



Growing and Learning Together

Kepada Yth,
Ibu Yohana Purnama Dharmawan

Di tempat

Re: Undangan menjadi pembicara In House Training Service Excellent for Drivers untuk PT Utama Karya

Dengan Hormat,
Melalui surat ini kami ingin mengundang Ibu Yohana Purnama Dharmawan sebagai pembicara (trainer) untuk In House Training Service Excellent for Drivers untuk PT Utama Karya

Pelatihan ini akan diadakan pada

Hari/Tanggal: Sabtu, 17 Juni 2023

Waktu: 08.30 – 17.00wib

Tempat: Hotel Harper Cawang

Untuk informasi dan konfirmasi lebih lanjut dapat menghubungi Puri di 0818 118 914. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan banyak terima kasih.

Salam,
City Training



Yohana Purnama Dharmawan

*Selamat pagi
dan
Selamat datang
Untuk semua peserta*



PT. HUTAMA KARYA (PERSERO)

Service Excellent





AGENDA

08.00 – 10.00: Pembukaan dan Introduksi

10.00 – 10.15: Rehat kopi

10.15 – 12.00: Dimensi kualitas pelayanan

12.00 – 13.00: Ishoma

13.00 – 14.45: Melayani dengan hati

14.45 – 15.00: Rehat kopi

15.00 – 17.00: Diskusi - Latihan - bermain peran



1. INTRODUKSI

- Etos kerja
- Pelayanan prima
- Bagaimana melayani dan Siapa yang dilayani
- Kapan pelayanan prima diberikan



SUKA



DUKA



Kerja adalah.....



ETOS KERJA

Kerja adalah:

1. Rahmat,
2. Amanah,
3. Panggilan,
4. Aktualisasi,
5. Ibadah,
6. Seni,
7. Kehormatan, dan
8. **PELAYANAN / MELAYANI**



ETOS KERJA

BEKERJALAH DENGAN:

1. Senang hati
2. Tulus
3. Tanggung jawab
4. Selalu melakukan yang terbaik
5. Disiplin
6. Sesuai peraturan yang berlaku
7. Kreatif
8. Fokus





- Saya sudah melakukan yang terbaik, tapi masih saja ada kurangnya.....



Pelayanan prima: dilihat dari sudut pandang pemakai jasa.

Kinerja yang diharapkan



Kinerja yang diterima



KUALITAS PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT)



Memberikan kinerja melebihi harapan
(secara konsisten memberikan pelayanan yang sesuai /melebihi harapan)



- Agar melayani jadi menyenangkan:



**Menjalani Tugas
dengan penuh
tanggung jawab**



**Kenali
atasan Anda**

**Kebiasaan
Keinginan/kesukaannya
Cara bicaranya**



Agar melayani menjadi menyenangkan:

Menjalani Tugas dengan penuh tanggung jawab



KOORDINATOR POOL

Administrasi

- Mengatur jadwal dan tugas-tugas pengemudi
- Membuat jadwal rolling piket di hari libur
- Melakukan print out E-Toll setiap hari untuk monitor pemakaian
- Membuat laporan harian dan mingguan

Supervisi

- Melakukan pengawasan dan kendali terhadap penjadwalan dan pemakaian kendaraan operasional atas permintaan Karyawan Divisi Kantor Pusat dan Relasi
- Memberikan arahan dan informasi kepada pengemudi
- Mengkoordinir tugas-tugas pengemudi

Pengawasan

- Menentukan dan mengawasi pemakaian kendaraan operasional
- Memastikan kendaraan operasional dalam kondisi baik

Keuangan/ Anggaran

- Pengendalian anggaran operasional kendaraan (BBM dan E-toll, service)



PENGEMUDI



PT. HUTAMA KARYA (PERSERO)

Administrasi dan keuangan

- Uang tol, kartu e tol, uang bensin, uang parkir
- Karcis tol, karcis parkir dan bon bensin
- Laporan kerja dan keuangan

Persiapan

- Pastikan mobil dalam keadaan prima - siap berangkat (mesin, ban, AC, sound, lampu, dan lainnya)
- Pastikan mobil dalam keadaan bersih
- Perhatikan barang-barang yang perlu dibawa - ditata dengan sangat rapi di mobil/bagasi
- Pastikan tau tujuan dan rute jalan (kalau belum tau: inisiatif bertanya dulu)
- Pastikan SIM, STNK masih berlaku
- Pastikan handphone - baterai penuh.

Selama perjalanan

- Sopan-santun dan memperhatikan keamanan dalam berkendara, fokus, konsentrasi, perhatikan rambu-rambu lalu lintas
- Pastikan safety belt terpasang (Anda dan penumpang)
- Pastikan pintu mobil tertutup (kondisi terkunci) pada waktu di jalan
- Parkir di tempat yang benar dan mudah untuk keluar
- Stand by selama menunggu (bila lokasi menunggu tidak ada signal telepon, cari posisi menunggu yang dapat mendengar panggilan telepon dari atasan)

Yang dihindari dalam bekerja

- Mengendara sambil: bertelepon, video call, tiktok, makan, merokok.
- Ngantuk
- Emosi/marah-marah, tidak sabar, kebut-kebutan (bawa mobil tanpa etika); Melanggar aturan lalu lintas
- Tertidur selama menunggu (apalagi tidur di dalam mobil), angkat kaki seenaknya di dalam mobil.
- Makan/merokok di dalam mobil





Agar melayani menjadi menyenangkan

- Kenali atasan Anda

Kebiasaan
Keinginan/kesukaannya
Cara bicaranya



Cara bicara CARA KERJA

- Sedikit kata-kata, serius
- Maunya cepat-cepat
- Tepat waktu, disiplin
- Terorganisir dalam bekerja

- Tenang dalam bicara, serius
- Sangat teratur
- Terorganisir dalam bekerja
- Memperhatikan hal-hal detail

TEGAS

GAUL

DETIL

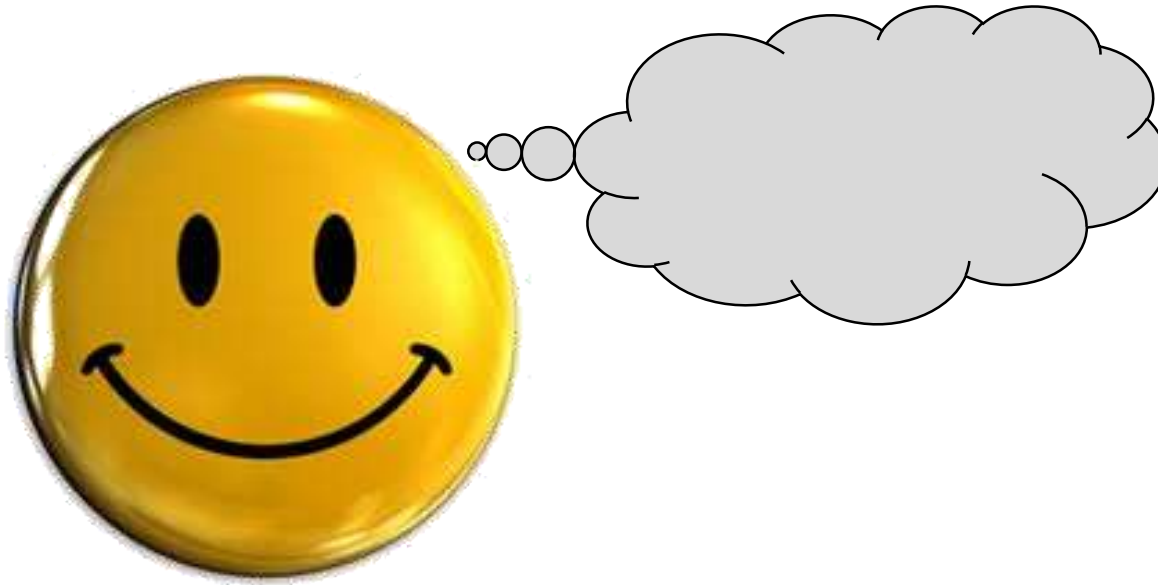
**LEMAH
LEMBUT**

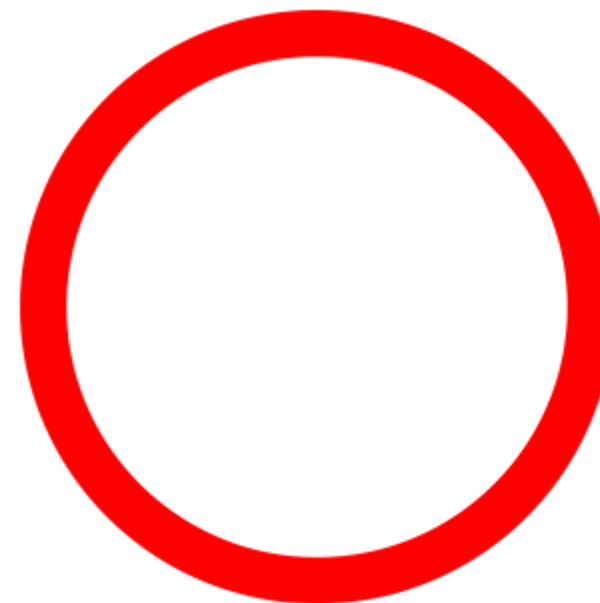
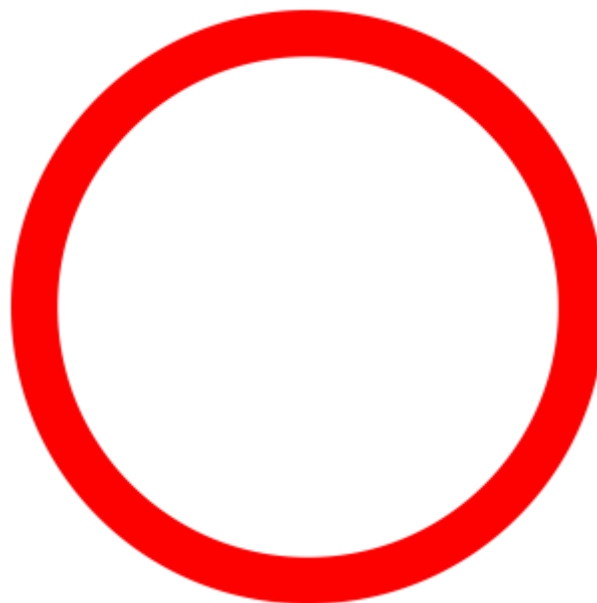
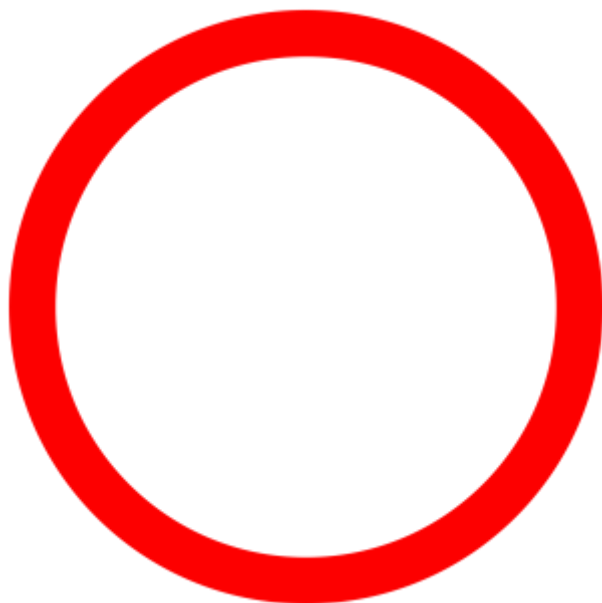
- Banyak kata-kata
- Bersahabat, senang bercanda
- Tidak tepat waktu
- Pelupa, kurang terorganisir

- Sabar, tenang
- Empati, perhatian
- Senang membantu
- Rapi dalam bekerja



Saya ingin dikenal sebagai pribadi yang:





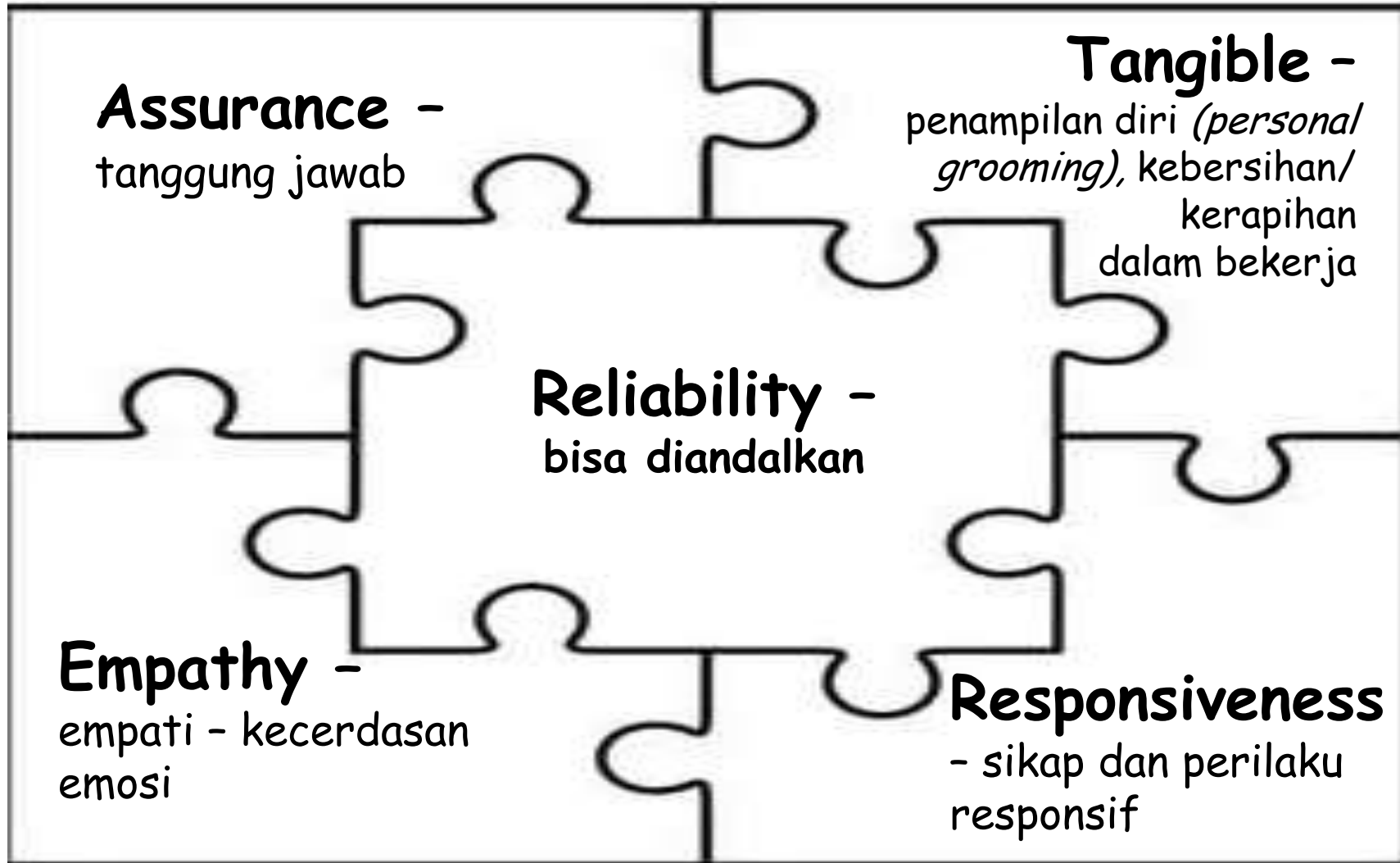


2. SERVICE EXCELLENT Sebagai Pengemudi Profesional





DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PRIMA





PENAMPILAN: Rapi - Bersih - SERASI

Rambut	Dicukur rapi - pendek, bersih - tidak lengket, tidak bau.
Wajah	Kumis-jenggot dicukur rapi, bersih - segar. Bulu hidung tidak kelihatan.
Kebersihan tubuh	Bersih, wangi - tidak bau badan, tidak bau mulut, kuku dipotong pendek, tangan bersih
Baju/seragam	Dipakai dengan rapi (sesuai aturan), bersih, digosok licin, tidak bau
Pelengkap seragam	Tanda pengenal dipakai sesuai aturan dan dalam kondisi baik
Ikat pinggang	Dalam kondisi baik, kepala ikat pinggang sederhana.
Kaos kaki	Bersih (tidak bau - dicuci setiap hari), dalam kondisi baik, warna sesuai warna celana panjang
Sepatu	Bersih, sepatu kulit disemir mengkilat, dipakai dengan baik (tidak diinjak bagian tumitnya)
Tas kerja/Ransel	Dalam kondisi baik, bersih dan disimpan di bagasi dengan rapi.
Lain-lain	Tidak memakai aksesoris berlebihan, handphone → perhatikan: nada sambung, bateray



