





Perhatikan video berikut ini



Kelompok: _____

Nama Anggota: _____



Lembar Kerja Peserta Didik 2

Diskusikan dengan teman sekelompok anda untuk menyelesaikan studi kasus di bawah ini!

Lingkup Materi:

1. Menjelaskan definisi pelayanan prima
2. Mengemukakan unsur-unsur dan jenis-jenis pelayanan prima
3. Mengidentifikasi pada dudika yang menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan
4. Melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan

Langkah-langkah:

1. Duduklah sesuai dengan kelompokmu dan mulai diskusi untuk menyelesaikan tugas studi kasus yang diberikan oleh guru.
2. Catat poin-poin penting dari setiap pendapat anggota kelompok
3. Satukan semua pendapat anggota kelompok untuk menyelesaikan studi kasus yang diberikan oleh guru.
4. Tulislah jawaban dari diskusi kelompok pada lembar yang telah disediakan
5. Presentasikan di depan kelas secara jelas dan rinci
6. Setiap anggota kelompok wajib terlibat dalam mempresentasikan hasil diskusi
7. Kelompok yang lainnya wajib memberikan feedback kepada kelompok penyaji baik pertanyaan, komentar, saran, atau yang lainnya.
8. Kumpulkan hasil diskusi kepada guru.

Studi kasus:

Bank Maju adalah salah satu bank terkemuka yang memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia. Meskipun dikenal sebagai bank yang terpercaya, baru-baru ini Bank Maju mendapat banyak keluhan dari nasabah terkait layanan customer service di salah satu cabangnya. Masalah utama yang dikeluhkan nasabah adalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk proses pengajuan pinjaman dan pengurusan kartu kredit, serta kurangnya kejelasan informasi yang diberikan oleh staff bank.

Seorang nasabah bernama Ibu Siti mengeluhkan bahwa ia harus menunggu lebih dari 45 menit hanya untuk berbicara dengan petugas customer service. Ketika ia akhirnya dilayani, petugas tidak memberikan penjelasan yang rinci mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengajuan pinjaman, sehingga ia harus kembali lagi keesokan harinya. Situasi ini membuat Ibu Siti merasa frustrasi dan mempertimbangkan untuk mengajukan pinjaman di bank lain.

Berdasarkan latar belakang dan masalah studi kasus tersebut, diskusikan dengan teman sekelompok anda untuk menjawab pertanyaan dibawah ini:

1. Berdasarkan hasil diskusi kelompok anda, mengapa permasalahan tersebut bisa terjadi?
2. Bagaimana jika permasalahan tersebut tidak segera diatasi? Apakah akan membuat citra baik perusahaan menurun? Berikan alasan dan penjelasannya!
3. Menurut kelompok anda, apa yang harus diterapkan Bank Maju untuk mengatasi masalah tersebut?
4. Berdasarkan studi kasus tersebut, unsur pelayanan prima apa saja yang belum diterapkan dan apa akibatnya jika hal tersebut terus terjadi?
5. Dalam konteks pelayanan prima, bagaimana strategi dan taktik yang perlu diterapkan Bank Maju untuk menjaga citra baik perusahaan kedepannya?

Kelompok: _____

Nama Anggota: _____



Lembar Kerja Peserta Didik 2

Hasil Diskusi: