



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

#WeLoveUPM

PROGRAM TRANSFORMASI MINDA BAGI KUMPULAN P&P SIRI 4/2022 “MENGUTAMAKAN MASYARAKAT DAN PELANGGAN”


Encik Fahmi Azar Mistar

Timbalan Pengarah,

Pusat Perhubungan Alumni UPM

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

MATLAMAT PERKONGSIAN

- FAHAM TENTANG PERKIDMATAN YANG DI SAMPAIKAN.
- FAHAM TENTANG PELANGGAN UPM
- BERSEDIA BERKHIDMAT



FASA PERKONGSIAN

- FASA 1
 - MAKNA KEPUASAN PELANGGAN
- FASA 2
 - CIRI-CIRI PERKHIDMATAN PELANGGAN BERKUALITI
- FASA 3
 - KAEDAH BERINTERAKSI (4)
- FASA 4
 - LATIHAN

PENETAPAN MATLAMAT

- HUTAN
- SUNGAI
- MANGKUK
- KUNCI
- BERUANG

Kepuasan pelanggan

- Imbas kembali kejadian /situasi di mana anda berasa “ teruja dan seronok” selepas satu urusan iaitu seorang pelanggan yang puas hati (a satisfied customer). Bagaimana ia berlaku?
- Fikirkan pula situasi di mana anda berasa sangat kecewa sebagai seorang pelanggan dan anda mengambil keputusan bahawa anda tidak akan kembali lagi atau menceritakan pengalaman negatif kepada rakan.



“Another satisfied customer!”

KHIDMAT PELANGGAN

- APA ITU KHIDMAT PELANGGAN . . .
.. ?

Khidmat Pelanggan ialah penyediaan perkhidmatan/ jualan kepada pelanggan-pelanggan sebelum, semasa dan selepas pembelian.

- Khidmat Pelanggan yang baik adalah dengan memberi perkhidmatan yang lebih baik daripada apa yang diharapkan oleh pelanggan



SIAPAKAH PELANGGAN ?


- Pelanggan Dalam (Internal)
 - Orang atau Organisasi dalam Organisasi yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan
- Pelanggan Luaran (External)
 - Orang atau Organisasi dari luar Organisasi yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan







APAKAH KEHENDAK PELANGGAN ?



 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

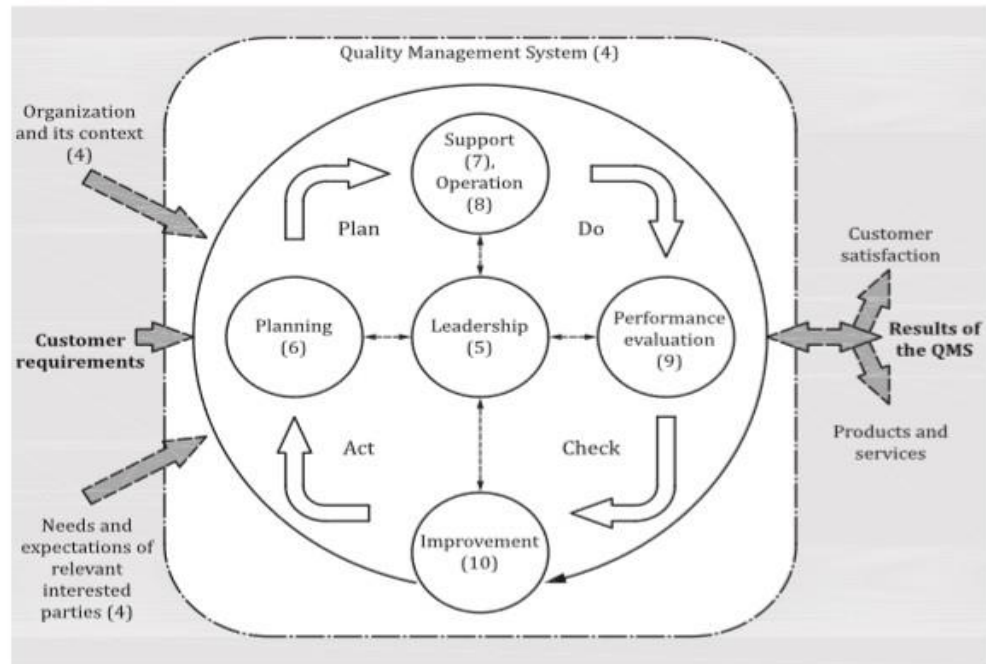
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM



0.3.2 Plan-Do-Check-Act cycle

The PDCA cycle can be applied to all processes and to the quality management system as a whole. [Figure 2](#) illustrates how [Clauses 4 to 10](#) can be grouped in relation to the PDCA cycle.



NOTE Numbers in brackets refer to the clauses in this International Standard.

Figure 2 — Representation of the structure of this International Standard in the PDCA cycle

MASYARAKAT DAN PELANGGAN

4.2 Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan

Disebabkan oleh kesan atau kesan yang mungkin wujud terhadap keupayaan organisasi untuk menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai, organisasi hendaklah menentukan:

- pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- keperluan pihak yang berkepentingan ini yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti.

Organisasi hendaklah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang pihak yang berkepentingan ini dan keperluan mereka yang relevan.

Prinsip pengurusan kualiti adalah seperti yang berikut:

- fokus pelanggan;
- kepimpinan;
- pelibatan orang;
- pendekatan proses;
- penambahbaikan;
- pembuatan keputusan berasaskan bukti;
- pengurusan perhubungan.

..mereka
yang berurusan

..ada keperluan

..ada *share*



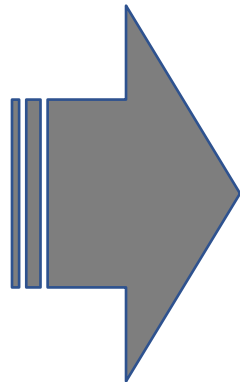
..mengharapkan
sesuatu!

INDIVIDU

..mereka
yang berurusan

..ada keperluan

..ada *share*



..mengharapkan
APA?

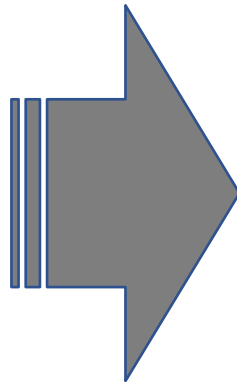
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

INSTITUSI KEKELUARGAAN

..mereka
yang berurusan

..ada keperluan

..ada *share*



KELUARGA



..mengharapkan
APA?

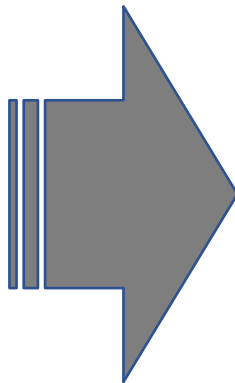
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ORGANISASI/MAJIKAN

..mereka
yang berurusan

..ada keperluan

..ada *share*



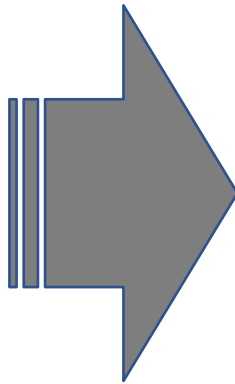
..mengharapkan
APA?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

..mereka
yang berurusan

..ada keperluan

..ada *share*
..ada *share*



..mengharapkan
APA?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

CONTOH

Rujukan: **e-ISO** SISTEM PENGURUSAN ISO
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 

1. Bakal Pelajar	<ol style="list-style-type: none">1) Laman web yang kemas kini (dwi bahasa) - ada informasi/maklumat tentang fasiliti, skema pengajian, pindahan kredit dan yuran pengajian2) Alamat perhubungan yang mudah dicapai (person in charge)
2. Pelajar semasa	<ol style="list-style-type: none">1) Program diiktiraf dan diakreditasi2) Hasil pembelajaran tercapai3) Graduation On Time (GOT)4) Kebolehpasaran Graduan5) Infrastruktur dan bahan pengajaran dan pembelajaran yang mencukupi6) Kompetensi dan kecekapan pengajar/pekerja/pembantu makmal7) Maklum balas penilaian ujian/peperiksaan mengikut jadual8) Persekitaran pengajaran dan pembelajaran yang kondusif dan selamat9) Penajaan Pengajian10) Penyelia projek/penasihat akademik yang membantu11) Laman web yang kemas kini (dwi bahasa)
3. Ibu Bapa	<ol style="list-style-type: none">1) Kemesraan dan layanan staf (pegawai akademik dan kaunter perkhidmatan)2) Mendapat maklumbalas prestasi/masalah akademik pelajar3) Peluang kerjaya4) Bantuan kewangan

CONTOH

Rujukan: **e-ISO** SISTEM PENGURUSAN ISO
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 

Skop/Fungsi	Pihak Berkepentingan & Keperluan Mereka	
	Pihak Berkepentingan	Keperluan Mereka
Pelaksanaan Aktiviti oleh Pelajar	Pelajar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengeluaran surat kelulusan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas pembentangan 2. Kemudahan peralatan aktiviti pelajar yang mencukupi. 3. Perkhidmatan dan layanan yang baik 4. Bantuan kewangan bagi pelaksanaan aktiviti pelajar
Perkhidmatan bas kampus kepada pelajar	Pelajar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkhidmatan yang menepati waktu/jadual 2. Layanan pemandu bas yang baik 3. Kelulusan permohonan bas dalam tempoh yang dijanji 4. Bas bersih, selamat dan selesa 5. Memberi maklumbalas terhadap aduan

CONTOH

Rujukan: **e-ISO** SISTEM PENGURUSAN ISO
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 

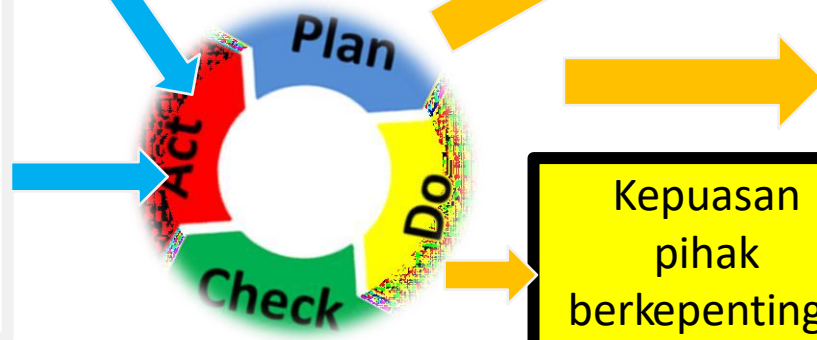
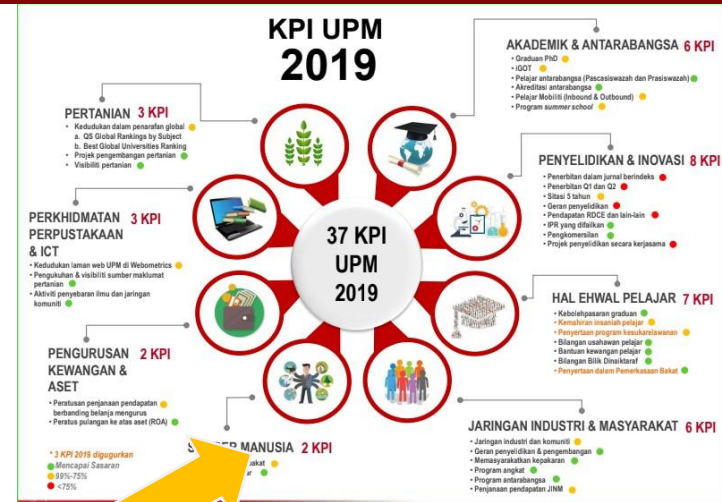
Pihak Berkepentingan & Keperluan Mereka

