



**PROGRAM TRANSFORMASI MINDA BAGI KUMPULAN P&P SIRI 4/2023  
“MENGUTAMAKAN MASYARAKAT DAN PELANGGAN”**

**24 Ogos 2023 (Khamis)**

**2.30 petang**

**Auditorium HSAAS, UPM**

**Encik Fahmi Azar Mistar**

**Timbalan Pengarah,**

**Pusat Perhubungan Alumni UPM**



**PUSAT  
PERHUBUNGAN  
ALUMNI**



ALUMNI RELATIONS CENTRE

مركز العلاقات مع الخريجين



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

**MATLAMAT PERKONGSIAN**



# FASA PERKONGSIAN

FASA 1

MAKNA KEPUASAN PELANGGAN

FASA 2

CIRI-CIRI PERKHIDMATAN PELANGGAN BERKUALITI

FASA 3

KAEDAH BERINTERAKSI

FASA 4

LATIHAN





# PENETAPAN MATLAMAT

Hutan

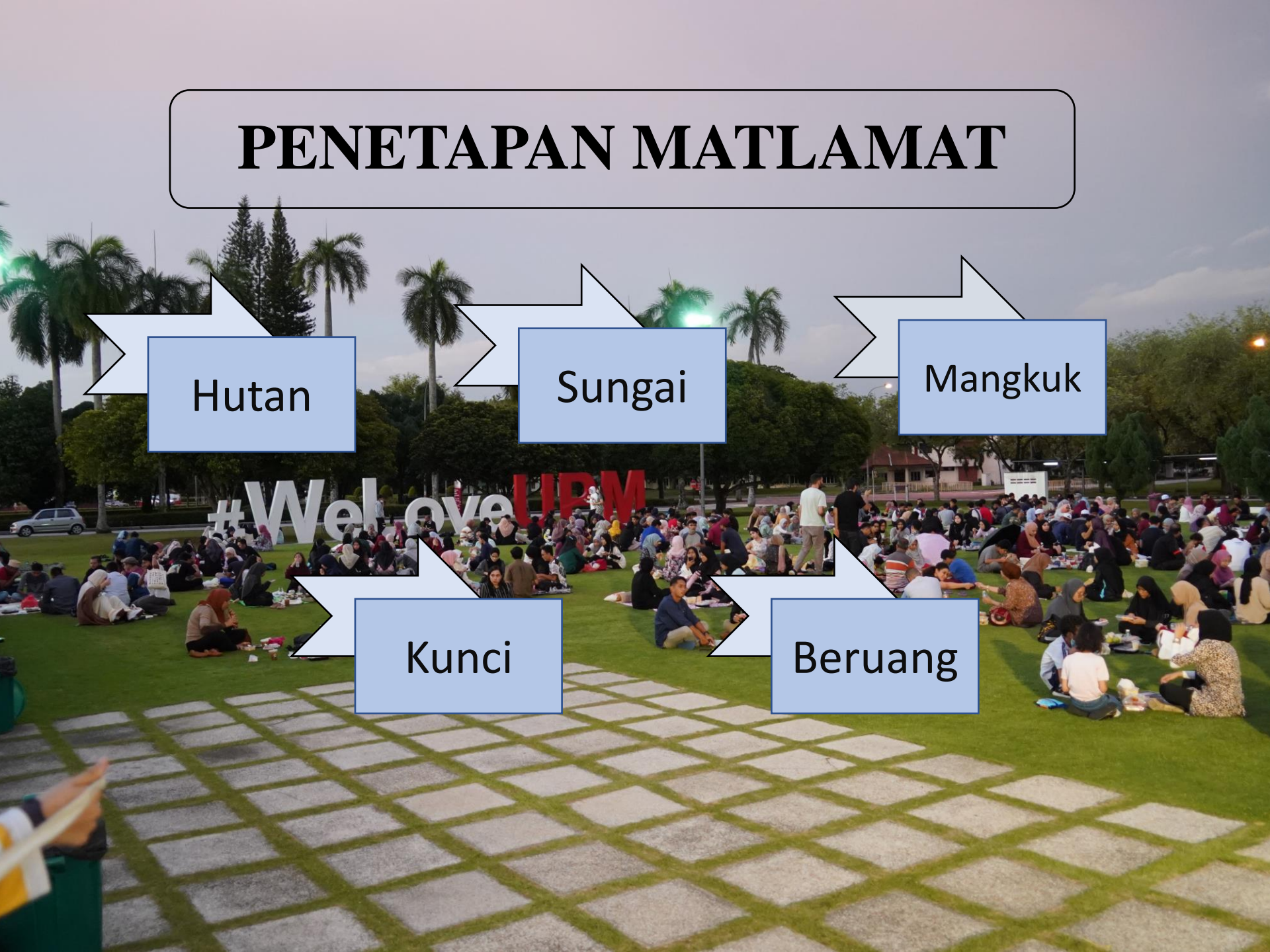
Sungai

Mangkuk

Kunci

Beruang

#WeLoveUPM

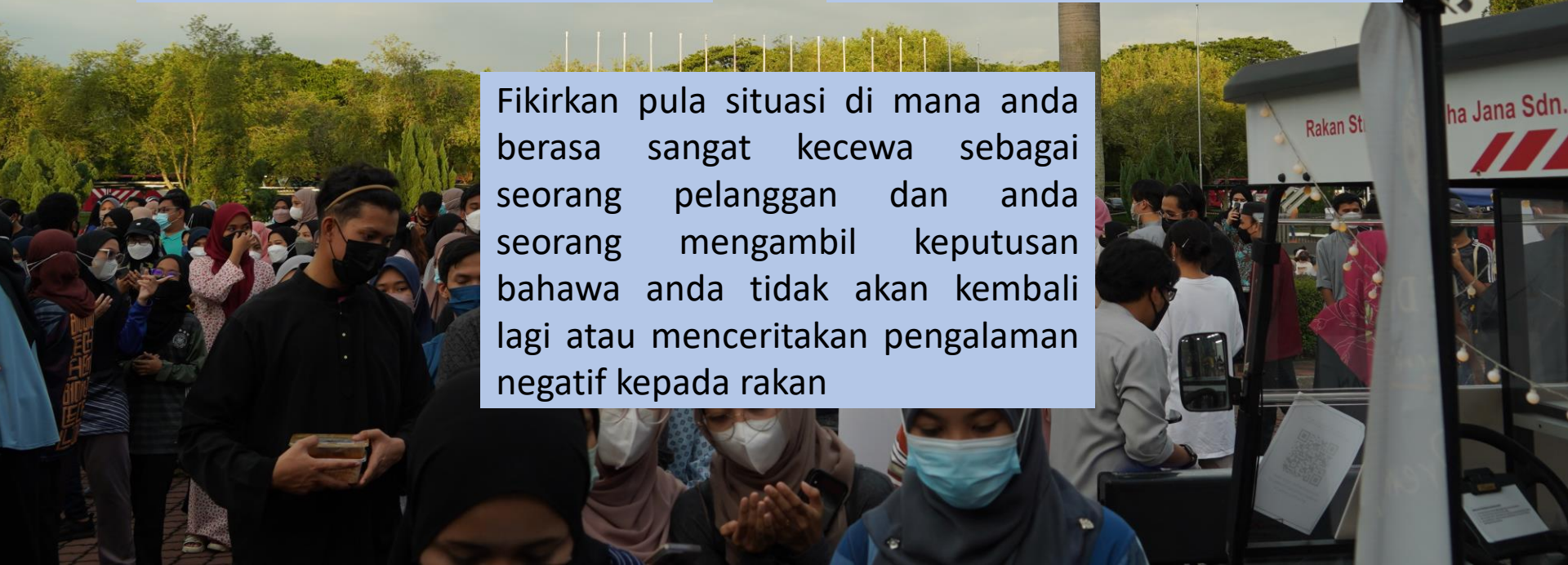


# KEPUASAN PELANGGAN

Imbas kembali kejadian atau situasi di mana anda berasa “teruja dan seronok” selepas satu urusan iaitu seorang pelanggan yang berpuas hati (a satisfied customer).

Bagaimana ia berlaku?

