

Nomor : 74793/AGA.04.01/F01060000/2024 23 Desember 2024
Lampiran : 1 Set
Sifat : Segera - Biasa
Hal : Penyampaian Buku Panduan Penampilan, Sikap, Senyum, Salam dan Sapa (PS4) Kepada
Yth. *) terlampir

Dalam rangka memberikan pelayanan prima dan menciptakan pengalaman serta kesan terbaik bagi konsumen, maka dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Telah disusun **Panduan Penampilan, Sikap, Senyum, Salam dan Sapa (PS4)** bagi pegawai dan seluruh petugas pelayanan.
2. PS4 menjadi panduan dalam aktivitas bekerja di kantor dalam berinteraksi di internal perusahaan maupun *stakeholder* dan melayani konsumen baik di kantor pelayanan maupun di luar kantor pelayanan.
3. *Workshop* PS4 akan dilaksanakan untuk perwakilan seluruh Unit di awal tahun 2024 secara bertahap dengan berkerja sama dengan PLN Pusdiklat.
4. Seluruh Unit agar melaksanakan secara konsisten dan kontinu sampai menjadi karakter dan budaya pelayanan PLN sehingga meningkatkan Citra Pelayanan PLN.

Demikian disampaikan untuk dipedomani, atas perhatian dan pelaksanaannya diucapkan terima kasih.

DIREKTUR
LEGAL DAN MANAJEMEN HUMAN
CAPITAL,



YUSUF DIDI SETIARTO

DIREKTUR RETAIL DAN NIAGA,



EDI SRIMULYANTI

Tembusan:

1. DIR DIST PLN
2. EVP PPR PLN
3. EVP NPS PLN
4. EVP APR PLN
5. EVP ODS PLN
6. EVP ODJ PLN
7. EVP ODM PLN
8. EVP HTD PLN
9. EVP PPN PLN
10. EVP CES PLN
11. GM PUSDIKLAT PLN

Surat No 74793/AGA.04.01/F01060000/2024
Tanggal 23 Desember 2024

*) Terlampir:

1. GENERAL MANAGER UID JABAR
2. GENERAL MANAGER UID JATENG & DIY
3. GENERAL MANAGER UID JATIM
4. GENERAL MANAGER UID BALI
5. GENERAL MANAGER UID JAYA
6. GENERAL MANAGER UID LAMPUNG
7. GENERAL MANAGER UID BANTEN
8. GENERAL MANAGER UID ACEH
9. GENERAL MANAGER UID SUMUT
10. GENERAL MANAGER UID SUMBAR
11. GENERAL MANAGER UID S2JB
12. GENERAL MANAGER UID RKR
13. GENERAL MANAGER UID KALBAR
14. GENERAL MANAGER UID KALSELTENG
15. GENERAL MANAGER UID KALTIMRA
16. GENERAL MANAGER UID SULUTTENGGO
17. GENERAL MANAGER UID SULSELRABAR
18. GENERAL MANAGER UIW MMU
19. GENERAL MANAGER UIW P2B
20. GENERAL MANAGER UIW NTB
21. GENERAL MANAGER UIW NTT
22. GENERAL MANAGER UIW BABEL

SALINAN

BUKU PANDUAN

STANDAR PENAMPILAN, SIKAP, SENYUM, SALAM DAN SAPA (PS4)

DIVISI NIAGA DAN PEMASARAN



DAFTAR ISI

SAMBUTAN	2
KATA PENGANTAR	3

BAB I

PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Tata Nilai PLN	7
1.3. Komitmen pada Konsumen	8

BAB II

STANDAR PENAMPILAN, SIKAP, SENYUM, SALAM DAN SAPA (PS4)	10
2.1. Penampilan	12
2.2. Sikap	22
2.3. Senyum	26
2.4. Salam	26
2.5. Sapa	27

BAB III

ALUR PROSES PELAYANAN KONSUMEN	28
3.1. Proses Pelayanan Konsumen	29
3.2. Hal-hal yang Harus Dilakukan dan Dihindari Dalam Melayani Konsumen	36

PENUTUP	39
----------------------	-----------

SAMBUTAN

Direktur Retail dan Niaga **PT PLN Persero**

Konsumen adalah aset paling berharga dari setiap Perusahaan, oleh karena itu kepuasan konsumen menjadi tujuan dan merupakan dasar dari keberlanjutan pertumbuhan bisnis. Tingkat kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan suatu perusahaan yang dirasakan oleh konsumen sehingga penting bagi PLN untuk meningkatkan, mengatur dan membuat standar layanan dalam interaksi dengan konsumen, berupa panduan Penampilan, Sikap, Senyum, Salam dan Sapa (PS4) yang merupakan perilaku nyata dari Tata Nilai AKHLAK.

Implementasi PS4 dalam interaksi dengan konsumen harus mencerminkan integritas, empati dan kualitas layanan. Dalam panduan PS4 dijabarkan berbagai etika, standar dan prosedur pelayanan yang diikuti oleh seluruh petugas pelayanan. Selain itu, panduan ini dirancang sebagai arahan yang jelas dalam mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin dihadapi oleh petugas dalam proses pelayanan, sehingga petugas pelayanan dapat memberikan respons yang solutif, tepat dan cepat.

