

# BISNIS RITEL

KELAS XI.PMS  
SMKN 6 PANDEGLANG

Elemen:

## CUSTOMER SERVICE

Sub Elemen:

### *SERVICE EXCELLENT* (PELAYANAN PRIMA)

---

**MOHAMAD EFENDI, S.E**  
Guru Produktif Pemasaran



# TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti rangkaian kegiatan pembelajaran, peserta didik mampu memahami pelayanan prima berdasarkan attention, attitude, dan action, serta melakukan dan mempraktikkan dalam internal sekolah dan eksternal sekolah melalui PKL yang dilakukan oleh siswa sesuai kompetensinya.



# BAHASAN MATERI

**PENGERTIAN PELAYANAN PRIMA**

**PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN  
*ATTENTION***

**PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN  
*ATTITUDE***

**PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN  
*ACTION***



# PENGERTIAN PELAYANAN PRIMA

Pelayanan prima adalah konsep pelayanan yang memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat secara maksimal, baik dalam hal kualitas, kecepatan, ketepatan, maupun kepuasan. Pelayanan prima menekankan pada standar pelayanan yang melebihi ekspektasi penerima layanan, dengan tujuan utama memberikan kepuasan pelanggan.





# CIRI-CIRI PELAYANAN PRIMA

## **SOPAN DAN RAMAH**

Pelayanan dilakukan dengan sikap ramah, penuh hormat, dan profesional

## **INFORMATIF**

Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami

## **SOLUTIF**

Memberikan solusi terbaik atas masalah atau kebutuhan pelanggan

## **RESPONSIF**

Cepat tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan pelanggan

## **CEPAT DAN EFISIEN**

Layanan diberikan dengan cepat dan tanpa mengorbankan kualitas.

# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ATTENTION*

Pelayanan prima berbasis *attention* (perhatian) adalah pendekatan pelayanan yang fokus pada memberikan perhatian penuh kepada pelanggan atau penerima layanan. Dalam konsep ini, perhatian yang tulus dan mendalam kepada setiap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan menjadi kunci utama.

Dengan pendekatan berbasis perhatian ini, pelayanan prima dapat meningkatkan loyalitas pelanggan karena mereka merasa dihargai secara pribadi dan diperlakukan dengan perhatian yang nyata.





# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ATTENTION*

Berikut adalah beberapa aspek penting dari pelayanan prima berdasarkan perhatian:

## 1. MENDENGARKAN DENGAN AKTIF

Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan saat mereka berbicara, memahami keluhan, pertanyaan, atau kebutuhan tanpa interupsi. Pelanggan merasa dihargai ketika mereka didengar dengan baik.

## 2. MEMAHAMI KEBUTUHAN SPESIFIK

Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan unik setiap pelanggan, bukan hanya mengikuti standar umum. Ini melibatkan pemahaman mendalam terhadap situasi dan keinginan pelanggan.





# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ATTENTION*

Berikut adalah beberapa aspek penting dari pelayanan prima berdasarkan perhatian:

## 3. EMPATI

Menunjukkan kepedulian terhadap perasaan dan situasi pelanggan. Pelayanan yang didasari empati akan membuat pelanggan merasa diperhatikan secara personal.

## 4. RESPONSIF DAN PROAKTIF

Tidak hanya merespons permintaan pelanggan, tetapi juga mengantisipasi kebutuhan mereka sebelum diminta. Ini menunjukkan perhatian penuh terhadap kepuasan pelanggan.





# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ATTENTION*

Berikut adalah beberapa aspek penting dari pelayanan prima berdasarkan perhatian:

## 5. KOMUNIKASI PERSONAL

Melibatkan sapaan yang personal dan perhatian terhadap detail kecil yang dapat membuat pelanggan merasa istimewa.

## 6. *FOLLOW-UP*

Menindaklanjuti layanan yang sudah diberikan untuk memastikan pelanggan benar-benar puas, dan jika ada masalah, cepat ditangani.





# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ATTITUDE*

Pelayanan prima berbasis *attitude* (sikap) adalah pelayanan yang mengutamakan sikap positif dan profesional dari penyedia layanan kepada pelanggan atau penerima layanan. Sikap yang baik dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan, meningkatkan kepercayaan, dan membuat pelanggan merasa dihargai.

Pelayanan prima berbasis sikap sangat penting karena pelanggan sering kali menilai suatu layanan berdasarkan cara mereka diperlakukan. Sikap yang baik, profesional, dan penuh perhatian dapat membangun hubungan jangka panjang yang positif dengan pelanggan.





# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ATTITUDE*

Berikut adalah beberapa elemen penting dari pelayanan prima berdasarkan sikap:



## SIKAP RAMAH DAN SOPAN

Petugas pelayanan harus bersikap ramah, penuh senyuman, serta menghormati pelanggan dengan tutur kata yang baik dan sopan. Sikap ini menciptakan suasana yang nyaman dan hangat bagi pelanggan.

1

2

## PROFESIONALISME

Menunjukkan sikap profesional dalam setiap interaksi. Ini mencakup menjaga etika, tidak terpengaruh oleh emosi pribadi, dan menyelesaikan tugas dengan serius dan tanggung jawab.

## KESABARAN

Sikap sabar sangat penting, terutama ketika menghadapi pelanggan yang mungkin frustrasi, marah, atau tidak jelas dalam menyampaikan keinginannya. Kesabaran membantu menciptakan hubungan yang positif.

3

4

## EMPATI

Memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan serta bersikap penuh perhatian terhadap situasi mereka. Sikap empati membuat pelanggan merasa didengar dan dipahami.



# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ATTITUDE*

Berikut adalah beberapa elemen penting dari pelayanan prima berdasarkan sikap:

## TANGGUNG JAWAB

Sikap tanggung jawab dalam menangani setiap masalah atau permintaan pelanggan dengan segera, dan tidak mengabaikan atau mengalihkan tugas kepada orang lain tanpa alasan yang jelas

5

6

## KEPERCAYAAN DIRI

Menunjukkan sikap percaya diri dalam memberikan pelayanan. Pelanggan cenderung merasa nyaman jika mereka dilayani oleh seseorang yang yakin dengan kemampuannya.

## INISIATIF

Bersikap proaktif dan tidak menunggu pelanggan untuk meminta bantuan. Memberikan solusi atau menawarkan bantuan tambahan menunjukkan sikap peduli dan perhatian lebih terhadap kebutuhan pelanggan.

7





# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ACTION*

Pelayanan prima berbasis action (tindakan) menekankan pada tindakan nyata dan responsif yang dilakukan untuk memberikan layanan yang cepat, efisien, dan efektif kepada pelanggan. Fokus dari pelayanan prima ini adalah bagaimana tindakan langsung dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Pelayanan prima yang berfokus pada tindakan mengutamakan actionable steps yang langsung dan tepat sasaran, sehingga menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Dengan menunjukkan tindakan nyata dan sigap, pelanggan merasa dihargai dan diutamakan.





# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ACTION*

Berikut adalah beberapa elemen penting dari pelayanan prima berdasarkan tindakan:

## 1. CEPAT TANGGAP

Tindakan yang segera dan tepat dalam merespons kebutuhan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa perusahaan atau petugas pelayanan menghargai waktu dan kepuasan pelanggan.



## 2. EFISIENSI DALAM PROSES

Melakukan tindakan yang tidak berbelit-belit, tetapi langsung menyelesaikan permasalahan atau kebutuhan pelanggan dengan langkah-langkah yang efektif dan efisien.



# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ACTION*

Berikut adalah beberapa elemen penting dari pelayanan prima berdasarkan tindakan:

## 3. KETEPATAN DALAM PENYELESAIAN MASALAH

Memberikan solusi yang tepat dan akurat berdasarkan kebutuhan pelanggan, serta memastikan masalah atau permintaan pelanggan ditangani dengan benar sejak awal.



## 4. INISIATIF DALAM BERTINDAK

Tidak hanya menunggu instruksi, tetapi secara proaktif mengambil tindakan untuk membantu pelanggan, seperti memberikan saran atau layanan tambahan yang bermanfaat tanpa harus diminta.



# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ACTION*

Berikut adalah beberapa elemen penting dari pelayanan prima berdasarkan tindakan:

## 5. TINDAKAN FOLLOW-UP

Melakukan tindak lanjut setelah layanan diberikan untuk memastikan pelanggan puas dengan hasilnya atau untuk mengetahui apakah ada masalah lain yang muncul.



## 6. KONSISTENSI DALAM LAYANAN

Melakukan tindakan yang konsisten setiap saat sehingga pelanggan dapat mengandalkan kualitas layanan yang diberikan. Tindakan konsisten membangun kepercayaan pelanggan.



# PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN *ACTION*

Berikut adalah beberapa elemen penting dari pelayanan prima berdasarkan tindakan:

## 7. TINDAKAN SOLUTIF DAN PREVENTIF

Selain menyelesaikan masalah yang ada, tindakan pelayanan juga harus bersifat preventif dengan mengantisipasi potensi masalah sebelum terjadi. Hal ini membuat pelanggan merasa aman dan diperhatikan.



## 8. PENYEDIAAN INFORMASI YANG JELAS

Memberikan tindakan berupa penjelasan yang jelas dan mudah dipahami tentang produk, layanan, atau proses yang terkait dengan kebutuhan pelanggan.





# TERIMA KASIH

