



## **MEMBANGUN SERVICE QUALITY MELALUI KONSEP 6A DAN PRIME SERVICES**

*Dr. Siti Mahmudah, S.Sos, M.Si*

Industri jasa saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Seiring dengan meningkatnya persaingan global, mau tidak mau sebuah perusahaan harus meningkatkan service quality yang dimiliki agar menjadi service excellence (layanan prima).

Layanan prima bertitik tolak pada upaya untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian suatu perusahaan kepada pelanggannya. Begitu pentingnya pelayanan prima, hampir semua industri jasa selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, bahkan di perguruan tinggi pun, salah satu diantaranya di Politeknik NSC Surabaya "Pelayanan Prima" merupakan salah satu mata kuliah yang harus ditempuh oleh mahasiswa agar dapat memiliki kompetensi dalam hal pelayanan pelanggan yang prima, terutama ketika mereka lulus dan bekerja pada dunia usaha dan industri atau berwirausaha.



Service quality merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga bisa menjadi alat keunggulan bersaing. Service quality yang baik akan dapat meningkatkan market share, pembelian berulang, positive word of mouth, loyalitas pelanggan, dan differensiasi produk yang kompetitif (Zeithmal et al., 2013) Oleh karenanya, industri jasa harus berfokus pada peningkatan service quality agar dapat memenangkan persaingan.

Berdasarkan alasan tersebut, beberapa konsep (Rangkuti, 2017: 50) yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan service quality adalah:

1. Attitude (Sikap) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika dia menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain.
2. Ability (keampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.
3. Appearance (penampilan) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan nonfisik, yang mampu merefleksikan diri dan kredibilitasnya orang tersebut kepada pihak lain.



4. Attention (perhatian) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Action (tindakan) adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Bila dikaitkan dengan pelaksana pelayanan, yaitu upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik.
6. Accountability (tanggung jawab) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Selain konsep 6A di atas, agar kinerja pelayanannya menjadi lebih baik dan dapat memuaskan pelanggan dapat menerapkan konsep "PRIME Services" (Rangkuti, 2017: 326). Apa itu PRIME Services? PRIME Services adalah singkatan dari "Proaktif, Ramah, Ikhlas, Mudah, dan Empati." Penjelasan dari masing-masing konsep tersebut adalah sebagai berikut :



### **Proaktif dalam Memberikan Pelayanan**

Proaktif merupakan inisiatif dalam mengambil tindakan yang tepat untuk memenuhi ekspektasi masyarakat selaku konsumen, baik terhadap konsumen internal maupun eksternal dengan tujuan utama bergerak maju dan berorientasi masa depan.

Menjadi proaktif tidak hanya sekedar mengambil inisiatif, akan tetapi menyadari bahwa ia bertanggung jawab terhadap pilihan-

pilihan yang diambil dan memiliki kebebasan memilih berdasarkan prinsip dan nilai, dan bukan berdasarkan suasana hati dan kondisi.

Prinsip dan nilai tersebut dibentuk agar menjadi karakter dan budaya organisasi excellent yang ada dalam setiap diri karyawan. Orang-orang yang proaktif adalah agen-agen perubahan dan memilih untuk tidak menjadi korban dan reaktif.

### **Ramah dalam Memberikan Pelayanan**

Ramah adalah mengedepankan senyum, salam, dan sapa dengan tutur kata bahasa yang sopan serta sikap yang santun (budaya 5S, Gymnastiar, .....). Ramah merupakan perilaku periang, hangat, terbuka, mudah berhubungan dengan orang lain serta selalu berpikir positif.

Keramahan tidak harus menyungging senyum ketika Anda tidak sedang ingin tersenyum atau berpura-pura riang. Agar bersikap ramah, mulailah dengan hal-hal kecil, misalnya menjadi pendengar yang baik, penuh hormat dan perhatian kepada setiap orang. Bersikap ramah berarti meminta izin, bilamana perlu mengatakan "Maaf", "Terima kasih", dan "Tolong" kepada orang lain.



## **Ikhlas dalam Memberikan Pelayanan**

Ikhlas merupakan bentuk usaha terarah dalam mendapatkan sebuah hasil dengan menggunakan kesucian hati sebagai manifestasi kemuliaan diri. Seseorang yang bekerja dengan ikhlas tidak akan pernah membatasi kuantitas pekerjaannya hanya sebatas nilai gaji yang diterima.

Seseorang yang bekerja ikhlas seringkali bekerja lebih lama, lebih serius, dan lebih banyak dari karyawan lain, karena dia ingin memberikan yang terbaik untuk perusahaan, tanpa mengharapkan imbalan tambahan.



Ikhlas itu tidak mudah, butuh perjuangan dan istiqomah untuk mencapainya. Setiap manusia mungkin pernah berada dalam kondisi ikhlas, tetapi tak lama kemudian ujian hidup membawa kembali dirinya dalam hawa nafsu dan kesombongan.

Jadi keikhlasan harus senantiasa dijaga, dan menjaga keikhlasan lebih sulit dari mencapai ikhlas itu sendiri. Cara untuk memiliki dan menjaga keikhlasan adalah dengan "Mengingat Allah", karena dengan mengingat Allah hati akan menjadi tenang dan tenteram (QS. 13: 28).

Oleh karenanya, dalam setiap waktu murnikan pekerjaan dengan keikhlasan. Ikhlas memberikan kedamaian di hati, menyegarkan hati yang sedih, mensyukuri seberapa pun rezeki yang Allah berikan, memositifkan segala hal negatif, melestarikan nilai-nilai kebaikan, menebarkan cinta kasih, menyehatkan jasmani dan rohani, serta memunculkan rasa syukur diri kepada Allah SWT.

## **Mudah dalam Memberikan Pelayanan**

Yaitu senantiasa mengutamakan tindakan korporat dalam proses bisnis dengan mengurangi segala hambatan dan sesuatu yang tidak bermanfaat di setiap proses (birokrasi), sehingga proses bisnis yang mudah tidak perlu dipersulit. Namun demikian, masalah akan muncul apabila terjadi kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Masalah adalah situasi saat ada sesuatu yang diinginkan, tetapi belum diperoleh hasil sebagaimana yang diharapkan.

Dengan demikian, diperlukan kemampuan untuk memecahkan masalah bagi setiap karyawan sehingga sesulit apa pun masalah yang timbul dapat dipecahkan secara cepat dan mudah. Selain itu, proses pengambilan keputusan (decision making process) wajib dikuasai oleh setiap karyawan, agar setiap karyawan dapat memecahkan masalah yang dihadapi dengan mudah.



## Empati dalam Memberikan Pelayanan

Empati merupakan bagian penting dari social competency dan salah satu unsur kecerdasan sosial. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk ikut merasakan atau menghayati perasaan dan pengalaman orang lain, serta memproyeksikannya melalui kata-kata dan bahasa tubuh yang sesuai tanpa larut dalam perasaan atau pikiran itu sendiri. Kemampuan berempati akan mampu menjadi kunci keberhasilan hubungan dengan pelanggan dalam menyediakan service excellent.

Untuk mewujudkan konsep tersebut di atas, berikut tindakan profesional yang harus dipraktikkan dalam memberikan pelayanan sehari-hari (Antonio, 2012: 62):

1. Tidak pernah membohongi pelanggan dalam segala aspek (shiddiq).
2. Selalu mempersembahkan kinerja terbaik dan melayani pelanggan dengan sepenuh hati (fathonah).
3. Menghindari diri dari segala tindakan yang tidak terpuji, tidak pernah mengambil yang bukan haknya atau bukan miliknya, transparan dan bertanggung jawab (amanah).
4. Memiliki sifat luwes atau sifat argumentatif dan komunikatif dalam berhubungan dengan pelanggan (tabligh).

Sumber: miifotos.com (2019)

Referensi :

Antonio, M. Syafii.2012. Business & Kewirausahaan: Ensiklopedia Leadership & Manajemen Muhammad SAW "The Super Leader Super Manager".Jakarta: Tazkia Publishing.

Hatta, Ahmad. 2009.Tafsir Quran Per Kata. Jakarta: Maghfiroh Pustaka.

Rangkuti, Freddy.2017.Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima.Jakarta: Kompas Gramedia.

Zeithmal, J. Nair, M. J. Bitner, dan Dwayne D. Gremler.2013.Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.New York: McGraw-Hill Education.