BAHASA TUBUH

	Sebaiknya	Hindari
Ekspresi wajah	Ekspresif - sesuai isi pesan, ramah, senyum, sopan	Cemberut, marah, kesal
Kontak mata	Sopan - menunjukkan 'saya mendengarkan'	Melotot/marah, sinis, genit.
Berdiri	Tegak, tangan disamping	Bungkuk, postur miring, malas, goyang-goyang
Berjalan	Langkah teratur, energik/semangat	Diseret-seret, malas-malasan
Duduk	Sopan	Seenaknya, angkat kaki
Gerak-gerak tubuh	Sopan, sesuai keperluan dan isi pembicaraan	Bersidekap, tangan kebelakang, tolah pinggang, garuk-garuk.
Lainnya	Bawa barang/dokumen dengan sangat hati-hati	Dikepit diketiak



EMPATI - KECERDAAN EMOSI

- **Empati:** digunakan dalam tiga (3) arti yang berbeda: *mengetahui* perasaan orang lain, *merasakan* apa yang dirasakan orang itu, dan *memberikan respons* belas kasih terhadap kesusahan orang lain.
- **Kecerdasan Emosi:** kecerdasan dalam memahami perasaan diri sendiri dan orang lain, serta mampu mengelola dan mengendalikannya.



Diskusi

Reliability	
Assurance	
Tangible	
Empathy	
Responsiveness	



3. MELAYANI DENGAN HATI DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN





SIKAP dan PERILAKU POSITIF DALAM MELAYANI



- Sikap mencerminkan perasaan Anda terhadap sesuatu dan sangat memengaruhi kualitas diri dan kinerja Anda.
- Perilaku positif: Jujur, bisa dipercaya, disiplin, rajin, tanggung jawab, tidak kepo, bisa jaga rahasia, bisa bekerja sama, tidak menggossip.
- Sopan-santun melalui cara bicara dan bahasa tubuh.



KOMUNIKASI EFEKTIF

Komunikasi yang baik - memperhatikan:	
Bahasa tubuh	Seperti dijelaskan di bagian sebelumnya
Cara Bicara	Perhatikan: Intonasi, ekspresi suara, volume suara, artikulasi (kejelasan dalam pengucapan), kecepatan dalam berbicara, tinggi nada suara. Hindari: slang (ee, em), dialeg yang terlalu kentara
Tata bahasa	Sopan, tepat, pasti Hindari: Bahasa gaul, kata-kata yang kasar, jargon, omong kotor
Magic words	Terima kasih, Tolong, Permisi, Maaf (secara tulus dan tidak mengulangi kesalahan yang sama lagi)
Menjawab ucapan terima kasih	Dengan senang hati; memang sudah tugas saya, senang bisa membantu; jangan sungkan memang sudah tugas saya
Salam	00.01 - 11.00: Selamat pagi 11.01 - 15.00: Selamat siang 15.01 - 18.00: Selamat sore 18.01 - 24.00: Selamat malam



KOMUNIKASI EFEKTIF

MENJADI PENDENGAR YANG BAIK:

- Memperhatikan, menyimak apa yang disampaikan → memahami isi pesan
- Jangan interupsi; bila perlu interupsi beri tanda dengan bahasa tubuh terlebih dulu - baru bicara
- Bila kurang jelas/kurang yakin, tanyakan kembali untuk konfirmasi
- Bila tidak jelas, bertanya pada penyampai pesan - bukan kepada orang lain.
- Bila isi pesan banyak - dicatat.



KOMUNIKASI EFEKTIF

MENJAWAB KELUHAN/KOMPLAIN DENGAN BAIK:

- Mendengarkan dengan baik dan pahami apa yang di komplain
- Pahami kenapa mereka komplain
- Pahami perasaan mereka yang komplain
- Jaga emosi, jangan terpengaruh dengan cara/kata-kata mereka dalam menyampaikan keluhannya
- Jangan menjanjikan sesuatu bila Anda rasa tidak dapat memenuhinya.
- Tidak perlu berdebat, jawab dengan sopan
- Klarifikasi (bila perlu) kebenarannya dengan sopan
- Minta maaf secara tulus bila memang Anda bersalah



4. DISKUSI - LATIHAN - BERMAIN PERAN



ACTION PLAN



Cara kerja yang baru
yang lebih baik

Terima kasih

Certificate

OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PROUDLY PRESENTED TO

Yohana Purnama Dharmawan

For sharing her valuable knowledge as a Trainer
during In House-Training Service Excellent for Drivers PT Hutama Karya
on 17th June 2023, Hotel Harper Cawang



Puri Budi Yanti

COO City Training