PELAYANAN BUKAN SEKADAR MELAYANI, TETAPI MEMBERI ARTI

Pelayanan Prima dan Pengelolaan
Kepuasan Pengguna Layanan





MENGENAL LEBIH DEKAT

JABATAN SAAT INI
Priority Banking Manager

UNIT KERJA
Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk.

PERJALANAN & PENGALAMAN KARIER

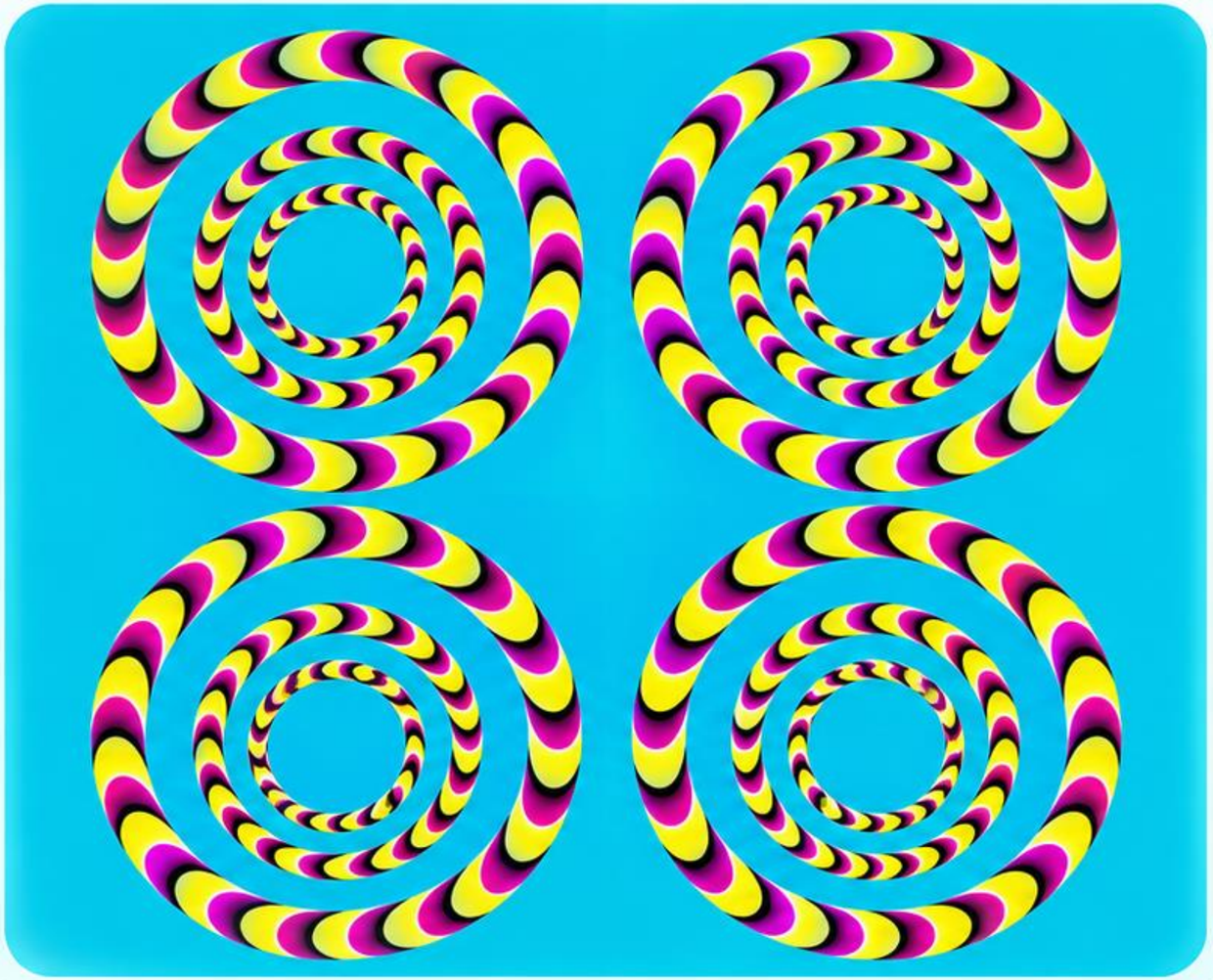
- Influencer
- Endorser
- Make Up Artist
- Professional Banker
- Best Participant BM Course BSI

JULI AGUSTINI, S.E.

