Pelayanan Prima: Tujuan, Konsep, dan Tipsnya

Pernahkah Anda bertanya-tanya, kenapa di beberapa industri terutama jasa seringkali kita menemui karyawannya yang sangat ramah dan beretika, misalnya saja ketika Anda memasuki pelayanan bank atau hotel. Perlakuan-perlakuan tersebut merupakan contoh dari pelayanan prima.

**Apa itu Pelayanan Prima?**

Disebut juga dengan *excellent service*yang merupakan upaya instansi, organisasi, atau penyedia barang dan jasa menyampaikan informasi, pelayanan, dan produk itu sendiri kepada [**konsumen**](https://www.talenta.co/blog/cerita-talenta/mengapa-seharusnya-kita-berterimakasih-saat-pelanggan-mengajukan-pengaduan/) dengan sebaik-baiknya sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

Pelayanan prima sejatinya harus dapat menjawab keinginan dan pertanyaan konsumen dengan etika dan juga berdasarkan asas komunikasi bisnis yang baik. Bahkan dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima yang diterbitkan tahun 2013, Nina Rahmayanty menjelaskan bahwa pelayanan prima mampu menjawab perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten, akurat dan berstandar tinggi.

Pelayanan prima juga erat kaitannya dengan produk yang Anda sediakan kepada konsumen. Misalnya saja Anda menjual mobil, berbeda cara pelayanannya dengan orang yang memiliki usaha hotel atau pelayanan perbankan. Karena selain memberi kepuasan, pelayanan prima juga harus dapat menyampaikan nilai produk atau apa yang Anda jual kepada konsumen.

**Konsep Dasar Pelayanan Prima: 7A + S**

Konsep *excellent service*sendiri didasari dengan konsep tiga A yaitu; *attitude, attention*, dan *action*. Namun sejatinya, konsep [*excellent service*](https://www.talenta.co/blog/cerita-talenta/menjaga-hubungan-baik-dengan-atasan-demi-masa-depan-karir/)yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S. Konsep 7A + S diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service*dapat tercapai. Lantas, apa saja itu?

**Attitude**

*Attitude*atau sikap yang harus diterapkan ketika menemui pelanggan. SIkap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi konsumen. Sikap merupakan penilaian terdepan dari penerapan *excellent service.*Konsumen akan memberi kesan pertama terhadap perusahaan melalui sikap dan perilaku karyawan terdepannya.

**Attention**

Dalam melakukan pelayanan, para *customer service*juga harus memperhatikan dan mencermati apa yang diinginkan oleh konsumen. Taruh perhatian lebih pada apa yang dipilih dan ingin ditanyakan oleh konsumen. Jika konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli bahkan hanya untuk bertanya-tanya, maka sikap yang harus ditunjukkan adalah memberikan perhatian.

Anda dapat mengucapkan salam, dan bertanya, “ada yang bisa kami bantu?”. Di sini pelayan harus memahami produk yang dijual jangan sampai konsumen bertanya, Anda tidak mengetahui apa pun dan hal ini menunjukkan sikap yang tidak perhatian terhadap konsumen.

**Action**

*Action*meliputi berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Misalnya saja mencatat pesanan konsumen, melakukan pengiriman dengan rapi dan tepat waktu, menyediakan jasa atau barang terbaik yang dimiliki, dan juga jangan lupa untuk berterima kasih kepada konsumen.

**Ability**

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para pelayan konsumen harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, pelayan konsumen harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi seperti Excel, software transaksi, dan juga mesin kasir.

**Appearance**

Jika Anda ingin menggunakan jasa konsultasi [*fashion*](https://www.jurnal.id/blog/tips-memulai-bisnis-fashion-dengan-metode-analisis-swot/), namun orang yang melayani Anda urakan dan tidak berpenampilan selayaknya seorang konsultan *fashion*. Pasti Anda mempertanyakan kredibilitas pelayanannya bukan? Begitulah *appearance*atau penampilan sangat mempengaruhi pelayanan prima.

Penampilan juga bukan hanya penampilan luar,, namun penampilan non-fisik misalnya saja kewarasan dan gaya bicara. Contohnya jika usaha Anda bergerak di bidang pelayanan, maka usahakan menggunakan penampilan yang rapi menggunakan setelan. Berbeda dengan pelayanan jasa teknis dimana Anda harus meyakinkan konsumen dengan membawa kelengkapan alat.

**Accountability**

Konsep dasar *excellent service*lainnya adalah tanggungjawab. Anda sebagai pelayan konsumen harus memiliki  rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan pelayanan. Hal ini sebenarnya menjadi dasar tiap pekerjaan. Namun seringkali, banyak perusahaan yang melalaikan tanggung jawab pelayanan prima dan lebih berfokus pada keuntungan semata.

**Affirmation**

Sebagai pelayan konsumen, Anda harus memiliki sikap afirmatif. Artinya, sebagai pelayan, Anda harus membuat diri Anda berfikir positif dan menegaskan diri Anda pada hal-hal yang positif.

Hal ini membantu Anda untuk menyingkirkan hal-hal bersifat emosional dan lebih profesional ketika menjalankan sebuah usaha atau sedang melayani konsumen. Dengan afirmasi, Anda dapat menjadikan Anda lebih percaya diri dan tidak mudah tertekan dengan keluhan konsumen.

**Sympathy**

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service*adalah rasa simpati. Kadang kita sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun terkadang karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik.

Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain. Contohnya saja ketika dalam melakukan pelayanan konsumen di bidang jasa pembuatan KTP dan menemui ibu-ibu yang sedang hamil. Jika Anda memiliki simpati, maka pembuatan KTP pun dapat menyesuaikan dengan tingkat prioritas dan dilakukan dengan cepat.

**Manfaat dan Tujuan Pelayanan prima**

Manfaat dari pelayanan prima adalah sejatinya sebagai dasar dan tolak ukur untuk megembangkan dan menyusun standar pelayanan. Adapun tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

* Memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen.
* Sebagai upaya menjaga loyalitas dan tingkat retensi konsumen.
* Membantu konsumen dalam mengambil keputusan saat bertransaksi
* Mempermudah konsumen untuk memahami produk yang dijual
* Menghindari adanya penyalahgunaan wewenang kepada konsumen.

**Fungsi Pelayanan Prima**

Adapun fungsi pelayanan prima atau *excellent service*sejatinya adalah bagaimana membangun kepercayaan dan juga meningkatkan kualitas *brand*di mata konsumen. Adapun fungsi pelayanan prima adalah:

* **Sebagai fungsi komunikasi** **–**artinya pelayanan prima adalah upaya menyampaikan informasi produk terkait nilai dan manfaat yang didapat konsumen ketika membeli atau menggunakan barang dan jasa.
* **Sebagai fungsi ekonomi –** artinya dengan pelayanan yang baik, maka bisnis akan semakin untung karena telah dipercaya oleh konsumen.
* **Sebagai fungsi penilaian –**dengan pelayanan terbaik maka konsumen akan menilai kecakapan dalam melayani konsumen sehingga mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan.
* **Sebagai fungsi persaingan –**pelayanan prima juga dapat berfungsi sebagai tolak ukur persaingan. Bahkan beberapa ada yang mengandalkan kualitas pelayanan dibanding dengan kualitas produk itu sendiri.

**Tolak Ukur Pelayanan Prima**

Dalam melakukan pelayanan prima, maka ada tolak ukur yang harus digunakan untuk mengukur seberapa prima layanan yang diberikan kepada konsumen. Lalu apa saja tolak ukur yang dapat digunakan?

* **Transparansi –**Pelayanan yang terbuka, mudah diakses, dan juga mudah dimengerti. Artinya konsumen mengetahui apa yang mereka dapat dan perusahaan mengetahui segala proses pelayanan yang terjadi.
* **Tanggungjawab –**  Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan etika, perundang-undangan, dan standar operasional pelayanan.
* **Kondisi –**  Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan (konsumen) dengan prinsip efisien dan efektif.
* **Partisipatif –** Artinya pelayanan harus bersifat dua arah dimana memperhatikan pelanggan dan lingkungan sekitar.
* **Kesamaan Hak –** Pelayanan harus bersifat adil. Artinya pelayanan tidak memandang suku, agama, ras, golongan, dan status sosial.
* **Adil –** Pelayanan harus bersifat adil baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

**Tips Menerapkan Pelayanan Prima**

Dalam kondisi apapun, pelayanan prima merupakan hal penting yang harus dikedepankan oleh perusahaan. Berikut tips menerpakan pelayanan prima pada bisnis Anda.

