
PENTINGNYA LAYANAN PRIMA DALAM PERUSAHAAN

Aurel Khairun Nisa

Program studi Administrasi Perkantoran D3, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

Email : aurelnisa2005@gmail.com

ABSTRACT

Excellent service comes from the words service and excellent. According to the Big Indonesian Dictionary Online, service can be interpreted as “an effort to meet the needs of others” or “the convenience provided in buying and selling goods or services”. Meanwhile, from the same source, the word excellent is interpreted as “very good”. Excellent service according to Daryanto and Setyobudi in Silvia, excellent service is defined as “the best service provided by a company to achieve the expectations and needs of customers, both customers within the company and outside the company”. The definition of excellent service is a service approach that strives to provide the best experience to customers, exceeding their expectations, and creating deep satisfaction, excellent service is not only about how to fulfill customer desires but about providing something memorable and an impressive experience, excellent service in the world of work is very important because it improves a person’s reputation, establishes good communication with coworkers, superiors, builds positive relationships between the company and customers, increases customer loyalty

Keywords: Excellent Service, Customer Satisfaction, Company Reputation

ABSTRAK

Pelayanan prima berasal dari kata pelayanan dan prima. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, pelayanan dapat diartikan sebagai “usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain” atau “kemudahan yang diberikan dalam jual beli barang atau jasa”. Sedangkan, dari sumber yang sama, kata prima diartikan sebagai “sangat baik”. Pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudi dalam Silvia, pelayanan prima didefinisikan sebagai “pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk mencapai harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan dalam perusahaan maupun di luar perusahaan “. Definisi layanan prima adalah pendekatan pelayanan yang berusaha untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan, melebihi harapan mereka, dan menciptakan kepuasan yang mendalam, layanan prima bukan hanya tentang bagaimana memenuhi keinginan pelanggan tetapi tentang memberikan sesuatu dengan berkesan dan pengalaman yang berkesan, layanan prima dalam dunia kerja sangat penting karena meningkatkan reputasi seseorang, menjalin komunikasi baik dengan teman kerja, atasan, membangun hubungan positif antara perusahaan dengan pelanggan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Reputasi Perusahaan

PENDAHULUAN

Pelayanan prima adalah upaya yang di lakukan agar pelanggan merasa puas, memenuhi kebutuhan pelanggan, menciptakan kesan yang baik, menjalin komunikasi baik terhadap pelanggan, menciptakan kesan positif, memenuhi standar kualitas pelanggan, dapat mengatur etika dalam berbicara, mengatur berpakaian

bagaimana dengan sopan, mengatur loyalitas kepada pelanggan, bagaimana bersikap ramah, senyum, sopan, sapa, gaya berbicara yang baik dan benar, mendengar lawan bicara saat berbicara, mengatur emosi dengan baik, dapat merespon dengan cepat terhadap permintaan dan keluhan pelanggan

Pengertian layanan prima menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Selain itu menurut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, berdasarkan pemahaman di atas layanan prima mempunyai 3 konsep yaitu:

1. Konsep sikap
2. Konsep perhatian
3. Konsep tindakan

Menurut Atep Adya Barata menjelaskan pengertian pelayanan prima melalui buku Dasar-dasar Pelayanan Prima (2003). Menurut Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Pengertian layanan prima diungkapkan Menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik yang dilaksanakan perusahaan atau organisasi dengan tujuan agar pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang dilakukan, dalam pelayanan prima seseorang harus cepat dalam bertindak, berbicara dengan sopan, dapat mengatur tutur kata, bisa mengontrol emosi dengan baik, fokus kepada pelanggan, mampu merespon permintaan pelanggan dengan baik dan benar, pelayanan harus aktif dalam mendengarkan dan dapat merespon balik dari pelanggan, memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan agar pelanggan merasa dihargai

TINJAUAN PUSTAKA

Tri Sulistiowati (2022) dalam Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (2022) manfaat pelayanan prima yang paling utama adalah meningkatkan kualitas standar pelayanan perusahaan. Pengertian pelayanan prima menurut Solikin (2011) adalah kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali, dan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Terpenting dari semua ini layanan prima selalu menjunjung tinggi kejujuran, profesionalisme, empati, ramah, jujur, cepat dalam bertindak, serta berusaha memenuhi keinginan pelanggan, dengan adanya layanan prima dalam perusahaan dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan, mengurangi keluhan pelanggan, membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, menciptakan standar layanan yang baik dan benar, perusahaan yang

