



PaninBank
Syariah

SERVICE QUALITY



Disampaikan oleh :

MOH. HOESSEIN

Service Quality bisa juga diartikan suatu kualitas pelayanan yang terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau pelayanan waktu lalu.

- Persaingan semakin ketat
- Kebutuhan pelanggan semakin meningkat
- Pertumbuhan industri jasa dan keuangan semakin tinggi.
- Nilai Ekonomis dan citra baik
- Keterbatasan manusia

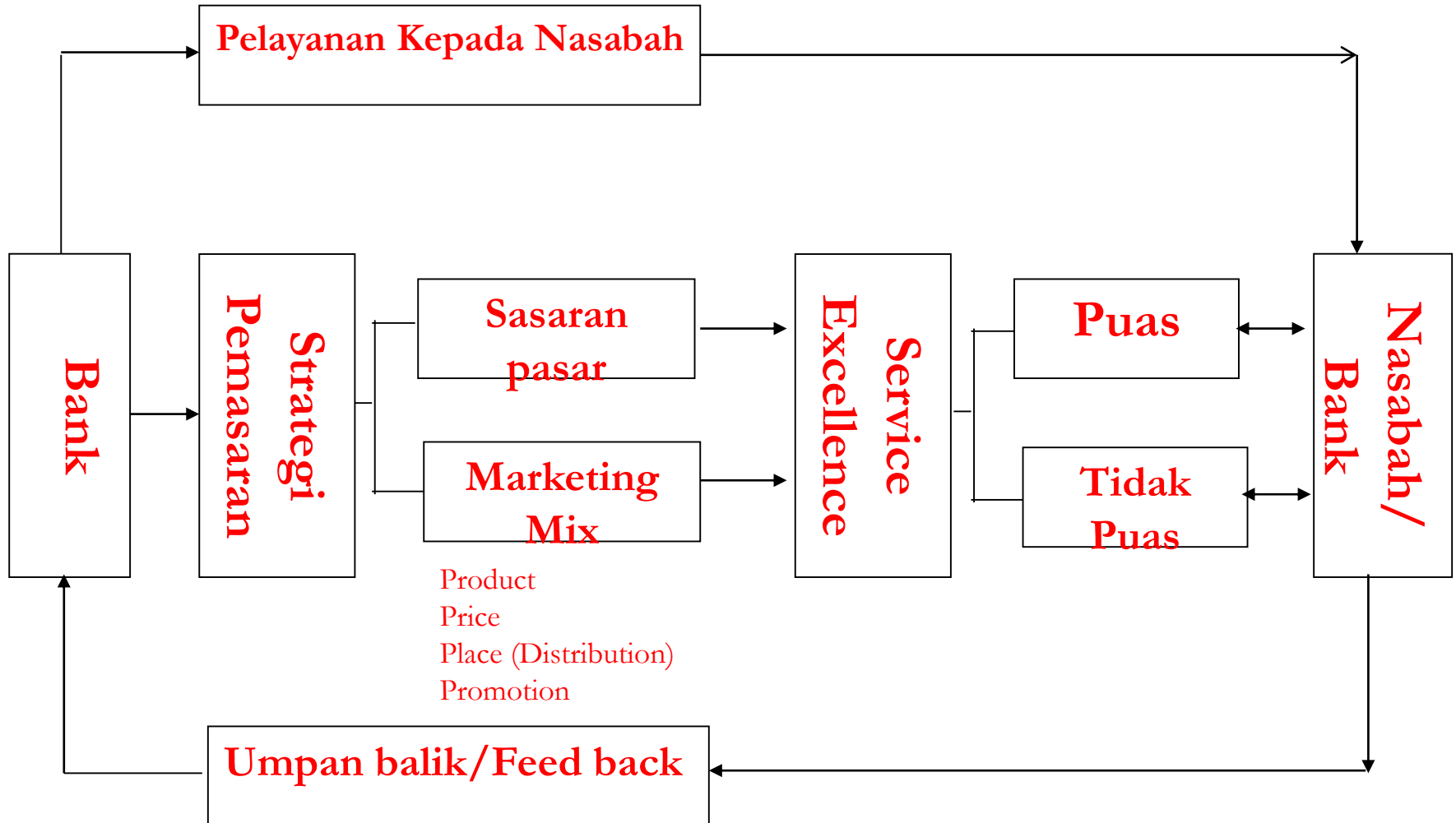
Attitude (Sikap)
Attention (Perhatian)
Action (Tindakan)

- Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
- Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis
- Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

- Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
- Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
- Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

- 1 . Mencatat setiap pesanan para pelanggan
- 2 . Mencatat kebutuhan para pelanggan
- 3 . Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
- 4 . Mewujudkan kebutuhan para pelanggan
- 5 . Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali

Service Quality dalam Strategi Pemasaran Bank



Service Quality dalam Konteks TQM (*lanjutan*)



Konsep *total quality management* (TQM) merupakan gabungan dari jaminan mutu dan peningkatan mutu berkelanjutan. Dalam kaitannya dengan service quality, konsep TQM menekankan pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan keilmuan, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, serta pendidikan dan pelatihan.

- ▶ **Berfokus pada pelanggan.** Ini berarti bahwa penentu kualitas pelayanan adalah pelanggan eksternal. Pelanggan internal berperan dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal.
- ▶ **Obsesi terhadap kualitas.** Penentu terakhir kualitas pelayanan adalah pelanggan. Dengan demikian, semua pegawai selalu berusaha untuk memenuhi bahkan melebihi standar yang telah ditentukan.

Service Quality dalam Konteks TQM (*lanjutan*)



PaninBank
Syariah

- ▶ **Pendekatan keilmuan.** Pendekatan keilmuan perlu diterapkan, khususnya dalam merancang pekerjaan serta proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berkaitan dengan upaya pemberian pelayanan yang lebih bermutu kepada pelanggan.
- ▶ **Komitmen jangka panjang.** Kesetiaan dan dedikasi konsisten dan berkelanjutan untuk membentuk budaya kerja organisasi, yang tergambar dalam budaya pelayanan dari setiap anggota organisasi.

Service Quality dalam Konteks TQM

- ▶ **Kerja sama tim.** Kerja sama tim merupakan perpaduan dan kesatuan kerja antarindividu untuk mencapai tujuan bersama dan tujuan organisasi serta perbaikan sistem dilakukan secara berkesinambungan. Dengan demikian, setiap jenis pelayanan dihasilkan melalui proses yang bersifat sistemik dan berdasarkan perbaikan mutu berkelanjutan.
- ▶ **Pendidikan dan pelatihan.** Merupakan proses berkelanjutan dan bahkan tidak ada akhirnya, yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap para pegawai dalam melayani masyarakat yang intensitasnya cenderung semakin meningkat, kompleks, dan bervariasi.

Service Quality dalam Konteks TQS (*lanjutan*)



PaninBank
Syariah

Dengan mengacu pada *total quality service* (TQS), konsep service quality ditekankan pada pelanggan, keterlibatan total, keterukuran, dan perbaikan berkesinambungan.

- ▶ **Berfokus pada pelanggan.** Prioritas utama adalah mengidentifikasi pelanggan. Setelah itu, mengidentifikasi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya merancang sistem pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan.
- ▶ **Keterlibatan total.** Melibatkan semua yang terkait dengan perbaikan pelayanan. Hal ini perlu diikuti oleh kebijakan pimpinan yang memberikan peluang kepada semua pegawai untuk mengadakan perbaikan pelayanan. Selain itu, diperlukan dukungan kepemimpinan yang melayani dan berpartisipasi aktif mendorong pegawai merancang perbaikan pelayanan secara berkesinambungan. Dengan cara ini, para pegawai akan kreatif dan inovatif untuk selalu menyempurnakan pelayanan agar memiliki daya saing dan daya tarik bagi kemauan organisasi.

Service Quality dalam Konteks TQS (*lanjutan*)

- ▶ **Keterukuran.** Semua komponen pelayanan harus terukur dengan baik. Unsur-unsur yang perlu ditentukan standar ukurannya meliputi standar proses dan produk, ukuran kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan keinginan pelanggan, toleransi penyimpangan, dan ukuran peningkatan kinerja.
- ▶ **Perbaikan berkesinambungan.** Hal ini berdasarkan pertimbangan bahwa pelayanan merupakan suatu proses; perlunya antisipasi adanya perubahan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan; perlunya mengurangi rantai proses yang tidak perlu; serta menerima balikan secara ikhlas.

Bagi Pegawai yang melayani

- a. Semakin percaya diri,
- b. Ada kebanggaan, kepuasan pribadi
- c. Menambah ketenangan kerja
- d. Menumbuhkan semangat kerja
- e. Pintu karier terbuka
- f. Kesejahteraan meningkat karena mendapatkan insentif dll.

Bagi Pelanggan :

- a. kebutuhan pelanggan terpenuhi
- b. Mendapatkan kepuasan yang lebih baik
- c. Merasa dihargai atau diperhatikan kepentingannya.
- d. merasa mendapatkan layanan yang profesional

Bagi organisasi :

- a. citra organisasi semakin meningkat
- b. citra pegawai semakin profesional
- c. Sebagai mitra bisnis yang saling menguntungkan
- d. eksistensi organisasi semakin mantap
- e. memiliki peluang untuk berkembang pesat
- f. memiliki daya saing berkompetisi
- g. pendapatan organisasi meningkat

- RETENSI

Pelanggan akan mengulangi untuk membeli kembali produk yang anda tawarkan

- REFERENSI

Pelanggan akan mereferensikan anda atau lembaga yang anda wakili kepada kerabat atau rekanannya, sehingga anda mendapatkan pelanggan baru tanpa perlu mengeluarkan effort untuk iklan atau biaya lainnya

- REPUTASI

Ketika pelanggan menceritakan hal baik tentang anda, anda akan mendapatkan manfaat banyak dari hal itu, misalnya dukungan dari masyarakat, karyawan baru dan media

KENALI NASABAH ANDA



- NASABAH adalah orang yang terpenting yang ada dalam perusahaan ini, baik secara pribadi maupun melalui surat.
- NASABAH bukanlah tergantung pada KITA, KITA yang tergantung pada NASABAH
- NASABAH bukanlah pengganggu pekerjaan KITA, DIA adalah tujuan pekerjaan KITA
- KITA tidak membantu dengan melayaninya, DIA lah yang membantu kita dengan memberi kesempatan bagi KITA untuk melayaninya.
- NASABAH bukanlah seseorang untuk diajak berebat atau beradu kecerdasan, tidak seorangpun pernah menang apabila berdebat dengan NASABAH
- NASABAH adalah orang yang membawa keinginannya kepada KITA. Tugas KITA untuk menanganinya secara menguntungkan baik bagi DIA maupun bagi KITA.
- Kalau KITA tidak mau memperdulikan DIA banyak perusahaan lain yang mau memperhatikan DIA.

Kebutuhan Umum Pelanggan



PaninBank
Syariah

- Kebutuhan akan disambut baik
- Kebutuhan akan pelayanan yang tepat waktu
- Kebutuhan untuk merasa nyaman
- Kebutuhan akan pelayanan yang rapi (menarik)
- Kebutuhan untuk dimengerti
- Kebutuhan untuk mendapatkan bantuan pertolongan
- Kebutuhan untuk merasa penting
- Kebutuhan untuk merasa dihargai
- Kebutuhan untuk diakui
- Kebutuhan akan respek (tanggap, empati).

Harapan Pelayanan yang diterima oleh Pelanggan



PaninBank
Syariah

- **Reliability** , yaitu kemampuan untuk memproduksi barang dan jasa sesuai dengan yang diinginkan secara tepat.
- **Assurance**, yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan penjual serta kemampuannya untuk meyakinkan pelanggan
- **Empathy** , yaitu perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
- **Responsiveness**, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberi pelayanan yang cepat
- **Tangible**, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan serta penampilan diri penjual, pegawai atau karyawan.

- **B**ersikap sensitif terhadap petunjuk yang ada
- **E**kpresikan pertanyaan dengan sopan
- **S**iapkan alternatif
- **T**entukan pilihan bersama nasabah

Menjalin Hubungan dengan Pelanggan (HEART)



PaninBank
Syariah

- **H**argai sudut pandang nasabah
- **E**kpresikan keinginan untuk membantu
- **A**tentif dalam mendengar
- **R**espon nasabah sesuai dengan situasinya
- **T**utur kata yang positif

Memenuhi Kebutuhan Pelanggan Yang Tidak Diungkapkan (FAST)



PaninBank
Syariah

- **F**okus untuk hal yang terbaik dan efisien
- **A**mbil tindakan dengan cepat
- **S**esuai dengan harapan nasabah
- **T**imbulkan pengalaman yang menyenangkan

Memulihkan Hubungan Dengan Pelanggan (EASY)



PaninBank
Syariah

- **Empati**

Dorong pelanggan untuk berbicara, dengarkan pelanggan secara tidak defensif; Tetap tidak terpancing.

- **Atasi Emosi Nasabah**

Akui bahwa pelanggan telah mengalami sesuatu yang buruk; Tennagkan pelanggan sebelum bergerak kembali melaksanakan bisnis

- **Segera berikan solusi**

Ambil tindakan apapun yang dapat dilakukan untuk menangani masalah pelanggan tanpa bergantung dari sumber masalah tersebut

- **Yakinkan nasabah dengan kesan terakhir yang positif**

Jika sesuai, lakukan satu tindakan kecil untuk menunjukkan maksud baik; Lakukan tindak lanjut untuk memastikan kepuasan dan menunjukkan komitmen terhadap hubungan dengan pelanggan.

Cara Menghadapi Pelanggan yang Pendiam

- Perlakukan mereka dengan ramah dan penuh perhatian.
- Jika pelanggan memikirkan sesuatu, jangan ajak bicara, cukup ajukan pertanyaan yang dapat menarik perhatian agar terarah pada produk layanan yang ditawarkan.
- Jika menghadapi pelanggan yang kesulitan berbicara karena gugup, gagap, atau sebab-sebab lain; jangan terkesima. Upayakan untuk tidak terpakupada keadaan tersebut dan bersikap wajar. Jangan sekali-kali menunjukkan sikap mencemooh.

Cara Menghadapi Pelanggan yang Tidak Sabar



- Minta maaf atas tertundanya pelayanan.
- Menyampaikan kesanggupan untuk melayaninya secepat mungkin.
- Mengatasi situasi secara cepat dan efisien serta berupaya untuk menenangkan pelanggan.
- Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan pelanggan untuk menunggu.
- Meminta maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan pelanggan dalam pelayanan.

Cara Menghadapi Pelanggan yang Tidak Banyak Bicara



- ▶ Menyanyambut pelanggan dengan salam terlebih dahulu atas kedatangan mereka.
- ▶ Menawarkan bantuan yang diperlukan pelanggan.
- ▶ Bila pelanggan sudah terlihat mau bicara, segera alihkan perhatiannya pada hal-hal yang berkaitan dengan produk layanan yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
- ▶ Menawarkan bantuan dan memuji kehebatan berbicara pelanggan.
- ▶ Bila perlu bergabung dalam pembicaraan tersebut sambil sekali-sekali memberi pujian.
- ▶ Bila pujian tersebut berhasil maka tawarkanlah produk yang ditawarkan.
- ▶ Meminta alamat dan nomor telepon pelanggan tersebut karena pelanggan seperti itu senang diperhatikan.

Cara Menghadapi Pelanggan yang Suka Mendebat



- ▶ Jangan cepat bereaksi apabila pelanggan berada pada pihak yang salah agar tidak timbul perdebatan yang berkepanjangan.
- ▶ Bersikap tenang, tidak gugup, dan tidak terpancing untuk marah.
- ▶ Membatasi percakapan pada permasalahan yang sedang dihadapi dan tidak menyimpang dari pokok pembicaraan.
- ▶ Mengemukakan argumen yang masuk akal dan apabila hal ini memuaskan pelanggan, barulah setelah itu menawarkan pelayanan.
- ▶ Mencari kelemahan dari argumen pelanggan untuk mengatasi apabila pelanggan kembali bersikeras dengan pendapatnya.
- ▶ Menunjukkan kekeliruan dan kelemahan 28 argumen yang diungkapkan pelanggan.

thank you