**Ketahui Produk dan Konsumen**

Hal yang pertama dalam menerapkan pelayanan prima adalah mengetahui produk dan penerima layanan atau konsumen. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan pada produk jasa dan barang akan sangat berbeda. *Excellent service*pada produk layanan biasanya mengedepankan aspek keramahtamahan sedangkan pada produk barang lebih mengedepankan aspek kualitas barang dan juga layanan purnajual.

**Mystery Shopper**

Bagi sebagian orang masih terasa asing apa itu *mystery shopper*. Pembeli misterius atau *mystery shopper*adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk melakukan audit atau pemeriksaan langsung di lapangan terhadap pelayanan.

Biasanya, perusahaan akan menyewa seseorang untuk mendatangi gerai, membeli produk, atau hanya sekedar berinteraksi dengan perusahaan yang dimiliki oleh penyewa *mystery shopper*ini. *Mystery Shopper*akan memberikan penilaian kepuasan, prosedur, kualitas pelayanan dan produk yang disajikan yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi oleh perusahaan.

**Respon Cepat**

Menurut [Forrester](https://go.forrester.com/analytics/consumer-data/), 66% konsumen memiliki pendapat bahwa waktu adalah hal terpenting ketika bertransaksi di platform manapun baik *online* maupun *offline*. Oleh karena itu, pemilik usaha harus mempercepat respon konsumen saat bertransaksi.

Hal yang perlu diingat adalah ada perbedaan antara **seberapa lama Anda menghabiskan waktu dalam proses produksi**dan **seberapa cepat Anda menyelesaikan masalah**. Konsumen akan lebih jeli terhadap seberapa cepat Anda menyelesaikan masalah seperti pengiriman atau merespon pembelian.

**Lakukan Pelayanan Personal**

Ingat, tidak semua layanan dapat mengandalkan *chatbot*. Pelayanan prima terutama tetap harus mengandalkan orang untuk memahami kebutuhan secara personal. Perlakukanlah konsumen sesuai dengan masalah mereka pribadi mereka.

**Jaga SIkap Positif**

Seperti yang dikatakan [Flavio Martins](http://winthecustomer.com/about/), VP Operasional dan Customer service Digicert, Sikap positif pelayananan dapat mengubah sikap negatif konsumen menjadi positif. Misalnya saja tetap tersenyum dan menggunakan **metode *sandwich***. Yaitu metode dengan menenangkan konsumen di bagian awal dan akhir, dan menerangkan inti permasalahan di tengahnya.

Apabila pelayanan dilakukan secara *online*, Anda mungkin sering menemui misinterpretasi dan konsumen bisa saja beranggapan bahwa Anda ketus dan tidak ramah. Oleh karena itu, Anda juga tidak perlu sungkan untuk menambah emoji, menggunakan kata-kata yang lebih *luwes*, dan tidak perlu terlalu formal.

**Aktif Mendengarkan pada Kanal Apapun**

Saat ini pelayanan antara perusahaan dan konsumen seperti tidak ada batasan semenjak adanya media sosial. Apalagi dengan adanya instagram dan twitter.

Tetaplah aktif mendengarkan keluhan konsumen melalui kanal media sosial. Selain Anda dianggap memiliki pelayanan prima. Otomatis *brand*perusahaan Anda pun juga ikut terimbas positif.

Itulah serba-serbi terkait pelayanan prima mulai dari unsur-unsurnya hingga tips untuk melakukannya. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang cepat. Pelayanan yang cepat pun harus didukung dengan sistem otomasi misalnya saja menghimpun pembeli yang ingin bertransaksi menggunakan aplikasi atau mencatat transaksi menggunakan software akuntansi.

Jika Anda ingin mencari software akuntansi terbaik, Jurnal adalah pilihan yang tepat. Ragam fitur seperti pembuatan laporan keuangan hingga rekonsiliasi bank dapat Anda temukan di Jurnal. Cari tahu selengkapnya tentang [**Jurnal**](https://www.jurnal.id/?utm_source=blog&utm_medium=post) dan dapatkan akses demo secara gratis [**di sini**](https://my.jurnal.id/en/users/sign_up?package=5).