**PELAYANAN USAHA**

 **: Pengertian, Tujuan, Fungsi, Karakteristik, Unsur dan Jenis Terlengkap**

Ada yang sudah mengenal atau pernah mendengar mengenai istilah Pelayanan? Simak penjelasan terlengkapnnya di bawah ini.

**Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu hal dalam melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu atapun kelompok serta masyarakat.

Kata “Pelayan” ketika mendapat beberapa imbuhan dalam bahasa Indonesia akan mengalami pergeseran arti.

Hal ini memang sudah pasti. Dari kata benda “pelayan” yang memiliki arti “orang yang melayani” berubah menjadi kata kerja “melayani” yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi “pelayanan”.

**Karakteristik Pelayanan**

* Sifat pelayanan tidak dapat diraba dan pelayanan ini berlawanan dengan sifat barang jadi.
* Pelayanan secara real dapat terdiri dari tindakan yang nyata dan pengaruh dari tindakan sosial.
* Kegiatan produksi dan konsumsi pada pelayanan merupakan hal yang tidak bisa dipisakan secara nyata karena keduanya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

**Dasar – Dasar Pelayanan**

* Berpakaian serta berpenampilan bersih dan rapi
* Penuh percaya diri, akrab dan penuh senyiman
* Menyapa dengan lembut dan menyebutan nama bila karyawan sudah mengenal
* Tenang, hormat, sopan dan mendengarkan setiap pembicaraan
* Berbicara dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar
* Bertanggung jawab dari awal hingga selesai pembicaraan

**Unsur yang Mempengaruhi Pelayanan**

**1. Tangibles (Bukti Langsung)**

Tangibles merupakan salah satu bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

**2. Reliability (Keandalan)**

Reliability atau keandalan ialah sebuah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

**3. Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness atau daya tanggap yakni suatu kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

**4. Assurance (Jaminan)**

Assurance atau jaminan yaitu berbagai ilmu pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

**5. Emphaty (Empati)**

Emphaty adalah sebuah bentuk dari kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

**Tujuan Pelayanan**

* Supaya setiap konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan.

**Fungsi Pelayanan**

* Untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari pelayanan.

**Jenis – Jenis Pelayanan**

**1. Jenis Pelayanan Internal**

* **Pelayanan Vertikal** yakni suatu pelayanan dari pimpinan atau manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
* **Pelayanan Horizontal dan Diagonal** ialah jenis pelayanan dari unit atau anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.

**2. Jenis Pelayanan Eksternal**

* **Pelayanan Makro atau Managerial** yaitu sebuah pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
* **Pelayanan Mikro** merupakan berbagai pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

**3. Jenis Pelayanan Berdasarkan Pelanggan**

* **Pelayanan Sebelum Transaksi** ialah suatu pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
* **Pelayanan Saat Transaksi** yaitu sebuah pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
* **Pelayanan Setelah Transaksi** adalah salah satu jenis pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan

**4. Jenis Pelayanan Berdasarkan Bentuk**

* **Layanan dengan Lisan** dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
* **Layanan melalui Tulisan** ialah suatu Layanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan sangat efesien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
* **Layanan yang berbentuk Perbuatan Pelayanan** yang berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.

Demikianlah penjelasan terlengkap mengenai [***√ Pelayanan : Pengertian, Tujuan, Fungsi, Karakteristik, Unsur dan Jenis Terlengkap***](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html). Semoga bermanfaat dan bisa menambah ilmu pengetahuan bagi para pencari ilmu. Terima Kasih.

**Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli**

**1. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBII)**

Pelayanan yaitu salah satu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani dapat diartikan membantu apa yang dibutuhkan oleh orang lain.

**2. Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003**

Pelayanan yakni semua bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan.

  **4. Loina**

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

**5. Suparlan**

Pelayanan adalah salah satu usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

**6. Kotler**

Pelayanan ialah

* **High contact service** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
* **Low contact service** yakni suatu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

**7. R.A. Supriyono**

Pelayanan yakni sebuah kegiatan yang dijalankan oleh organisasi terkait dengan kebutuhan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri.

**Pelayanan Prima: Pengertian dan Cara Menghadirkannya dalam Bisnis**

Dalam dunia bisnis, terutama untuk bisnis jasa, terdapat banyak strategi untuk membuat sebuah bisnis sukses. Selain strategi pemasaran yang handal, sebuah bisnis juga membutuhkan pelayanan prima sehingga dapat membuat konsumen nyaman dan senang. Tapi, apakah yang dimaksud dengan pelayanan yang prima dan bagaimana mendapatkannya dalam sebuah bisnis?

Pelayanan prima atau juga dikenal dengan *excellent service*adalah upaya sebuah instansi, organisasi atau usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Tujuan dari pelayanan ini hanyalah satu, yaitu membuat pelanggan menjadi puas sehingga dapat meningkatkan aspek lainnya seperti penjualan, profit dll.

**Apakah Pelayanan yang Prima Itu?**

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan variasi konsumen yang ada saat ini. Akan tetapi, setiap bisnis dapat menghadirkan pelayanan prima ke dalam bisnis selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan. Berikut adalah tujuh konsep dasar pelayanan yang diperlukan dalam setiap bisnis:

**1. Sikap**

Hal pertama yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan terbaik dan prima adalah sikap yang baik. Yang dimaksud sikap baik dalam hal ini cukup luas, tapi bisa dimulai dari menjadi rapi, ramah dan perhatian. Ketiga sikap tersebut dapat membuat pelanggan menjadi nyaman dan senang sehingga berpeluang untuk kembali lagi.

Perlu diingat bahwa citra perusahaan akan dilihat dari sikap dan perilaku para pegawai. Oleh karena itu, pastikan para pegawai dalam sebuah bisnis dapat memberikan kesan pertama yang baik kepada para pelanggan. Agar hal ini dapat tercapai, perusahaan atau sebuah bisnis dapat membantu dengan menyediakan pelatihan dan seragam yang rapi untuk para pegawainya.

**2. Perhatian ( ATTENTION )**

Seperti halnya wanita, para pelanggan juga senang jika mendapatkan perhatian dari para pegawai. Oleh karena itu, ketika ada pelanggan datang, berikanlah perhatian kecil seperti memberikan sapaan hangat dan senyuman. Bentuk perhatian kecil seperti ini akan membuat pelanggan diperhatikan dan diterima dengan hangat.

Selain itu, ketika konsumen membutuhkan sesuatu, para pegawai harus bersikap responsif dan reaktif. Jangan menunda dalam melayani konsumen terutama jika mereka sudah siap dan butuh dilayani. Sikap dan perhatian kecil seperti ini sebenarnya tidak tertulis dalam SOP, namun akan sangat membantu jika dijalankan.

**3. Tindakan ( ACTION )**

Konsep terakhir yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima adalah tindakan. Konsep ini berhubungan dengan dua konsep sebelumnya, dimana sikap dan perhatian harus ditunjukkan dalam bentuk tindakan nyata. Salah satu contoh simple tindakan yang menunjukkan sikap baik serta perhatian kepada pelanggan adalah membukakan pintu ketika ada pelanggan ingin masuk atau keluar.

**4. Kemampuan**

Sikap yang ramah tidaklah cukup untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun juga dibutuhkan kemampuan yang baik. Contohnya jika seseorang bertugas sebagai tukang masak, maka orang tersebut harus memiliki kemampuan masak yang handal untuk dapat memberikan pelayanan prima. Hal ini pun berlaku untuk posisi yang lain juga.