Pihak Berkepentingan	Keperluan Mereka
Pelanggan Perubatan dan Pergigian <ul style="list-style-type: none"> • Pelajar • Pekerja • Tanggungan • Pesara • Awam • Agensi (Klinik/Hospital/Organisasi/Sekolah) 	1) Perkhidmatan Perubatan dan Pergigian dalam keadaan yang baik selaras dengan piawaian perubatan yang diguna pakai 2) Layanan yang baik
Pembekal <ul style="list-style-type: none"> • Membekal ubat, bahan guna pakai dan alatan Perubatan/Pergigian • Perkhidmatan Penyelenggaraan Luar yang mempunyai pengalaman atau surat autoriti/kuasa dalam penyelenggaraan dan baik pulih peralatan/mesin 	Menerima bayaran cepat selepas barang dihantar atau perkhidmatan dilaksanakan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan

✓ **Kenal siapa siapa pihak berpentingan**

✓ **Tahu apa apa yang diharapkan**

✓ **Sedar Isu/masalah (dalam/luar) yang ada**



Kepuasan pihak berkepentingan/ pelanggan

MATLAMAT ORGANISASI TERCAPAI



VISI

Menjadi sebuah
universiti
bereputasi
antarabangsa

NILAI

KECEMERLANGAN

KEPELBAGAIAN

KELESTARIAN

INTEGRITI

MISI

Memberi sumbangan
bermakna
kepada pembentukan
kekayaan dan
pembangunan negara
serta kemajuan sejagat
menerusi penerokaan dan
penyebaran ilmu

MATLAMAT UPM

- » **Matlamat 1**
Mempertingkatkan kualiti dan daya saing graduan
- » **Matlamat 2**
Penjanaan nilai melalui ekosistem RDCE yang mantap dan lestari
- » **Matlamat 3**
Melonjak perkhidmatan jaringan industri dan masyarakat
- » **Matlamat 4**
Memperkasa UPM sebagai pusat kecemerlangan pertanian
- » **Matlamat 5**
Mempertingkatkan kualiti tadbir urus

Muat Turun Buku Pelan Strategik UPM 2014-2020.

How does it work?

Key drivers of satisfaction



This model explains 67% of the variation in satisfaction

Source: MORI

APAKAH KEHENDAK PELANGGAN ?

- Perkhidmatan
 - Fungsi – tujuan, faedah
 - Ciri-Ciri Peribadi Pemberi Khidmat (Imej Diri)
 - Cara Khidmat diberikan (Mudah, Mesra, Cepat)



PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN YANG RESPONSIF KEPADA KEHENDAK DAN KEPERLUAN PELANGGAN

PENGURUSAN PELANGGAN YANG CEKAP DAN BERKESAN

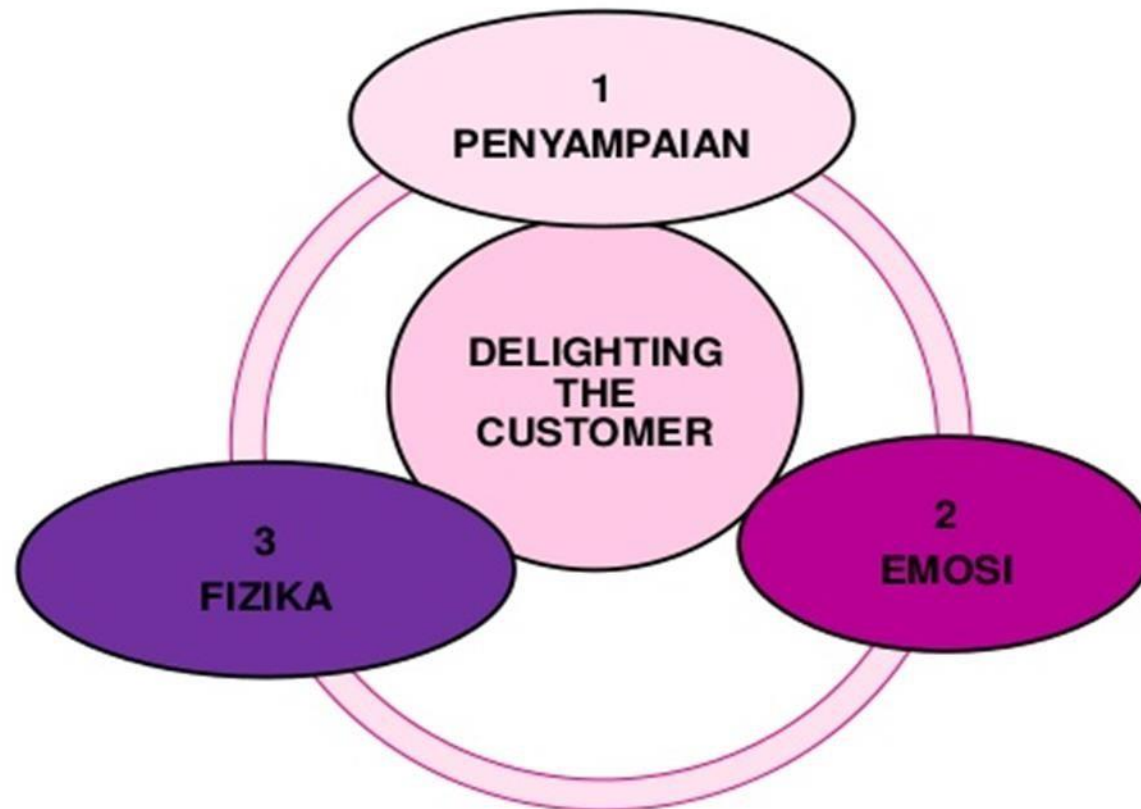
STANDARD PERKHIDMATAN YANG TINGGI NILAINYA

MELEBIHI EKSPEKTASI PELANGGAN

DELIGHTING THE CUSTOMER



CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN



1 PENYAMPAIAN

KEBOLEHPERCAYAAN

- Menawarkan perkhidmatan yang konsisten kepada pelanggan dari segi kualiti dan menepati piagam yang ditetapkan

RESPONSIF

Menyampaikan perkhidmatan yang responsif iaitu cepat memberi respons kepada semua urusan pelanggan & memaklumkan kemajuan tindakan sehingga urusan selesai



1 PENYAMPAIAN

MENEPATI MASA

- Menyampaikan perkhidmatan yang menepati standard masa yang ditetapkan dalam piagam pelanggan

KETEPATAN

Menyampaikan perkhidmatan dan maklumat yang tepat dan betul (tidak menyusahkan pelanggan)



1 PENYAMPAIAN

MUDAH DIPEROLEHI

- Menyediakan perkhidmatan yang mudah diperolehi dan pelanggan tidak perlu tunggu lama atau pergi ke lokasi yang jauh untuk berurusan

MUDAH DIFAHAMI

Menyediakan arahan, borang, panduan perkhidmatan dan maklumat berkaitan yang difahami oleh pelanggan



1 PENYAMPAIAN

KESELAMATAN

- Memastikan semua maklumat dan transaksi pelanggan terjamin keselamatannya dan tidak berlaku sebarang pencerobohan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.



2 EMOSI

MESRA DAN ADIL

- Memberi perkhidmatan yang mesra dan saksama kepada semua pelanggan yang berurusan tanpa mengira pangkat dan kedudukan.

MENDENGAR DAN MEMAHAMI (EMPATI)

Bersedia mendengar dan memahami perkara yang dibangkitkan oleh pelanggan dan mengambil tindakan yang bersesuaian untuk membantu pelanggan.



2 EMOSI

MENGHORMATI

• Memastikan semua pelanggan diberikan layanan dengan rasa penuh hormat dan kedatangan yang dialukan.



3 FIZIKAL

PERSEKITARAN KONDUSIF

- Menyediakan tempat dan ruang untuk keselesaan pelanggan yang berurusan (sperti ruang menunggu yang selesa, tempat duduk dan bilangan kaunter yang mencukupi dan tandas yang bersih.)

