

Lembar Kerja Peserta Didik

LKPD

OTOMATISASI TATA KELOLA PERKANTORAN

Tema: Teknik Dasar Layanan Bidang
Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis





Tujuan Pembelajaran

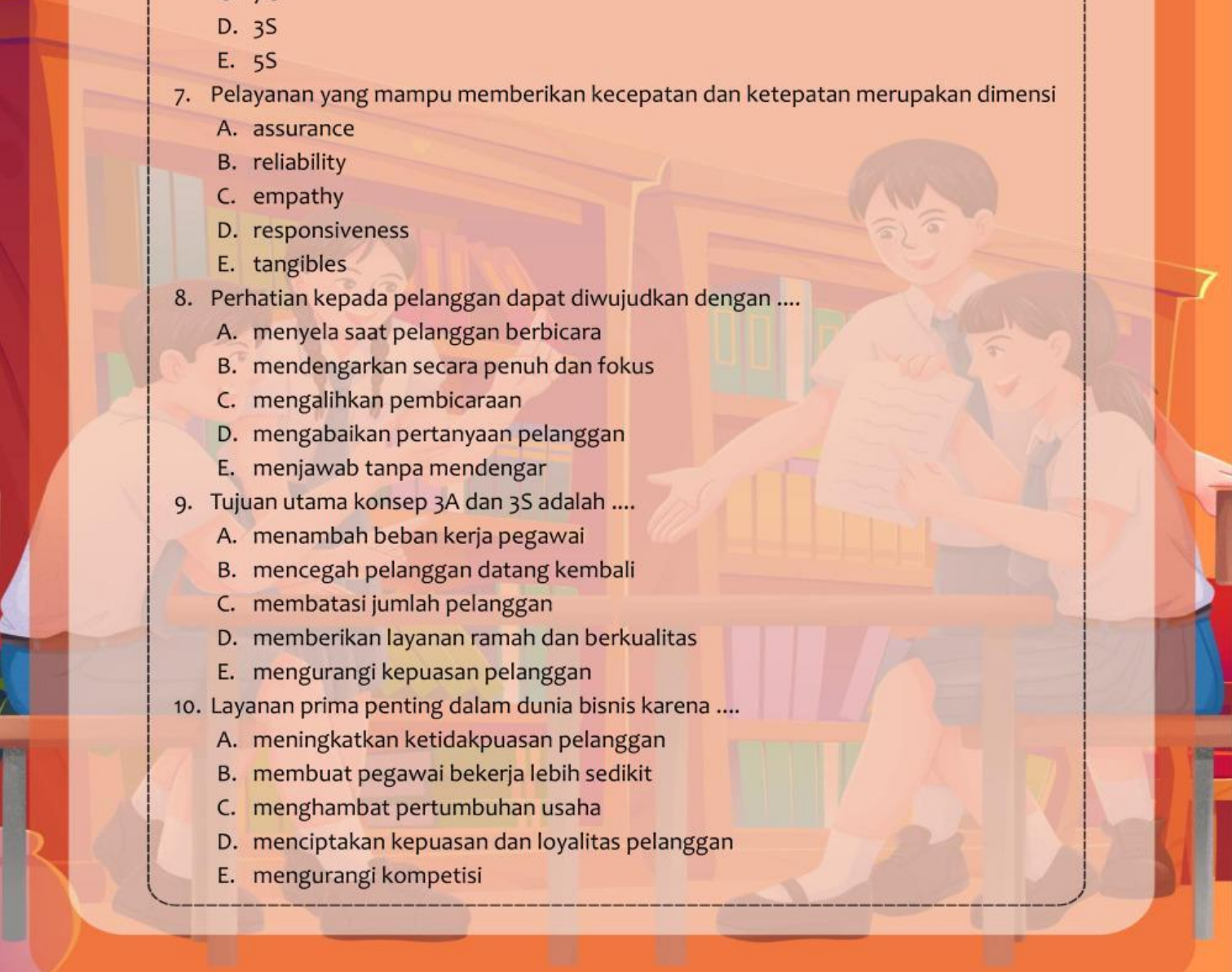
1. Mampu memahami konsep Teknik Layanan.
2. Mampu memahami konsep Layanan Prima.
3. Mampu memahami konsep Penampilan Diri.
4. Mampu memahami konsep 3A.
5. Mampu memahami konsep 3S.

AKTIVITAS 1 PILIHAN BERGANDA

Petunjuk Penggunaan

- Baca setiap soal dengan teliti
- Pilihlah satu jawaban yang paling tepat pada lembar jawaban yang tersedia waktu pengerjaan 20 menit

1. Yang dimaksud dengan *layanan prima* (*service excellence*) adalah
 - A. layanan yang diberikan seadanya
 - B. layanan yang memenuhi standar minimum
 - C. layanan yang melebihi harapan pelanggan
 - D. layanan yang diberikan sesuai keinginan petugas
 - E. layanan tanpa prosedur
2. Berikut yang termasuk unsur layanan prima adalah
 - A. efisiensi, efektivitas, evaluasi
 - B. keandalan, jaminan, perhatian
 - C. administrasi, anggaran, aturan
 - D. kehadiran, kedisiplinan, kemampuan
 - E. motivasi, kreativitas, inovasi
3. Penampilan diri yang baik bagi petugas layanan mencerminkan
 - A. kekayaan
 - B. profesionalisme
 - C. selera pribadi
 - D. trens fashion terbaru
 - E. kecantikan fisik
4. Attitude dalam konsep 3A berkaitan dengan
 - A. tindakan cepat
 - B. cara berpakaian

- 
- C. sikap dan perilaku kepada pelanggan
D. bahasa tubuh
E. penguasaan teknologi
5. Dimensi layanan yang memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan adalah
A. empathy
B. tangibles
C. assurance
D. reliability
E. courtesy
6. Mengucapkan salam kepada pelanggan merupakan penerapan dari konsep
A. 3A
B. 5R
C. 7C
D. 3S
E. 5S
7. Pelayanan yang mampu memberikan kecepatan dan ketepatan merupakan dimensi
A. assurance
B. reliability
C. empathy
D. responsiveness
E. tangibles
8. Perhatian kepada pelanggan dapat diwujudkan dengan
A. menyela saat pelanggan berbicara
B. mendengarkan secara penuh dan fokus
C. mengalihkan pembicaraan
D. mengabaikan pertanyaan pelanggan
E. menjawab tanpa mendengar
9. Tujuan utama konsep 3A dan 3S adalah
A. menambah beban kerja pegawai
B. mencegah pelanggan datang kembali
C. membatasi jumlah pelanggan
D. memberikan layanan ramah dan berkualitas
E. mengurangi kepuasan pelanggan
10. Layanan prima penting dalam dunia bisnis karena
A. meningkatkan ketidakpuasan pelanggan
B. membuat pegawai bekerja lebih sedikit
C. menghambat pertumbuhan usaha
D. menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan
E. mengurangi kompetisi

AKTIVITAS 2 ANALISIS DATA

Petunjuk Penggunaan

- Baca narasi kasus atau pertanyaan dengan seksama
- Jawablah dengan jelas, logis, dan terstruktur sesuai dengan konsep Teknik Dasar Layanan Bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis
- Waktu pengerjaan 30 menit

KASUS 1

Seorang pelanggan datang ke bagian layanan administrasi dengan nada terburu-buru karena ia harus menyerahkan dokumen penting sebelum jam kantor berakhir. Namun, petugas layanan terlihat kurang peduli, berbicara datar, dan lebih fokus pada ponselnya. Pelanggan merasa diabaikan dan mulai menunjukkan rasa tidak nyaman.

PERTANYAAN : Apa yang seharusnya dilakukan petugas untuk menunjukkan sikap pelayanan yang baik?

JAWAB : _____

KASUS 2

Seorang klien menelepon bagian layanan karena merasa kecewa dengan keterlambatan laporan bulanan yang seharusnya ia terima. Klien berbicara dalam nada tinggi dan menuntut penjelasan.

PERTANYAAN : Bagaimana petugas layanan seharusnya menangani keluhan tersebut secara profesional?

JAWAB : _____

KASUS 3

Seorang pegawai front office terlihat bekerja dengan pakaian kusut, sepatu tidak dipoles, dan rambut tidak tertata rapi. Beberapa tamu yang datang tampak tidak nyaman dan memberi komentar negatif.

PERTANYAAN : Mengapa penampilan diri penting dalam pelayanan, dan bagaimana pengaruhnya terhadap citra perusahaan?

JAWAB : _____

KASUS 4

Seorang tamu terlihat kebingungan saat memasuki kantor dan tidak tahu di mana harus menanyakan status berkas. Ia berdiri cukup lama tanpa ada yang menyapa.

PERTANYAAN : Bagaimana seharusnya pegawai menerapkan konsep 3A dan 3S dalam situasi ini?

JAWAB : _____

AKTIVITAS 3 REFLEKSI PESERTA DIDIK

Petunjuk Penggunaan

- Jawablah pernyataan dengan jujur berdasarkan pemahaman ananda setelah mengerjakan aktivitas 1 dan 2
- Beri tanda ceklis (✓) pada kolom Ya atau Tidak
- Berikan kmentar singkat untuk memperjelas jawaban ananda

No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Komentar Singkat
1.	Saya memahami pentingnya memberikan layanan yang ramah dan sopan kepada pelanggan			
2.	Saya mampu menerapkan konsep 3S (Senyum, Salam, Sapa) saat melayani tamu atau pelanggan.			
3.	Saya menyadari bahwa sikap dan perilaku saya dapat memengaruhi kenyamanan pelanggan.			
4.	Saya bisa mengontrol emosi ketika menghadapi pelanggan yang marah atau kecewa.			
5.	Saya mulai memahami pentingnya penampilan diri yang rapi dan profesional dalam pelayanan.			
6.	Saya mengetahui langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan secara tepat.			
7.	Saya menyadari bahwa komunikasi yang baik sangat penting dalam pelayanan perkantoran.			
8.	Saya memahami peran layanan prima dalam meningkatkan citra perusahaan.			
9.	Saya dapat menangani permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu.			
10.	Saya mampu mengevaluasi diri untuk terus memperbaiki kemampuan pelayanan saya.			

KUNCI JAWABAN

AKTIVITAS 1 – PILIHAN BERGANDA

1. C. layanan yang melebihi harapan pelanggan
2. B. keandalan, jaminan, perhatian
3. B. profesionalisme
4. C. sikap dan perilaku kepada pelanggan
5. C. assurance
6. D. 3S
7. D. responsiveness
8. B. mendengarkan secara penuh dan fokus
9. D. memberikan layanan ramah dan berkualitas
10. C. menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan

AKTIVITAS 2 – ANALISIS DATA

1. Petugas seharusnya segera menghentikan aktivitas pribadi seperti menggunakan ponsel dan fokus kepada pelanggan. Ia perlu menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian, lalu menanyakan kebutuhan pelanggan dengan bahasa yang jelas. Dengan menerapkan *Attitude positif*, petugas dapat membuat pelanggan merasa dihargai, sehingga suasana pelayanan menjadi lebih nyaman. Petugas juga harus melayani pelanggan secara cepat dan efisien agar tidak menghambat waktu pelanggan. Sikap profesional seperti inilah yang mencerminkan layanan berkualitas.
2. Petugas harus tetap tenang, tidak terbawa emosi, dan menunjukkan empati. Langkah pertama adalah mendengarkan keluhan tanpa menyela sebagai bentuk *active listening*. Setelah itu, petugas menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan dan memberikan penjelasan yang jujur dan jelas mengenai kondisi sebenarnya. Selanjutnya, petugas harus memberikan solusi konkret, seperti mengecek status laporan dan memastikan klien mendapatkan informasi terbaru. Dengan memberikan jaminan (*Assurance*) dan tindakan nyata, petugas dapat memulihkan kepercayaan klien.

3. Penampilan diri merupakan bagian penting dari layanan karena mencerminkan profesionalisme dan integritas perusahaan. Pegawai yang tampil rapi, bersih, dan sesuai standar akan memberikan kesan pertama yang baik dan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap layanan perusahaan. Sebaliknya, penampilan yang tidak rapi dapat menurunkan kredibilitas, membuat pelanggan meragukan kualitas layanan, dan berdampak negatif pada citra perusahaan. Oleh karena itu, pegawai harus menjaga kebersihan, kerapian, dan kesesuaian pakaian sebagai bagian dari layanan prima.
4. Pegawai harus segera mendekati tamu dengan menerapkan 3S—tersenyum, memberi salam, dan menyapa dengan ramah untuk menciptakan suasana nyaman. Selanjutnya menerapkan 3A, yaitu menunjukkan Attitude yang sopan, memberikan Attention dengan mendengarkan pertanyaan tamu secara penuh, dan melakukan Action dengan memeriksa status berkas atau mengarahkan tamu ke bagian yang benar. Dengan kombinasi 3A dan 3S yang tepat, tamu akan merasa diperhatikan dan terlayani dengan baik, sehingga kualitas layanan perusahaan meningkat.

