



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*  
PADA PT INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk**

---

**Agus Tri Indah K, Divla Febirianti Hikmah**

**Universitas Bina Sarana Informatika**

**(Naskah diterima: 1 September 2021, disetujui: 29 Oktober 2021)**

***Abstract***

*The key to success in excellent service is people (humans), because service is an activity to establish relationships with customers which is an interaction between the company and the community outside the company called customers. Excellent service is the best service that meets service quality standards. In this study, the subject or actor in question is customer service. The purpose of this study is to determine the application of excellent service by customer service, especially customer service at PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. This type of research uses descriptive qualitative methods. The data in the study were obtained through observation, interviews and documentation methods. From the results of observations and interviews show that customer service is able to implement the standards that have been set by PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk into the service that has become their duty. The types of excellent service applied are ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability. The results of the study concluded that the implementation of excellent service for internal and external customers was in accordance with the competence of excellent service carried out by customer service PT Indah Kiat Pulp and Paper.*

***Keywords:*** Implementation, Excellent Service, Customer service.

***Abstrak***

Kunci keberhasilan dalam pelayanan prima adalah orang (*human*), karena pelayanan merupakan kegiatan menjalin hubungan dengan pelanggan yang merupakan interaksi antara perusahaan dengan masyarakat diluar perusahaan yang disebut pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Dalam Penelitian ini subjek atau pelaku yang di maksud adalah *customer service*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan pelayanan prima oleh *customer service* khususnya *customer service* pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil obsevasi dan wawancara menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya. Jenis pelayanan prima yang diterapkan adalah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima

bagi pelanggan internal dan eksternal telah sesuai dengan kompetensi pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Prima, *Customer service*.

## I. PENDAHULUAN

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan pelanggan merupakan interaksi antara pegawai atau pekerja perusahaan dengan masyarakat diluar perusahaan yang disebut pelanggan. Pelayanan Prima ini dirancang untuk membantu para karyawan dalam merubah tingkah laku dan perilakunya terhadap pelanggan kearah perubahan yang diinginkan, khususnya dalam pelayanan. Persaingan antar organisasi juga merupakan faktor kunci yang menjadikan pelayanan prima semakin diperhitungkan. Dalam suatu organisasi pelayanan prima merupakan berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (*customer*). Oleh karena itu, pelayanan prima sangat berperan penting dalam suatu organisasi serta dapat memberikan citra positif bagi organisasi. Saat

ini persaingan perusahaan yang serupa tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam perusahaan nasional maupun multinasional berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik customer, maka dalam sebuah usaha melayani customer baik yang masih baru maupun pelanggan tetap dibutuhkan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu, sehingga tidak hanya *front liner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan. Agar tercipta sebuah pelayanan prima terdapat dua tujuan yang sama, customer menginginkan pelayanan yang memuaskan dan selaku penyedia jasa

harus memberikan kepuasan kepada customer. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas perusahaan adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar pelayanan prima dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar pelayanan prima terwujud dengan optimal, pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para customer. Dalam kegiatan operasionalnya, PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *customer service*. Sumber daya yang dimaksud *customer service*, tidak hanya dibutuhkan seorang *customer service*, namun juga seorang *customer service* yang profesional karena peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani *customer* secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan customer.

## **II. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Implementasi**

Implementasi adalah rencana yang telah dirancang untuk kemudian dijalankan sepenuhnya, implementasi ini tidak hanya aktivitas tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan mengacu pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Implementasi adalah suatu aktifitas yang berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

### **2.2 Pelayanan prima**

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima disebut baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Menurut Prasetyawati dalam Fantika (2019) pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang

diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pengguna jasa. Menurut Kristiana (2020) Pelayanan prima merupakan pelayanan utama atau pelayanan prioritas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.

### **2.3 Tujuan Pelayanan Prima**

Tujuan pelayanan prima menurut Alif (2020) yaitu:

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada pelanggan.
- b. Tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- c. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

### **2.4 Prinsip Pelayanan prima**

Adapun menurut Kristiana (2020) Prinsip-prinsip pelayanan prima ada 3 yaitu:

- a. Prinsip Keadilan  
Mencakup pada keseimbangan dan tanggung jawab.
- b. Prinsip Kejujuran  
Kejujuran dalam segala hal akan membawa kebahagiaan.
- c. Prinsip Kepercayaan (amanah)  
Menepati amanah merupakan moral yang mulia.