@july_fathiyah | 0821-6260-5056

STRESS LEVEL TEST

Amati pola berikut—apa yang kamu rasakan?



01 —

THE MEANING OF SERVICE

Pelayanan Dimulai dari Makna.

Bukan sekadar menyelesaikan transaksi,
tetapi menghadirkan pengalaman
yang bermakna.

Kita mulai dari alasan kita melayani.



MENGAPA KITA HARUS MELAYANI?

Melayani bukan sekadar kewajiban pekerjaan, tetapi **kesempatan untuk memberikan manfaat.**



MENJALANKAN AMANAH

Menunaikan tanggung jawab dengan integritas dan profesionalisme.

MEMBERIKAN MANFAAT

Membantu orang lain memperoleh solusi dan pengalaman yang lebih baik.

MEMBANGUN KEPERCAYAAN

Menciptakan hubungan yang tumbuh melalui kepedulian dan konsistensi.

Jobdesk memberi kita tanggung jawab.
Ketulusan memberi pelayanan kita makna.

Come
See me

The Heart Of Service

Melayani bukan sekadar menjalankan tugas.
Melayani adalah memberikan yang terbaik, dengan tulus dan sepenuh hati.



JOB DESCRIPTION
Menjelaskan tanggung jawab kita.

SOP
Menjaga standar pelayanan.

KETULUSAN
Menghadirkan kepedulian dalam tindakan.

TUJUAN AKHIR
Memberikan manfaat dan pengalaman yang bermakna.

Pernahkah Kita Bersyukur atas Pekerjaan Kita Hari Ini?



Di tengah kesibukan mengejar target dan menyelesaikan tugas, terkadang kita lupa bahwa kesempatan untuk bekerja juga patut disyukuri.

01

APA YANG KITA MILIKI HARI INI?

Kesempatan untuk bekerja, belajar, bertumbuh, dan membangun masa depan.

02

SIAPA YANG MERASAKAN MANFAATNYA?

Keluarga, rekan kerja, nasabah, dan orang-orang yang terbantu oleh pekerjaan kita.

03

APA YANG BISA KITA BERIKAN HARI INI?

Satu sapaan tulus, satu bantuan yang sungguh-sungguh, atau satu masalah nasabah yang kita bantu selesaikan dengan baik.

Kita mungkin tidak selalu bisa memilih semua tantangan dalam pekerjaan, **tetapi kita bisa memilih untuk tetap menghadirkan manfaat** melalui cara kita bekerja.

BEKERJA DENGAN SYUKUR, MELAYANI DENGAN TULUS.



Bersyukur untuk setiap kesempatan bermanfaat.

Rasa Syukur Mengubah Cara Kita Melayani.

Ketika kita bersyukur atas kesempatan bekerja, kita belajar melihat pekerjaan bukan hanya sebagai kewajiban, tatapi juga sebagai kesempatan untuk memberi manfaat.



RASA SYUKUR

Menghargai kesempatan dan amanah pekerjaan.

