



# SMK NEGERI 20 CILANDAK JAKARTA

**MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN**

**KELAS XII/5**



KD

## 1. Mendiskripsikan Pelayanan Prima

### INDIKATOR

- 1.1 Mampu menjelaskan pengertian pelayanan prima
- 1.2 Mampu mengidentifikasi Konsep Pelayanan Prima berdasarkan A3
- 1.3 Mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima di unit kerja sesuai SOP

### Materi Pembelajaran

- Pengertian pelayanan prima
- Konsep pelayanan Prima berdasarkan konsep A3
- Prinsip-prinsip Pelayanan Prima

### Kegiatan Pembelajaran

- Menjelaskan pengertian pelayanan prima
- Menjelaskan konsep-konsep pelayanan prima berdasarkan A3
- Menjelaskan Prinsip-prinsip Pelayanan Prima



Pelayanan Prima adalah pelayanan yang ditujukan kepada pembeli potensial (calon pembeli) dan kepada pelanggan tetap. Pelayanan Prima sebagai faktor kunci bagi keberhasilan setiap usaha.

## KONSEP PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN A3

### PENDEKATAN/KONSEP A3







## PENDEKATAN/KONSEP SIKAP

Penampilan yg sopan dan serasi

Sikap menghargai

Berpikiran positif, sehat dan logis

## Pendekatan/Konsep Perhatian

Mendengarkan & memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan

Mengamati & menghargai perilaku para pelanggan

Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan

## PENDEKATAN/KONSEP TINDAKAN

Mencatat setiap pesanan pelanggan

Mencatat Kebutuhan Pelanggan

Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan

Mewujudkan kebutuhan pelanggan

Menyatakan terima kasih dng harapan pelanggan mau kembali



# Prinsip-prinsip Pelayanan Prima



Memuaskan Pelanggan.

Tidak ada keluhan pelanggan.

Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan pelanggan

Mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

Dengan melihat kepada hal diatas, ada 3 (tiga) hal yang dapat ditarik sebagai perkiraan (Porcasting) terhadap pelayanan yang mengacu kepada kepuasan pelanggan, antara lain :

- Kalau kinerja Unsur Pelayan dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.
- Kalau kinerja Unsur Pelayanan sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.
- Kalau kinerja Unsur Pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas.



KD

## 2. Mengidentifikasi Pelanggan dan Kebutuhannya

### INDIKATOR

- 2.1 Mampu mengidentifikasi pengertian informasi dengan benar
- 2.2 Mampu menyebutkan teknik pengumpulan informasi
- 2.3 Mampu menjelaskan teknik mengelola informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- 2.4 Mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan untuk memberikan pelayanan
- 2.5 Mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi untuk menemukan kebutuhan pelanggan

### MATERI

- Pengertian informasi
- Teknik pengumpulan informasi
- Teknik pengelolaan informasi
- Pengertian pelanggan & kebutuhannya
- Teknik mendapatkan umpan balik tentang informasi yang diterima sesuai kebutuhan organisasi

### Kegiatan Pembelajaran

- Menjelaskan pengertian informasi
- Menjelaskan teknik pengumpulan informasi
- Menjelaskan teknik pengelolaan informasi
- Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
- Menjelaskan teknik mendapatkan umpan balik sesuai kebutuhan organisasi





**Informasi** adalah pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi .



# Mengelola Informasi



**Memilah Data;**  
aktual, terpercaya,  
akurat, dan  
uptodate.

**Menyimpan Data;**  
pengarsipan secara  
sistematis.

**Memilah Data**

Data informasi yang  
langsung dapat  
ditampilkan

Data informasi yang  
harus diolah dulu,  
baru bisa ditampilkan  
sebagai data baru



# Pengertian Pelanggan



**PELANGGAN**



Orang atau instansi/lembaga yang melakukan pembelian produk, baik barang maupun jasa secara berulang-ulang.