### **2.5 Macam-macam pelayanan prima**

Pelayanan prima bagi pelanggan dibedakan menjadi 2 macam yaitu pelayanan pelanggan internal dan pelanggan eksternal, menurut Kristiana (2020):

- a. Pelayanan bagi pelanggan internal  
Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang dan atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Mereka semuanya harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima di lingkungan internal, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang dan atau pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan

dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal.

b. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Dengan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

## 2.6 Ciri-ciri Pelayanan Prima

Adapun ciri-ciri dari pelayanan prima menurut Daryanto (2014) sebagai berikut:

- a. Pelanggan merasa dipentingkan.
- b. Pelanggan merasa diutamakan.
- c. Pelanggan merasa dihargai.
- d. Pelanggan merasa diperhatikan.
- e. Pelanggan merasa dilayani dengan mudah.
- f. Pelanggan merasa dilayani dengan cepat.
- g. Pelanggan merasa dilayani dengan tepat dan benar.
- h. Pelanggan merasa dibantu dan diberi jalan keluar.
- i. Pelanggan merasa mendapatkan apa yang diharapkan.
- j. Pelanggan merasa puas dan terkesan.

Dasar-dasar pelayanan prima perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing pelanggan sangat beragam. Berikut dasar-dasar pelayanan sebagai dasar ciri-ciri pelayanan prima yang harus dipahami seorang *customer service*:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
- d. Tegak, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakini pelanggan serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup melayani, permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

## 2.7 Kompetensi Pelayanan Prima

Menurut Kristiana (2020) kompetensi pelayanan prima yang perlu di perhatikan oleh seorang *customer service* adalah:

a. Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi.

b. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang ditampilkan ketika melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan berkaitan dengan tampilan fisik ataupun nonfisik dari *customer service*. Seorang *customer service* harus berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik sehingga ia mampu menjadi “magnet” dalam membangun hubungan jangka panjang.

d. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh terhadap *stakeholders* organisasi, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung.

e. Tindakan (*Action*)

Kegiatan nyata yang dilakukan oleh *customer service* sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada *stakeholders* organisasi sebagai wujud upaya untuk meminimalisasi resistensi bagi organisasi.

## 2.8 Kualitas Pelayanan Prima

Menurut Ratminto (2017) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan prima, antara lain:

a. Bentuk fisik (*Tangible*)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Bentuk bangunan, tata ruang, dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan pelanggan.

b. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

d. *Jaminan (Assurance)*

Kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.

e. *Empaty (Empathy)*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan pelanggan.

**2.9 Customer service**

*Customer service* memegang peranan yang sangat penting dalam dunia perusahaan karena tugas utama *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan konsumen, pelanggan maupun masyarakat.

**2.10 Fungsi dan Tugas Customer Service**

Menurut Kasmir dalam Dahlan dkk (2018) fungsi *customer service* diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. *Receptionis*

Sebagai penerima tamu atau pelanggan yang datang ke perusahaan dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

b. *Deskman*

Sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan pelanggan atau calon pelanggan.

c. *Salesman*

Sebagai orang yang menjual produk perusahaan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru serta berusaha mempertahankan pelanggan yang lama.

d. *Customer Service Relation Officer*

Sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan.

e. *Comunicator*

Sebagai orang yang menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

**III. METODE PENELITIAN**

Untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam analisis, data sebelumnya dikumpulkan dengan menggunakan metode pengumpulan data.

a. *Observasi*

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk pada bagian *front linner* yaitu *customer service*, untuk mendapatkan data mengenai implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service*.

**b. Wawancara**

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan wawancara, dengan nara sumber bagian *customer service* untuk mendapatkan keterangan yang berkaitan dengan implementasi pelayanan prima yang sedang diteliti.

**c. Dokumentasi**

Metode dokumentasi digunakan mencari data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Dengan metode ini peneliti mendapatkan data dengan metode mencatat diantaranya meliputi letak geografis, sejarah awal mula, produk-produk perusahaan ini, serta konsep atau teori pelayanan prima yang diterapkan oleh *customer service* dari buku-buku, teks, jurnal, artikel, dan sumber cetak lainnya.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti suatu objek dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki. Menurut Sugiyono (2014) analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat

kesimpulan yang berlaku untuk umum atau membuat generalisasi. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala apa adanya pada saat penelitian dilakukan, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau obyek tertentu. Pada penelitian ini tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan atau komparasi, sehingga juga tidak memerlukan hipotesis. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan deskriptif analisis kualitatif. Deskripsi analisis kualitatif yaitu analisis data yang diwujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk laporan dan uraian yang sifatnya deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai objek penelitian. Dan Penelitian ini digunakan untuk menganalisis data tentang implementasi pelayanan prima seperti *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang dilaksanakan oleh *customer service* pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.



#### **IV. HASIL PENELITIAN**

PT. Indah Kiat Pulp and Paper (IKPP) merupakan bentuk perusahaan PMA (Penanaman Modal Asing) yang didirikan atas *joint venture* sebuah perusahaan Indonesia (PT. Berkat Indah Agung) dan dua perusahaan Taiwan (*Chung Hwa Pulp International Corporation* dan *Yuen Fong Yue Global Investment Corporation*). Di dalam prakteknya, perusahaan Taiwan bertindak sebagai penyedia teknologi untuk proses pembuatan kertas, sedangkan perusahaan Indonesia bertindak sebagai penyedia akses. IKPP didirikan oleh Eka Tjipta Widjaja di Tangerang pada tanggal 7 Desember 1976. Pada bulan Januari 1986, grup Sinar Mas membeli 67% total saham IKPP, sedangkan *Chung Hwa Pulp International Corporation* dan *Yuen Fong Yue Global Investment Corporation* sebesar 23% dan 10%. Beberapa tahun setelahnya, pada bulan Juni 1990, IKPP mulai mempublikasikan diri dengan melakukan penawaran saham perdana (IPO) di Bursa Efek Jakarta dan Surabaya dengan harga US\$ 326 juta yang mewakili 13% total sahamnya. Pada bulan Desember 1992, IKPP resmi mengakuisisi PT. Sinar Dunia Makmur, sebuah perusahaan kertas yang menjadi

anggota manajemen PT. Sinar Mas Group. Pada setiap proses produksi, perusahaan selalu memperhatikan kualitas. Sebagai wujud apresiasi, PT Indah Kiat Tangerang berhasil memperoleh sertifikat ISO 9001 (Manajemen Sistem Kualitas). Selain itu, perusahaan peduli terhadap kesehatan dan keselamatan para pekerjanya. PT. Indah Kiat Tangerang berhasil memperoleh sertifikat ISO 18001 (OHSAS) dan dianugerahi P2K3 terbaik di provinsi Tangerang.

#### **Implementasi Pelayanan Prima oleh Customer Service**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data melalui metode wawancara dan observasi. Data yang diperoleh yaitu:

Fungsi *Customer Service* pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk sebagai:

##### *1. Resepsionis*

*Customer service* pada PT Indah Kiat Pulp & Paper, dalam menjalankan fungsinya sebagai penerima tamu atau pelanggan sudah menunjukkan sikap ramah, sopan, simpatik, menarik serta menyenangkan.

##### *2. Deskman*

*Customer service* sangat menguasai pekerjaan dalam melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan pelanggan atau calon pelanggan.

Memberikan informasi mengenai produk-produk perusahaan, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk perusahaan. Kemudian menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk perusahaan serta membantu pelanggan mengisi formulir aplikasi.

### 3. *Communicator*

*Customer service* pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk menjalankan fungsi sebagai penghubung antara pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, menjelaskan secara rinci informasi yang berhubungan dengan pelanggan dan perusahaan.

Jenis pelayanan prima yang diterapkan adalah:

1. Kemampuan (*Ability*), 2. Sikap (*Attitude*), 3. Penampilan (*Appearance*), 4. Perhatian (*Attention*), 5. Tindakan (*Action*), dan 6. Tanggung Jawab (*Accountability*).

#### 1. *Ability* (Kemampuan)

Sesuai standar yang dikeluarkan oleh PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, *customer service* berkomunikasi dengan pelanggan, menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, kecuali pelanggan menginginkan menggunakan Bahasa lain biasanya Bahasa Inggris maka *customer service* harus mengikuti keinginan pelanggan dan *customer*

*service* menguasai bahasa Inggris secara aktif. Selain berkomunikasi secara verbal, *customer service* PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, rasa tulus dan terlihat senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menguasai produk-produk PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk seperti jenis produk PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, manfaatnya, syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *customer service*.

a. Pada saat pelanggan mengajukan pembelian produk: pelanggan yang sudah bermitra lama atau minimal sudah menjadi pelanggan yang memiliki transaksi di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk tidak perlu dijelaskan prosesnya sebab sudah paham dengan prosedur pembelian produknya. Jika ada pelanggan baru, maka *customer service* menjelaskan apa saja persyaratan untuk menjadi pelanggan dan diberikan brosur yang berisi macam-macam produk yang ditawarkan (berapa jumlah kebutuhan pembelian produk, rencana produk akan digunakan untuk apa, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan pelanggan yang belum terpenuhi).

b. Pada saat memperkenalkan produk-produk

PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk: Mengumpulkan informasi dari kebutuhan pelanggan, menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan mem-perlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut, membuat reko-mendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. berusaha mendapatkan komitmen bahwa pelanggan menyetujui untuk menggunakan produk PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, bertanya kepada pelanggan, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan pelanggan yang belum terpenuhi.

c. Pada saat menginformasikan kepada pelanggan mengenai jadwal pembayaran yang sudah jatuh tempo menjelaskan jadwal pembayaran kepada pelanggan (dilakukan pada jam 2 siang minimal sehari sebelum jadwal yang sudah di tentukan), menanyakan kepada pelanggan sudah paham dengan jadwal pembayarannya.

## 2. *Attitude* (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada pelanggan yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada pelanggan, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan pelanggan, selalu antusias

saat pelanggan berbicara, pandai bergaul sehingga pelanggan baru merasa nyaman dan diperhatikan. Terlihat semua sikap yang di tunjukkan oleh *customer service* berasal dari hati, intinya tidak di buat-buat atau sesuai standar dan sudah sangat memahami dalam bersikap kepada pelanggan.

## 3. *Appearance* (Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, *customer service* hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan pelanggan tidak akan fokus terhadap apa yang di jelaskan namun akan fokus pada penampilan *customer service* yang berlebihan.

a. Pakaian Seragam: Menggunakan baju seragam atau baju kantor yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diwajibkan berpakaian yang sopan dan rapih, selalu mengenakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan *Id-Card*. Demikian juga dengan sepatu, menggunakan hak 4 cm saja jadi tidak mengganggu aktifitas pekerjaan.

b. Tata Rias: *Make up* muka yang dikenakan tipis dan sesuai tatanan wajah, demikian penggunaan asesoris juga sangat

diperhatikan seperti bross untuk yang berkerudung, dan hanya cincin yang dipergunakan untuk perhiasan.

#### 4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh *customer service* PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk yaitu pada saat pelanggan terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka *customer service* akan menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar. Perhatian lain di tunjukkan dengan menanyakan kabar (jika sudah mengenal pelanggan) atau usaha maupun pekerjaan yang di geluti pelanggan agar pelanggan lebih merasa dihargai dan diperhatikan, selain itu jika pelanggan membawa serta anaknya, maka *customer service* tak segan untuk memberi pujian yang pas atau menanyakan nama maupun sekolahnya duduk di kelas berapa, perhatian lain yang dapat ditunjukkan yaitu jika pelanggan, tidak terlihat datang ke PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk untuk beberapa hari, maka *customer service* biasanya menanyakan keberadaan pelanggan beberapa hari lalu, bukan bermaksud ingin tahu namun itu menunjukkan perhatian kepada pelanggannya.

#### 5. *Action* (Tindakan/Ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh *customer service* sangat penting di jaga, karena jika

*customer service* salah memilih kata-kata maka pelanggan akan tersinggung dan enggan untuk kembali di layani oleh *customer service*. Maka konsentrasi dan fokus saat bekerja itu sangat penting agar tidak bertindak atau mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan pelanggan.

- a. Ucapan (*Greeting*): menyampaikan ucapan salam pada saat pelanggan datang, menjawab ucapan salam.
- b. *External Indirect Contact* (Pertelepon): mengucapkan salam, menyebutkan nama perusahaan (PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk), menyebutkan nama *customer service*, menyapa keinginan untuk membantu.
- c. *Internal Call* (Telepon *Internal*): Mengucapkan salam, menanyakan keinginan atau kebutuhan pegawai.
- d. Etika Bertelepon: selalu berbicara dengan nada sopan dan lembut, hampir semua *customer service* pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk karakter yang dimiliki sudah sesuai standar, berbicara sesuai keperluan, menghindari bergurau dan berdebat.
- e. Etika Saat Berdiri: tubuh tegak lurus, tangan lepas ke bawah saat berhadapan langsung

dengan pelang-gan, wajah menghadap ke pelanggan.

- f. Etika Saat Duduk: tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau pinggiran meja, tangan di atas meja, seluruh tubuh dan wajah menghadap pelanggan.
- g. Etika Jabat Tangan: jabat tangan pelanggan dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik, bila *Customer Service* dalam posisi duduk maka akan segera berdiri, menatap mata pelanggan dengan wajah tersenyum.
- h. Etika Saat Berbicara: berbicara tenang, ramah, sopan dan siap membantu, tetap tersenyum, wajib mendengarkan dengan antusias dan memberikan tanggapan agar pelang-gan merasa dihargai.

#### 6. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang *customer service* memiliki tanggung jawab masing-masing. dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak pelanggan, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur, dan lain sebagainya. Dalam kenyataannya tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar atau *serratus presen sempurna*, tapi setidaknya sudah mempunyai tekad dan menerapkan

sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan *customerservice*

- a. Bila melakukan kesalahan: menunjukkan tanggungjawab dengan memohon maaf atas kesalahan yang terjadi, menunjukkan ekspresi penyesalan, tidak ngotot membela diri, menyampaikan permohonan maaf kembali apa yang telah diperbuat dan berjanji tidak terulang kembali, segera melakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur kerja pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.
- b. Bila mengecewakan pelanggan: tunjukkan ekspresi penyesalan, sampaikan permohonan maaf karena membuat pelanggan merasa kecewa, kemudian melakukan perbaikan pelayanan.
- c. Bila membuat pelanggan lama menunggu: tunjukkan perhatian dan rasa resah kepada pelanggan bahwa ikut juga merasakan keresahan pelanggan (rasa empati), sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat, sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambannya pelayanan, setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf.

- d. Bila tidak bisa menepati janji: tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah kepada pelanggan karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun, sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji, sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji, setelah selesai melayaninya menyampaikan permohonan maaf.
- e. Bila mendapat komplain pelanggan: berprasangka baik kepada pelanggan, sambut dengan baik setiap masalah, mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai, berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah *customer service* ada pada posisi pelanggan dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan, memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan pelanggan. menyakinkan kepada pelanggan bahwa masalah akan segera ditangani, bila *customer service* bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar dan mohon izin kepada pelanggan untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten dan menguasai permasalahannya, bila masalah bisa ditangani langsung oleh *customer service* maka akan langsung di selesaikan oleh *customer service*, bertanya kepada pelanggan, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan pelanggan yang belum terpenuhi, kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan.
- f. Bila mendapat kritik dan saran dari pelanggan: mendapat kritik maupun saran *customer service* selalu menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias, tidak mudah tersinggung, mencatat setiap kritik dan saran agar kedepan dapat diaplikasikan dalam pelayanan yang masih mempunyai kekurangan, mengucapkan terimakasih atas kritik dan saran, menunjukkan ekspresi senang dan terbuka dalam menerima kritik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima bagi pelanggan internal dan eksternal telah sesuai dengan kompetensi pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.

## V. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan tentang Implementasi Pelayanan Prima pada *Customer Service* PT Indah Kiat Pulp & Paper yang telah peneliti uraikan di atas, maka kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kemampuan *customer service* PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan pelanggan, menguasai produk-produk PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, dan mempunyai kemampuan berkomunikasi, berkemampuan menjelaskan informasi apa saja yang di butuhkan pelanggan.
2. Sikap *customer service* ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada pelanggan, antusias dalam mendengarkan saat pelanggan berbicara serta pandai bergaul.
3. Penampilan yang ditunjukkan oleh *customer service* PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk baik, rapi dan sederhana.
4. Perhatian kepada pelanggan sudah di terapkan oleh *customer service* PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk mulai dari memberikan perhatian pada saat pelanggan resah, menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan

pelanggan yang lain.

5. Tindakan yang harus dilaksanakan meliputi ucapan (*greeting*), *external indirect contact* (pertelepon), *internal call* (telepon *internal*), etika saat berdiri, etika saat duduk, etika jabat tangan, etika saat berbicara semuanya di lakukan dengan benar sehingga membuat pelanggan merasa dilayani dengan baik.
6. Tanggung Jawab *customer service* meliputi saat melakukan kesalahan, mengecewakan pelanggan, membuat pelanggan lama menunggu, tidak bisa menepati janji, mendapat complain pelanggan, mendapat kritik dan saran dari pelanggan, *customer service* dapat menangani langsung masalah tersebut sesuai standar dan prosedur pada PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alif Arfian Syah. 2020. *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bmt Bismillah Sukorejo*. *B a l a n c a*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Volume 2 Nomor 1, Januari – Juni 2020.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dahlan dan Khotmin. 2018. *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bpr Syari'ah Way Kanan*,

*KHOZANA*, Vol. 1, No. 1, Januari 2018.  
E-ISSN: 2614-8625.

Fantika FP. 2019. *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah, J-MPI* (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam) ISSN: 2477-4987| e ISSN: 2477-6467 Vol. 4 No. 1, Juni 2019.

Kristiana Widiawati. 2020. *Analisis Implementasi Pelayanan Prima Sekretaris Perusahaan Bagi Pelanggan Internal Pada Perum Jamkrindo Jakarta* Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan Volume 5 - Nomor 2 –September 2020.

Ratminto. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Pelayanan A Sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.