Fikirkan pula situasi di mana anda berasa sangat kecewa sebagai seorang pelanggan dan anda seorang mengambil keputusan bahawa anda tidak akan kembali lagi atau menceritakan pengalaman negatif kepada rakan





# KHIDMAT PELANGGAN

Apa itu khidmat pelanggan



- 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 ?

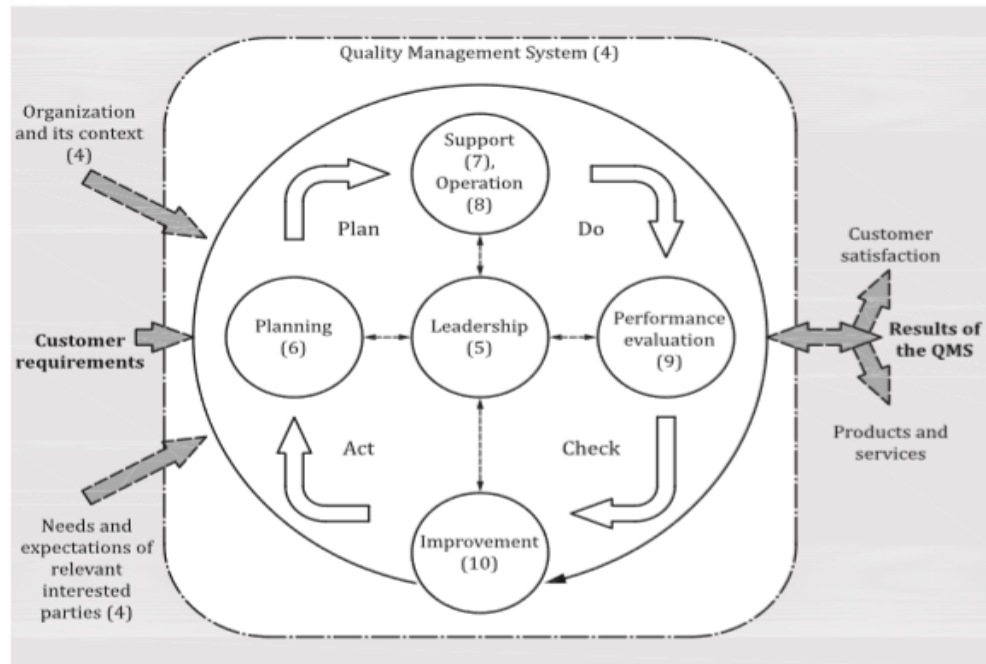


# QUALITY MANAGEMENT SYSTEM



## 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



## 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:

- a) pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- b) 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

Fokus Pelanggan

Kepimpinan

Penglibatan Orang

Pendekatan Proses

Penambahbaikan

Pembuatan  
Keputusan  
berdasarkan bukti

Pengurusan  
Perhubungan





..mereka yang berurusan

..ada keperluan

..ada *share*



## INDIVIDU

mereka  
yang  
berurusan

ada *share*



ada  
keperluan

Mengharapkan apa ?

- 1.
- 2.
- 3.



# Institusi Keluarga

1. mereka yang berurusan

3. ada share



2. ada keperluan

Mengharapkan apa ?

- 1.
- 2.
- 3.

## Organisasi /Majikan

1. mereka yang berurusan

2. ada keperluan

3. ada share



Mengharapkan apa ?

- 1.
- 2.
- 3.



## CONTOH

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

|                   |   |
|-------------------|---|
| 1. Bakal Pelajar  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Laman web yang kemas kini (dwi bahasa) - ada informasi/maklumat tentang fasiliti, skema pengajian, pindahan kredit dan yuran pengajian</li> <li>2) Alamat perhubungan yang mudah dicapai (person in charge)</li> </ol>  |
| 2. Pelajar semasa | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Program diiktiraf dan diakreditasi</li> <li>2) Hasil pembelajaran tercapai</li> <li>3) Graduation On Time (GOT)</li> <li>4) Kebolehpasaran Graduan</li> <li>5) Infrastruktur dan bahan pengajaran dan pembelajaran yang mencukupi</li> <li>6) Kompetensi dan kecekapan pengajar/pekerja/pembantu makmal</li> <li>7) Maklum balas penilaian ujian/peperiksaan mengikut jadual</li> <li>8) Persekitaran pengajaran dan pembelajaran yang kondusif dan selamat</li> <li>9) Penajaan Pengajian</li> <li>10) Penyelia projek/penasihat akademik yang membantu</li> <li>11) Laman web yang kemas kini (dwi bahasa)</li> </ol> |
| 3. Ibu Bapa       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kemesraan dan layanan staf (pegawai akademik dan kaunter perkhidmatan)</li> <li>2) Mendapat maklumbalas prestasi/masalah akademik pelajar</li> <li>3) Peluang kerjaya</li> <li>4) Bantuan kewangan</li> </ol>   |

