



Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Widya Wiwaha

Pelatihan *Service Excellence* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah BMT Artha Sejahtera

Oleh:

Manendha Maganitri Kundala, SE, MM

Hasanah Setyowati, SE, MBA

Dosen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta

Pengertian *Service Excellence*

- *Service Excellence* adalah istilah dalam bahasa Inggris yang berasal dari kata *Service* yang berarti layanan, tugas, jasa, dan *Excellent* yang berarti baik, unggul, atau sangat baik, sangat baik.
- Jadi, *Service Excellence* adalah layanan yang sangat baik. *Service Excellence* juga dapat didefinisikan sebagai suatu upaya untuk memberikan layanan terbaik bagi orang-orang yang mendukung manfaat pelanggan yang memungkinkan kepuasan yang lebih optimal.
- Definisi layanan yang sangat baik ini artinya berpartisipasi dalam layanan terbaik di Indonesia. Dukungan untuk kekhasan layanan optimal, kepuasan pelanggan yang optimal dan pelanggan yang setia perlu disediakan.

Tujuan Spesifik *Service Excellence* bagi Perusahaan



- Menawarkan layanan berkualitas untuk pelanggan dan para klien dengan baik.
- Menawarkan informasi sebanyak mungkin, sehingga pelanggan membeli barang atau jasa.
- Menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang disediakan.
- Menawarkan kepuasan pelanggan untuk layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- Untuk menghindari berbagai keluhan, persyaratan atau kendala dari pelanggan.
- Pelanggan dievaluasi dan diperlakukan dengan baik untuk diperhatikan kebutuhan dan keinginannya.
- Untuk menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan diri dan kesetiaan pelanggan tentang barang dan jasa yang disediakan perusahaan.

Unsur-Unsur *Service Excellence*

1. *Attitude* adalah bentuk sikap ketika menghadapi dan melayani pelanggan.
2. *Ability* adalah bentuk kemampuan kerja yang sangat baik dalam menghadapi konsumen dengan komunikasi yang efektif.
3. *Attention* adalah bentuk kepedulian terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
4. *Appearance* merupakan penampilan yang mencerminkan kualitas dan keandalan pelayanan kepada konsumen.
5. *Accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada konsumen untuk menyelesaikan setiap keluhan, keluhan, atau masalah lain yang timbul.
6. *Action* adalah tindakan nyata dalam melayani konsumen secara langsung.

Peran Penting *Service Excellence*

1. Membangun reputasi bisnis
2. Meningkatkan persaingan
3. Menghemat biaya promosi
4. Menghindari keluhan di masa depan
5. Mendorong konsumen untuk membeli produk

Aspek dalam *Service Excellence*

- **Aspek kepastian umum** harus diterapkan untuk pelanggan, sehingga informasi yang dihasilkan lebih jelas dan oleh pelanggan.
- **Keterbukaan** juga diperlukan dengan untuk pelanggan agar informasi yang diperoleh mereka lebih jelas dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan atas produk atau jasa perusahaan.
- **Efisiensi** yang efektif juga memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan.
- *Trust* atau kejujuran dan kepercayaan untuk menciptakan integritas dan layanan yang dapat diandalkan.
- **Penampilan**, ini adalah situasi di mana perusahaan perlu mendaftar ke bagian layanan di mana penampilan perusahaan harus benar dan menyenangkan untuk menangani berbagai kebutuhan pelanggan.

Aspek dalam *Service Excellence*

- **Aspek kesopanan dan keramahan**, karyawan yang melakukan layanan unggul tidak egois dan sopan santun untuk menangani pelanggan yang memiliki posisi sosial yang berbeda dan tingkat ekonomi mereka dan kondisi lainnya.
- **Kesediaan saat melayani** menunjukkan bahwa karyawan di area pelayanan harus baik, tetapi selalu ingin selalu siap untuk mempersiapkan informasi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan.
- **Pengetahuan dan keahlian** yang menyediakan layanan terbaik juga harus disertai dengan pengetahuan dan keahlian yang mumpuni untuk barang dan jasa yang disediakan.
- **Menepati janji dan tepat waktu**, dengan layanan yang sangat baik, perusahaan harus selalu menepati waktu atas janji-janji pelayanan untuk melakukannya sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu.
- **Biaya** yang diterapkan untuk pelayanan yang baik pada pelanggan juga harus menyesuaikan dengan daya beli masyarakat. Biaya pelaksanaan layanan yang luar biasa juga harus masuk akal.

Cara Menciptakan *Service Excellence*

1. Kenali jenis dan kebutuhan konsumen
2. Ramah dan gesit
3. Mendengarkan dan menerima keluhan dengan baik
4. Fokus pada layanan
5. Hormati keputusan nasabah

Ciri – Ciri pelayanan Lembaga keuangan yang prima

1. Memiliki Personil Yang Profesional dan Bermoral
2. Memiliki sarana dan Prasarana yang meyakinkan
3. Responsive (tanggap)
4. Komunikatif
5. Memiliki Perilaku dan Penampilan Sumpatik
6. Memiliki Penampilan dan gaya bicara yang meyakinkan

Standar Layanan Lembaga Keuangan

- ✓ Standar penampilan pegawai BMT
- ✓ Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja
- ✓ Standar Pengetahuan produk dan jasa BMT
- ✓ Standar Berkomunikasi dengan nasabah
- ✓ Standar Penanganan Keluhan Nasabah

Standar penampilan pegawai BMT

- Standar penampilan diri merupakan penampilan diri seseorang, organisasi, atau perusahaan yang sesuai dengan standar yang berlaku di lingkungan pribadi, masyarakat, maupun lingkungan kerja
- Standar penampilan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik.
- Standar penampilan diperlukan untuk membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan pelanggan.

Penampilan Prima Pegawai Lembaga Keuangan



- ✓ Bersikap wajar
- ✓ Rapi, serasi, bersih
- ✓ Memberikan senyum, salam, dan ucapan terima kasih kepada nasabah.
- ✓ Bersikap optimis
- ✓ Berperilaku yang baik dan cepat tanggap
- ✓ Mendengarkan nasabah dengan baik dan sopan

Faktor-faktor dalam pelaksanaan standar penampilan pribadi

1. Kebersihan diri
2. Identifikasi sikap tubuh
3. Presentasi
- 4. Intonasi suara yang baik**

Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja



- Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan pelayanan
- Ruang kerja yang bersih, rapi, dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

Manfaat dari kebersihan dan kerapihan ruang kerja



- menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan menyenangkan
- Meningkatkan semangat karyawan
- Meminimalisasi pemborosan
- Menegakkan disiplin pribadi
- Menampilkan pribadi yang cekatan
- Meminimalkan gerak kerja yang tidak bernilai tambah
- Memperjelas alur kerja
- Meningkatkan efisiensi kerja

Standar Pengetahuan produk dan jasa BMT



- ❑ Pengetahuan atas produk dan jasa BMT harus dikuasai secara penuh sesuai dengan jobdesk dan fungsi jabatan yang diemban
- ❑ Pengetahuan produk dan jasa sangat penting bagi setiap karyawan di BMT untuk membantu setiap nasabah sehingga dapat memberikan *service excellence* di BMT.

Standar Berkomunikasi dengan nasabah



- Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap BMT.
- Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah terkait aspek perlindungan kepada nasabah yang terhubung dengan transparansi informasi produk BMT.

Standar Penanganan Keluhan nasabah



Prosedur Untuk Menyelesaikan Pengaduan



1. Penerimaan pengaduan.
2. Penanganan / penyelesaian pengaduan.
3. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.



Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Widya Wiwaha

Terima Kasih....