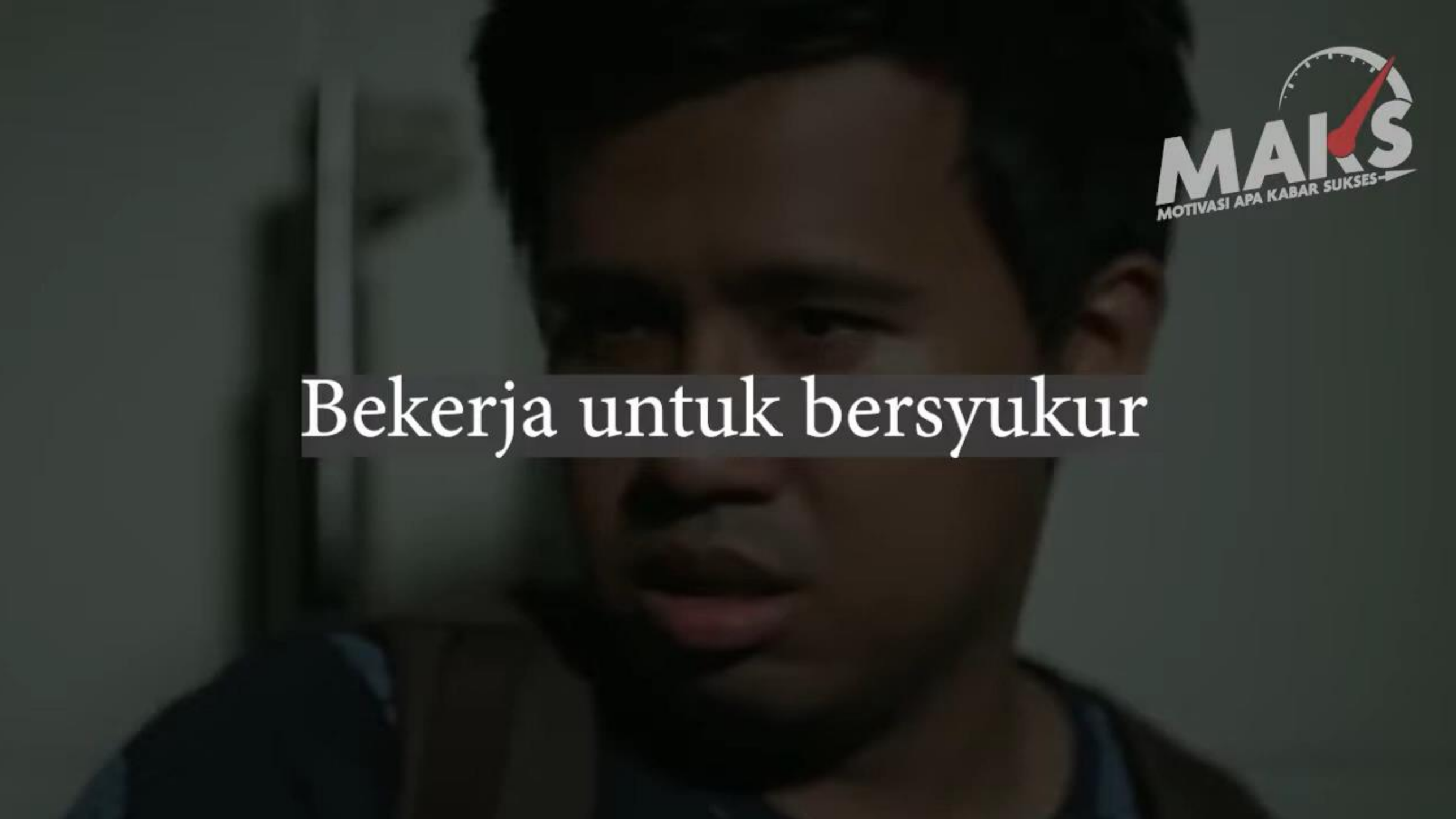
KETULUSAN

Menjalankan tugas dengan kepedulian.

PELAYANAN SEPENUH HATI

Memberi pengalaman yang baik dan bertanggung jawab.

Pekerjaan adalah amanah. Setiap interaksi adalah kesempatan untuk memberi manfaat.


MAKS
MOTIVASI APA KABAR SUKSES
Bekerja untuk bersyukur

UNDERSTANDING EXCELLENT SERVICE

Prosedur menjaga standar. Empati memberikan makna.



SEKADAR MELAYANI

- Fokus pada penyelesaian tugas.
- Mengikuti prosedur.
- Berorientasi pada proses.
- Berhenti ketika tugas selesai.



MELAYANI DENGAN PRIMA

- Memahami kebutuhan pengguna.
- Menjalankan prosedur dengan kepedulian.
- Memperhatikan proses dan hasil.
- Memastikan pengalaman yang baik.

Pelayanan prima bukan menggantikan prosedur, tetapi menjalankannya dengan empati dan tanggung jawab.