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

## CONTOH

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

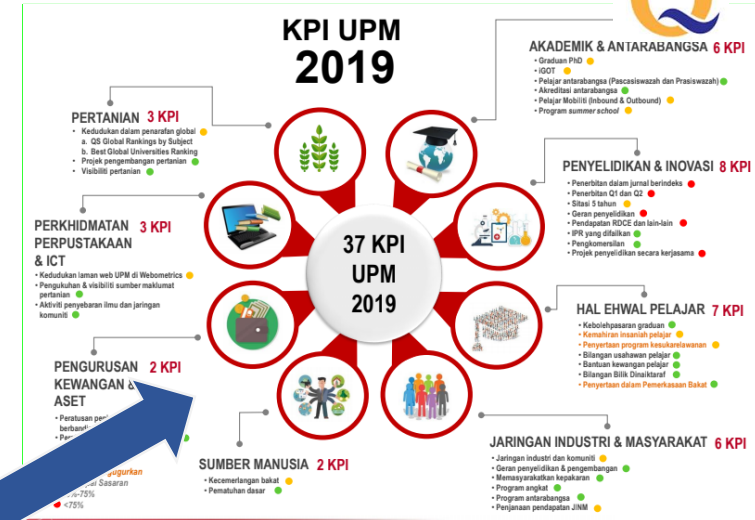
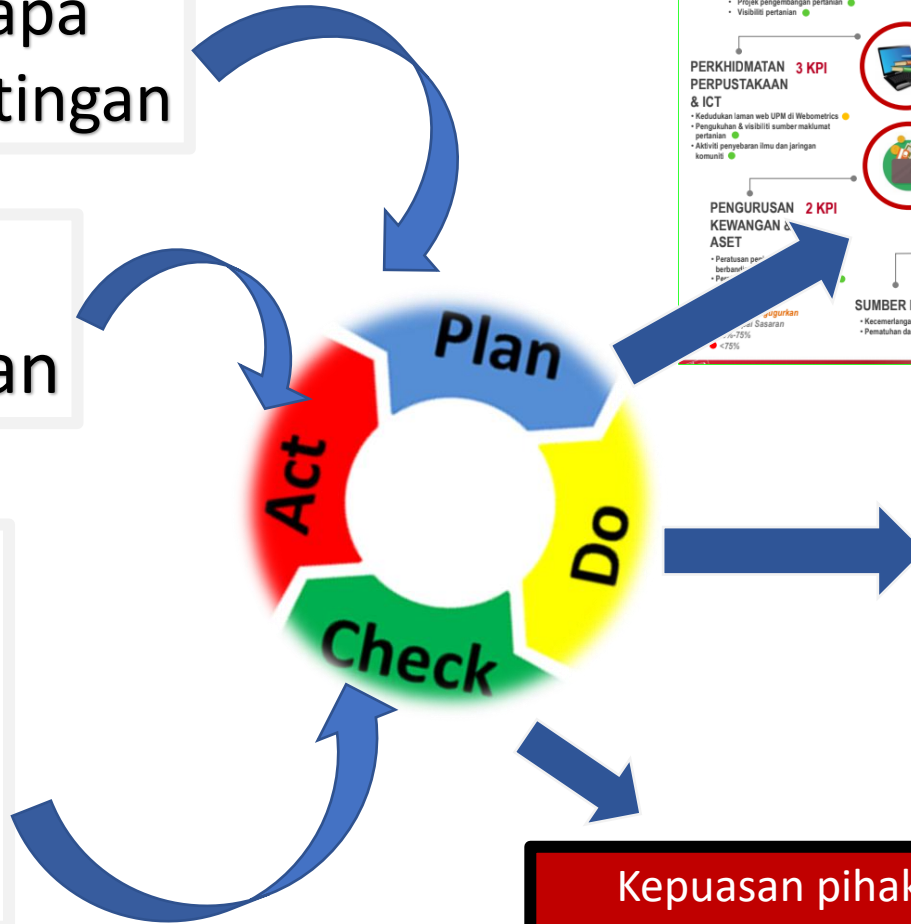
| Pihak Berkepentingan & Keperluan Mereka  |   |
|--|---|
| Pihak Berkepentingan   | Keperluan Mereka  |
| <b>Pelanggan Perubatan dan Pergigian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelajar</li> <li>• Pekerja</li> <li>• Tanggungan</li> <li>• Pesara</li> <li>• Awam</li> <li>• Agensi</li> </ul>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



