

MAKALAH KEWIRAUSAHAAN

“PELAYANAN PRIMA”



Disusun oleh :
RIFAL HUSNU TAFIF MAHUDA

1741150021

JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
PROGRAM STUDI DIV-SISTEM KELISTRIKAN
POLITEKNIK NEGERI MALANG

2018

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan makalah ini :

- a. Mahasiswa dapat mengetahui pengertian pelayanan prima
- b. Mahasiswa dapat mengetahui unsur-unsur pelayanan prima
- c. Mahasiswa dapat mengetahui konsep dasar pelayanan prima
- d. Mahasiswa dapat mengetahui karakteristik kualitas pelayanan prima
- e. Mahasiswa dapat mengetahui pentingnya pelayanan prima
- f. Mahasiswa dapat mengetahui tujuan pelayananan prima
- g. Mahasiswa dapat mengetahui manfaat pelayanan prima
- h. Mahasiswa dapat mengetahui fungsi pelayanan prima
- i. Mahasiswa dapat mengetahui contoh pelayanan prima

BAB I I ISI

Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologi, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut:

1. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
2. Merupakan tindakan nyata.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program

pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu **pelayanan** dan **kualitas**. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

- Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
- Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan. Anda perlu mempelajari konsep pelayanan prima. Konsep ini sangat penting terlebih jika Anda adalah orang yang berhadapan dengan customer secara langsung atau disebut sebagai *frontliner* seperti kasir, *waiters*, *customer service*, dan sebagainya.

Keuntungan yang dapat diperoleh dari penerapan pelayanan prima (*excellent service*) antara lain:

- Keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
- Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang / produk produsen yang bersangkutan.
- Mempertahankan pelanggan agar tetap loyal menggunakan produk produsen yang bersangkutan.
- Dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.

Tujuan Pelayanan Prima

Adapun beberapa tujuan pelayanan prima diantaranya sebagai berikut ini:

- Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya.
- Membantu pelanggan untuk mengambil keputusan, supaya membeli barang atau jasa yang ditawarkan.
- Menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang di tawarkan penjual.
- Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan.
- Untuk menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari pelanggan kepada penjual terhadap produk atau jasa yang dijualnya.
- Supaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik.
- Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang di jual.

Fungsi Pelayanan Prima

Adapun beberapa fungsi pelayanan prima diantaranya sebagai berikut ini:

- Untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat, sehingga pelanggan merasa puas.
- Untuk menciptakan suasana dimana konsumen merasa diperhatikan dan dianggap sangat penting bagi perusahaan.
- Untuk menciptakan pangsa pasar yang lebih baik lagi terhadap produk ataupun jasa yang di jual.
- Untuk memuaskan pelanggan, supaya tetap menggunakan produk maupun jasa perusahaan.
- Untuk menempatkan para pelanggan sebagai mitra bisnis.
- Untuk dapat memenangkan persaingan pasar.
- Dan untuk memberikan keuntungan yang maksimal.

Contoh Pelayanan Prima

- Beberapa contoh pelayanan prima misalnya seperti yang dilakukan oleh bank saat kita memasuki bank biasanya satpam akan menyapa dan bertanya, lalu satpam akan menunjukan kita ke pelayanan yang kita butuhkan, biasanya saat kita ke *teller* bank, pihak *teller* akan menyapa kembali dan memberikan pelayanan, setelah pelayanan selesai pihak *teller* akan bertanya kembali "Apa ada yang biasa saya bantu lagi

pak?”. Itulah contoh pelayanan yang maksimal yang dilakukan oleh bank untuk memberikan rasa puas kepada para nasabahnya.

- Contoh selanjutnya pada supermarket misalnya kita berkunjung ke supermarket hendak membeli sesuatu, biasanya saat kita masuk ke supermarket kasir atau pegawai akan mengucapkan selamat datang sambil tersenyum dan saat kita hendak membayar belanjaan pegawai kasir akan memberikan penawaran lain kepada kita sambil tersenyum, dan terakhir selalu mengucapkan terimakasih. Dan contoh yang terakhir misalnya perusahaan-perusahaan yang menyediakan layanan *costumer service* untuk mendengar keluhan atau masukan-masukan dari para pelanggannya lalu akan menanggapi dengan cepat dan juga tepat.

BAB III PENUTUP

Kesimpulan

Dari beberapa penjelasan diatas, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Sedangkan salah satu tujuannya dan manfaatnya yaitu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan supaya dapat memenuhi serta memuaskan pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan tetap setia untuk membeli produk atau jasa yang di jual oleh perusahaan.

Daftar pustaka

<http://www.pengertianku.net/2017/03/pengertian-pelayanan-prima-dan-contohnya-beserta-tujuannya.html>

<http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>