**SISTEM LAYANAN USAHA**

Oleh [Guru Pendidikan](https://seputarilmu.com/author/guru)Diposting pada November 8, 2019

[](https://seputarilmu.com/pelayana)√

Table of Contents

* [Pengertian Pelayanan](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html#Pengertian_Pelayanan)
  + [Karakteristik Pelayanan](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html#Karakteristik_Pelayanan)
  + [Dasar – Dasar Pelayanan](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html#Dasar_%E2%80%93_Dasar_Pelayanan)
  + [Unsur yang Mempengaruhi Pelayanan](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html#Unsur_yang_Mempengaruhi_Pelayanan)
  + [Tujuan Pelayanan](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html#Tujuan_Pelayanan)
  + [Fungsi Pelayanan](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html#Fungsi_Pelayanan)
  + [Jenis – Jenis Pelayanan](https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html#Jenis_%E2%80%93_Jenis_Pelayanan)

***√ Pelayanan : 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.