dikenal memberikan pelayanan prima akan memiliki reputasi baik di mata masyarakat dan pasar, dengan pelayanan yang baik, jumlah keluhan pelanggan akan berkurang, sehingga efisiensi kerja juga meningkat. kesimpulannya Pelayanan prima yang baik dalam perusahaan memberikan dampak positif yang besar, baik secara internal maupun eksternal. Dengan memberikan pelayanan terbaik, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, membangun reputasi yang positif, serta menciptakan keunggulan bersaing. Selain itu, pelayanan prima juga mendorong efisiensi kerja, mengurangi keluhan, dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Menurut Lupiyoadi, layanan prima adalah pelayanan yang diberikan secara maksimal kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal, guna menciptakan kepuasan. Ia juga menekankan pentingnya: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggungjawab. layanan adalah segala bentuk aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, tetapi memberikan manfaat atau nilai bagi penerima layanan. prima adalah Indonesia yang berarti terbaik, unggul, atau utama. Kata ini sering digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang memiliki kualitas sangat baik atau berada di peringkat tertinggi, kegiatan yang mendepankan kualitas terbaik, pelayanan yang memuaskan, pelayanan yang cepat, ramah, dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan benar, bentuk pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan atau individu dengan sikap ramah, cepat, tepat, sopan, dan profesional untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Layanan prima tidak hanya menyenangkan pelanggan, tetapi juga mencerminkan kualitas perusahaan, membangun kepercayaan, dan meningkatkan daya saing.

Peran Layanan Prima

1. Peran layanan prima
2. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
3. Melayani pelanggan dengan tepat dan cepat
4. Menciptakan perilaku baik agar di pelanggan merasa di pentingkan
5. Membangun citra positif perusahaan/ instansi
6. Meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan
7. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi
8. Mengurangi Keluhan dan Konflik
9. Meningkatkan Kepercayaan Publik
10. Menjadi Keunggulan Bersaing

Ciri-ciri Layanan Prima di Perusahaan

1. Ramah dan Sopan
2. Cepat dan responsif
3. Profesional dan Kompeten
4. Konsisten dan Terpercaya
5. Berorientasi pada Pelanggan
6. Mudah di akses
7. Kualitas Terjamin
8. Adanya Tindak Lanjut

Fungsi Layanan Prima dalam Perusahaan:

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

2. Membangun Loyalitas Pelanggan
3. Menumbuhkan Citra Positif Perusahaan
4. Meningkatkan daya saing
5. Meningkatkan Penjualan dan Keuntungan
6. Mengurangi Keluhan dan Komplain
7. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Prinsip Layanan Prima:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kepercayaan
5. Empati

Prinsip etika layanan prima:

1. Sikap ramah dan sopan
2. Responsif dan cepat tanggap
3. Kemampuan komunikasi yang baik
4. Berpenampilan rapi dan profesional
5. Menjaga kerahasiaan pelanggan
6. Dapat memberikan solusi yang tepat
7. Jujur
8. Berfikir positif

Manfaat layanan prima:

1. Meningkatkan daya saing
2. Mendorong pertumbuhan bisnis
3. Meningkatkan citra dan reputasi perusahaan
4. Meningkatkan loyalitas pelanggan
5. Meningkatkan kepuasan pelanggan

Etika layanan prima perusahaan:

1. Kejujuran
2. Tanggungjawab
3. Disiplin dan tepat waktu
4. Kesopanan dan keramahan
5. Integritas

Meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun citra positif perusahaan, dan menciptakan loyalitas pelanggan. Selain itu, layanan prima juga bertujuan untuk mengurangi churn rate (tingkat pelanggan yang berhenti menggunakan layanan) dan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan, dengan Membangun citra positif perusahaan yaitu dengan cara membangun reputasi perusahaan sangat bergantung pada pengalaman pelanggan. Layanan prima yang konsisten dapat menciptakan citra positif dan meningkatkan kepercayaan pelanggan

Pelayanan dalam perusahaan adalah segala bentuk aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, baik itu berupa layanan langsung kepada konsumen maupun didukung dengan cara Pelayanan ini mencakup interaksi antara karyawan dan pelanggan, serta proses internal yang memastikan produk atau jasa sampai dengan

baik ke tangan pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, dan menjaga loyalitas konsumen.

Contoh pelayanan dalam perusahaan:

1. Pelayanan internal antarbagian dalam perusahaan seperti bagian logistik membantu bagian penjualan
2. Pelayanan pelanggan (Customer Service), Memberikan bantuan atau informasi kepada konsumen
3. Pelayanan purna jual, Seperti garansi, perbaikan, dan pengembalian barang

Pelayanan prima yang baik dalam perusahaan:

1. Ramah
2. Cepat
3. Senyum
4. Jujur
5. Bertanggungjawab
6. Tepat
7. Empati
8. Konsisten

Etika layanan prima perusahaan:

1. Jujur dan transparan
2. Bersikap ramah dan sopan
3. Disiplin dan tepat waktu
4. Dapat menjaga kerahasiaan
5. Menghargai dan mendengarkan pelanggan
6. Profesional

Layanan prima dalam berpakaian:

1. Rapi
2. Sopan
3. Sesuai dengan identitas perusahaan
4. Nyaman dan profesional
5. Menyesuaikan diri dengan pekerjaan

Layanan prima dalam berbicara:

1. Jelas dan mudah di pahami
2. Ramah dan bersahabat
3. Sopan dan santun
4. Empati dan penuh perhatian
5. Tidak memotong pembicaraan
6. Konsisten dan profesionalisme

Layanan prima dalam bertindak:

1. Tanggap dan responsif
2. Tepat dan efisiensi
3. Konsisten dan profesionalisme
4. Bertanggungjawab
5. Menjaga etika dan sikap

Layanan prima dalam menerima tamu:

1. Menyambut dengan ramah dan sopan
2. Berpenampilan rapi dan profesional

3. Sigap dan tanggap
4. Memberi pelayanan yang nyaman
5. Berkomunikasi dengan baik

Layanan prima dalam bekerja:

1. Disiplin dan tepat waktu
2. Bekerja dengan tanggungjawab
3. Ramah dan sopan
4. Kerja tim yang baik
5. Bekerja dengan efisien dan berkualitas
6. Berinisiatif dan proaktif
7. Menjaga penampilan

Layanan prima kepada atasan:

1. Komunikatif
2. Jujur dalam bertindak
3. Bertanggungjawab
4. Proaktif
5. Menjaga kepercayaan dan rahasia
6. Memberi dukungan yang efektif

Layanan prima dalam mengambil keputusan:

1. Tepat dan berdasarkan data
2. Cepat dan tanggap
3. Berpihak kepada perusahaan
4. Melibatkan tim
5. Bertanggungjawab dan siap menghadapi konsekuensi
6. Profesional

METODE PENELITIAN

Menganalisis pembelajaran administrasi perkantoran untuk mengarah pada deskriptif analisis (kuantitatif) dengan di dukung oleh data dan untuk melihat dampaknya terhadap pembelajaran prodi admistrasi perkantoran di lihat data dan fakta yang terjadi pada belajar mengajar di Universitas Pamulang, responden penelitian ini adalah mahasiswa, sedangkan informasinya berasal dari kegiatan belajar mengajar di Universitas Pamulang, Mentari Universitas Pamulang dan my-Unpam

PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan analisis bagaimana layanan prima sangat berperan penting dalam perusahaan yaitu:dengan mampu merespon dengan cepat,ramah, profesional, berkualitas,citra positif, loyalitas pelanggan dapat mengatur emosi dengan baik dapat membangun kepercayaan pelanggan,dapat meningkatkan citra positif menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Perusahaan berarti memberikan yang terbaik dalam setiap aspek pekerjaan, termasuk pelayanan, sikap, kinerja, dan etika kerja. Sikap prima mencerminkan profesionalisme, tanggung jawab, dan komitmen untuk mencapai hasil terbaik. Dengan menerapkan prinsip prima, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, kepercayaan pelanggan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berkualitas tinggi.Pelayanan prima

dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, dan pada akhirnya, kesuksesan bisnis.

Sebuah badan usaha untuk menjalin hubungan kerjasama dengan tujuan dapat menguntungkan antara dua pihak. perusahaan menurut Much Nurachmad mengatakan bahwa perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang berbadan hukum ataupun tidak, milik perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik negara yang mempekerjakan pekerja dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain. Perusahaan adalah suatu badan hukum yang dibentuk oleh beberapa orang atau kelompok yang memiliki keterlibatan dalam menjalankan badan usaha yang bertujuan untuk komersial atau industri. Perusahaan juga didefinisikan sebagai suatu organisasi yang berbadan hukum

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, layanan prima dalam perusahaan sangat penting untuk meningkatkan membangun loyalitas perusahaan, membangun citra diri perusahaan, menjalin silaturahmi baik dengan perusahaan lain, meningkatkan reputasi perusahaan dengan layanan prima yang sesuai dengan standar perusahaan seperti: ramah, senyum, sopan, jujur, bertanggung jawab, profesionalisme, dapat merespon cepat keluhan pelanggan, menunjukkan sikap peduli kepada pelanggan, mengedarkan pelanggan, mampu berkomunikasi baik, berpenampilan rapi. Dengan menerapkan layanan prima dengan baik, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan meraih keunggulan dalam persaingan bisnis dan tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Ana, N., Isti, D., & Tanty, S. (2018). Pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(3), 150-160.
- Ariyani, E. D. (2010). Penerapan pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 50-65.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Bandung: Alfabeta.
- Freddy, H. (2017). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT Gramedia.
- Munawar, H., & Bachriani, H. R. S. (2018). Pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran Mayasi Kota Banjar. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(2), 90-98.
- Sulistiowati, T. (2022). Manfaat pelayanan prima dalam perusahaan. In *Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis* (pp. 112-125). Jakarta: Penerbit Universitas Pamulang