

## SURAT TUGAS

Nomor: 77-R/UNTAR/Pengabdian/X/2023

Rektor Universitas Tarumanagara, dengan ini menugaskan kepada saudara:

PURNAMA DHARMAWAN, S.E., M.Si.

Untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan data sebagai berikut:

Judul : Service Excellent for Driver PT Utama Karya Infrastruktur Jakarta  
Mitra : City Training dan PT Utama Karya Infrastruktur  
Periode : Ganjil / 2023/ 7 Oktober 2023  
URL Repository : Hotel Harper - Cawang - Jakarta

Demikian Surat Tugas ini dibuat, untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan melaporkan hasil penugasan tersebut kepada Rektor Universitas Tarumanagara

13 Oktober 2023

**Rektor**



**Prof. Dr. Ir. AGUSTINUS PURNA IRAWAN**

Print Security : 323811215c710bd5057a82e742ac15bc

Disclaimer: Surat ini dicetak dari Sistem Layanan Informasi Terpadu Universitas Tarumanagara dan dinyatakan sah secara hukum.

### Lembaga

- Pembelajaran
- Kemahasiswaan dan Alumni
- Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat
- Penjaminan Mutu dan Sumber Daya
- Sistem Informasi dan Database

### Fakultas

- Ekonomi dan Bisnis
- Hukum
- Teknik
- Kedokteran
- Psikologi
- Teknologi Informasi
- Seni Rupa dan Desain
- Ilmu Komunikasi
- Program Pascasarjana



Growing and Learning Together

25 September 2023

Kepada:

Yth. Yohana Purnama Dharmawan

Di tempat

Hal: Undangan menjadi pembicara In House Training Service Excellent for Drivers untuk PT  
Hutama Karya Infrastruktur

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 Hutama Karya

Pelatihan ini akan diadakan pada

Hari/Tanggal : Sabtu, 7 Oktober 2023

Waktu : 08.30 – 17.00 WIB

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



PT. HUTAMA KARYA (PERSERO)

1

# Service Excellent

## Pengemudi yang Profesional



**Yohana Purnama Dharmawan**



# 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 – 16.30: 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.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

## 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

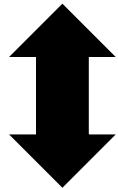


- Saya sudah melakukan yang terbaik, tapi masih saja ada kurangnya.....



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

# KOORDINATOR POOL

## Pengawasan

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

## Keuangan/ Anggaran

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

# PENGEMUDI

Sejak persiapan/  
Sebelum berangkat

Pelayanan Prima  
dan  
Menyenangkan  
untuk  
dilakukan

Selama  
perjalanan

Selesai perjalanan/  
Kembali ke kantor

# PENGEMUDI

## 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.



# PENGEMUDI

## 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 dan 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**



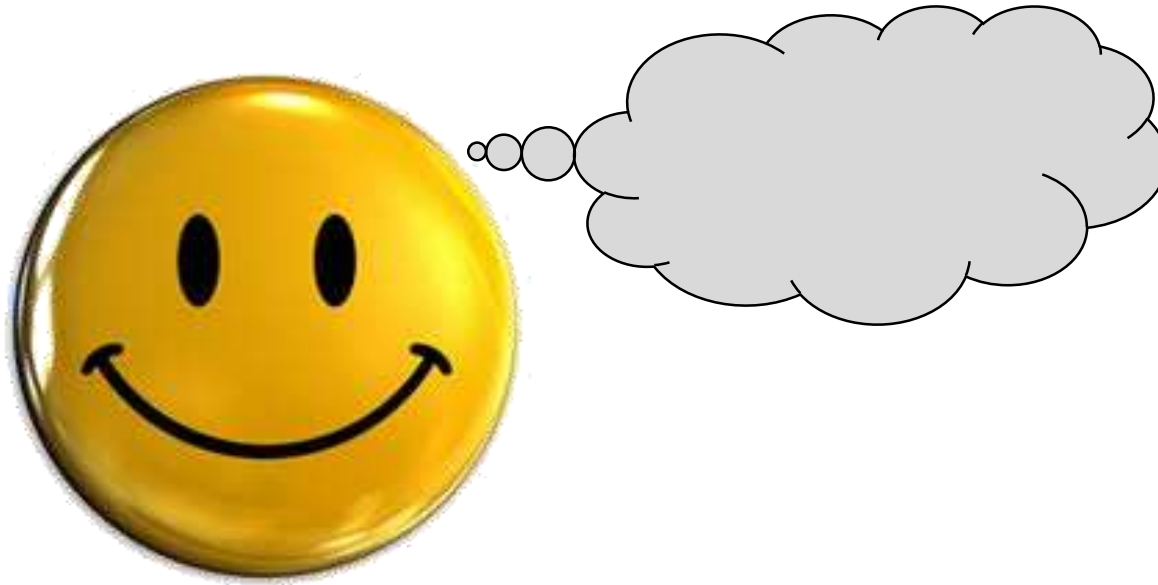
**DETIL**

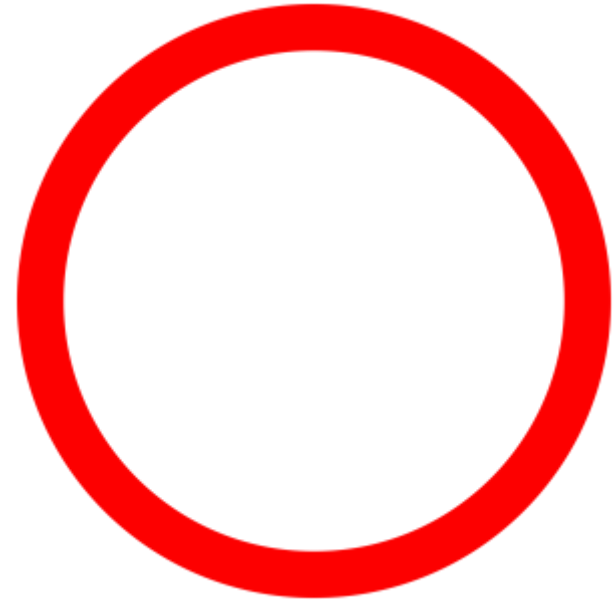
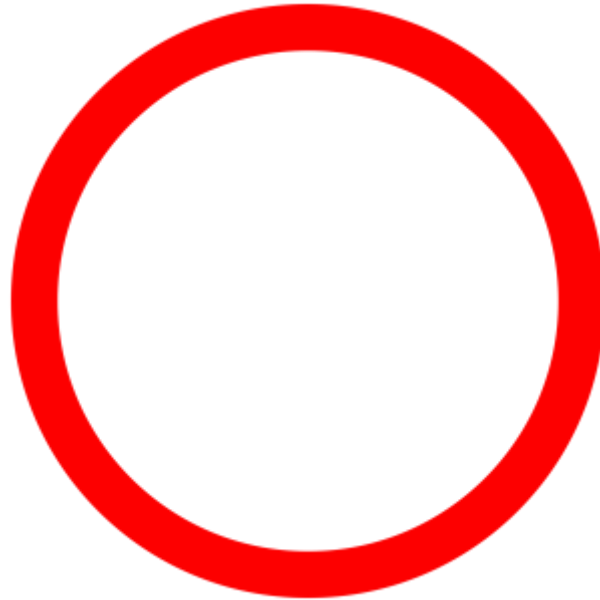
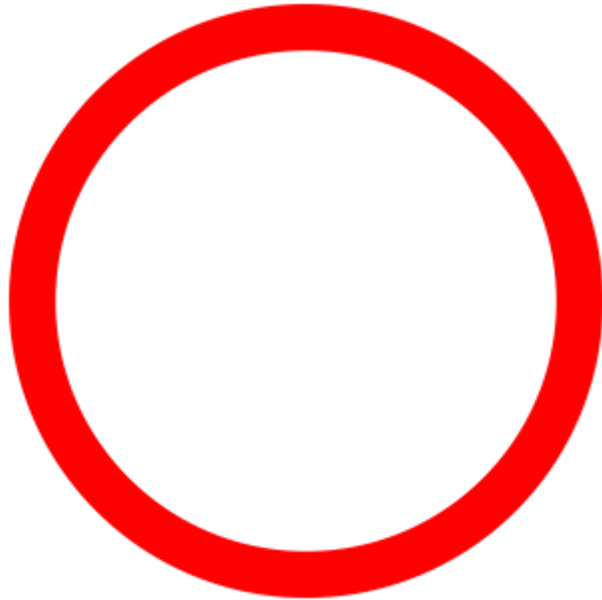
**LEMAH  
LEMBUT**