**CALON  
PELANGGAN**



Seorang yang membeli suatu barang atau jasa karena ingin mencoba atau karena merupakan alternatif. Jadi mereka masih dalam tahap berpikir. (Akan jadi pelanggan apabila si penjual pandai menawarkan barang yang dijualnya)



# **KEBUTUHAN PELANGGAN**

**KEBUTUHAN  
PRAKTIS**

**KEBUTUHAN  
FISIK**

**KEBUTUHAN  
EMOSIONAL**



**MACAM-MACAM  
RESPON/UMPAN  
BALIK**  
*Dalam*  
**KOMUNIKASI**

UMPAN BALIK  
POSITIF

UMPAN  
BALIK  
NEGATIF

UMPAN  
BALIK  
NETRAL

UMPAN BALIK  
ZERO/KOSONG





## **TEKNIK-TEKNIK mendapatkan RESPON/UMPAN BALIK**

**Sebar survei dan  
kuesioner.**

**Buat komunitas  
khusus pengguna  
produk anda.**

**Berikan berbagai  
produk secara gratis  
pada beberapa  
pelanggan.**

**Jaga hubungan  
dengan semua  
pelanggan anda.**

**Permudah cara  
pelanggan  
menghubungi  
anda.**

**Hubungi  
pelanggan saat  
mereka ulang  
tahun atau  
liburan.**

**INDIKATOR**

- 3.1 Mampu mengidentifikasi kebutuhan pelayanan prima secara efektif dan efisien sesuai SOP
- 3.2 Mampu mengidentifikasi jenis-jenis harapan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- 3.3 Mampu menangani ketidakpuasan pelanggan secara tepat waktu dalam mengambil tindakan pemecahannya (Solusi)
- 3.4 Mampu membangun hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- 3.5 Mampu mempraktekkan kegiatan pelayanan prima kepada pelanggan

**MATERI**

- Kebutuhan-kebutuhan pelanggan
- Jenis-jenis harapan pelanggan
- Tindakan penanganan (solusi) ketidakpuasan pelanggan
- Pengembangan hubungan dengan pelanggan
- Kualitas pelayanan kepada pelanggan

**KEGIATAN  
PEMBELAJARAN**

- Menjelaskan kebutuhan pelanggan
- Menjelaskan jenis-jenis harapan pelanggan
- Mengidentifikasi cara-cara penanganan ketidakpuasan pelanggan
- Menjelaskan cara-cara/strategi pengembangan hubungan dengan pelanggan.







# Harapan Pelanggan

## Pelanggan Internal

- Kebersamaan & Kerja sama
- Imbalan
- Kualitas Kerja
- Struktur, sistem & prosedur kerja yang efisien

## Pelanggan Eksternal

- Kualitas pelayanan Yg baik
- Informasi yg jujur & benar
- Kemudahan dlm memperoleh jasa
- Pelayanan Purna Jual/perawatan
- Mendapat harga yg layak

## KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan  
merasa  
mendapatkan  
value dari  
pemasokatau  
penjual

Pelanggan akan  
berbagi  
kepuasan rasa  
dengan penjual  
dan dengan  
pelanggan lain.

Pelanggan sebagai  
persepsi terhadap  
produk/jasa yg  
telah memenuhi  
harapan



## PENTINYA KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan  
siap bayar  
mahal

Biaya  
pemasaran  
jauh lebih  
efektif

Pelanggan  
penyebarnya  
promosi dari  
mulut ke  
mulut yg baik





## Kerjasama dengan pelanggan

"Pelanggan adalah raja" yang harus diistimewakan, harus diberi prioritas (hak didahulukan), harus dilayani sebaik-baiknya, agar supaya segala usaha yang dilakukan oleh kantor bisa tercapai melalui kerjasama yang baik dengan pelanggan.

Ada 3  
macam  
pelanggan

Pelanggan  
Perorangan

Pelanggan  
Kolektif

Pelanggan  
Kantoran