

PPT

Perhatikan materi berikut ini





Perhatikan video berikut ini



Kelompok: _____

Nama Anggota: _____



Lembar Kerja Peserta Didik 1

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:

PT Aman Sentosa adalah perusahaan jasa transportasi yang melayani antar-kota. Belakangan ini, mereka menerima banyak keluhan dari pelanggan mengenai keterlambatan layanan dan sikap kurang ramah dari para petugasnya. Selain itu, pelanggan merasa sulit mendapatkan informasi terkait jadwal keberangkatan dan harga tiket. Seorang pelanggan bernama Pak Budi bahkan menyebutkan bahwa petugas tidak mampu menjelaskan dengan baik mengenai keterlambatan jadwal. Hal ini membuat Pak Budi kecewa dan mempertimbangkan untuk tidak lagi menggunakan jasa PT Aman Sentosa.

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

1. Apa yang menjadi permasalahan dalam studi kasus tersebut?
2. Berdasarkan studi kasus tersebut, apa yang menyebabkan permasalahan tersebut terjadi?
3. Unsur pelayanan prima apa saja yang belum diterapkan dan perlu diperbaiki oleh PT Aman Sentosa dalam studi kasus tersebut?
4. Apa yang harus diterapkan oleh pihak PT Aman Sentosa untuk mengatasi masalah pelayanan pelanggan dalam studi kasus tersebut?
5. Bagaimana PT Aman Sentosa seharusnya melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan kedepannya agar tidak terjadi lagi permasalahan seperti dalam studi kasus tersebut?

Kelompok: _____

Nama Anggota: _____



Lembar Kerja Peserta Didik 1

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

Hasil Diskusi: