

Minggu 10



Kompetensi

Mahasiswa mampu mendeskripsikan membina hubungan baik dengan publik eksternal (*customer relations*).

Membina Hubungan Baik Dengan Publik Eksternal

2

Siapa Customer...

- Orang yang paling penting dalam perusahaan
- *Customer* tidak tergantung pada perusahaan, tapi perusahaan yang bergantung padanya
- *Customer* tidak pernah mengganggu pekerjaan kita, karena *customer* adalah tujuan dari pekerjaan kita
- Kita tidak melakukan yang baik dengan melayani *customer*, tapi justru *customer*lah yang memberi kesempatan kepada kita untuk dapat melayaninya

3

Siapa Customer...

- Tidak seorangpun dapat menang apabila berargumentasi dengan *customer*, sebab *customer* adalah orang yang membawa kita kepada pemenuhan kebutuhannya.
- Oleh karena itu, adalah pekerjaan kita untuk dapat memperlakukan *customer* yang menguntungkan bagi *customer* dan juga perusahaan kita.

4

Alasan2 Customer PERGI



• Pelayanan Buruk	68%
• Produk jelek	14%
• Kompetitor	9%
• Perubahan Mitra Bisnis	5%
• Tidak ada Alasan	3%
• Meninggal Dunia	1%

5

Service Quality Gaps

- Gap 1 : Tidak tahu apa Harapan Pelanggan
- Gap 2 : Tidak direncanakan Standar Pelayanan yang Benar
- Gap 3 : Tidak memberikan Standar Pelayanan yang telah direncanakan
- Gap 4 : Tidak cocok dengan Kinerja yang telah dijanjikan
- Gap 5 : Perceived Service >< Expected Service

6

Perlunya Pelayanan Prima

- Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada *customer*
- Tetap menjaga agar *customer* merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya
- Upaya mempertahankan *customer* agar tetap loyal untuk menggunakan produk/jasa yang ditawarkan

7

Urgensi Pelayanan Prima

- **Kondisi global, regional dan domestik**
 - Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi
 - Persaingan yang semakin ketat
 - Meningkatnya isu-isu demokratisasi, transparansi dan HAM
- **Semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan masyarakat**

8

Kepuasan Customer



LEBIH KECIL dari harapan → kecewa

SAMA DENGAN harapan → Puas

LEBIH BESAR dari harapan

- Sangat puas
- Ikatan emosional
- Loyalitas



9

Harap diingat bahwa...

KEPUASAN CUSTOMER



Target yang Bergerak



10

Pelanggan Menilai Pelayanan

- Dimensi prosedural: mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk atau pelayanan
- Dimensi pribadi: bagaimana penyedia pelayanan (menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan) berinteraksi dengan pelanggan).

11

4. Kebutuhan Dasar

- Kebutuhan Untuk Dipahami
- Kebutuhan Untuk Merasa Diterima
- Kebutuhan Untuk Merasa Penting
- Kebutuhan Akan Kenyamanan

12

Perspektif Pelayanan Pelanggan

- Pelanggan adalah raja
- Pelanggan adalah alasan keberadaan kita
- Tanpa Pelanggan kita tidak punya apa-apa
- Pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita
- Jika kita tidak memahami pelanggan kita, maka berarti kita tidak memahami bisnis kita

13

SERVIS

Cepat
Akurat
Aman
Mudah

Senyum
Tegur sapa
Ramah
Hangat

Empati
Bersahabat
Harga Menghargai
Bantu Membantu

Maaf
Terima Kasih
Tolong
Silahkan

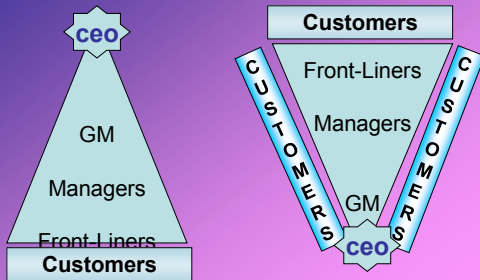
Bersih
Rapi
Indah
Wangi

Nyaman
Teratur
Asri
Serasi



14

CUSTOMER-Centric Organization



15

Tips Kepuasan Pelanggan

- Komitmen total dari manajemen
- Mengenal dengan baik Customer
- Kembangkan standar kualitas kinerja pelayanan
- Kompensasi yang pantas bagi karyawan yang baik
- Sistem penilaian yang adil bagi kinerja karyawan
- Kembangkan hubungan yang baik dengan Customer
- Sempurnakan pekerjaan melalui pengalaman yang diperoleh selama melayani nasabah
- Pelayanan yang membuka diri bagi saran dan kritik
- Jujur dan ikhlas dalam memberikan pelayanan

16

Penyebab Complaint...

- Keluhan Akibat Sikap Petugas (*attitudinal complaint*)
- Keluhan yang Berhubungan dengan Pelayanan (*service related complaint*)
- Keluhan mekanikal (*mechanical complaint*)
- Keluhan yang tidak Wajar (*unusual complaint*)



17

Customer Kecewa, ingin diperlakukan....

- Diperlakukan dengan serius
- Diperlakukan dengan penuh hormat
- Memperoleh tindak lanjut segera
- Mendapatkan kompensasi
- Mendapatkan keadilan
- Menjernihkan masalah sehingga tidak terulang lagi
- Didengarkan



18