




BUKU Petugas Layanan Jasa PANDUAN BBSPJPI



Bersih
Maju
Unggul
Tulus

-  @Bbspjppi_kemenperin
-  @Bbspjppi_kemenperin
-  BBSPJPI Kemenperin
-  BBSPJPI Kemenperin
-  @Bbspjppi_RI

-  082134525006
-  bbspjppi.kemenperin@gmail.com
-  bbspjppi.kemenperin.go.id

Esensi Layanan dan Customer

Membangun **pemahaman** dan **kesadaran** akan layanan

Komunikasi Layanan

Mengenal **aspek-aspek** yang perlu dikelola dalam melayani

Panduan Interaksi Layanan

Memahami **prinsip-prinsip** dan panduan melayani customer

Evaluasi

Berlatih untuk **mempraktikkan** layanan disertai umpan balik

AGENDA

1. Esensi Layanan dan Customer
2. Komunikasi Layanan
3. Panduan Interaksi Layanan
4. Evaluasi

#1

Esensi Layanan dan Customer





Saat Anda menjadi customer, pernahkah
Anda **terkesan** dengan service?

Saat Anda menjadi Customer, pernahkah
Anda **kecewa** dengan service?

Apa artinya ini bagi Anda?

Dampak Service?



- Customer kecewa
- Operasional terganggu
- Membuat citra negatif

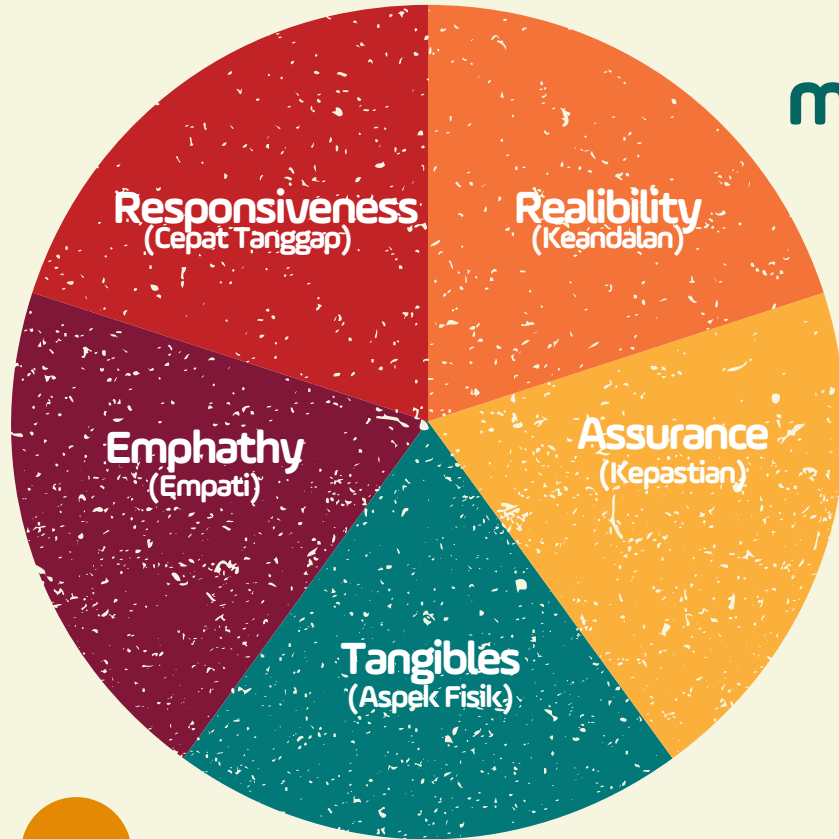


- Customer puas
- Operasional efisien
- Membuat citra positif

Dampak Bagi Diri Pribadi? ...

CUSTOMER adalah siapa saja yang





CUSTOMER
menilai dengan ...



Apa saja peran Anda?

sebagai **SUMBER**
INFORMASI bagi
customer

sebagai **DUTA**
BBSPJPI

sebagai **PEMBERI**
SOLUSI bagi
customer

sebagai
PELAKSANA
TUGAS BBSPJPI



Staf yang **prima** melayani:

- A**ntusias & bersahabat
- B**erpenampilan profesional
- C**ari informasi dan pengetahuan
- D**apat menjalankan proses
- E**mpati (mengerti Customer)
- F**asilitas kerja memadai
- G**unakan komunikasi yang baik



#2

Komunikasi Layanan





SERVICE COMMUNICATION

- Likeability (orang lain suka pada kita)
- Mutual understanding (saling memahami)
- Value and solution (bermanfaat dan solusi)

Prinsip Komunikasi Layanan

KEMAS Kesan Positif
Empati
Asertif
Solusi



KEmAS dalam 3V

Visual

Vokal

Verbal



Demonstrasikan "3V" tersebut secara **SELARAS**
dan berkesan **POSITIF**

VISUAL

Penampilan Profesional



Pria



Wanita

Pakaian bersih, rapi tidak lusuh, aroma terjaga. Jika Anda mengenakan kaos dalam, jangan sampai terlihat.

Busana

Bersih, apik, tidak lusuh, aroma terjaga

Sepatu

Bersihkan secara berkala, jika berkumis/berjenggot, pastikan kerapiannya

Make-up sewajarnya, tidak terlalu tebal, sebaiknya menggunakan warna alami

Wajah

Tetap rapi sepanjang hari, tidak menutupi telinga atau kerah

Rambut/ jilbab rapi, menggunakan jepit rambut, hindari jepit rambut "bebek" yang terbuat dari plastik

Rambut

Maksimal 5 titik, misal: jam tangan, kacamata, ikat pinggang, cincin, dan bolpen di saku. Jangan pakai cincin dengan ukuran terlalu besar.

Maks. 7 titik, misalnya: 2 anting-anting, kalung, gelang, jam, cincin, kacamata

Aksesories

VISUAL

Bahasa Tubuh yang Menyenangkan



Menyambut tulus:
senyum di bibir dan
mata dengan
postur tubuh
natural

- Kontak mata yang bersahabat di area mata hingga hidung
- Saat berjabat tangan, petugas mengarahkan telapak tangan terbuka dengan 2 jari rapat

VISUAL

Bahasa Tubuh yang Menyenangkan



Condong ke arah customer yang sedang berbicara agar terkesan **Attentive** (penuh perhatian)



Ketinggian pandangan menyesuaikan dengan customer (**Eye Level**)



Serah terima sesuatu dengan **dua tangan**



VOKAL

Suara yang Menyenangkan

Busana

Terdengar hingga jarak kurang lebih 1 meter

Energi

Terasa antusias, penuh perhatian jika keluhan

Pace/ speed

Sabar, tidak buru-buru, sesuai speed customer

Pauses

Jeda saat pesan penting, bernapas, kesempatan bagi customer untuk mencerna atau bertanya

Intonation

Ada variasi nada agar tidak monoton

Articulation

Bicara jelas akan memudahkan pemahaman sehingga tidak perlu pengulangan



VOKAL

Hindari Killer Words

lepas tanggung jawab

Wah, saya
nggak tau tuh
Pak

menyalahkan customer

Bapak sih
salah ambil
formulirnya



ke sana aja
Pak

menyuruh customer

Begini aja
masak nggak
ngerti Pak

menyinggung customer



VOKAL

Gunakan Magic Words

mau membantu

Saya coba
tanyakan dulu
ya Pak

Silakan
ditunggu di
sana ya Pak

Menyilakan customer

Memberi saran/ edukasi

Bapak silakan
ambil formulir
yang ...

Ada yang ingin
ditanyakan
lagi Pak?

Pesan netral



VERBAL

Bicara asertif, mengarah pada solusi

✗ PASIF

- Tidak menyatakan dengan jelas pikiran, perasaan, dan kebutuhan
- Tidak langsung pada inti masalah
- Ikut pendapat mayoritas
- Pikiran dan perasaan orang lain penting
- Takut menolak, ingin menghindari konflik
- Mau berkorban demi orang lain, walau tidak dengan sukarela

✗ AGRESIF

- Menunjukkan dominasi
- Keras kepala
- Kurang menghargai orang lain
- Enggan mendengar lebih dulu
- Cenderung memotong pembicaraan
- Cenderung menyalahkan
- Sering mengkritik
- Suka menyerang
- Suka memerintah
- Toleransi rendah

✓ ASERTIF

- Menyatakan pikiran, perasaan, dan kebutuhan dengan jelas dan santun
- Menunjukkan empati
- Bisa mengendalikan diri
- Merasa terkait dengan orang lain
- Berorientasi pada solusi
- Percaya diri akan kemampuan
- Bisa mempengaruhi orang lain

#3

Panduan Interaksi Layanan





Harapan Customer Terkait Keluhan/ Masalah



INGIN ...

- Mudah untuk menghubungi
- Disimak penuh perhatian
- Respon yang menyenangkan
- Segera dan serius dibantu
- Tuntas dalam 1 kali upaya bantuan



TIDAK INGIN ...

- Bingung mencari akses
- Dipotong pembicaraannya
- Penjelasan yang defensif
- Dialihkan kesana kemari, berbelit-belit
- Mengulang lagi penyampaian komplainnya
- Komplain lagi (masalah tidak tuntas)

Panduan Menangani Keluhan/ Masalah

Tenangkan diri
Upayakan menyimak
Nyatakan maaf dan empati
Telusuri permasalahan
Ajukan solusi
Slesaikan dengan positif

TUNTAS

#14

Evaluasi



Evaluasi

- **Praktikkan standar layanan (detil dan lengkap)**
- **Latih berkali-kali sampai natural dan terbiasa**
- **Minta umpan balik rekan kerja dan atasan**
- **Nikmati menjalankan layanan prima setiap hari**



Perilaku & Tindakan

MENJADI LEBIH BAIK

Untuk diri sendiri

- Tambah wawasan
- Memperbanyak pikiran, perasaan, dan perilaku positif
- Terapkan panduan layanan dengan konsisten



Untuk customer

- Antusias bersahabat
- Ringat hati dan proaktif membantu customer
- Membantu customer dengan andal - tepat - sesuai janji



Untuk rekan kerja

- Komunikasi yang bersahabat
- Inisiatif memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerja
- Saling membantu dan melengkapi antar rekan kerja







BALAI BESAR STANDARDISASI DAN
PELAYANAN JASA PENCEGAHAN
PENCEMARAN INDUSTRI

Kementerian Perindustrian



Jl. Ki Mangunsarkoro 6 Semarang

Telp. 024 - 8310216, 8316315

Fax. 024 - 8414811

email. bbspjppi.kemenperin@gmail.com