

KEPEMIMPINAN JASA



betandwin



Service Profit Chain (Rantai Jasa - Laba)

Rantai jasa laba (service profit chain) merupakan rantai yang menghubungkan laba perusahaan jasa dengan kepuasan karyawan dan pelanggan. Rantai ini terdiri dari:

1. Kualitas jasa internal
2. Karyawan jasa yang puas dan produktif
3. Nilai jasa yang lebih besar
4. Pelanggan yang puas dan setia
5. Laba serta pertumbuhan jasa yang sehat



Rantai Jasa - Laba menunjukkan bahwa pemimpin jasa dalam sebuah industri membutuhkan performa tinggi dalam beberapa bidang:

- Hubungan Pelanggan harus dikelola secara efektif dan punya strategi untuk membangun dan mempertahankan loyalitas
- Nilai harus diciptakan sehingga superior dibandingkan pesaing dimata pelanggan
- Kualitas dan produktivitas jasa harus ditingkatkan secara terus menerus
- Karyawan harus selalu tersedia dan termotivasi



Contoh:

Pelayanan yang ramah dan murah senyum, siap melayani kebutuhan dan keinginan konsumen serta penampilan yang rapi sehingga membuat konsumen merasa nyaman dilayani dengan baik dan pada akhirnya konsumen akan setia (menjadi pelanggan) sehingga profitabilitas perusahaan akan bertahan atau bahkan meningkat



Integritas Pemasaran, Operasi dan SDM

Adalah perencanaan aktivitas pemasaran dan melaksanakan program pemasaran secara terintegrasi penuh untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menghantar nilai bagi konsumen.

Maksudnya adalah ketiga fungsi (pemasaran, operasional dan SDM) harus sejalan dan saling mendukung untuk mencapai tujuan perusahaan.



Perusahaan harus melihat keinginan, kebutuhan dan karakteristik pelanggannya. Perusahaan juga harus mengetahui kekuatan SDM untuk menunjang operasional perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat melakukan integrasi pemasaran yang sesuai strategi.

Seperti: Apa segmentasi pasar kita, apa yang mereka butuhkan & inginkan, bagaimana sumberdaya yang kita miliki dan operasional perusahaan seperti apa?

Sehingga kita bisa menciptakan, menawarkan dan memberikan jasa yang sesuai dengan tujuan mendapatkan laba yang optimal



Cara meningkatkan integrasi:

- Lakukan transfer internal antar lini fungsional
- Bentuk tim yang bekerja lintas fungsional
- Pemasaran dan pelatihan internal
- Komitmen manajemen terhadap integrasi



Pemimpin Jasa

Agar perusahaan bisa menjadi pemimpin jasa (perusahaan jasa tertinggi), diperlukannya seseorang yang bisa memimpin perusahaan.

Seorang pemimpin harus bisa membedakan antara memimpin dan me-manage, serta menetapkan arah dan melakukan perencanaan



Leadership:

- Mengembangkan visi dan strategi serta memberdayakan SDM untuk menghadapi hambatan dan mewujudkan visi menjadi kenyataan
- Bekerja melalui orang dan budaya organisasi
- Menciptakan perubahan yang positif



Management:

- Menjaga situasi saat ini bisa beroperasi dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengontrolan serta pemecahan masalah
- Bekerja melalui teori dan sistem
- Menjaga sistem saat ini agar tetap berjalan



Pemimpin menetapkan arah:

- Menciptakan visi dan strategi yang bisa menjelaskan perusahaan, teknologi dan budaya organisasi
- Tahu akan bagaimana perusahaan dalam jangka panjang
- Mengetahui cara untuk mencapai visi



Manajer melakukan perencanaan:
Suatu manajemen yang didesain untuk
membuahkan hasil secara urutan, bukannya
menciptakan perubahan.

