

Laporan Kegiatan PKM – Pelatihan Motivasi

Nama Perusahaan	: Tarzan Photo – Jakarta Pusat
Penanggung jawab	: Bapak Suryanto – Marketing Manager
Peserta	: Jajaran Pimpinan dan Manajemen
Judul Pelatihan	: LEADERSHIP – How to improve leadership quality and effectiveness & Desired or Delighted Service?
Tanggal	: 18 February 2020
Bertempat di	: Aula kantor pusat Tarzan Photo – Roxy Mas – Jakarta Pusat

Bab I: PENDAHULUAN:

Menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan guna memenuhi tuntutan pelanggan atas pelayanan yang lebih baik, maka pimpinan Tarzan Photo merasa perlu untuk memberikan motivasi kepada seluruh pimpinan dan jajaran manajemen. Adapun motivasi disampaikan dalam bentuk pelatihan untuk meningkatkan kualitas kepemimpinan agar dapat memimpin secara efektif. Selain itu agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, maka dirasa perlu untuk memberikan pemahaman tentang kualitas pelayanan yang bukan hanya *excellent* tetapi *experience* bagi para pelanggannya.

Bab II: METODE PELAKSANAAN:

Pelaksanaan disampaikan dalam bentuk pelatihan di dalam ruangan, yang diikuti oleh 32 peserta, terdiri dari Direktur, Manajer dan Supervisor.

Pelatihan motivasi disampaikan dalam waktu 3 jam dan 30 menit (Pukul 08.30 – 12.00 WIB)

Bentuk pelatihan: Ceramah, tanya-jawab, *games*, memberikan contoh-contoh untuk lebih memperjelas materi dengan menggunakan video klip dan bermain peran.

Materi yang disampaikan:

- **Lets Yourself LOUDER THAN WORDS**
- **Leader and leadership**
- **Tugas dan tanggung jawab sebagai leader**
- **Lima tingkatan kepemimpinan**
- **What makes a good leader**
- **Integrity**
- **Be a good communicator**
- **Desired service – Service dimensions**
- **Delight your customer.**

Bab III: HASIL:

Peserta memahami bagaimana menjadi pimpinan yang memiliki kualitas kepemimpinan yang baik dan bagaimana memimpin secara efektif.

Peserta memahami dan menyadari untuk dapat bersaing dalam bisnis, perusahaan tidak cukup hanya memberikan pelayanan yang *excellent* tapi harus *experience – delighted your customer*. Setelah pelatihan, peserta dapat mempersiapkan program kerja dan membuat strategi pelayanan yang lebih baik.

Bab IV: KESIMPULAN:

Program PKM yang dilaksanakan dirasa oleh pihak Tarzan Photo sangat sesuai dan melebihi harapan. Kegiatan ini sangat bermanfaat bagi Tarzan Photo dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memotivasi para pesertanya untuk menjadi pemimpin yang lebih berkualitas dan efektif.

Bab V: DAFTAR PUSTAKA:

- Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen., Chew, Patricia. Essential of Service Marketing. 2nd edition, 2012. Pearson.
- Maxwell. John C., The 21 Irrefutable Laws of Leadership. 2001. Interaksara, Indonesia.
- Tracy, Brian. How the Best Leaders Lead. 2014. PT Elex Media Komputindo.
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo., Gremler, Dwayne D. Service marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm. 6th edition. International Edition. 2013. Mc Graw Hill.