KEMUDAHAN SOKONGAN

Menyediakan kemudahan sokongan untuk pelanggan seperti kantin, telefon, tempat riadah untuk kanak-kanak, mesin ATM dan sebagainya.



PENAWARAN PERKHIDMATAN

UNIT KHIDMAT PELANGGAN

Pejabat perkhidmatan pelanggan untuk menguruskan hal ehwal pelanggan.

Disokong oleh pegawai dan kakitangan yang mahir.

Skim Peg Khidmat Pelanggan.

TEKNOLOGI

Peralatan dan teknologi yang bersesuaian dengan perkembangan semasa.

Organisasi dengan bilangan transaksi perkhidmatan pelanggan yang tinggi hendaklah sentiasa menerokai bidang teknologi baru

PENGURUSAN PREMIS

Kemudahan dan susun atur pejabat yang mesra pelanggan. Kemudahan untuk OKU.

Sediakan kemudahan untuk pelanggan seperti ruang menunggu, tempat duduk yang selesa, kantin, tempat menulis, tanda arah dsbnya.

SALURAN PERKHIDMATAN

Pelbagaikan saluran perkhidmatan untuk memudahkan pelanggan (surat, perkhidmatan atas talian, emel, laman web, SMS, kiosk, dsbnya)



INTERAKSI PELANGGAN

LAYANAN
MELALUI
TELEFON

PERKHIDMATAN
KAUNTER

PERKHIDMATAN
HELPDESK

ADUAN DAN
MAKLUMBALAS
PELANGGAN



LAYANAN MELALUI TELEFON

Menjawab telefon < 10 saat

Sopan, mesra & berbudi bahasa

Bekalkan maklumat yg tepat, lengkap & terkini

Sambung panggilan kpd pegawai/staf yg betul & sesuai

Maklumkan dahulu maklumat pegawai kpd pelanggan



Pelanggan yang menunggu giliran di talian yang sibuk dimaklumkan status setiap 20 saat

Ambil semula panggilan yang disambung tanpa jawapan

Ambil pesanan jika pegawai yang ingin dihubungi tiada di Pejabat



PERKHIDMATAN KAUNTER

Sediakan jumlah kaunter yang cukup

Sediakan kaunter khas & kecemasan

Sediakan kaunter multi service

Pusatkan perkhidmatan kaunter di satu lokasi

Buka kaunter di waktu rehat & buka semua kaunter pada waktu puncak



Sediakan no. giliran & maklumat masa menunggu

Paparkan no. giliran di tempat yang sesuai selain ruang menunggu

Sediakan sistem siar raya untuk buat pengumuman yang luas & menyeluruh

Panjangkan waktu operasi selepas pejabat atau di hujung minggu



PERKHIDMATAN HELPDESK



Perkhidmatan bantuan pelanggan yang ditawarkan melalui Unit tetap Pengurusan Perhubungan Pelanggan

Boleh diwujudkan sama ada dalam bentuk fizikal/elektronik

Dikendalikan oleh pegawai/kakitangan yang berkemahiran serta berpengetahuan dalam bidang perkhidmatan pelanggan & mengenai peranan & fungsi organisasi



ADUAN DAN MAKLUMBALAS

Sediakan mekanisme proaktif untuk galakan pelanggan beri maklum balas

Sediakan borang aduan & maklum balas di semua kaunter perkhidmatan

Sediakan peti aduan & maklum balas berhampiran kaunter Perkhidmatan



Pelbagaikan saluran aduan & maklum Balas

Tugaskan pegawai/staf untuk uruskan aduan/maklum balas pada setiap hari

Wujudkan mekanisme rundingan & khidmat nasihat untuk tingkat kerjasama organisasi & pelanggan



BUDAYA BERTERASKAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

LATIHAN

PERKONGSIAN PENGETAHUAN DAN
MAKLUMAT



LATIHAN

Beri penekanan dalam aspek peningkatan kompetensi pegawai & kakitangan agar tugas dapat dilaksanakan dengan lebih responsif dan profesional.