Kami percaya bahwa dengan adanya panduan ini, seluruh pegawai dapat berkontribusi secara optimal dalam menciptakan pengalaman konsumen yang ekselen. Buku ini diharapkan menjadi acuan yang selalu diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan konsumen, stakeholder serta perkembangan bisnis internal.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan memberikan pemikiran dalam penyusunan panduan PS4 ini. Akhir kata, selamat mengimplementasikan panduan PS4 bagi seluruh pegawai dan petugas pelayanan.



KATA PENGANTAR

Executive Vice President Niaga dan Pemasaran
PT PLN Persero



Sikap dan perilaku yang kita tampilkan dalam setiap interaksi, mencerminkan nilai-nilai yang kita anut. Sebagai entitas bisnis, PLN memiliki stakeholder dan konsumen, dimana interaksi yang baik dan pengelolaan yang efektif merupakan kunci untuk memastikan keberlanjutan usaha. Stakeholder dan konsumen menjadi fondasi utama bagi pertumbuhan dan pencapaian tujuan perusahaan. Tanpa dukungan dan kepercayaan mereka, PLN tidak akan mampu berkembang atau mencapai visi dan misinya sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan energi masyarakat.

Panduan Penampilan, Sikap, Senyum, Salam dan Sapa (PS4) ini merupakan bagian dari perilaku Tata Nilai AKHLAK yang menjadi standar bagi seluruh insan PLN dan petugas pelayanan, sehingga menjadi pondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan stakeholder.

Panduan PS4 ini tidak hanya sekedar panduan tetapi sebuah komitmen untuk memperkuat budaya organisasi yang inklusif, responsif dan proaktif dalam menjalankan bisnis dan pelayanan kepada konsumen. Melalui panduan PS4 ini pula, kita ingin membangun budaya layanan yang ekselen dari setiap insan PLN dan petugas pelayanan, namun tetap dalam kesederhanaan di setiap interaksi dengan konsumen sehingga dapat meningkatkan keterikatan dan loyalitas

konsumen kepada PLN yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Selain itu juga, panduan PS4 diharapkan dapat mendukung keharmonisan di lingkungan kerja dan stakeholder.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh kontributor yang telah berperan aktif dalam penyusunan panduan PS4 ini, terutama kepada Direktur Retail dan Niaga, Direktur Legal dan Manajemen *Human Capital* beserta seluruh divisi yang terkait atas dukungan dan perhatiannya terhadap pembuatan panduan PS4. Semoga seluruh pegawai dan petugas pelayanan PT PLN (Persero) dapat menerapkan panduan ini dalam setiap interaksi kerja dan pelayanan kepada konsumen serta stakeholder, sehingga panduan PS4 menjadi bagian dari budaya pelayanan PLN.

Kata kunci keberhasilan penerapan panduan PS4 dalam meningkatkan pelayanan untuk kepuasan pelanggan dan menjadi budaya layanan PLN, ditentukan oleh kemauan dan komitmen dari seluruh insan PLN untuk menerapkannya secara berkelanjutan.



BAB 01

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Demi menghadirkan listrik untuk kehidupan yang lebih baik, pada tahun 2020 PLN meluncurkan agenda transformasi yang berfokus pada strategi membangun bisnis internal yaitu operasi excellent yang terdiri dari 4 aspirasi yaitu **Green, Innovative, Lean,** dan **Customer Focused**.

1 **Green**

Melalui aspirasi ini, PLN terus meningkatkan penggunaan EBT secara cepat dan efisien untuk melindungi generasi masa depan dengan menghadirkan energi yang ramah lingkungan.

2 **Innovative**

PLN menstimulasi pertumbuhan melalui model bisnis dan jasa yang inovatif, solutif, adaptif terhadap tuntutan zaman, serta kreatif dalam menangkap peluang.

3 **Lean**

PLN memastikan pengadaan listrik yang optimal dan efisien sehingga bisa diandalkan oleh seluruh penggunanya baik itu rumah tangga, bisnis ataupun industri.

4 **Customer Focused**

Customer Focused adalah satu dari empat aspirasi Transformasi PLN yang bertujuan untuk mencapai kepuasan konsumen melalui kualitas dan layanan kelas dunia. Selain itu untuk dapat mencapai keberhasilan atas aspirasi dan visi Transformasi, PLN juga menyelaraskan aspirasinya dengan Tata Nilai PLN Terbaik dimana salah satu *values* nya adalah "**Berkomitmen pada konsumen**".





Setelah berhasil menjalankan transformasi 1.0 PLN tidak berpuas hati dan langsung mengusung Transformasi 2.0 yang berfokus kepada isu-isu strategis perusahaan kedepannya. Transformasi 2.0 ini mencakup 3 *Moonshot* dan 1 *Moonshot Launchpad*.