**5. Penampilan**

Pelayanan yang baik tidak hanya bisa ditunjukkan melalui sikap namun juga bisa dari penampilan. Penampilan bisa dinilai dari dua hal yaitu penampilan luar serta penampilan non-fisik seperti gaya berbicara. Untuk memberikan penampilan fisik yang baik, berikanlah seragam agar semua pegawai dapat terlihat seragam dan enak dipandang.

Selanjutnya, untuk penampilan non-fisik, berikanlah pelatihan mengenai tata cara berbicara atau bagaimana bersikap dengan orang. Contohnya, jika bisnis yang dimiliki pelanggan utamanya adalah orang tua, maka pastikan para pegawai mengetahui cara berhadapan dengan orang tua. Karena cara berbicara dengan anak muda dan orang tua sangat berbeda.

**6. Bertanggung Jawab**

Setiap pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Ketika pegawai bertanggung jawab, maka tugas yang dijalankan akan berjalan dengan baik dan maksimal. Hal ini tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan.

**7. Simpati**

Hal terakhir yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah rasa simpati terhadap pelanggan. Namun, terkadang ada kondisi dimana pegawai harus memiliki rasa simpati kepada para pelanggan. Contohnya, jika ada ibu hamil atau orang tua yang mengantri, ada baiknya jika pelanggan didahulukan terlebih dahulu.

**Mengapa Pelayanan Prima Penting dalam Sebuah Bisnis?**

Pelayanan prima merupakan salah satu kunci penting dalam menjalankan sebuah bisnis, terutama untuk bisnis jasa. Saat ini banyak perusahaan yang menjual produk atau jasa yang serupa, namun pelayanan yang diberikan berbeda. Dan hal inilah yang dapat membedakan satu perusahaan dengan perusahaan yang lain.

Salah satu tujuan dari memberikan pelayanan yang prima adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang datang. Apabila pelanggan yang datang puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka akan berpotensi datang kembali. Hal ini bisa membuat mereka menjadi pelanggan tetap atau loyal terhadap perusahaan.

Jika pelanggan merasa puas dan senang, maka tidak menutup peluang pelanggan tersebut merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Cara ini tentunya akan memberikan manfaat kepada perusahaan dan berpotensi memberikan tambahan *income.*



**Cara-Cara untuk Menghadirkan Pelayanan Terbaik Dalam Bisnis**

Setiap perusahaan sebenarnya dapat menghadirkan pelayanan terbaik dalam bisnisnya. Dan cara-caranya pun tidak susah untuk diterapkan selama mengetahui prosedurnya. Berikut adalah beberapa tips dan cara mudah untuk bisa memberikan pelayanan prima dalam sebuah bisnis:

**1. Memberikan Sapaan Ramah**

Salah satu mudah memberikan pelayanan prima dalam sebuah bisnis adalah dengan menerapkan sapaan ramah kepada para pelanggan yang datang dan keluar. Jadi, para pelaku usaha bisa menaruh satu pegawai di pintu masuk yang bertugas untuk menyambut tamu yang datang. Selain menyambut, pegawai tersebut bertanggung jawab untuk melayani pegawai hingga melakukan pemesanan.

**2. Berikan Batasan Waktu Pelayanan**

Cara membuat pelanggan puas dan senang adalah dengan memberikan waktu tunggu yang tidak panjang. Oleh karena itu, berikanlah batasan waktu pelayanan, contoh sejak pelanggan pesan hingga makanan datang, batas waktunya adalah 10 menit. Batasan ini bisa diinformasikan kepada pelanggan atau bisa dijadikan sebagai aturan internal saja.

**3. Responsif dan Reaktif**

Pastikan bahwa di dalam bisnis memiliki jumlah pegawai yang cukup hingga dapat bersifat dan bersikap responsif jika ada suatu masalah. Jangan membuat pelanggan menunggu terlalu lama ketika membutuhkan sesuatu. Hal ini dapat dihindari dengan adanya pembagian tugas yang detail dan jelas untuk setiap orang.