✓ **Kenal siapa pihak berpentingan**

✓ **Tahu apa yang diharapkan**

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



**MATLAMAT ORGANISASI TERCAPAI**

**Kepuasan pihak berkepentingan/pelanggan**



## VISI

Menjadi sebuah universiti bereputasi antarabangsa

## MISI

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

## NILAI

KECEMERLANGAN

KEPELBAGAIAN

KELESTARIAN

INTEGRITI

## MATLAMAT UPM

### » Matlamat 1

Melahirkan Watak Graduan Berdaya Tahan Mendepani Cabaran Mendatang

### » Matlamat 2

Mewujudkan Hab Penyelidikan dan Inovasi yang Menjanakan Nilai Berteraskan Ekosistem Lestari

### » Matlamat 3

Melestarikan Ekosistem Jaringan Industri dan Masyarakat

### » Matlamat 4

Memperkasakan Pertanian dan Ketahanan Sekuriti Makanan

### » Matlamat 5

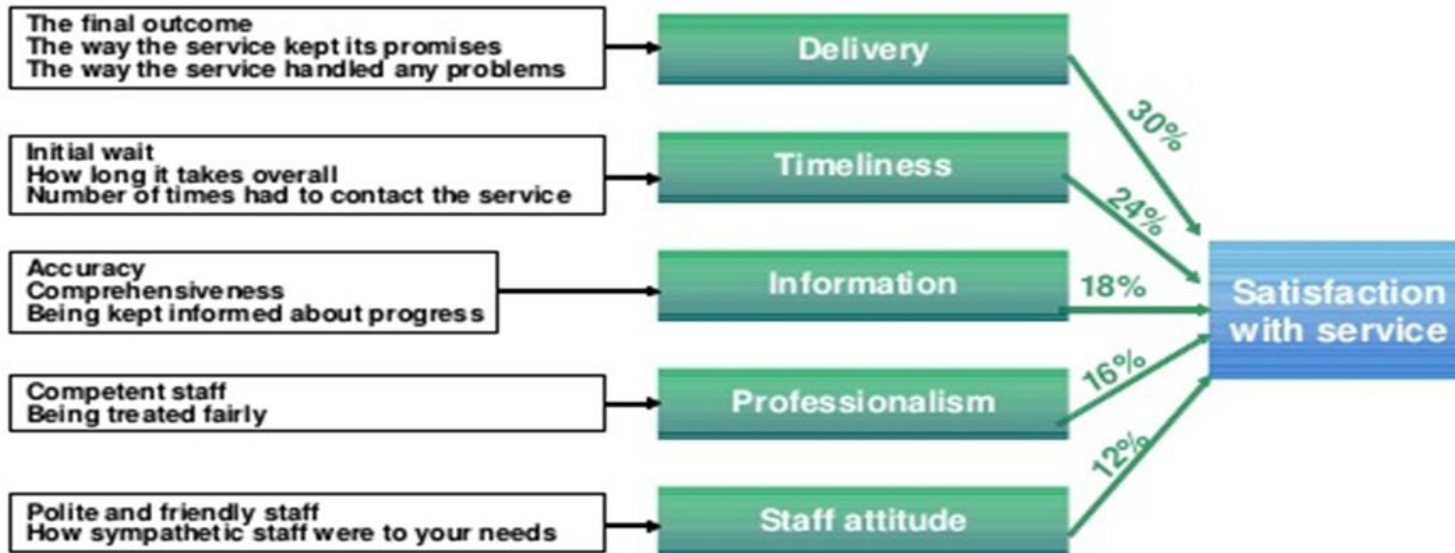
Memperteguh Tadbir Urus Institusi, Kemampuan Kewangan dan Amalan Kelestarian Hijau