MEMAHAMI EKSPEKTASI PENGGUNA LAYANAN

Pengguna Menilai Hasil dan Proses

Pengalaman yang baik dibangun dari hal-hal mendasar yang dilakukan dengan konsisten.

CEPAT

Layani dengan sigap dan hargai waktu pengguna.

TEPAT

Pastikan informasi, proses, dan solusi sesuai kebutuhan.

JELAS

Sampaikan informasi secara sederhana dan transparan.

PEDULI

Tunjukkan bahwa kebutuhan pengguna benar-benar diperhatikan.

Lima Prinsip Pelayanan Prima



PELAYANAN PRIMA

RAMAH

Sambut setiap pengguna dengan sikap hangat dan sopan.

EMPATIK

Pahami kebutuhan dan perasaan pengguna.

AKURAT

Berikan informasi dan layanan yang benar.

KONSISTEN

Jaga kualitas pelayanan dalam setiap kesempatan.

BERTANGGUNG JAWAB

Ambil peran dalam memastikan kebutuhan ditangani.

02 —

PROFESSIONAL PRESENCE

Sebelum Berbicara, Kita Sudah Memberi Kesan.

APPEARANCE · ATTITUDE · EXPRESSION · BODY LANGUAGE

Kepercayaan tumbuh ketika penampilan, sikap, dan perilaku selaras.

Bangun kesan profesional melalui hal-hal kecil yang konsisten.





PERSONAL BRANDING
THE PROFESSIONAL PRESENCE

Kesan profesional dibangun dari penampilan, sikap, kompetensi, dan konsistensi.

APPEARANCE — Penampilan
Rapi, bersih, pantas, dan profesional.

ATTITUDE — Sikap
Ramah, percaya diri, tenang, dan menghargai.

COMPETENCE — Kompetensi
Menguasai layanan, akurat, dan mampu memberi solusi.

CONSISTENCY — Konsistensi
Menjaga standar profesional dalam setiap situasi.



> Bukan tentang terlihat hebat, tetapi **dikenal karena hal yang tepat.**

03 —

THE ART OF COMMUNICATION

Komunikasi Bukan Sekadar Berbicara.

Komunikasi yang baik membuat pelanggan merasa didengar, memahami informasi, dan yakin terhadap langkah berikutnya.

LISTEN → UNDERSTAND → EXPLAIN → CONFIRM

Kata-kata menyampaikan informasi;
cara kita menyampaikannya membangun kepercayaan.





Communication Skills

Dengarkan untuk memahami, bukan sekadar untuk menjawab.

LISTEN
DENGARKAN

Berikan perhatian penuh dan pahami pesan sebelum merespons.

UNDERSTAND
PAHAMI

Kenali kebutuhan, konteks, dan inti persoalan yang disampaikan.

EXPLAIN
JELASKAN

Sampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan terstruktur.

CONFIRM
PASTIKAN

Periksa kembali pemahaman agar tidak terjadi kesalahpahaman.

VOCAL EXCELLENCE — HOW YOU SAY IT MATTERS

Bukan hanya apa yang kita sampaikan, tetapi bagaimana kita mengucapkannya.



VOLUME
Cukup terdengar, tidak berteriak.

ARTIKULASI
Ucapkan setiap kata dengan jelas.

TEMPO
Berbicara dengan kecepatan yang nyaman.

INTONASI
Ramah, tenang, dan sesuai situasi.

JEDA
Beri ruang agar informasi mudah dipahami.

Jelas tanpa membentak. **Tegas** tanpa mengintimidasi. **Ramah** tanpa dibuat-buat.

THE POWER OF WORDS — PILIH KATA, BANGUN KEPERCAYAAN

Kalimat yang tepat dapat mengubah penolakan menjadi pemahaman dan kendala menjadi solusi.

HINDARI	GUNAKAN
“Tidak tahu.”	“Izinkan saya memastikan informasinya.”
“Itu bukan bagian saya.”	“Saya bantu arahkan ke unit yang tepat.”
“Bapak salah.”	“Mari kita periksa kembali bersama.”
“Tunggu!”	“Mohon menunggu sebentar, saya sedang memeriksa datanya.”
“Tidak bisa.”	“Opsi tersebut belum tersedia, tetapi saya bantu periksa alternatifnya.”
“Sudah saya jelaskan.”	“Saya ulangi bagian pentingnya agar lebih jelas.”

Jujur dalam informasi, **santun** dalam penyampaian, **solutif** dalam tindakan.

ACTIVE LISTENING & EMPATHY

Dengarkan untuk memahami, bukan sekadar untuk menjawab.



01 DENGARKAN
Berikan perhatian penuh.
Jangan menyela.

02 TUNJUKKAN PEMAHAMAN
Akui kebutuhan dan
ketidaknyamanan pelanggan.

03 KLARIFIKASI
Ajukan pertanyaan yang relevan
untuk memastikan masalah.

04 KONFIRMASI
Rangkum kebutuhan dan
sepakati langkah selanjutnya.

> “Baik, saya memahami bahwa kendala yang Bapak/Ibu alami adalah... Apakah benar demikan?”

Pelanggan ingin didengar sebelum diberi solusi.

05 —

CUSTOMER SATISFACTION & IMPROVEMENT

Pelayanan yang Baik Harus Terus Bertumbuh.

Dengarkan pengalaman pelanggan.
Temukan akar masalah.
Perbaiki proses.
Evaluasi hasilnya.



Kepuasan dijaga melalui perhatian dan perbaikan yang konsisten.

06

FROM LEARNING TO ACTION

Saatnya Menghidupkan Pelayanan Prima.

PAHAMI → PRAKTIKKAN → REFLEKSIKAN → TERAPKAN

Pelayanan prima tidak cukup dipahami.
Pelayanan prima perlu dilatih.

Setiap interaksi adalah kesempatan untuk memberi arti.



EXCELLENT SERVICE IN ACTION

Prosedur menjaga standar. Empati memberikan makna.



PROFESIONALISME

- Menguasai prosedur.
- Memberikan informasi akurat.
- Menepati komitmen.
- Bertanggung jawab atas tindak lanjut.

Excellent Service

= Standar yang Tepat + Kepedulian yang Nyata

KETULUSAN

- Mendengarkan dengan empati.
- Menghargai setiap pelanggan.
- Memahami kebutuhan.
- Memberikan bantuan yang relevan.



Bukan hanya menyelesaikan transaksi, tetapi menciptakan pengalaman yang membuat pelanggan merasa dihargai.

SERVICE ROLE-PLAY

Dari Teori Menjadi Kebiasaan.



PILIH SATU SKENARIO

A MENYAMBUT NASABAH

Praktikkan senyum, salam, kontak mata, dan pertanyaan pembuka.



B MENJELASKAN INFORMASI

Jelaskan informasi dengan bahasa sederhana, terstruktur, dan akurat.



C MENGHADAPI KELUHAN

Dengarkan dengan empati, kendalikan respons, dan jelaskan langkah penyelesaian yang tersedia.



OBSERVATION CHECKLIST

- Senyum dan ekspresi.
- Postur dan bahasa tubuh.
- Pilihan kata dan intonasi.
- Mendengarkan dan empati.
- Kejelasan langkah berikutnya.

CARA BERLATIH

1. **BERPASANGAN**
   Satu menjadi petugas, satu menjadi pelanggan.



2. **PRAKTIKKAN**
   Lakukan simulasi singkat selama 1–2 menit.

3. **BERI UMPAN BALIK**
   Sampaikan satu kekuatan dan satu hal yang perlu diperbaiki.



Pelayanan prima tidak cukup dipahami. Pelayanan prima perlu dilatih.

Profesionalisme Membuat Pelayanan Kita Berkualitas.

Ketulusan Membuat Pelayanan Kita Bermakna.

“Jadilah alasan seseorang kembali percaya pada pelayanan yang baik.”



TERUSLAH BERBUAT BAIK

Yakinlah setiap perbuatan akan
kembali kepada kita sendiri.
Maka fokuslah untuk **berpikir baik,**
berkata baik, berbuat baik
dan berhati baik.

Aa Gym