Tumpuan kepada aspek

- Kemahiran komunikasi & hubungan pelanggan yang berkesan.
- Pembangunan diri meliputi pembentukan sikap & kecemerlangan kerja, motivasi, keterampilan, pengurusan emosi & ketahanan mental

PERKONGSIAN MAKLUMAT DAN PENGETAHUAN

Perkongsian pengetahuan & maklumat mengenai pengurusan perhubungan pelanggan

Pewujudan pangkalan data yang menyimpan maklumat & rekod urusan perkhidmatan pelanggan yang dikongsi bersama oleh semua bahagian di dalam organisasi



RUMUSA N

- Perhubungan pelanggan perlu diurus secara menyeluruh dan bersepadu sebagai langkah ke arah memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan
- Perhubungan pelanggan menekankan pelanggan sebagai golongan yang menerima perkhidmatan menjadi faktor utama dalam mencorakkan bentuk, kaedah dan tahap penyampaian organisasi
- Bermatlamatkan perkhidmatan melebihi ekspektasi pelanggan yang disampaikan secara konsisten sejajar dengan pendekatan “*Delighting the customer*”



Program Transformasi Minda
(Kumpulan Bukan Akademik) Siri 2/2022

MENGUTAMAKAN MASYARAKAT DAN PELANGGAN

SOALAN OBJEKTIF

1. Yang manakah benar mengenai kepuasan pelanggan?
 - A. mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi lebih baik daripada jangkaan pelanggan
 - B. organisasi menyediakan pelbagai tawaran produk atau perkhidmatan kepada pelanggan
 - C. produk dan perkhidmatan ditawarkan kepada pelanggan dengan kos yang murah dan mampu milik
 - D. organisasi sentiasa memberikan layanan dan responsif terhadap maklum balas pelanggan

2. Apakah makna pelanggan dalaman
 - A. orang atau organisasi dalam organisasi yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang di tawarkan
 - B. pelanggan tetap dan berubah-ubah berdasarkan kepentingan
 - C. orang atau organisasi dalam organisasi yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang di tawarkan
 - D. orang atau pelanggan berdasarkan kepakaran dan kecekapan

3. Apakah makna pelanggan luaran
- A. orang atau organisasi dalam organisasi yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang di tawarkan
 - B. pelanggan luar negara
 - C. orang atau organisasi dalam organisasi yang menerima produk atau menggunakan perkhidmatan yang di tawarkan
 - D. pelanggan utama berurusan setiap hari
4. 3 ciri utama perkhidmatan pelanggan
- A. Ketepatan – Kemesraan - Keriangan
 - B. Penyampaian – Fizikal - Emosi
 - C. Pemikiran – Pematuhan - Pelaksanaan
 - D. Melayan – Memujuk - Membantu
5. Peratusan tertinggi dalam elemen utama kepuasan seseorang pelanggan adalah....
- A. Masa
 - B. Maklumat yang tepat
 - C. Sikap staf
 - D. Penyampaian



Soalan 6-10 adalah berkaitan dengan kenyataan, dan berikan **jawapan Benar atau Salah** :

6. Ciri-ciri penting untuk memberikan perkhidmatan kepuasan pelanggan adalah penyampaian, fizikal dan emosi.
 - A. Betul
 - B. Salah

7. Empati dan simpati adalah perkara yang sama.
 - A. Betul
 - B. Salah

8. Persekitaran tempat kerja mempengaruhi kepuasan pelanggan
 - A. Betul
 - B. Salah

9. Interaksi bersama pelanggan juga di ukur melalui borang aduan
 - A. Betul
 - B. Salah

10. Terdapat 10 Nilai Murni yang terkandung dalam Etika Kerja UPM
 - A. Betul
 - B. Salah

11. Keperluan pihak berkepentingan sentiasa berubah mengikut skop dan keperluan
 - A. Betul
 - B. Salah

12. Bakal Pelajar juga di anggap sebagai pelanggan UPM
 - A. Betul
 - B. Salah



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



Terima Kasih



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE