

LAPORAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



**USAHA MEMPERTAHANKAN CUSTOMER GOJEK MELALUI PELAYANAN
PRIMA PADA KOMUNITAS DRIVER GOJEK PENGEMBARA (GEPENG)
UNGERAN KECAMATAN UNGARAN BARAT KABUPATEN SEMARANG**

Oleh :

1. Pitaloka Dharma Ayu, S.E., M.B.A
2. Fajar Suryatama, S.Sos., S.E., M.M
3. M Arif Rakhman, S.E., M.E

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI**

TAHUN 2023

HALAMAN PENGESAHAN

- 1 Judul Pengabdian : Usaha Mempertahankan Customer Gojek Melalui Pelayanan Prima Pada Komunitas Driver Gojek Pengembara (GePeng) Ungaran Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang
- 2 Bidang Ilmu : Manajemen
- 3 Ketua Pengabdian
- a. Nama Lengkap : Pitaloka Dharma Ayu., SE., MBA
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIP/NPP : 18101702880206
 - d. NIDN : 0617028803
 - e. Pangkat/Golongan : Penata Muda/IIIb
 - f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - g. Fakultas/Prodi : FEB/Manajemen
 - h. Alamat Institusi : Jl. Tentara Pelajar, Gedanganak, Ungaran Timur
 - i. Telpon/Email : (024)76911929/info@undaris.ac.id
 - j. Alamat Rumah : Jl. Waru Raya, Banyumanik, Semarang
 - k. No Hp. / Email : 085899000320/ayuloka@gmail.com
- 4 Jumlah Anggota Pengabdian : 4
- a. Nama Anggota : Fajar Suryatama., S.Sos., S.E., M.M
M. Arif Rakhman., S.E., M.E
M. Agung Laksono, Murozakul Akhsan
 - b. Mahasiswa yang terlibat : Komunitas GePeng Ungaran
- 5 Lokasi Pengabdian : 14 Mei 2023
- 6 Waktu Pelaksanaan : Rp. 2.500.000
- 7 Biaya Total : Internal Perguruan Tinggi
- 8 Sumber Dana

Ungaran, 30 Juni 2023

Mengetahui,
Dekan


Dr. Sri Rahayu., SE.,MSi
NIP. 97010605690090

Ketua,


Pitaloka Dharma Ayu., SE., MBA
NIP. 18101702880206

Menyetujui,
Ka-LRPM



II

ABSTRAK

Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk mengkaji strategi usaha yang diimplementasikan oleh Gojek dalam mempertahankan pelanggan melalui pelayanan prima. Pada era digital saat ini, persaingan di industri layanan transportasi dan pengiriman semakin ketat, sehingga penting bagi perusahaan seperti Gojek untuk tidak hanya menarik pelanggan baru, tetapi juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Fokus utama pada pelayanan prima menjadi krusial dalam upaya ini.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dalam sosialisasi menggunakan pendekatan kualitatif dengan *focus Group Discussion* terhadap Komunitas Gojek Pengembara Ungaran dalam hal ini adalah kepada anggota dan pengurus komunitas dengan melibatkan beberapa (dua) mahasiswa serta analisis dokumen terkait strategi pelayanan pelanggan, serta survei kecil kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan Gojek secara berulang. Strategi yang diterapkan oleh Gojek mencakup peningkatan pelatihan bagi pengemudi untuk menghadirkan pengalaman yang lebih ramah dan profesional, peningkatan layanan pelanggan yang responsif, dan pengembangan aplikasi yang lebih intuitif dan mudah digunakan. Selain itu, upaya dalam membangun *brand* positif melalui kampanye pemasaran yang menekankan nilai-nilai pelayanan juga menjadi bagian integral dari strategi ini.

Dalam rangka mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat, pengabdian ini menggarisbawahi pentingnya pelayanan prima sebagai fondasi bagi strategi mempertahankan pelanggan. Manfaat yang di dapat dari pelayanan prima dari pengabdian ini dapat membantu Komunitas Gojek Pengembara Ungaran untuk meningkatkan rating baik dari pelanggan, mendapatkan banyak order, pendapatan lebih baik, bekerja lebih nyaman, bekerja lebih bahagia dan lebih semangat yang berfokus pada kepuasan pelanggan sebagai elemen utama dalam kesuksesan jangka panjang.

Kata Kunci: Pelayanan Prima

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
KATA PENGANTAR	v
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan dan Solusi	2
C. Tujuan	2
D. Metode Pengabdian	3
BAB II	
A. Peserta	
B. Pelaksanaan	5
C. Tempat	5
D. Waktu	6
BAB III Penutup	
A. Simpulan	7
B. Saran	7
DAFTAR PUSTAKA	9
LAMPIRAN	
1. Surat Tugas	10
2. Daftar Hadir Peserta	11
3. Power Point	13
4. Foto Kegiatan	20

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga tim pengabdian masyarakat FEB Undaris dapat menyelesaikan laporan pengabdian masyarakat. Laporan pengabdian ini merupakan komitmen akademis dalam melaksanakan kegiatan tri dharma perguruan tinggi di lingkungan Undaris. Laporan ini memaparkan hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat yang difokuskan pada pengembangan pelayanan prima di Komunitas Gojek Pengembara Ungaran. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang dinamika pelayanan saat ini, identifikasi kendala yang dihadapi, dan pengembangan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan prima.

Kami ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi dalam pelaksanaan pengabdian ini. Terima kasih kepada para pengemudi Gojek, pengguna layanan, manajemen Komunitas Gojek Pengembara Ungaran, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya yang telah memberikan kontribusi berharga dalam proses pengumpulan data dan informasi.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi para pembaca, termasuk anggota komunitas, mitra pengemudi, manajemen Gojek, dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan terkait. Penulis sadar bahwa dalam penyusunan laporan ini mungkin masih terdapat kekurangan, baik isi maupun tulisan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga hasil laporan pengabdian ini bermanfaat dan berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Ungaran, 30 Juni 2023
Ketua PKM,

Pitaloka Dharma Ayu, SE., MBA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan antar perusahaan transportasi *online* semakin hari semakin ketat. Kurun waktu 3(tiga) tahun terakhir ini, bermunculan banyak perusahaan di bidang transportasi *online* baik skala lokal maupun nasional, contohnya; Gets, Kapiten Semar, in Driver, Maxim, Shopee Food, Traveloka Eat dan lain-lain. Kemunculan mereka terinspirasi dari kesuksesan kedua pendahulu mereka, yaitu GoJek dan Grab.

Munculnya pesaing-pesaing tersebut masih ditambah dengan masalah persaingan harga diantara mereka, perang *discount* dan gratis ongkir menjadi jurus utama untuk memenangkan persaingan yang tiada pernah berakhir (sering diistilahkan dengan “bakar uang”). Kondisi ini membuat perusahaan transportasi *online* dengan modal minimalis mudah tergusur dan mati, perusahaan besar pun juga harus melakukan berbagai tindakan untuk menyelamatkan perusahaannya imbas efek persaingan ini, seperti *Shopee Food* yang walaupun total pendapatan kotor mereka naik 15% pada 2021, tetapi secara profit mereka turun 29%, sedangkan untuk GoJek, harus mengurangi ratusan karyawannya untuk efisiensi operasional perusahaan.

Awal tahun 2023 yang diprediksi para ahli ekonomi secara global akan terjadi pelemahan ekonomi, ditakutkan ber-imbas pada sektor transportasi *online*, gejala-gejala efek pelemahan ekonomi di sektor transportasi *online* terlihat dari order yang diterima oleh para *driver* di segala layanan (*ride, food, send* dan lain-lain) yang menurun tajam mulai awal pergantian tahun, dari informasi media sosial *facebook* DGS (*Driver* GoJek Semarang), Grab Semarang, Maxim Semarang dan Shopee Food Semarang menunjukkan penurunan order sekaligus pendapatan *driver*. Hasil observasi di lapangan juga menunjukkan turunnya order *customer* secara signifikan, rata-rata *driver* gojek mengalami penurunan order, ada yang sehari hanya 1(satu) sampe 3(tiga) order, bahkan ada yang dalam 1 (satu) hari tidak memperoleh order sama sekali. Memasuki minggu pertama bulan februari 2023 ini, kondisi tersebut masih berlangsung. Hal demikian juga dialami oleh para *driver* Grab dan *Shopee Food*.

Fenomena-fenomena diatas menunjukkan bahwa peta persaingan antar aplikasi transportasi *online* semakin sengit dan rumit diperparah lagi dengan turunnya *customer* yang melakukan order. Salah satu solusi alternatif yang akan penulis ambil dan akan dilakukan sosialisasi dan pendampingan kepada para *driver online* GoJek di Ungaran adalah dengan memberikan tambahan *skill* bagaimana mempertahankan pelanggan pengguna jasa layanan GoJek dengan cara meningkatkan Pelayanan Prima kepada *customer*.

Menurut Alverina (2019), mempertahankan konsumen atau *Customer Retention* adalah tindakan yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan *customer* supaya tetap menggunakan produk atau layanan mereka. Mendapatkan *customer* baru memang penting, namun lebih penting lagi untuk mempertahankan *customer* lama yang sudah menjadi pelanggan. Semakin tinggi *customer retention*, maka semakin banyak pula *profit* yang bisa didapatkan oleh perusahaan. Sebanyak 25% - 40% dari total pendapatan bisnis yang sudah stabil, didapat dari *returning customer*, *repeat customer* bisa melipatgandakan pendapatan hingga 3 – 7 kali lebih banyak daripada *one-time buyer*. Strategi membangun dan mempertahankan pelanggan antara lain:

1. Mendata *customer* yang tidak aktif
2. Bawa kembali *customer* yang telah pergi
3. Memberikan pelayanan terbaik. (blog.usetada.com)

Menurut Firmansyah (2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya , upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga konsumen mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Konsep pelayanan prima diantaranya sebagai berikut :

1. *Attitude* (sikap)
2. *Ability* (kemampuan)
3. *Attention* (perhatian)
4. *Action* (tindakan)
5. *Accountability* (tanggung jawab)
6. *Appearance* (penampilan)
7. *Sympathy* (simpati)

Teknis pengabdian kepada masyarakat yang akan ditempuh adalah menyiapkan bahan/materi sosialisasi berkaitan dengan pelayanan prima yang berisi teori-teori dan disertai contoh-contoh yang disesuaikan dengan *activity driver* sehari-hari dalam melayani konsumen yang di fokuskan untuk layanan jasa GoRide, GoFood, Gosend, GoMart dan GoShop. Penyusunan materi ini akan didasari dan dilakukan secara detail dengan melakukan observasi dan menggali data secara langsung terlebih dahulu selama kurun waktu 1(bulan) setiap harinya, sehingga akan didapatkan kondisi riil berkaitan dengan masalah pelayanan *driver* GoJek kepada konsumen agar dapat ditemukan hal-hal yang dirasa masih bisa ditingkatkan lagi dalam pelayanan konsumen dan hasil pengabdian ini benar-benar maksimal.

B. Permasalahan dan Solusi

Adapun rumusan masalah dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini sebagai berikut;

1. Bagaimana usaha mempertahankan konsumen GoJek dengan Pelayanan Prima pada Komunitas Gojek Pengembara (GePeng) Ungaran dengan memberikan kepuasan konsumen melalui pelayanan terbaik kepada konsumen.
2. Mempertahankan konsumen agar tidak berpindah pada kompetitor dan mengembangkan anggota Komunitas Gojek Pengembara (GePeng) Ungaran agar memiliki *value* lebih di bidang pelayanan konsumen.

Solusi yang disiapkan untuk para mitra driver Gojek adalah menyiapkan bahan/materi sosialisasi berkaitan dengan pelayanan prima yang berisi teori-teori dan disertai contoh-contoh yang disesuaikan dengan *activity driver* sehari-hari dalam melayani konsumen yang di fokuskan untuk layanan jasa GoRide, GoFood, Gosend, GoMart dan GoShop. Penyusunan materi ini akan didasari dan dilakukan secara detail dengan melakukan observasi dan menggali data secara langsung terlebih dahulu selama kurun waktu 1(bulan) setiap harinya, sehingga akan didapatkan kondisi riil berkaitan dengan masalah pelayanan *driver* GoJek kepada konsumen agar dapat ditemukan hal-hal yang dirasa masih bisa ditingkatkan lagi dalam pelayanan konsumen dan hasil pengabdian ini benar-benar maksimal.

C. Tujuan

Tujuan dari dilaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat pada Komunitas GoJek Pengembara(GePeng) Ungaran adalah;

1. Memberikan informasi dan panduan kepada anggota Komunitas Gojek Pengembara Ungaran agar mampu memberikan kepuasan pada konsumen dengan memberikan pelayanan terbaiknya.
2. Memberikan pemahaman akan pentingnya menambah dan mempertahankan konsumen.
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Komunitas Gojek Pengembara Ungaran sehingga dapat melakukan perbaikan konkret dalam kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Pengembangan Panduan Pelayanan berupa panduan atau pedoman pelayanan yang berisi prinsip-prinsip pelayanan prima dan praktik terbaik. Panduan ini dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk memahami bagaimana memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Panduan ini akan dijadikan sebuah buku dengan judul “Strategi Bintang Lima”.

D. Metode Pengabdian

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian dilaksanakan dengan cara :

1. Penyampaian/paparan materi *Service Excellent* / Pelayanan Prima
2. Diskusi

BAB II PELAKSANAAN

A. Peserta

Sasaran peserta kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah Komunitas GoJek Pengembara (GePeng) Ungaran sejumlah 16 anggota, khususnya pengurus yang terdiri dari 3 orang yang berperan dalam pengelolaan kelompok dengan melibatkan beberapa (dua) mahasiswa .

B. Pelaksanaan

Pelaksanaan pengabdian pada masyarakat dalam bentuk sosialisasi untuk mempertahankan pelanggan melalui pelayanan prima pada Komunitas Gojek Pengembara (GePeng) di Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang dilaksanakan pada tanggal 14 Mei 2023.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat diuraikan melalui 2 tahap kegiatan, yaitu persiapan dan pelaksanaan. Pada tahap persiapan yang merupakan perencanaan program pengabdian dilakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Observasi lapangan dengan menggunakan akun mitra driver Gojek selama 1(satu) bulan.
2. Mengikuti acara Mega Kopdar Mitra Gojek Nusantara 2023, 11 mei 2023
3. Menyusun Materi Pelayanan Prima
4. Koordinasi dengan pihak Ketua Komunitas Gojek Pengembara Ungaran yaitu bapak Kabul Pamungkas
5. Penetapan waktu dan tempat kegiatan pengabdian

Tahap pelaksanaan pengabdian berdasarkan kesepakatan dilaksanakan di rumah salah satu anggota Gojek Pengembara yang mendapat giliran tempat pertemuan komunitas rutin bulanan yaitu rumah bapak Ony Winarno.

C. Tempat

Lokasi pelaksanaan acara sosialisasi dan pemaparan materi Pelayanan Prima dilaksanakan pada saat acara Kopdar Offline rutin(bulanan) komunitas

Gojek Pengembara yang bertempat di rumah salah satu anggota Gojek Pengembara (bapak Ony Winarno) yang berdomisili di Kota Salatiga. Lokasi spesifik dari pelaksanaan pendampingan dilakukan di jl. Argotirto Gg. Baru Kelurahan Ledok Kecamatan Argomulyo Kota Salatiga

D. Waktu

Waktu pelaksanaan pengabdian pada masyarakat dilaksanakan pada hari minggu tanggal 14 Mei 2023 mulai pukul 11.00 WIB s/d 13.00 WIB.

BAB III

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pelaksanaan pengabdian masyarakat yang difokuskan pada pelayanan prima di Komunitas Gojek Pengembara Ungaran, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pentingnya Pelayanan Prima: Pelayanan prima memiliki dampak terhadap mempertahankan pelanggan. Kesadaran akan pentingnya pelayanan berkualitas tinggi dan memberikan pengalaman melebihi harapan mendorong pelanggan untuk tetap setia.
2. Faktor-faktor Utama Pelayanan Prima: Konsep-konsep seperti sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, penampilan, dan simpati memiliki peran kunci dalam memberikan pelayanan prima yang memuaskan.
3. Loyalitas Pelanggan dan Profitabilitas: Pelanggan yang puas dengan pelayanan prima cenderung lebih loyal dan berpotensi memberikan kontribusi pendapatan jangka panjang yang lebih besar bagi perusahaan, seperti yang terlihat dalam peningkatan *returning customer* dan *repeat purchase*.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat, berikut adalah beberapa saran yang dapat diambil untuk mempertahankan pelanggan melalui pelayanan prima di Komunitas Gojek Pengembara Ungaran;

1. Pelatihan dan Peningkatan Kemampuan: Menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada mitra pengemudi Gojek. Ini dapat membantu meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional.
2. Membangun Kultur Pelayanan Prima: Mendorong pengemudi Gojek untuk menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Ini bisa dilakukan melalui komunikasi, penghargaan, dan pengakuan atas usaha mereka dalam memberikan pelayanan terbaik.

3. *Feedback* dan Perbaikan Berkelanjutan: Membangun mekanisme untuk mengumpulkan umpan balik dari pelanggan dan menggunakan informasi ini untuk terus meningkatkan pelayanan. Pengembangan iteratif berdasarkan umpan balik pelanggan penting untuk menjaga pelayanan prima tetap relevan.
4. Pentingnya Etika dan Profesionalisme: Menekankan pentingnya etika dan profesionalisme dalam interaksi dengan pelanggan. Pelayanan prima harus dibangun di atas dasar integritas dan rasa tanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Alverina, C. (2019). Meningkatkan Customer Retention melalui Strategi Pemasaran Personalisasi. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 168-17

Firmansyah. (2016). Penerapan Konsep Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel XYZ. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 123-136.

Mega Kopdar Gojek Nusantara 2023

Lampiran 1 Surat Tugas



YAYASAN UNDAIRIS KABUPATEN SEMARANG
UNIVERSITAS DARUL ULMU ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT

Jl. TentaraPelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 UngaranTimur 50514

Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 060a/A.II/V/2023

Ketua LPPM Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS)

Ungaran, dengan ini memberikan tugas kepada:

No	Nama	Keterangan
1	Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA	Ketua/Anggota
2	Fajar Suryatama, S.Sos., S.E., M.M	Anggota
3	Muhammad Arif Rakhman, S.E.,ME	Anggota

Tugas : Melaksanakan Sosialisasi dan Presentasi Pelayanan Prima di
Komunitas Gojek Pengembara Ungaran
Tanggal : 14 Mei 2023
Waktu : 11.00-selesai
Mitra : Komunitas Gojek Pengembara Ungaran
Tempat : Jl. Argotirto Gg. Baru Kelurahan Ledok Kecamatan
Argomulyo Kota Salatiga

Demikian untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan menyampaikan laporan setelah selesai melaksanakan tugas.

Ungaran, 8 Mei 2023

a.n. Ketua
Sekretaris,



Yog. Ageng Sri Legowo, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0624069201


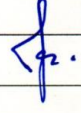



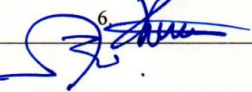


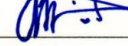






Mengetahui
Telah melaksanakan tugas sebagaimana mestinya



[Signature]
Kabul P.

Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta

DAFTAR HADIR PESERTA
 Sosialisasi Untuk Mempertahankan Pelanggan Melalui
 Pelayanan Prima Pada Komunitas Gojek

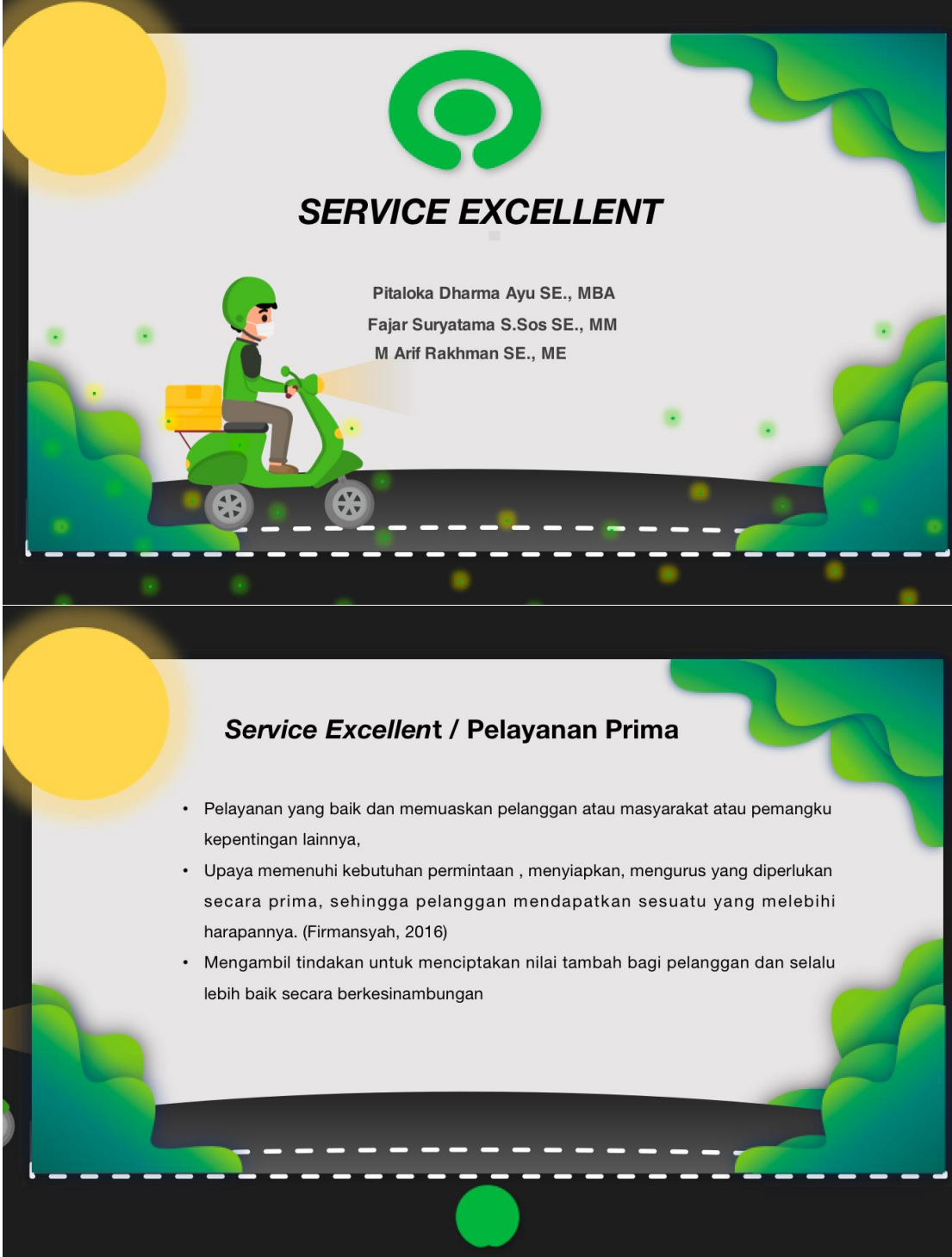
No	Nama	TTD
1.	yunus Basuka	1. 
2.	Wijaya Adi	2. 
3.	Wisnu Murti Farkito	3. 
4.	YUSUF Samsudin	4. 
5.	Kabel Pamungkas	5. 
6.	Rahmat Hidayat	6. 
7.	Rob. Agus Waskito	7. 
8.	wahyu Hidayat	8. 
9.	M HASTORI	9. 
10.	Sulesno	10. 
11.	Aminudin	11. 
12.	Omy Winarno	12. 
13.	Edy purwanto	13. 
14.	Siska Ardhya Garini	14. 
15.	Yunanto	15. 

EDY





Lampiran 3 Materi



SERVICE EXCELLENT

Pitaloka Dharma Ayu SE., MBA
Fajar Suryatama S.Sos SE., MM
M Arif Rakhman SE., ME

Service Excellent / Pelayanan Prima

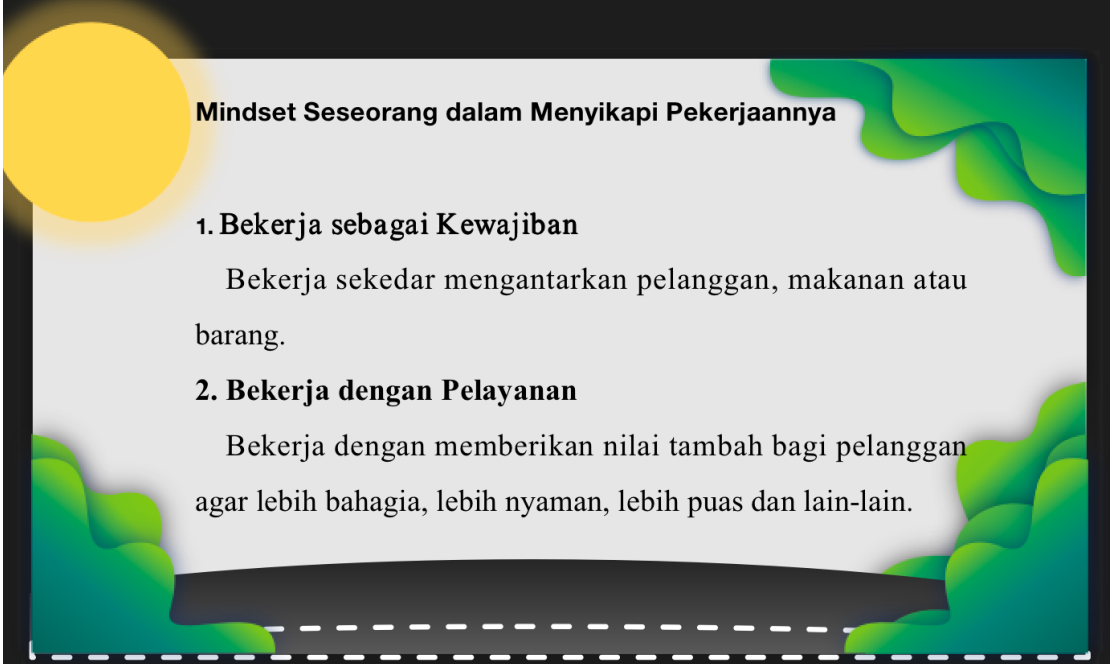
- Pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya,
- Upaya memenuhi kebutuhan permintaan , menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. (Firmansyah, 2016)
- Mengambil tindakan untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan selalu lebih baik secara berkesinambungan

Mengapa Harus Melakukan Pelayanan Prima ?

- Persaingan Antar Aplikator Transportasi Online Semakin Ketat.
- Daya Beli Masyarakat Menurun.
- Mitra Driver adalah Garda Terdepan yang Langsung Berhubungan dengan Pelanggan.
- *Brand Image* Gojek Ditentukan oleh Mitra Driver.

Contoh Nilai Tambah yang bisa dilakukan Mitra Driver :

1. Tahu jalan alternative
2. Jaket dan Helm bersih dan wangi
3. Berkomunikasi dengan baik
4. Mengucapkan, salam dan kata perpisahan yang berkesan
5. Motor bersih dan prima
6. Menyediakan tas plastic, jas hujan, P3K
7. Membawakan barang bawaan penumpang.



Mindset Seseorang dalam Menyikapi Pekerjaannya

1. Bekerja sebagai Kewajiban

Bekerja sekedar mengantarkan pelanggan, makanan atau barang.

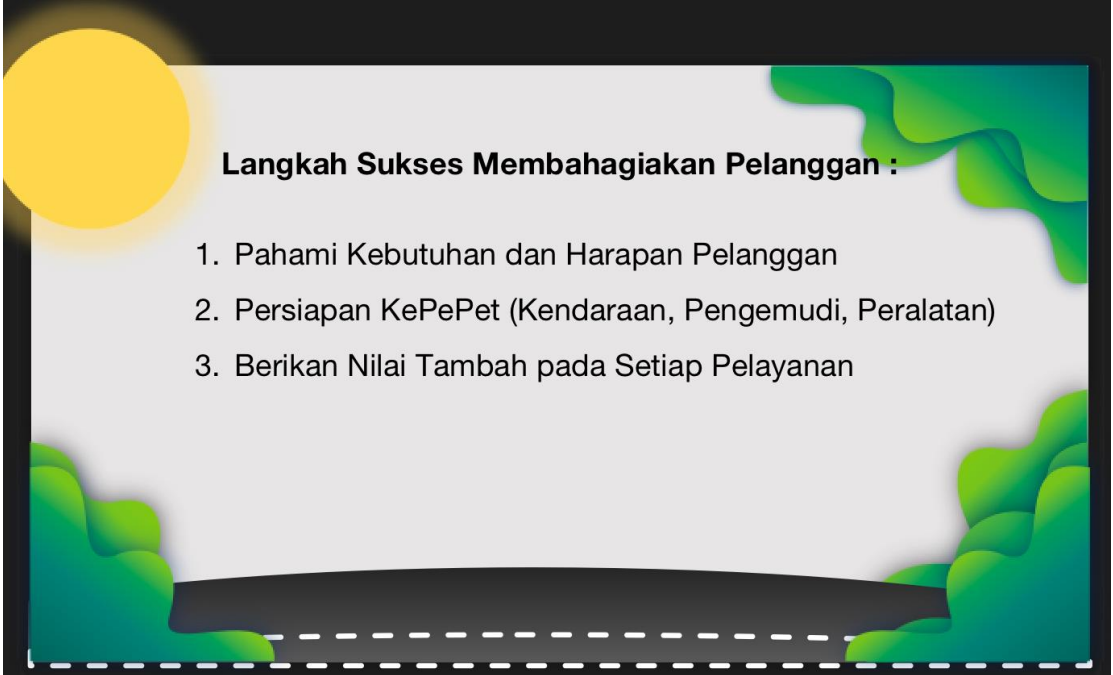
2. Bekerja dengan Pelayanan

Bekerja dengan memberikan nilai tambah bagi pelanggan agar lebih bahagia, lebih nyaman, lebih puas dan lain-lain.



6 (Enam) Tingkatan Pelayanan :

1. Kriminal
2. Buruk
3. Diperkirakan
4. Diinginkan
5. Mengejutkan
6. Tak Terlupakan



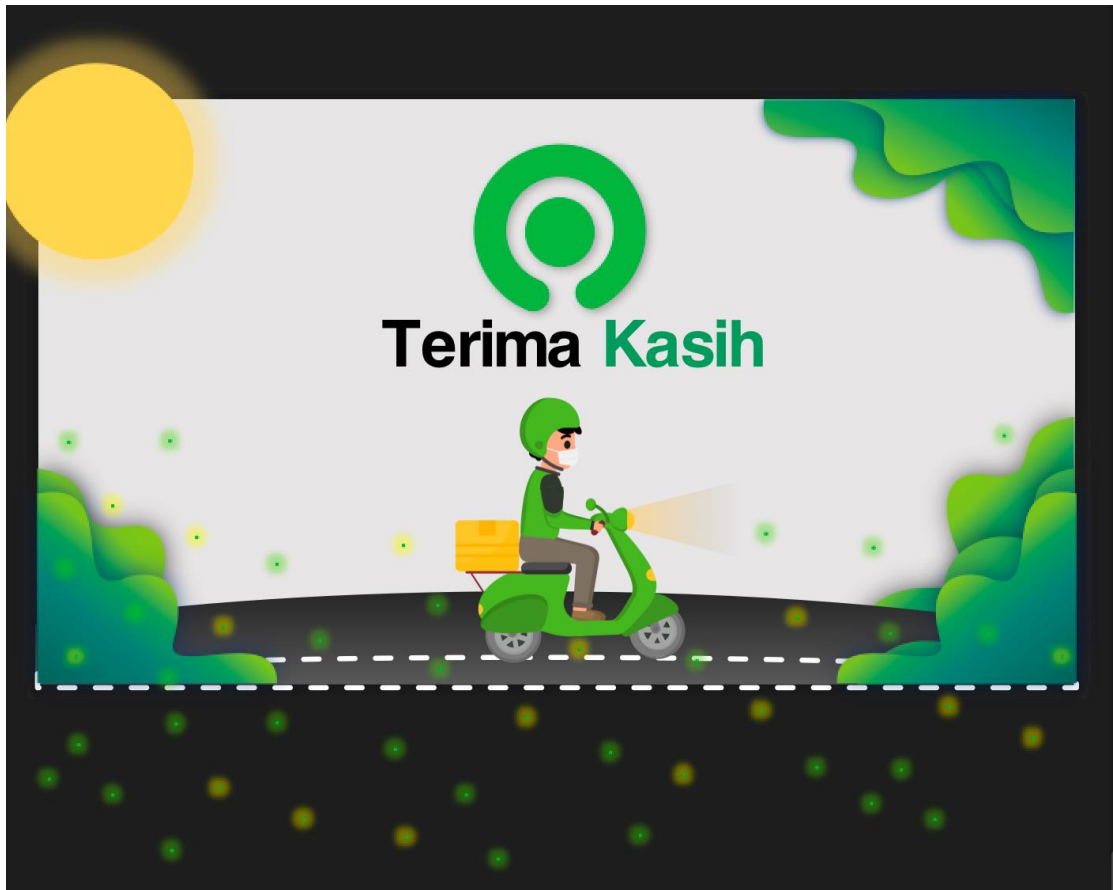
Langkah Sukses Membahagiakan Pelanggan :

1. Pahami Kebutuhan dan Harapan Pelanggan
2. Persiapan KePePet (Kendaraan, Pengemudi, Peralatan)
3. Berikan Nilai Tambah pada Setiap Pelayanan



Manfaat Yang Didapat dari Pelayanan Prima :

1. Rating Baik dari Pelanggan
2. Mendapatkan Banyak Order
3. Pendapatan Lebih Baik
4. Bekerja Lebih Nyaman
5. Bekerja Lebih Bahagia dan Lebih Semangat




Terima Kasih

Lampiran 4 Dokumen Kegiatan



Gambar 1. Sesi foto bersama dengan anggota Komunitas Gojek Pengembara Ungaran



Gambar 2. Sambutan Ketua Komunitas GePeng, Bp. Kabul Pamungkas



Gambar 3. Paparan materi oleh anggota tim pengabdian, Fajar Suryatama



Gambar 4. Sesi diskusi dan tanya jawab oleh Pitaloka Dharma Ayu dan M Arif Rakhman