1 **Growth Moonshots**

Masuk ke dalam jajaran **500 perusahaan terbesar dunia** melalui pertumbuhan *demand* listrik dan bisnis *beyond kWh*.

2 **Digital Moonshots**

Menjadi **Global Digital Lighthouse** untuk memberikan pengalaman pelanggan yang *excellent* dan keunggulan operasional.

3 **NZE Moonshots**

Memimpin **transisi energi** Indonesia dan ekonomi hijau yang terintegrasi dengan pembangunan kawasan.

4 **Moonshots Launchpad**

Membangun organisasi dan kompetensi yang relevan untuk kebutuhan bisnis masa depan melalui pemberdayaan *Subholding*, manajemen risiko, pembangunan kompetensi, kemitraan, dan teknologi.

Demi mencapai visi terbaru PLN yaitu “Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”, PLN melalui Digital Moonshot ingin memberikan pengalaman yang *excellent* kepada seluruh pelanggannya. Oleh karena itu PLN membuat suatu panduan agar layanan dapat berjalan sesuai dengan Tata Nilai Perusahaan yang baik.

1.2 Tata Nilai PLN

Tata Nilai PLN merupakan panduan pola pikir, sikap dan perilaku dalam bekerja untuk memberikan kontribusi kepada Perusahaan. Berdasarkan Surat Edaran Menteri BUMN Tanggal 1 Juli 2020, No. SE-7/MBU/07/2020 Tentang Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, PLN menetapkan Tata Nilai AKHLAK sebagai Tata Nilai perusahaan PLN Group melalui Peraturan Direksi Nomor 0073.P/DIR/2020 Tentang Budaya Perusahaan.

6 Nilai Utama AKHLAK dan 18 panduan perilaku AKHLAK tersebut adalah:

- 1**  **Amanah**

→ **Memegang teguh kepercayaan yang diberikan**

 - Memenuhi janji dan komitmen
 - Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan
 - Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika
- 2**  **Kompeten**

→ **Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas**

 - Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
 - Membantu orang lain belajar
 - Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik
- 3**  **Harmonis**

→ **Saling peduli dan menghargai perbedaan**

 - Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
 - Suka menolong orang lain
 - Membangun lingkungan kerja yang kondusif
- 4**  **Loyal**

→ **Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara**

 - Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
 - Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
 - Patuh pada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika
- 5**  **Adaptif**

→ **Terus berinovasi & antusias menggerakkan / menghadapi perubahan**

 - Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
 - Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
 - Bertindak proaktif
- 6**  **Kolaboratif**

→ **Membangun kerja sama yang sinergis**

 - Memberi kesempatan kepada berbagai pihak yang berkontribusi
 - Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
 - Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

1.3 Komitmen pada Konsumen & Pelayanan

Dalam mewujudkan visi PLN untuk Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi, Perilaku insan PLN harus profesional serta selaras dengan nilai integritas dan berkomitmen pada konsumen. Selain itu, Insan PLN juga harus senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang bernilai tambah bagi konsumen baik internal dan eksternal.



Apa saja perilaku yang menunjukkan “Berkomitmen kepada konsumen”?



- 1 Proaktif dan cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen.
- 2 Berwawasan bisnis dan sosial dalam memberi solusi terbaik.

Lalu apa saja perilaku yang menunjukkan “Berkomitmen kepada Pelayanan”?



