetensi

KODE UNIT : N.821100.046.01

JUDUL UNIT : **Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola pelayanan pelanggan berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<p>1. Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan</p>	<p>1.1 Informasi dengan penelitian informal dan fomal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan diidentifikasi.</p> <p>1.2 Perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan kualitas jasa pelayanan dipertimbangkan.</p> <p>1.3 Kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja diberikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>1.4 Pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan dikomunikasikan-</p>
<p>2. Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan</p>	<p>2.1 Standar pelayanan pelanggan di tempat kerja dipantau/monitor sesuai dengan SOP organisasi.</p> <p>2.2 Umpan balik dicari secara terus menerus.</p> <p>2.3 Bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan diberikan kepada rekan kerja.</p> <p>2.4 Tanggung jawab pelayanan pelanggan didorong untuk dilakukan oleh rekan kerja.</p> <p>2.5 Perbaikan pelayan dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p>2.6 Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan perubahan dalam jasa pelayanan diberikan dalam kurun waktu tertentu.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk mengelola pelayanan berkualitas kepada pelanggan pada seluruh sektor industri.
- 1.2 Khususnya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkaitan dalam mempromosikan hasil produksi atau pelayanan jasa unit kerja secara rutin.
- 1.3 Kebutuhan layanan pelanggan dapat berupa:
 - 1.3.1 Kebutuhan informasi tentang organisasi.
 - 1.3.2 Janji temu.
 - 1.3.3 Respon terhadap surat.
 - 1.3.4 Keluhan.
- 1.4 Kebutuhan layanan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Berbicara dengan pelanggan.
 - 1.4.2 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Telepon
 - 2.1.2 Komputer
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
(Tidak ada.)

4.2 Standard

4.2.1 SOP Organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, lisan, tertulis dan atau portofolio.
- 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 N.821100.044.02 Menerapkan Kerjasama dengan Kolega/ Pelanggan

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Konsep-konsep Pelayanan Prima dan prinsip-prinsip dasar pelayanan
- 3.1.2 Unsur-unsur dari pelayanan prima
- 3.1.3 Kualitas pelayanan prima

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Cara kerja dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan penggunaan bahasa dengan tata bahasa dalam bahasa Indonesia maupun asing
- 3.2.2 Cara menggunakan media komunikasi dengan pelanggan sesuai SOP



4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan memonitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja sesuai dengan SOP organisasi

5.2 Kemampuan membuat perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan