



MILLIONS

MANAGEMENT SOLUTIONS

PEMASARAN JASA

SUMMARY

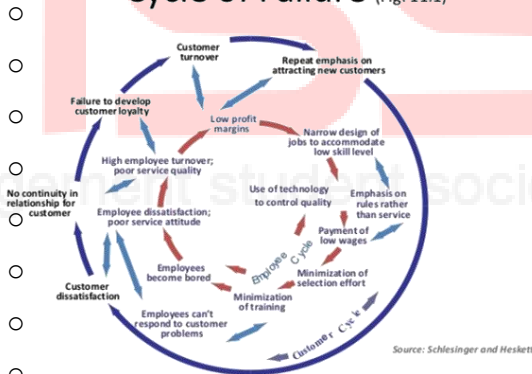
CHAPTER 11

MANAGING PEOPLE FOR SERVICE ADVANTAGE

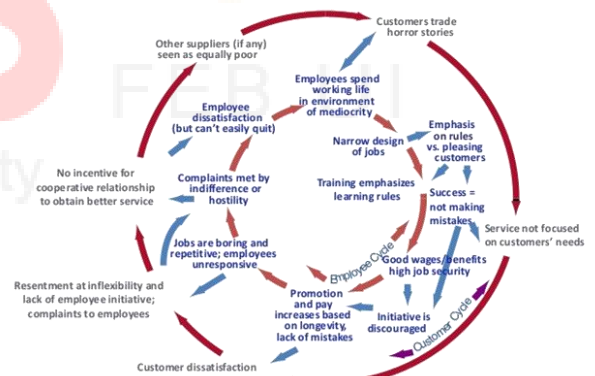
- Bagi perusahaan jasa, employee merupakan aset yang sangat berharga untuk dapat mencapai kesuksesan, hal ini disebabkan oleh:
 - Merupakan bagian utama dari service product
 - Merepresentasikan perusahaan kepada customer
 - Bagian utama dari brand, karena employee yang menyampaikan *brand promise*
 - *Generate sales*
 - Driver utama dari produktivitas
 - Sumber dari customer loyalty
 - Orang yang meninggalkan impresi kepada customer karena merupakan bagian dari moment of truth
- Cycle of failure, mediocrity, dan success
 - Cycle of failure

Cycle of failure meliputi pembayaran yang rendah, dan turn over karyawan yang tinggi sebagai konsekuensi dari ketidakpuasan konsumen terhadap service yang perusahaan berikan yang akhirnya mengurangi profit.

Cycle of Failure (Fig. 11.1)



Cycle of Mediocrity (Fig. 11.2)



○ The cycle of mediocrity

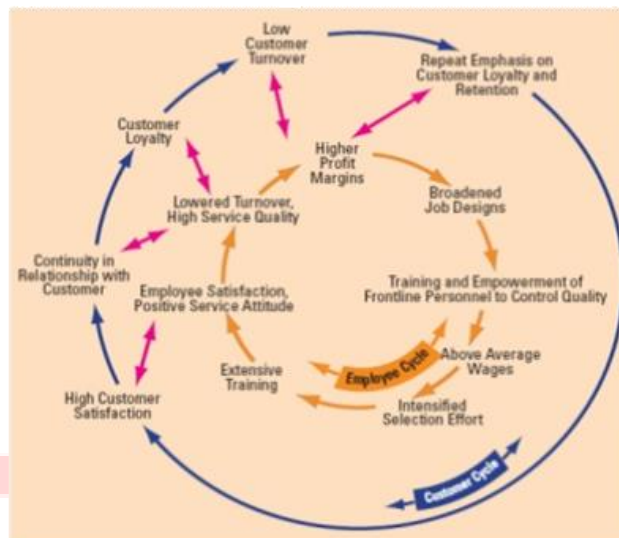
The cycle of mediocrity sering kali ditemukan pada birokrasi yang besar, memberikan *job security*, tidak banyak scope dari job tersebut, tetapi juga tidak memberikan insentif untuk melayani customer dengan lebih baik.

- Cycle of Success

Employee puas terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan employee membuat customer juga puas dan akhirnya loyal. Dengan adanya customer yang puas dan loyal, profit meningkat dan dapat digunakan untuk melakukan pengembangan dan memberikan motivasi kepada employee.

Cycle of Success (1)

(Fig. 11.11)



- Frontline work is difficult and stressful, karena:
 - Boundary spanning – mempertemukan antara keinginan organisasi dan keinginan konsumen
 - Sumber konflik – dengan organisasi, dengan perannya, dan dengan inter-klien
 - Emotional labour – full of emotional controlling
- Service talent cycle merupakan guide HR untuk membantu perusahaan untuk mencapai *cycle of success*. 4 kuncinya yaitu:
 1. Hire the right people
 2. Enable frontline employees
 3. Motivate and energize employees
 4. Have a leadership team that emphasizes and supports the frontline