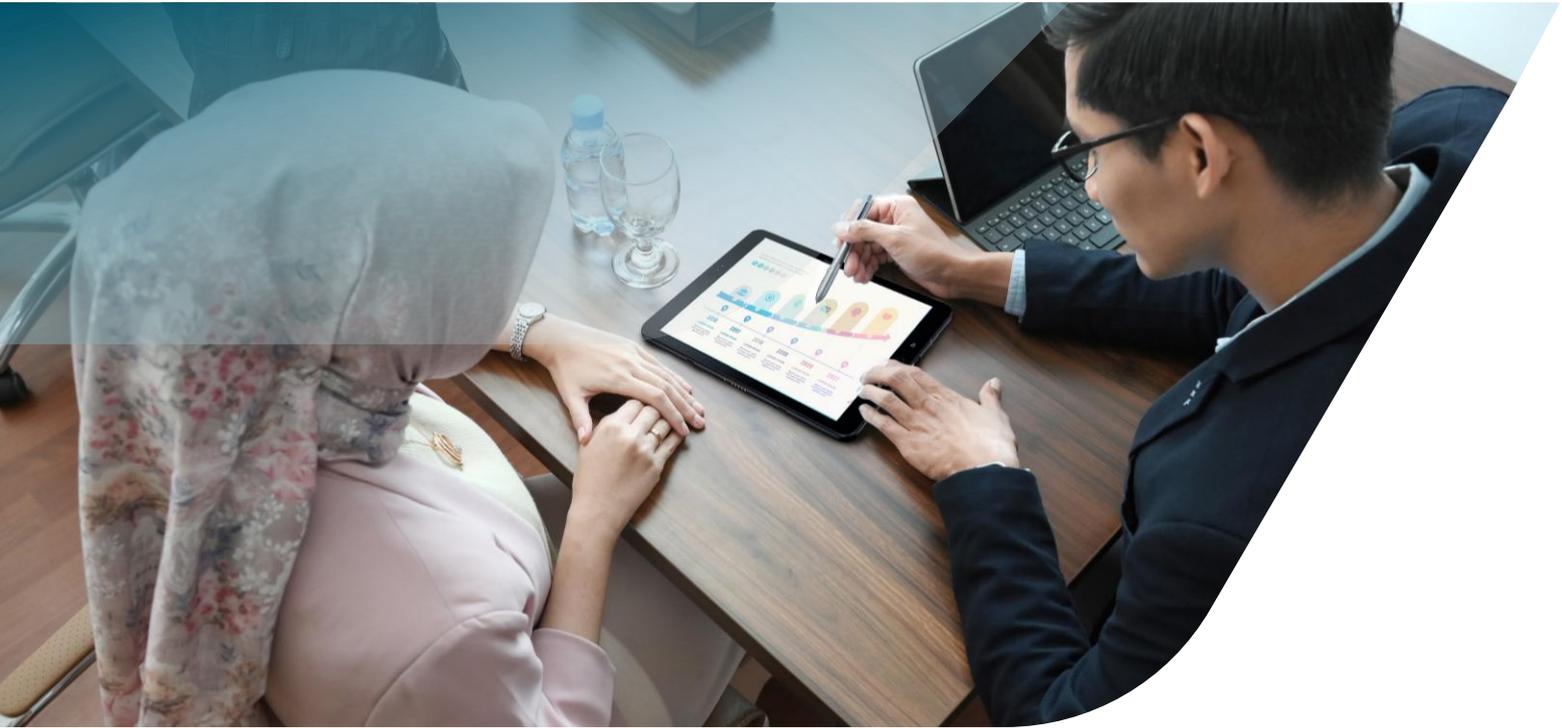
- 1 Melayani konsumen dengan tulus, sopan, dan jujur.
- 2 Peduli dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen.
- 3 Menghargai dan menghormati pandangan dan saran konsumen.
- 4 Memperbaiki pelayanan sejalan dengan keinginan melakukan penyempurnaan.
- 5 Menyediakan informasi yang dibutuhkan konsumen secara jelas, transparan, dan mudah.
- 6 Peduli dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen.



BAB 02

STANDAR PENAMPILAN, SIKAP, SENYUM, SALAM DAN SAPA (PS4)

Seluruh insan PLN mewakili organisasi harus berperilaku sopan, ber-etika dan menerapkan etiket selama jam kerja atau ketika mewakili PT PLN (Persero).



Apa itu Etika dan Etiket Pelayanan?

Etika dan Etiket pelayanan mencerminkan nilai-nilai atau budaya suatu perusahaan yang membangun citra positif bagi perusahaan. Lalu apa yang dimaksud dengan Etika dan Etiket tersebut?

Etika secara umum adalah suatu norma atau aturan yang dipakai sebagai panduan dalam berperilaku di masyarakat yang berkaitan dengan sikap baik dan buruk. Pendapat lain menjelaskan etika adalah nilai dan norma moral yang menjadi suatu acuan bagi umat manusia baik secara individu atau kelompok dalam mengatur semua tingkah lakunya (K. Bertens).

Etiket merupakan sekumpulan peraturan kesopanan yang tidak tertulis, namun sangat penting untuk diketahui dalam kehidupan sosial. Etiket adalah perilaku yang dianggap pas, cocok, sopan dan terhormat dari seseorang yang bersifat pribadi seperti gaya makan, gaya berpakaian, gaya berbicara, gaya berjalan, gaya duduk, dan lain-lain. Di dunia pelayanan biasa disebut sebagai **Standar Penampilan, Sikap, Senyum, Salam dan Sapa (PS4)**.

Standar Penampilan, Sikap, Senyum, Salam dan Sapa

2.1 Penampilan



Penampilan diri adalah hal pertama yang akan dilihat dan memberikan kesan pertama pada saat konsumen bertemu petugas pelayanan. Peran penting penampilan diri antara lain:

- 1 Menunjukkan kredibilitas seorang pemberi layanan.
- 2 Memengaruhi level respek lingkungan terhadap pemberi layanan.
- 3 Memengaruhi output interaksi dengan konsumen.

Oleh karena itu untuk membangun dan menjaga kualitas layanan, petugas pelayanan wajib memperhatikan penampilan diri pada saat melayani konsumen baik di kantor maupun di tempat layanan lainnya.

Aspek yang harus diperhatikan dalam penampilan antara lain, tata busana, tata rambut sesuai *gender* atau hijab bagi yang berhijab, rias wajah, aksesoris dan sepatu.

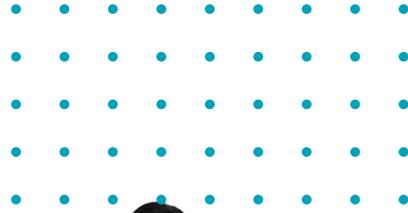
2.1.1. Tata Busana



Petugas Pelayanan wajib memakai seragam yang sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan *inline* dengan peraturan "*corporate identity*" yang berlaku.