- 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:**



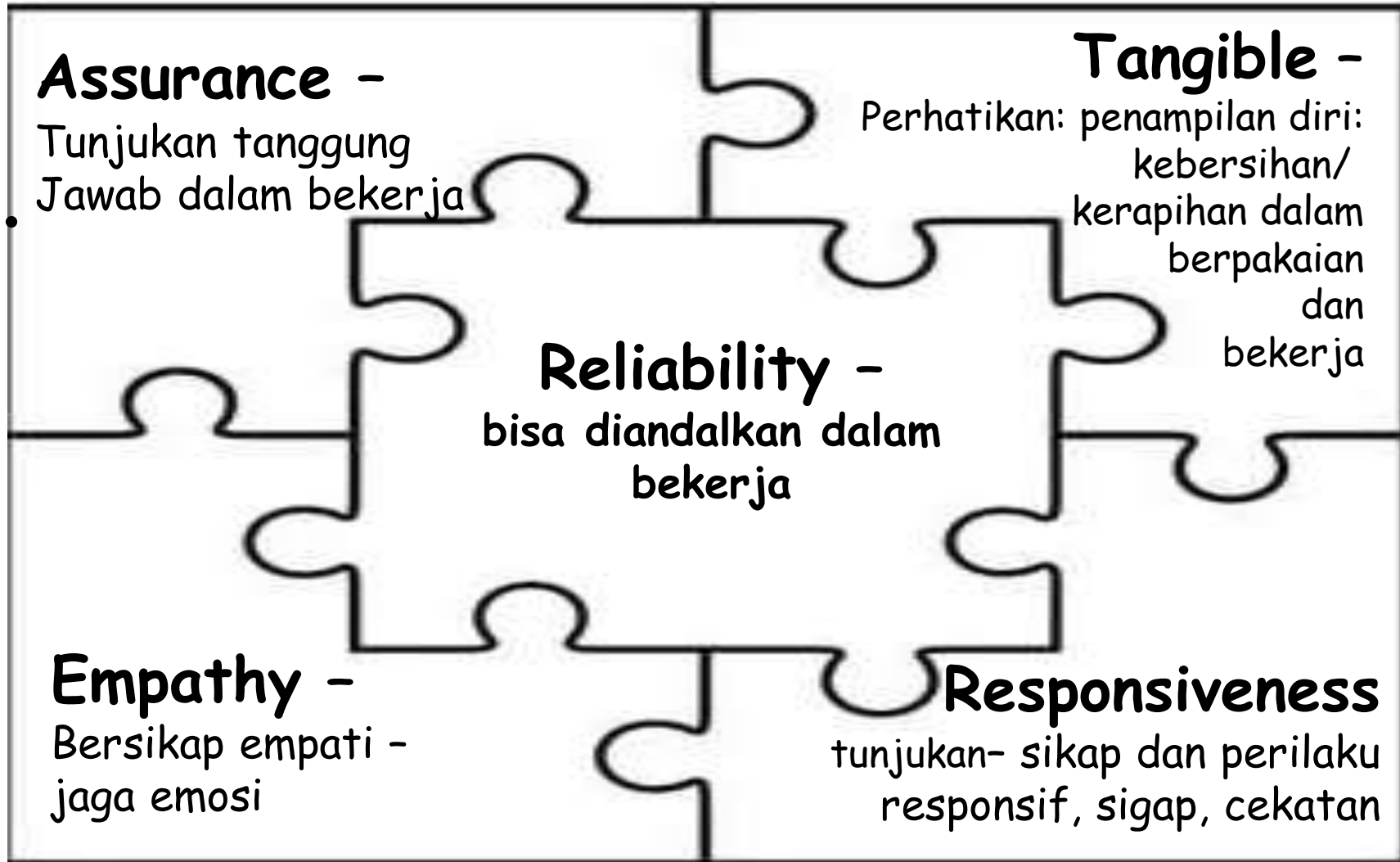


## 2. SERVICE EXCELLENT Sebagai Pengemudi Profesional



# DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PRIMA

Lakukan...



## Diskusi - yang harus saya lakukan agar

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Reliability</b>    |  |
| <b>Assurance</b>      |  |
| <b>Tangible</b>       |  |
| <b>Empathy</b>        |  |
| <b>Responsiveness</b> |  |



# PENAMPILAN: Rapi – Bersih – SERASI

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

# BAHASA TUBUH

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



**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 menggosip.
- Sopan-santun melalui cara bicara dan bahasa tubuh.

# KOMUNIKASI EFEKTIF

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

## 4. DISKUSI - LATIHAN - BERMAIN PERAN





Lakukan  
Cara kerja yang baru  
yang lebih baik.  
Sukses untuk Anda !!  
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  
on 7<sup>th</sup> October 2023 in Hotel Haper Cawang Jakarta



---

Puri Budi Yanti

COO City Training