



MODUL

PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN
M.702093.013.01



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS
DIREKTORAT BINA STANDARDISASI KOMPETENSI DAN PELATIHAN KERJA
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 51 Lt. 6.A Jakarta Selatan
2019

KATA PENGANTAR

Modul Pelatihan Berbasis Kompetensi merupakan salah satu media pembelajaran yang dapat digunakan sebagai media transformasi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja kepada peserta pelatihan untuk mencapai kompetensi tertentu berdasarkan program pelatihan yang mengacu kepada Standar Kompetensi.

Modul pelatihan ini berorientasi kepada Pelatihan Berbasis Kompetensi (*Competence Based Training*) diformulasikan menjadi 3 (tiga) buku, yaitu Buku Informasi, Buku Kerja dan Buku Penilaian sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam penggunaannya sebagai referensi dalam media pembelajaran bagi peserta pelatihan dan instruktur, agar pelaksanaan pelatihan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk memenuhi kebutuhan pelatihan berbasis kompetensi tersebut, maka disusunlah modul pelatihan berbasis kompetensi dengan judul "**Mengukur Kepuasan Pelanggan**".

Kami berharap modul pelatihan berbasis kompetensi ini dapat membantu para instruktur dan peserta pelatihan menjadi media yang efektif dalam proses pelatihan berbasis kompetensi baik yang diselenggarakan oleh lembaga pelatihan milik pemerintah maupun milik swasta guna menghasilkan luaran pelatihan yang kompeten sesuai standar kompetensi kerja. Untuk lembaga pelatihan kerja yang menyelenggarakan pelatihan berbasis kompetensi yang salah satu unit kompetensinya "**Mengukur Kepuasan Pelanggan**" kiranya dapat menggunakan modul ini sebagai media pelatihan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan tuntunan kepada kita semua dalam melakukan berbagai upaya untuk menunjang proses pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi guna menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing tinggi sesuai kebutuhan pasar kerja baik nasional maupun global.

Jakarta, Juli 2019

Direktur
Bina Standardisasi Kompetensi
dan Pelatihan Kerja



Drs. Sukiyo, M. M.Pd
NIP. 19591006 198612 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
ACUAN STANDAR KOMPETENSI KERJA DAN SILABUS PELATIHAN	4
A. Acuan Standar Kompetensi Kerja	4
B. Kemampuan yang Harus Dimiliki Sebelumnya	6
C. Silabus Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK)	7
LAMPIRAN	10
1. BUKU INFORMASI	10
2. BUKU KERJA	10
3. BUKU PENILAIAN	10

ACUAN STANDAR KOMPETENSI KERJA DAN SILABUS PELATIHAN

A. Acuan Standar Kompetensi Kerja

Materi modul pelatihan ini mengacu pada unit kompetensi terkait yang disalin dari Standar Kompetensi Kerja Golongan Pokok Aktivitas Kantor Pusat Dan Konsultasi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) dengan uraian sebagai berikut:

KODE UNIT : M.702093.013.01

JUDUL UNIT : Mengukur Kepuasan Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengukur kepuasan pelanggan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun indikator kepuasan pelanggan	<p>1.1 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diidentifikasi berdasarkan kebutuhan dan keluhan pelanggan.</p> <p>1.2 Hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ditetapkan sebagai indikator kepuasan pelanggan.</p> <p>1.3 Indikator kepuasan pelanggan disusun sebagai pedoman pengukuran kepuasan pelanggan.</p>
2. Menilai kepuasan pelanggan	<p>2.1 Dokumen keluhan pelanggan dan umpan baliknya dianalisis.</p> <p>2.2 Mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan ditentukan dengan merujuk pada indikator kepuasan pelanggan.</p> <p>2.3 Hasil analisis dikelompokkan berdasarkan indikator kepuasan pelanggan.</p> <p>2.4 Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan hasil analisis.</p> <p>2.5 Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan didokumentasikan.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk menyusun indikator kepuasan pelanggan dan menilai kepuasan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data

- 2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 ATK

- 2.2.2 Bahan dan informasi terkait kepuasan pelanggan (misalnya kuesioner kepuasan pelanggan)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan

4.2 Standar

- 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di workshop dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.2.1 Standar indikator pengukuran kepuasan pelanggan

3.2.2 Teknik metode statistik

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menganalisis indikator kepuasan pelanggan

3.2.2 Menilai kepuasan pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Cepat

4.3 Tepat

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menyusun faktor-faktor yang dapat
mempengaruhi kepuasan pelanggan

B. Kemampuan yang Harus Dimiliki Sebelumnya

Ada pun kemampuan yang harus dimiliki sebelumnya sebagai
berikut:

Tidak ada

C. Silabus Pelatihan

Judul Unit Kompetensi : **Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Kode Unit Kompetensi : **M.702093.013.01**

Deskripsi Unit Kompetensi : **Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengukur kepuasan pelanggan**

Perkiraan Waktu Pelatihan : **16 Jp @ 45 Menit**

Tabel Silabus Unit Kompetensi :

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Pengeta- huan	Keteram- pilan
1. Menyusun indikator kepuasan pelanggan	1.1 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diidentifikasi berdasarkan kebutuhan dan keluhan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan kepuasan pelanggan Dapat menjelaskan kebutuhan dan keluhan pelanggan Dapat menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan kebutuhan dan keluhan Mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan kebutuhan dan keluhan pelanggan Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian kepuasan pelanggan Pengertian kebutuhan dan keluhan pelanggan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan kebutuhan dan keluhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 	1 JP	1 JP

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Pengeta- huan	Keteram- pilan
	1.2 Hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ditetapkan sebagai indikator kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan standar indikator kepuasan pelanggan Mampu menetapkan hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai indikator kepuasan pelanggan Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Standar indikator kepuasan pelanggan 	Menetapkan hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai indikator kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 		
	1.3 Indikator kepuasan pelanggan disusun sebagai pedoman pengukuran kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan pengertian pengukuran kepuasan pelanggan Dapat menjelaskan teknik pelaporan pengukuran kepuasan pelanggan Mampu menyusun indikator kepuasan pelanggan sebagai pedoman pengukuran kepuasan pelanggan. Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian pengukuran kepuasan pelanggan Teknik pelaporan pengukuran kepuasan pelanggan 	Menyusun indikator kepuasan pelanggan sebagai pedoman pengukuran kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 	1 JP	1 JP
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- tahuan	Keteram- pilan
2. Menilai kepuasan pelanggan	2.1 Dokumen keluhan pelanggan dan umpan baliknya dianalisis	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan proses penanganan keluhan pelanggan Mampu menganalisis dokumen keluhan pelanggan dan umpan baliknya Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Proses penanganan keluhan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Menganalisis dokumen keluhan pelanggan dan umpan baliknya 	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 	1 JP	1 JP
	2.2 Mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan ditentukan dengan merujuk pada indikator kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan metode pengukuran kepuasan pelanggan Dapat menjelaskan strategi pengukuran kepuasan pelanggan Mampu menentukan mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Metode pengukuran kepuasan pelanggan Strategi pengukuran kepuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Menentukan mekanisme pengukuran pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 	1 JP	1 JP
	2.3 Hasil analisis dikelompokkan berdasarkan indikator kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan hasil analisis berdasarkan indikator kepuasan pelanggan Mampu mengelompokkan hasil analisis berdasarkan indikator kepuasan pelanggan Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Teknik metode statistik sederhana 	<ul style="list-style-type: none"> Mengelompokkan hasil analisis berdasarkan indikator kepuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 	1 JP	1 JP

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	2.4 Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan hasil analisis	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan alat pengukuran kepuasan pelanggan Mampu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Alat pengukuran kepuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis 	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 	1 JP	1 JP
	2.5 Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan didokumentasikan	<ul style="list-style-type: none"> Dapat menjelaskan cara meningkatkan kepuasan pelanggan Dapat menjelaskan tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan Mampu mendokumentasikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan Harus cermat, cepat dan tepat 	<ul style="list-style-type: none"> Cara meningkatkan kepuasan pelanggan Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Mendokumentasikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Cermat Cepat Tepat 	1 JP	1 JP
Asesmen							

LAMPIRAN

1. BUKU INFORMASI
2. BUKU KERJA
3. BUKU PENILAIAN