1 HARI SENIN

KEMEJA PUTIH SERAGAM | 👔



2 HARI SELASA

KEMEJA BIRU NAVY | 👔



3 HARI RABU

SMART CASUAL | 👔



4 HARI KAMIS

RAPIH, FORMAL, BUSINESS ATTIRE | 👔



5 HARI JUMAT

BATIK | 



6 SECURITY

PETUGAS KEAMANAN | 



Sementara itu, Tenaga Ahli Daya lainnya menggunakan *dresscode* sesuai dengan ketentuan perusahaan sebagai berikut:

7 PETUGAS PENYAMBUNGAN

TENAGA AHLI DAYA | 🧑‍🔧



8 PETUGAS CATAT METER DAN PENAGIHAN

TENAGA AHLI DAYA | 🧑‍💼



9 PETUGAS PELAYANAN TEKNIK

TENAGA AHLI DAYA | 



10 PETUGAS P2TL

TENAGA AHLI DAYA | 



2.1.2. Tata Rambut



Penampilan rapi merupakan tuntutan saat bertugas, Tampilan rambut yang tertata dengan baik dan rapi tentu bisa membuat penampilan semakin menarik.

1 PRIA

Pria dapat menata rambut menggunakan gel rambut untuk menjaga kerapian.



2 WANITA

a) Tatanan Rambut

Penataan rambut wanita sebaiknya memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

1. Rambut harus bersih, ditata dan disisir rapi.
2. Model rambut disesuaikan bentuk wajah.
3. Panjang rambut melebihi pundak wajib diikat atau dicepol.
4. Warna rambut tidak berwarna mencolok (contoh : merah, pirang, ungu).
5. Menghindari penggunaan aksesoris rambut yang memberi kesan tidak profesional (contoh : jepitan bebek, jepitan warna – warni).





b Berhijab

Penataan hijab wanita sebaiknya memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

1. Hijab simpel dan diselaraskan dengan warna pakaian.
2. Hijab rapi dan tidak kusut.
3. Hijab bersih dan harum.



2.1.3. Rias Wajah



Rias wajah bagi wanita dengan riasan natural atau tidak berlebihan dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1 Menjaga kebersihan wajah.
- 2 Gunakan *Cushion* atau bedak yang sesuai dengan tone warna kulit.
- 3 Gunakan warna *blush-on* yang sesuai dengan tone warna kulit.
- 4 Gunakan *eyeliner* tipis dan tidak berlebihan.
- 5 Bila ingin menggunakan *eye shadow*, gunakan warna yang tidak mencolok.
- 6 Gunakan maskara untuk melentikkan bulu mata.
- 7 Bentuk alis mengikuti bentuk alami alis.
- 8 Gunakan warna *lipstick* yang sesuai dan tidak berlebihan.

2.1.4. Aksesoris



Pemakaian aksesoris tidak berlebihan dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1 Perhiasan yang digunakan sederhana dan tidak menimbulkan bunyi saat bergerak.
- 2 Ukuran perhiasan yang digunakan kecil atau sewajarnya terbuat dari emas, perak, mutiara atau batu – batuan untuk memberi kesan elegan.
- 3 Maksimal aksesoris yang digunakan Pelaksana Pelayanan adalah 7 titik sebagai berikut :

a Kalung



b Cincin



c Jam tangan



d Kacamata



e Anting (khusus wanita)



f Name tag



2.1.5. Sepatu

1 Pria

Pelaksana Pelayanan pria menggunakan Sepatu warna gelap (hitam atau coklat) berhak pendek dengan ujung Sepatu oval tidak runcing



2 Wanita

Petugas Pelayanan Wanita menggunakan sepatu dengan warna yang serasi dengan warna pakaian, tinggi hak sepatu 3 – 7 cm, polos dan tidak bermotif serta tidak terbuka atau memperlihatkan ujung jari kaki.



2.2 Sikap

2.2.1. Sikap Memberi Salam

Pada saat petugas pelayanan berinteraksi langsung dengan konsumen atau tamu maka sikap yang ditampilkan:

- 1 Berdiri tegak 2 langkah di hadapan konsumen.
- 2 Menjaga kontak mata langsung, dengan senyum yang ramah.
- 3 Posisi kepala dan badan miring 30 derajat menunduk.
- 4 Berjabat tangan dengan penuh keyakinan, atau
- 5 Meletakkan tangan kanan di dada sebelah kiri selama 1 – 3 detik, kemudian kembali bersikap siaga dan memberi salam.