**4. Lakukan Survei dan Evaluasi**

Salah satu cara untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum, adakan survey kepada para pelanggan. Hal ini dapat dilakukan ketika pelanggan selesai bertransaksi atau sebelum mereka keluar dari perusahaan. Selanjutnya, kumpulkan hasil survei tersebut sehingga dapat diketahui apa saja yang sudah bagus dan perlu dipertahankan. Serta sisi apa saja yang masih perlu dikembangkan lagi.

Jadi, pelayanan prima adalah aspek penting yang bisa menjadi kunci kesuksesan dan keberhasilan sebuah bisnis. Namun, kunci untuk sebuah pelayanan yang bagus adalah manusia yang menjalankannya. Hal ini bisa didapatkan dengan terus melakukan pengembangan diri atau pegawai dengan mengadakan pelatihan untuk para karyawan perusahaan.

**5. Perhatikan Penampilan**

Penampilan sangat di perlukan dalam mengahadirkan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, karena dengan penampilan terbaik tentu dapat meyakinkan pelanggan saat bisnis Anda memberikan pelayanan.

Misalnya jika Anda mencari karyawan dengan untuk posisi sebagai resepsionis maka karyawan Anda  harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang porposional, dan lain-lain.

**6. Kesediaan Melayani**

Pegawai harus profesional atau harus benar-benar dalam melayani pelanggannya sepenuh hati, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan yang memang memerlukan bantuan yang berhubungan dengan layanan atau produk yang dijual.

**7. Pengetahuan dan Keterampilan**

Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam bidang yang dikerjakannya. Misalnya petugas pelayanan yang memiliki tingkat pendidikan atau pelatihan tertentu maka jabatannya-pun harus yang sesuai dengan keterampilannya

**8. Tepat Waktu dan Janji**

Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus di perhitungan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati, misalnya mengadakan pertemuan dengan pelanggan dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi.

**9.  Kejujuran dan Kepercayaan**

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat di percaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

**10. Efisien**

Pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan harus efesien dan efektif, karena pelanggan menuntut hal-hal tersebut. Sehingga dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu efesien dan efektif merupakan hal yang harus di wujudkan dan harus menjadi perhatian serius dalam melakukan pelayanan.

**11. Kepastian Hukum**

Jika hasil dari pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan berupa suatu keputusan, maka harus memiliki kepastian hukum. Jika tidak memiliki kepastian hukum yang jelas maka akan berpengaruh kepada sikap masyarakat, misalnya dalam pelayanan mengurus surat-surat berharga jika ditemukan ketidakpastian hukum maka akan berpengaruh kepada kredibilitas perusahaan atau pelayanan tersebut

**12. Keterbukaan**

Setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka keterbukaan perlu di lakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi kepada masyarakat atau pelanggan.

**13. Biaya**

Dalam pelayanan maka perlunya penentuan pembiayaan yang wajar. Oleh karena itu biaya harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat, harus transparan, dan sesuai peraturan.

**14. Tidak Rasial**

Dalam melakukan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan ras, suku, agama dan politik, jadi harus melayani secara merata.

**15. Kesederhanaan**

Prosedur atau tata cara pelayanan kepada para pelanggan harus dipermudah dan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

**Kesimpulan**

Itulah pembahasana lengkap mengenai pelayanan prima dan juga hal yang perlu Anda perhatikan untuk menghadikan pelayanan prima dan terbaik dalam bisnis Anda. Pelayanan terbaik adalah hal yang paling penting Anda lakukan jika bisnis Anda ingin tumbuh dan memiliki pelanggan yang puas, terutama jika bisnis Anda adalah bidang jasa.

Menghadikan pelayanan prima dimulai dari memilih karyawan terbaik dan menerapkan SOP yang sesuai dengan budaya perusahaan dan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Jika Anda menggunakan berbagai tips diatas, kemungkinan besar akan banyak pelanggan puas dangan pelayanan Anda dan menjadi pelanggan tetap.