

Dr. Roni Pazla, S.Pt, MP | Phobi Kevin, S.TP



# SERVICE EXCELLENT

UNTUK BISNIS ANDA





# SERVICE EXCELLENT

## UNTUK BISNIS ANDA

Banyak sekali orang ketika ditanya mengenai service excellent atau bagaimana sebuah bisnis itu bisa dikatakan luar biasa dalam pelayanan, maka sebagian besar akan memberikan jawaban bahwa itu semua tergantung kepada keramah-tamahannya dalam melayani pelanggan yang datang. Padahal itu semua belum tentu benar, karena berbeda bisnis berbeda pula yang akan menjadi kunci utama dalam pelayanan prima mereka. Tidak ada kepastian yang mengatakan bahwa semua bisnis yang ramah akan berhasil menciptakan pelanggan-pelanggan baru. Faktanya dalam buku ini kami tuliskan pengalaman pribadi mengenai pelayanan yang ramah justru berujung kepada ketidakpuasan kami sebagai pelanggan.

Sebuah bisnis harus paham siapa saja yang termasuk dalam jenis pelanggan mereka karena kebanyakan bisnis juga hanya paham satu jenis pelanggan saja yaitu siapa yang membeli kepada mereka maka itulah yang disebut pelanggan. Semestinya tidak demikian karena ada jenis pelanggan lain yang perlu juga diberikan pelayanan yang maksimal, karena kalau pelanggan jenis ini tidak sempat atau luput dari pelayanan prima maka bisa jadi roda bisnis tidak akan berputar baik. Buku ini akan membantu anda untuk menemukan bagaimana mengenali pelanggan dengan baik, cara menghadapi komplek mereka secara sangat detail mulai dari A hingga Z.



**eureka**  
media aksara  
Anggota IKAPI  
No. 225/JTE/2021

0858 5343 1992  
eurekamediaaksara@gmail.com  
Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-151-807-1



9 786231 518071

# **SERVICE EXCELLENT UNTUK BISNIS ANDA**

Dr. Roni Pazla, S.Pt, MP  
Phobi Kevin, S.TP



**eureka**  
**media aksara**

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

## SERVICE EXCELLENT UNTUK BISNIS ANDA

**Penulis** : Dr. Roni Pazla, S.Pt, MP  
Phobi Kevin, S.TP

**Desain Sampul:** Ardyan Arya Hayuwaskita

**Tata Letak** : Meuthia Rahmi Ramadani

**ISBN** : 978-623-151-807-1

Diterbitkan oleh : EUREKA MEDIA AKSARA,  
NOVEMBER 2023  
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH  
NO. 225/JTE/2021

### **Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan  
Bojongsari Kabupaten Purbalingga

Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2023

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kami ucapkan atas lahirnya buku ini. Buku yang berjudul **“SERVICE EXCELLENT UNTUK BISNIS ANDA”** akan membantu anda untuk menemukan bagaimana mengenali pelanggan dengan baik, cara menghadapi keluhan mereka secara sangat detail mulai dari A hingga Z.

Kami sangat berterima kasih atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang tidak mungkin kami sampaikan satu per satu dalam kalimat pengantar ini. Akhir kata semoga buku kecil dan ringkas serta praktis ini bisa bermanfaat. Salam hangat!

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB 1 PERASAAN ANDA KETIKA DILAYANI DENGAN BURUK VS BAIK .....	1
BAB 2 PAHAMSI SIAPA YANG MENJADI PELANGGAN ANDA.....	25
BAB 3 KONSEP DAN PRINSIP PELAYANAN YANG PRIMA .....	42
BAB 4 SIAPA SAJA PELANGGAN KITA.....	58
BAB 5 CARA MENGENDALIKAN KOMPLEN PELANGGAN .....	64
BAB 6 STRATEGI MENGENDALIKAN KOMPLEN PELANGGAN .....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	85
TENTANG PENULIS .....	86