2.2.2. Sikap Melaksanakan Tugas

Berikut adalah beberapa ketentuan sikap dalam melaksanakan tugas:

- 1 Melayani konsumen dengan gembira, antusias, dan bertanggungjawab.
- 2 Memulai tugas dengan mendengarkan informasi atau keluhan yang disampaikan konsumen kemudian mengidentifikasi kebutuhan konsumen.
- 3 Memberikan rekomendasi atau solusi perbaikan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- 4 Meminta ijin melaksanakan pekerjaan.
- 5 Melaksanakan pekerjaan sesuai SOP, berkualitas, tulus dan profesional serta mengutamakan keselamatan kerja.
- 6 Memastikan dan mengkonfirmasi kembali penjelasan atau solusi yang disampaikan apakah sudah sesuai kebutuhan dan sudah di pahami oleh konsumen.
- 7 Mengakhiri pekerjaan dengan menyampaikan salam.



2.2.3. Sikap Berdiskusi



Berikut adalah beberapa ketentuan sikap dalam berdiskusi:

- 1 *Keep it short*, buat diskusi berjalan dengan singkat, jelas, tidak bertele-tele namun berkesan dan solutif.
- 2 Tidak egois, ketika berdiskusi petugas pelayanan tidak boleh hanya membicarakan kepentingan dari PLN saja tapi harus memahami kepentingan dan menggali kebutuhan konsumen untuk dapat mengevaluasi dan menemukan intisari permasalahan atas kebutuhan.
- 3 Menyampaikan intisari, setelah selesai berdiskusi, petugas pelayanan menyampaikan kembali ringkasan inti atau hasil diskusi, sekaligus mengkonfirmasi menyamakan persepsi dan memberikan solusi.



2.2.4. Sikap Menggunakan Handphone



Berikut adalah beberapa ketentuan sikap dalam penggunaan *handphone*:

- 1 Gunakan dering yang sopan dengan volume kecil atau sewajarnya
- 2 *Handphone* harus di silent saat *meeting* atau berdiskusi.
- 3 Saat *meeting* atau di tengah percakapan tidak diperbolehkan membuka media sosial, mengetik pesan, atau mengangkat telepon pribadi.
- 4 Jika mendesak, minta izin terlebih dahulu dan menjauh paling tidak 10 kaki untuk mengangkat telepon
- 5 Menggunakan nada suara yang rendah atau pelan

2.2.5. Sikap Bertukar Kartu Nama



Berikut adalah beberapa ketentuan sikap dalam bertukar kartu nama:

- 1 Ketika petugas pelayanan memberikan kartu nama kepada konsumen, berikan kartu nama dengan dua tangan dan tulisan pada kartu nama menghadap ke arah penerima.
- 2 Saat petugas pelayanan telah menerima kartu nama dari konsumen maka bacalah kartu nama tersebut terlebih dahulu sebagai bentuk penghargaan dan upayakan menyebut nama konsumen dalam diskusi selanjutnya untuk membangun keakraban.
- 3 Buat catatan kecil siapa orang tersebut dan bertemu dalam kesempatan apa.
- 4 HINDARI menyimpan kartu nama konsumen ketika masih berbicara dengan konsumen tersebut.

2.3 Senyum



2.3.1. Standar senyum



Secara fisik, standar senyum yang baik adalah menggunakan Pola 227, yakni tersenyum dengan cara sudut bibir tertarik 2cm ke kiri dan 2cm ke kanan dengan durasi selama 7 detik. Selain itu, berilah senyum yang memberikan kesan ramah, antusias serta tulus dalam melayani. Hindari senyum yang terkesan sinis dipaksakan atau meremehkan dan melecehkan.

2.4 Salam



Saat mengucapkan salam, Pelaksana Pelayanan dapat menyertai ucapan dengan sikap berjabat tangan, salam namaste, salam *hand on chest* atau gerakan lain yang disesuaikan dengan kondisi. Telapak tangan kanan bisa diposisikan menempel didepan dada sebelah kiri atau ulurkan tangan untuk bersalaman, Penerapan ucapan salam dapat disesuaikan dengan kondisi-kondisi seperti berikut:

1 Pagi hari "Selamat Pagi"
Pukul 00.00 sampai dengan 10.00

2 Siang hari "Selamat Siang"
Pukul 10.00 sampai dengan 15.00

3 Sore hari "Selamat Sore"
Pukul 15.00 sampai dengan 18.00

4 Malam hari "Selamat Malam"
Pukul 18.00 sampai dengan 24.00

2.4.1. Aturan Kontak Mata



Area kontak mata berada pada area segitiga antara kedua mata dan dahi saat berdialog dan petugas pelayanan fokus pada pembicaraan dengan lawan bicara.

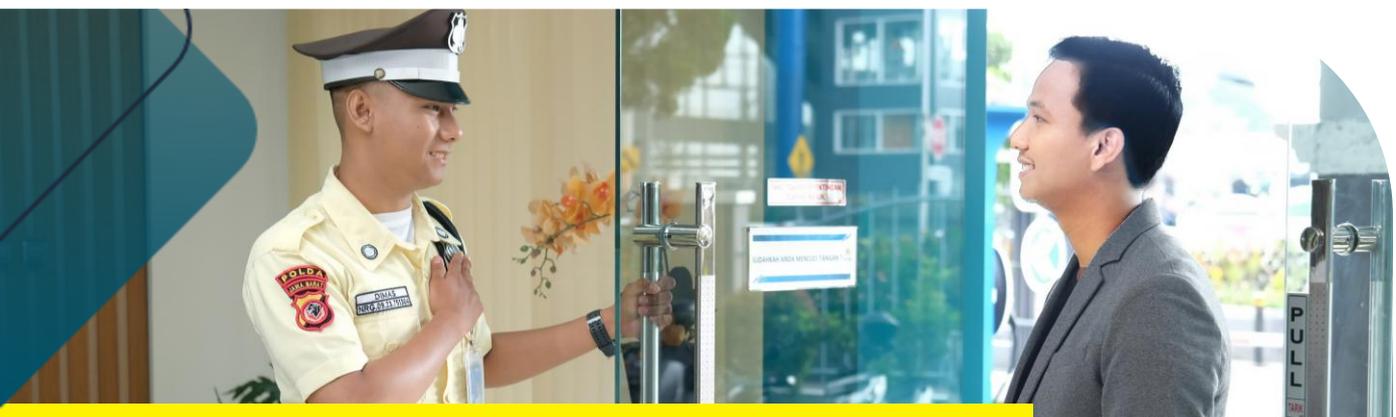


2.5 Sapa

Sapa merupakan tata krama yang sudah membudaya, saling menyapa juga menjadi sarana dalam menjalin komunikasi dan interaksi sosial. Hal ini merupakan wujud dari keramahan dan upaya menghargai orang lain. Menjaga tata krama dengan menyapa akan menumbuhkan

- 1 interaksi yang baik
- 2 rasa aman dan nyaman pada konsumen, serta
- 3 membiasakan karakter positif terutama karakter ramah

Dalam menyapa konsumen agar menyampaikan kata-kata yang sopan, baik dan benar, dapat disesuaikan dengan kearifan lokal masing-masing daerah, apabila konsumen merespon dengan bahasa lokal.





BAB 03

ALUR PROSES PELAYANAN KONSUMEN

3.1 Proses Pelayanan Konsumen

Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan konsumen secara prima maka petugas pelayanan harus membangun pengalaman positif untuk menciptakan kesan yang baik serta dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan konsumen dapat dibedakan menjadi alur proses pelayanan konsumen di dalam kantor dan alur proses pelayanan konsumen di luar kantor.

3.1.1. Alur Proses Pelayanan Konsumen di Area Kantor



Alur proses pelayanan konsumen di dalam kantor berlaku untuk semua petugas pelayanan baik pegawai maupun Tenaga Ahli Daya yang akan bertemu dan melayani konsumen di area kantor. Alur proses pelayanan konsumen di dalam kantor di ilustrasikan sebagai berikut:

1 Security menyambut konsumen di gerbang saat pertama kali datang



2 Security membukakan pintu dan memberikan salam.



3 Security mempersilahkan konsumen masuk dan mengambil nomor antrian.



4 Petugas pelayanan berdiri dan memberikan salam saat konsumen berada di depan meja / loket layanan.



5 Petugas pelayanan mempersilahkan konsumen duduk terlebih dahulu.



6 Petugas pelayanan memberikan penjelasan dengan ramah.



7 Petugas pelayanan harus dapat memberikan solusi atas keluhan & kebutuhan konsumen.



8 Petugas pelayanan memberikan salam saat konsumen selesai dilayani.



3.1.2. Alur Proses Pelayanan Konsumen di Luar Kantor 

Alur proses pelayanan konsumen di luar kantor berlaku untuk semua petugas pelayanan baik pegawai maupun Tenaga Ahli Daya yang akan bertemu dan melayani konsumen di luar kantor. Alur proses pelayanan konsumen di luar kantor diilustrasikan sebagai berikut:

Petugas Pelayanan

1 Petugas Layanan datang ke rumah konsumen dan memberikan salam.



2 Petugas pelayanan memberikan solusi atas keluhan & kebutuhan konsumen.

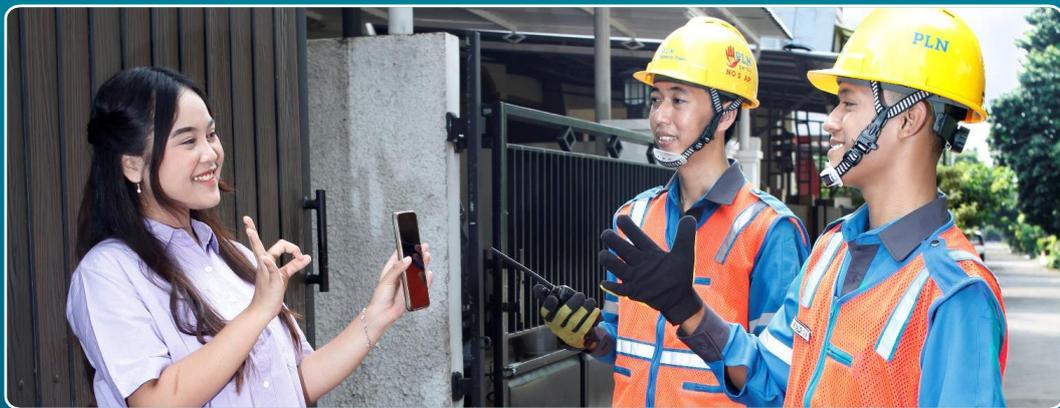


3 Petugas Layanan mengerjakan pekerjaan dan disaksikan oleh konsumen atau yang mewakili.



4 Setelah petugas pelayanan selesai melaksanakan pekerjaan, khusus untuk petugas pelayanan sebagai berikut:

- a** Petugas Pelayanan Teknik menginformasikan kepada konsumen terkait solusi, tindaklanjut keluhan dan kebutuhan konsumen, serta mengarahkan untuk dapat memberikan rating pelayanan di Aplikasi PLN Mobile.



- b** Petugas P2TL meminta konsumen untuk menandatangani BA Pemeriksaan.



- c Petugas Penyambungan meminta konsumen untuk menandatangani BA Pemasangan dan Penyambungan beserta PJBTL.



5 Petugas layanan pamit dan memberikan salam kepada konsumen.



3.2 Hal-hal Yang Harus Dilakukan dan Dihindari Dalam Melayani Konsumen

Pelayanan terbaik merupakan tolak ukur atas keberhasilan dalam menciptakan loyalitas serta kepuasan konsumen, berikut hal-hal yang harus dilakukan dan dihindari oleh petugas pelayanan:

3.2.1. Harus dilakukan



- 1 Menatap konsumen (daerah segitiga diantara 2 mata)



- 4 Bila harus menunjuk sesuatu dalam Brosur dan Aplikasi, gunakan pulpen, usahakan tidak menunjuk dengan jari



- 2 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau kearifan lokal sesuai situasi



- 5 Identifikasikan/ gali kebutuhan konsumen dengan pertanyaan terbuka maupun pertanyaan tertutup



- 3 Menggunakan Brosur atau Buku Petunjuk bila perlu



- 6 Gunakan kata "PLN" atau "kami" daripada menggunakan kata "saya"

3.2.2. Harus dihindari



1 Hindari penggunaan kata-kata/ istilah / jargon internal PLN yang sekiranya tidak dimengerti oleh konsumen tanpa ada penjelasan setelahnya (seperti P2TL, KONSUIL, AKLI, SLO dan lainnya).



2 Membaca koran/ majalah/ bermain game/ kartu/ media sosial dan melakukan kegiatan lain yang tidak terkait pelayanan selama bertugas.



3 Bercanda, gosip, tertawa terbahak-bahak, berbicara dengan rekan lain yang tidak terkait pekerjaan.



4 Bersandar di kursi selama berinteraksi dengan konsumen.



5 Menggunakan smartphone selama jam kerja diluar kepentingan pekerjaan.



6 Menawarkan jasa perantara pemasangan listrik dan instalatir

- 7 Mengarahkan konsumen pada instalatir tertentu, jika konsumen membutuhkan Instalatir berikan daftar dan biarkan konsumen mencatat.



- 8 Meminjam alat kerja kepada konsumen.



- 9 Menerima tip dari konsumen dengan alasan apapun.



- 10 Menerima atau memungut uang parkir kepada tamu.



- 11 Menggunakan pewarna rambut disaat bertugas.



- 12 Memakai hiasan rambut secara berlebihan dan tidak sesuai dengan standarisasi penampilan.



PENUTUP

Ketika kita menjaga penampilan yang professional, sikap yang positif serta kehangatan dalam senyuman, salam dan sapa, kita tidak hanya menciptakan atmosfer kerja yang menyenangkan tetapi juga memperkuat keterikatan antar insan PLN dan produktivitas organisasi secara keseluruhan serta menciptakan nilai tambah pelayanan kepada konsumen.

Mari kita mengimplementasikan panduan PS4 dalam berinteraksi dengan sesama insan PLN, konsumen dan stakeholder sebagai pondasi yang kuat dalam membangun budaya pelayanan yang inklusif, responsif, proaktif dan harmonis.

Selamat menerapkan panduan PS4, untuk memberikan pelayanan ekselen dan meningkatkan kepuasan konsumen serta mewujudkan PLN Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

Jakarta, 04 September 2024

Tim Penulis.

PT PLN Persero



TIM PENYUSUN

Pembina

Edi Srimulyanti - Direktur Retail dan Niaga

Pengarah

Fintje Lumembang - EVP Niaga dan Pemasaran

Penyusun

- 1 Hamzah
- 2 Daniel Lestanto
- 3 Yudistira Adi Guna
- 4 Dewi Meiti Absari
- 5 Gleadys Tirayoh
- 6 Meliani Rosalina
- 7 Lidya Ester
- 8 Chandra Margatama
- 9 Dhucha Ajitama
- 10 Evander Ferlano Tumbelaka
- 11 Galing Siwi



PLN