



Kementerian Pendidikan dan
Kebudayaan, Riset dan Teknologi

Ruang Lingkup *Customer Service*

Konsentrasi Keahlian Bisnis Ritel
Elemen: *Customer Service*

MOHAMAD EFENDI, S.E
Guru Produktif Pemasaran



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten
SMKN 6 Pandeglang



Kesepakatan Belajar

- 1 Hadir di kelas tepat waktu dan siap untuk belajar
- 2 Diperbolehkan menggunakan HP dengan syarat untuk belajar (memiliki kuota)
- 3 Ruangan kelas harus selalu dalam keadaan bersih (tidak ada sampah terlihat)
- 4 Bangku depan jangan dibiarkan kosong (yang paling belakang mengisi kekosongan di depan)
- 5 ???
- 6 ???
- 7 ???
- 8 ???

TUJUAN PEMBELAJARAN

1

Memahami ruang lingkup
customer service, standar
pelayanan, etika *customer*
service dan loyalitas
pelanggan.

2

Menerapkan prosedur
komunikasi pada pelayanan
pelanggan, *customer handling*
complain, dan *handling*

Materi Pembahasan

- 1 **Pengertian *Customer Service***
- 2 **Tugas *Customer Service***
- 3 **Skill yang Harus Dimiliki *Customer Service***
- 4 **Fungsi *Customer Service***
- 5 **Peran dan Dasar-dasar Pelayanan *Customer Service***
- 6 **Jenis-jenis *Customer Service***
- 7 **Elemen Penting dalam *Customer Service***
- 8 **Tips Memberikan *Customer Service* Terbaik**
- 9 **Prospek Karier *Customer Service***
- 10 **Melakukan *customer service***

Hakikat *Customer Service*

Customer service bukanlah hal yang asing dalam sebuah bisnis. Secara khusus, *customer service* yang baik juga adalah salah satu tuntutan utama dari *customer*.

Customer Service (CS) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/masalah yang sedang dihadapi. Seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.





Pertanyaan Pemantik?

1. Apa yang membuat customer service begitu penting?
2. Seberapa besar pengaruh customer service dalam kemajuan sebuah bisnis?

Pengertian *Customer Service*

Customer Service secara umum ialah setiap aktivitas yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pada *customer*, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan *customer*.

Customer Service Secara Etimologis

Pelayanan (*service*) secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (**Dahlan, dkk.**) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Haksever, et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

Menurut **Edvardsson, et al** (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Pelanggan (*customer*) secara etimologis, menurut **Institute of Customer** adalah "A customer is somebody who receives customer service from a service deliverer." (Pelanggan adalah seseorang yang menerima pelayanan dari pemberi pelayanan)



***Customer Service* secara Terminologi**



Menurut Kasmir (2003, 216)

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.



Menurut Philip Kotler (2002, 143)

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk secara fisik.



Menurut businesscasesstudies.co.uk

Customer service merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebelum, selama, dan setelah membeli dan menggunakan barang dan jasa.



Turban, et al. (2002)

Customer Service adalah jumlah total dari apa yang organisasi lakukan untuk memenuhi harapan pelanggan dan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Tugas Customer Service

Tugas customer service pada dasarnya adalah menjadi jembatan antara pelanggan dan perusahaan. CS adalah citra bagi perusahaan tempatnya bekerja. Itu sebabnya CS wajib untuk menjaga nama baik perusahaan.

Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan



Seorang *customer service* harus bisa membangun hubungan yang baik dengan pelanggan perusahaan tempatnya bekerja. Caranya dengan memberikan pelayanan yang ramah dan maksimal. CS harus bisa memberikan kesan positif, karena itu akan menjadi cerminan perusahaan tersebut di mata pelanggan. CS harus bisa memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.

Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen



Selain memberikan informasi, CS juga bertugas membantu pelanggan yang mengalami kendala yang berhubungan dengan produk atau jasa perusahaan tersebut. Customer service harus mampu mencari solusi terbaik bagi kendala yang dialami pelanggan. Hal ini penting demi membangun hubungan kepercayaan yang berkelanjutan. Biar pelanggan balik lagi.

Memahami produk / jasa yang ditawarkan perusahaan



Customer Service wajib memiliki product knowledge yang luas. Seorang CS harus menguasai segala seluk-beluk produk atau jasa yang perusahaannya tawarkan kepada pelanggan.

Menjual produk atau jasa



Tak hanya menjawab pertanyaan dan menyelesaikan keluhan pelanggan, di beberapa perusahaan CS juga bertugas menjual produk atau jasa yang ditawarkan. Customer Service bisa memanfaatkan momen yang baik ketika sudah menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan dengan menawarkan pilihan produk atau jasa lain.

Mengurus administrasi



Selain berhubungan dengan pelanggan, CS juga harus mengurus tugas administrasi. Etika menjawab pertanyaan atau komplain dari pelanggan CS akan mencatatnya. CS juga harus mengurus berbagai kelengkapan data yang dibutuhkan seperti formulir dan dokumen lainnya yang diperlukan oleh pelanggan.

Job Description Customer Service

1. Merekrut pelanggan potensial dengan cara merekomendasikan barang atau jasa dan menjelaskan bagaimana produk perusahaan dapat menguntungkan mereka.
2. Menjawab pertanyaan apa pun yang mungkin dimiliki pelanggan tentang produk dan layanan perusahaan.
3. Membantu pelanggan membuat akun baru dan mencatat informasi akun dalam bentuk tertulis atau digital.
4. Mendengarkan keluhan pelanggan agar dapat mengidentifikasi penyebab masalah.
5. Memberikan tanggapan yang tepat untuk masalah pelanggan dan berusaha menyelesaikannya dengan cepat dan tepat.
6. Menyampaikan kasus ke manajemen apabila diperlukan untuk penyelesaian.
7. Mengelola dan memperbarui informasi akun keuangan secara rutin menggunakan software tertentu.
8. Mengantisipasi kebutuhan pelanggan, menindaklanjuti keluhan pelanggan sebelumnya untuk menawarkan pemesanan ulang, layanan tambahan, atau solusi lainnya.



Skill yang Harus Dimiliki *Customer Service*

Seorang customer service memiliki peran yang sangat penting di perusahaan, karena mereka menjadi orang pertama yang berhadapan dengan pelanggan yang memiliki keluhan atau pertanyaan. Berikut ini adalah skill yang dikuasai oleh seorang Customer Service:

✓ **Komunikasi**

Saat ada pelanggan yang memberikan pertanyaan, CS harus bisa memberikan jawaban dengan bahasa yang mudah dipahami. Setiap kata harus dipilih secara tepat agar pelanggan bisa segera mengerti maksud dari penjelasan yang disampaikan.

✓ **Adaptasi**

Tidak jarang seorang CS harus dihadapkan dengan segala permasalahan baru yang dimiliki oleh pelanggan. Oleh karena itu, CS harus bisa beradaptasi dengan segala keadaan dan tidak boleh hanya tergantung pada script saja.

✓ **Empati**

Empati merupakan perilaku yang memungkinkan untuk bekerja sama dengan orang lain. Rasa empati bisa membantu mengetahui apa yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga lebih mudah untuk mencari jalan keluarnya dan memberikan layanan yang terbaik.

✓ **Berpikir Cepat**

Saat menghadapi keluhan, seorang CS harus dapat berpikir cepat. CS harus bisa menentukan langkah dan penyelesaian masalah yang diajukan dalam waktu singkat.

✓ **Patience (Kesabaran)**

Tidak semua orang bisa bersabar saat menghadapi begitu banyak pelanggan yang memiliki segudang pertanyaan atau keluhan. *Customer service* harus bisa terus bersabar saat menghadapi berbagai jenis pelanggan, terutama saat ada pelanggan yang keras kepala dan susah dijelaskan.

✓ **Product Knowledge (Pengetahuan Produk)**

Seorang CS yang profesional harus memiliki pengetahuan mendalam terkait produk perusahaannya. Jika tidak, akan sulit untuk membantu permasalahan yang diajukan oleh pelanggan.

Skill yang Harus Dimiliki *Customer Service*

✓ **Pembawaan yang Positif**

Seorang pelanggan yang butuh bantuan, tentu akan kesal saat bertemu dengan CS yang tidak ramah. Untuk itu, seorang CS harus bisa bersikap positif agar pelanggan bisa nyaman bercerita soal masalahnya. Misalnya, murah senyum, berkata sopan dan lembut, serta proaktif menawarkan bantuan.

✓ **Kemampuan Persuasif**

Seringkali juga CS dihubungi untuk menanyakan produk perusahaan. Saat inilah kemampuan persuasif diperlukan untuk membantu meyakinkan pelanggan yang potensial.

✓ **Memahami Masalah Teknis**

Seorang CS perlu memiliki pemahaman teknis terkait produk / jasa yang dijual oleh perusahaan, sehingga akan memudahkan CS dalam melakukan penanganan masalah agar lebih mudah dan cepat.

✓ **Manajemen Waktu**

Biasanya, durasi waktu untuk layanan CS sangat terbatas. Saat pelanggan selesai mengajukan komplain, seorang CS harus bisa segera menanggapi dan memberikan solusi. Maka, manajemen waktu dibutuhkan agar penyelesaiannya lebih efektif.

✓ **Problem Solving (Pemecahan Masalah)**

Tidak jarang, CS akan menerima *feedback* dari pelanggan berupa permasalahan atau komplain. Saat menerima komplain, CS harus bisa memberikan solusi tepat untuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.

✓ **Kegigihan**

Etos kerja yang baik serta kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati adalah elemen utama saat CS memberikan pelayanan langsung. Artinya, seorang CS selain harus mematuhi prosedur,, juga harus berusaha sebaik mungkin dengan sepenuh hati mendengarkan dan membantu pelanggan.

✓ **Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional)**

CS yang baik tahu bagaimana cara memahami pelanggan. Tidak terlalu diambil hati, namun juga memahami apa yang terjadi. Hal ini akan membantu CS membangun komunikasi yang baik serta tidak kehilangan empatinya kepada Pelanggan.

✓ **Terus Belajar**

Belajar tentang produk perusahaan, bagaimana melakukan komunikasi yang baik, belajar dari kesalahan, dan lain sebagainya. Terus belajar, baik dari pengalaman maupun untuk kemampuan baru akan membantu menjadi CS yang profesional.

Fungsi *Customer Service*



Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis, CS mempunyai fungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan. Tamu di sini bisa siapa saja, entah itu pelanggan, calon pelanggan, *supplier*, atau pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini CS harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.



Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman*, fungsi CS yaitu sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi (permohonan) yang diajukan oleh pelanggan atau calon pelanggan. Permohonan mulai dari mengisi formulir sampai dengan kelengkapan data yang dibutuhkan atau dipersyaratkan.



Sebagai Salesman

Sebagai *salesman*, CS adalah seorang yang menjual produk kepada pelanggan atau calon pelanggan. Dalam hal ini, CS harus bisa menjelaskan sesuatu yang berkaitan dengan produk. Tujuannya yaitu supaya pelanggan atau calon pelanggan tertarik hingga akhirnya membeli. Dalam fungsi ini, CS juga sekaligus sebagai pelaksana *cross selling* terhadap pelanggan.



Sebagai *Customer Relation Officer*

Sebagai *customer relation officer*, tugas CS sebagai orang yang bisa membina hubungan baik dengan semua pelanggan, termasuk untuk membujuk atau merayu supaya pelanggan bertahan, tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan jika menghadapi masalah.



Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, CS adalah sebuah penghubung antara perusahaan dengan pelanggan atau pihak lain yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini, fungsi CS yaitu untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan.



Peran *Customer Service*

Peran seorang customer service, yaitu memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen terkait produk atau layanan yang ditawarkan. Customer service menjadi perwakilan perusahaan Anda yang langsung berinteraksi dengan pelanggan. Sehingga mereka harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas, ramah, dan profesional. Melalui komunikasi yang efektif, agen dapat membantu pelanggan memahami produk atau layanan yang ditawarkan, memilih opsi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, dan memberikan solusi yang memuaskan saat pelanggan menghadapi masalah.

Selain itu, peran customer service juga berfokus pada meningkatkan kepuasan pelanggan. Mereka siap melayani pelanggan dengan penuh perhatian dan kepedulian. Customer service harus mampu mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memberikan solusi yang tepat waktu dan efektif. Mereka juga dapat membantu pelanggan dalam mengatasi hambatan atau kesulitan yang mungkin muncul.

Dasar-dasar Pelayanan *Customer Service*

✓ Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih

✓ Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum

✓ Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah

✓ Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan

✓ Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan

✓ Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

✓ Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

✓ Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan

✓ Jangan menyela atau memotong pembicaraan

✓ Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan

✓ Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani

Jenis-jenis *Customer Service* Berdasarkan Teknis Operasional



Live Answering Services
(Layanan Panggilan
Telepon secara Langsung)



Live Chat Services
(Layanan Chat secara
Langsung)



Interactive Voice Response
(Layanan Respon Suara
secara Interaktif)



Email Service
(Layanan Pelanggan
melalui Email)

Jenis-jenis *Customer Service* Berdasarkan Tugasnya



Frontliner

(customer service tatap muka)



CS Inbound

(CS yang tidak bertemu langsung dengan pelanggan)



CS Outbound

(CS yang bertugas menghubungi pelanggan)



CS Online Shop

(CS yang bertugas pada *online shop*)

Elemen Penting dalam *Customer Service*



Respect

Perasaan menghormati pelanggan adalah hal paling utama yang harus dimiliki oleh customer service. Anda dapat menggunakan kata-kata seperti maaf, tolong, dan terima kasih.



Understand

Memahami, mengidentifikasi, dan mengantisipasi setiap kebutuhan pelanggan.



Listen

Dengarkan setiap masalah atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Jangan lupa untuk mencatat saran-saran yang relevan dengan perusahaan.



Responsive

Menjadi customer service yang baik mengharuskan Anda untuk menjadi responsif atas segala pertanyaan dan keluhan yang masuk. Berikanlah jawaban yang solutif agar pelanggan dapat menyelesaikan masalahnya.



Service

Melayani dapat diartikan dengan menepati janji. Banyak pelanggan yang marahmarah dan tidak sabaran, namun sebagai customer service yang baik, Anda harus tetap melayani.

Tips Memberikan *Customer Service* Terbaik

Cepat tanggap pada setiap masalah

Kemudahan pelanggan menyelesaikan masalah dilihat dari kecepatan para CS menanggapi. Pasalnya, pelanggan selalu menginginkan solusi yang cepat dan tepat atas permasalahan mereka.



Menggunakan bahasa yang sopan

Biasakanlah berbahasa yang sopan dan positif. Biasanya, pelanggan akan lebih berbesar hati bila cara penyampaian opsi lainnya oleh CS lembut dan sopan.



Jangan mengumbar janji yang tidak bisa ditepati

Jika Anda menjadi seorang CS, hindari memberikan janji-janji palsu terhadap pelanggan agar tidak mencoreng nama baik perusahaan.



Memiliki *product knowledge*

Yakinkan pelanggan dengan memberikan informasi produk perusahaan dengan rinci dan jelas. Dengan begitu, akan lebih mudah bagi tim *sales* untuk melakukan pendekatan kepada pihak pelanggan.



Lakukan *follow-up* walaupun masalah telah selesai

Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak dengan bantuan dan layanan yang diberikan.



Prospek Karier *Customer Service*

1

Entry level

Seorang CS akan memulai kariernya di entry-level sebagai seorang **CS representative** atau **associate**. Media yang digunakan ketika berhubungan dengan konsumen dapat melalui telepon, *chat box*, email, hingga media sosial.

2

Mid-level

1. **Customer service specialist**, CS yang memiliki keahlian dalam produk atau layanan yang diberikan perusahaan.
2. **Product expert**, menangani kasus yang tidak normal seperti *major bug*, *glitch*, dan kekurangan produk lain yang bersifat fatal sehingga tidak bisa ditangani oleh CS *representative*.
3. **Implementation specialist**, bertugas untuk bekerja dengan konsumen dan memastikan mereka mendapatkan pengalaman positif dengan produk yang ditawarkan.

3

Managerial

Pada tingkatan ini, CS akan membantu seluruh tim atau departemen dalam memberikan *training*, membuat *goals*, dan meningkatkan efisiensi operasional.

1. **Customer success manager**, bekerja secara langsung dengan konsumen sebagai *partner*.
2. **Customer service manager**, memimpin tim CS untuk merekrut dan melatih CS *representative* baru serta menjawab pertanyaan mereka seputar pekerjaannya.
3. **Customer service operations manager**, bertanggung jawab untuk operasional dan efisiensi keseluruhan dalam departemen CS perusahaan.

4

Executive-level

Dalam bidang karier CS pada tingkat eksekutif dapat menjalankan visi, misi, dan bertanggung jawab terhadap strategi, komunikasi, serta pengalamannya.

1. **Chief customer officer (CCO)**, bekerja sama dengan jajaran eksekutif lainnya dan memimpin tim CS di perusahaan.
2. **Director of customer experience**, bertanggung jawab untuk merancang strategi, membuat perencanaan, dan mengeksekusinya pada tim CS.



Melakukan *Customer Service*

1

Manfaatkan Media Sosial

Bangunlah interaksi yang baik dan berikan respon secepat mungkin di media sosial. Pelanggan akan merasa malas untuk membeli dari perusahaan yang tidak menanggapi keluhan mereka di media sosial.

2

Lakukan Survei Kepuasan Pelanggan

Survei mengenai kepuasan pelanggan bisa dilakukan setelah penjualan atau mengeluarkan produk baru. Feedback dari pelanggan akan memberikan informasi mengenai apa saja kekurangan dan kelebihan dari produk atau pelayanan yang sudah diberikan, serta bagaimana membuat pelanggan merasa tetap puas sehingga menjadi pelanggan setia.

3

Tawarkan Pengembalian Barang yang Mudah dan Cepat

Dalam berbelanja *online*, tidak jarang barang yang datang ternyata tidak cocok atau tidak sesuai harapan. Bisa jadi karena pembeli tidak teliti sebelum membeli, atau keteledoran dari pihak penjual yang mengirim barang yang salah. Pembeli mungkin ingin menukar barang yang tidak sesuai itu dengan barang lain atau uang kembali. Dengan mempermudah proses pengembalian, tentunya kamu sudah meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

4

Kirimkan Barang Sesegera Mungkin

Sebisa mungkin setelah pelanggan mengonfirmasi pembayarannya, segera siapkan pengemasan barang dan jangan membuat mereka harus menunggu lama untuk mendapat barang yang mereka idam-idamkan. Berikan alasan yang jelas dan jujur kalau kamu terpaksa menunda proses pengiriman. Barang yang diproses sangat lama tanpa alasan yang jelas akan membuat pelanggan kapok berbelanja di toko online kamu.

5

Gunakan *Customer Service Tools*

Sekarang, semakin banyak toko online yang menggunakan *CS tools* demi membangun interaksi yang lebih baik dengan pelanggannya. Teknologi ini juga memudahkan pelanggan untuk mendapat informasi lebih banyak tentang produk yang kamu jual dan membuat website toko online kamu semakin sering dikunjungi.



Customer Service Tools Online



Live Chat

Menambahkan fitur live chat pada website toko online kamu adalah pilihan tepat untuk memberikan pengalaman online yang bagus bagi pelanggan. Live chat tidak hanya dapat digunakan sebagai sarana berkomunikasi dengan pelanggan, tetapi juga bisa digunakan untuk menggiring pelanggan untuk membeli produk kamu.



Aplikasi Mobile

Membuat aplikasi mobile untuk toko online kamu akan memberi kemudahan pelanggan dalam berbelanja. Buatlah aplikasi yang ringan dan mudah diakses.



**Kementerian Pendidikan dan
Kebudayaan, Riset dan Teknologi**

Terima Kasih



**Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten
SMKN 6 Pandeglang**