# BAB 1

## PERASAAN ANDA KETIKA DILAYANI DENGAN BURUK VS BAIK

Kami meyakini bahwa dengan membaca judulnya saja kita sudah bisa membayangkan dan merasakan satu pengalaman dimana saat itu kita diberikan sebuah pelayanan dari salah satu layanan barang atau jasa. Otak kita akan merasa sangat bahagia ketika mendapatkan pelayanan yang baik, sedangkan pada saat mendapatkan pelayanan yang buruk bahkan super terburuk maka emosi kita tiba-tiba akan tidak mudah dikendalikan. Ada satu rasa dimana hati kita sesak sehingga sulit bernafas dengan santai, dan bibir mengering serta jantung berdebar kencang karena mengalami secara imajinasi kejadian yang tdiak menyenangkan tersebut.

Karena setiap kita pasti pernah punya pengalaman keduanya, dimana saat kita sangat senang dan bahagia sekali diperlakukan dengan baik dan ramah oleh sebuah layanan bisnis. Bahkan ketika layanannya terlalu sangat baik diluar ekspektasi anda, maka tidak segan pula kita memberikan referensi kepada orang lain mengenai pelayanan tersebut. Sebaliknya ketika sebuah bisnis memberikan pelayanan

# BAB 2

## PAHAMI SIAPA YANG MENJADI PELANGGAN ANDA



*“Menciptakan suara konsumen: kepuasan pelanggan tidak cukup hanya dengan barang saja”*

***Ken Blanchard (1993)***

Hal pertama yang harus kita pahami adalah memahami siapa saja orang secara individu atau kelompok atau organisasi perusahaan yang benar-benar menjadi pelanggan anda. Pelanggan adalah mereka yang terus menerus menggunakan jasa anda setiap saatnya, melakukan pembelian kembali karena



# BAB 3

## KONSEP DAN PRINSIP PELAYANAN YANG PRIMA

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.

### **A. Pengertian Pelayanan Prima**

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

# BAB

# 4

## SIAPA SAJA PELANGGAN KITA

Pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang diberikan. Pelanggan juga merupakan orang/organisasi yang terkena dampak dari produk atau layanan yang diberikan. Pelanggan tidak hanya sebatas individu perorangan, tetapi juga organisasi bahkan masyarakat secara luas. Yang dimaksud pelanggan dalam pelayanan publik adalah siapapun yang berinteraksi dengan kita, baik secara langsung ataupun tidak langsung meliputi individu (perorangan), kolektif (organisasi), maupun masyarakat dalam rangka pemenuhan barang/jasa.

Menurut Yoeti (2002) pelanggan adalah yang membeli produk dan jasa-jasa pada suatu perusahaan. Terdapat dua jenis pelanggan menurut Mhd Rusydi (2017), yaitu:

- **Pelanggan internal** adalah pelanggan yang berasal dari dalam organisasi (institusi) itu sendiri. Apabila institusi kita merupakan bagian dari institusi pemerintah daerah, maka mereka termasuk ke dalam pelanggan internal. Sedangkan institusi lain juga yang masih di bawah pemerintah daerah

# BAB

# 5

## CARA MENGENDALIKAN KOMPLEN PELANGGAN

Sebuah perusahaan pasti selalu mendapatkan komplek atas produk barang atau jasa mereka, Cuma masalahnya ada komplek yang langsung disampaikan kepada anda, dan ada yang justru lebih berbahaya lagi yaitu komplek yang disampaikan kepada pelanggan lain sehingga mereka yang belum pernah mencoba produk anda menjadi berhenti tiba-tiba sebelum mengonfirmasi kebenaran komplek tersebut.

Perilaku komplain merupakan suatu proses evaluasi pelanggan terhadap pengalaman konsumsi mereka yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan. Keluhan pelanggan selain sebagai bahan perbaikan atau evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan juga merupakan suatu hal yang tidak dapat diabaikan. Karena dengan mengabaikan hal tersebut konsumen akan merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya meninggalkan perusahaan. Maka perusahaan/institusi harus benar-benar mencari jalan keluar/solusi sebagai langkah penyelesaian keluhan pelanggan.

# BAB

# 6

## STRATEGI MENGENDALIKAN KOMPLEN PELANGGAN

Sebelum kita berbicara strategi kita harus memahami terlebih dahulu prinsip-prinsip dalam menangani komplek. Berikut 4 prinsip menangani komplek berdasarkan Buku Heary complaint Handling karya sahabat kami Agni. S. mayangsari

### 4 PRINSIP MENANGANI KOMPLAIN

*Prinsip 1: Complainers Suffer From Our Mistake: Take, Personal Responsibility*

*Customer* yang komplain menderita karena kita: **AMBIL TANGGUNG JAWAB PRIBADI.** 'Terlepas dari siapa yang lebih bertanggung jawab atas kesalahan yang menimpa *customer* sehingga ia komplain, kita adalah perwakilan dari perusahaan kita yang bisa membantunya menyelesaikan masalah. Maka ketika *customer* menderita karena kesalahan dari pihak kita, sudah seharusnya kita mengambil tanggung jawab pribadi sesuai dengan peran dan kewenangan kita.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mayangsari AS. 2014. Hearty Service. Service itu Disini. PT. Gramedia Pustaka Utama, jakarta
- Mayangsari AS. 2015. Hearty Complaint Handling. PT. Gramedia Pustaka Utama, jakarta
- Pazla R, Kevin P. 2021. Standar Pelayanan Prima. LPPM Universitas Andalas. Padang.

## TENTANG PENULIS



**RONI PAZLA**, lahir di Tiku pada tanggal 14 Mei 1985 dan telah dikaruniai 2 orang putri dan 1 orang putra. Penulis menjadi utusan Universitas Andalas pada program Pascasarjana dalam program *Invitation Students* ke Jepang dan menyelesaikan Pendidikan Doctoral pada tahun 2018 pada program Ilmu Peternakan Fakultas peternakan Universitas Andalas. Penulis merupakan dosen Fakultas Peternakan dan Pascasarjana Unand pada pemusatan program pelatihan. Penulis terlibat aktif sebagai trainer soft skill di beberapa instansi pemerintah maupun swasta dan tercatat sebagai international Journal writer dengan scopus indecs 11 pada tahun 2023. Penulis pernah mendirikan lembaga training bidang peningkatan SDM. ***Raising Speaking Ability, Pit Stop Learning With Humor, Art to be Unique, Teknik Mengendalikan Kelas Pelatihan, Powefrull Story Telling for Teaching*** merupakan buku yang beliau tulis dibidang peningkatan soft skill.





**Phobi Kevin** lahir pada tanggal 27 september 1988 silam di sebuah desa yang sangat terpelosok di Kecamatan Bayang Utara Kabupaten Pesisir Selatan. Pria yang lebih dikenal memiliki karakter dingin dan tenang ini merupakan alumni dari Universitas Andalas Padang jurusan Teknik Pertanian Angkatan 2006. Beliau pernah bekerja sebagai Direktur Operasional sebuah perusahaan milik daerah yang bergerak di bidang pariwisata di sumbar dengan asset lebih dari 50 Miliar pada tahun 2015. Setelah resign dari BUMD tersebut Bapak yang telah dikarunia 2 orang anak perempuan ini mendirikan perusahaan sendiri yang bergerak di bidang Pendidikan non formal telah berdiri di beberapa kota di Sumbar, antara lain di Painan, Padang, Pasaman, dan Solok serta di Palembang yaitu PT Juara Edukasi Indonesia dan beliau sebagai Direktur Utama mulai 2013 hingga saat ini. Selain itu beliau bersama beberapa rekan bisnisnya mendirikan juga satu perusahaan baru yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata dan umrah yakni PT Rabbani Syiar Baitullah pada tahun 2018 dan beliau langsung sebagai Direktur Utamanya.

Beliau juga sudah menulis beberapa buku diantaranya adalah *7 powers to change your life* (Winner Publishing, 2010), *Becoming Great Leaders* (Winners Publishing, 2013), *Prilaku dan Tindakan manusia* (Baiturahman Publishing, 2019) dan *Raising*

*Speaking Ability* (Andalas Muda Berkarya, 2019) juga menulis ratusan artikel setiap harinya di banyak platform media.