# How does it work?

## Key drivers of satisfaction

### Main elements

### Drivers



*This model explains 67% of the variation in satisfaction*

Source: MORI



# APAKAH KEHENDAK PELANGGAN?

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 Cepak dan Berkesan

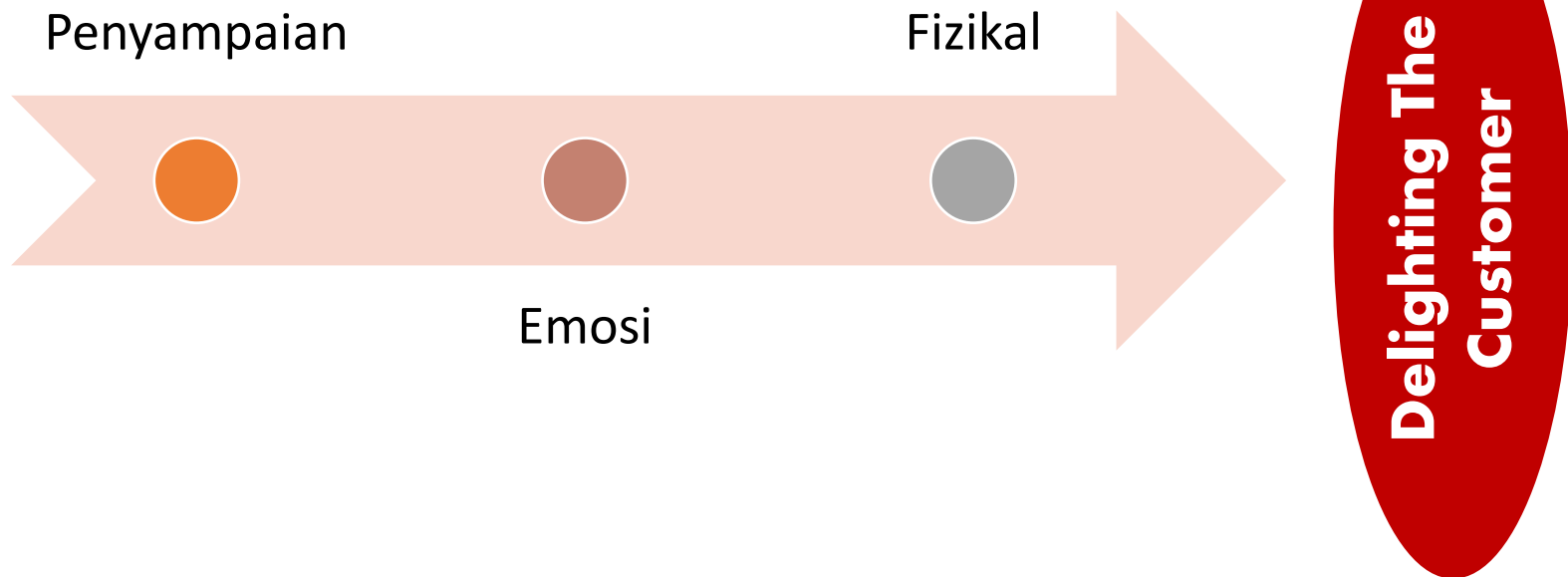
Standard Perkhidmatan yang Tinggi Nilainya

Melebihi Ekspektasi Pelanggan

Delighting The Customer



# CIRI-CIRI KUALITI PERKHIDMATAN PELANGGAN





# 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.



## 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)





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.

Keselamatan

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



# 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.

## Menghormati

- Memastikan semua pelanggan diberikan layanan dengan rasa penuh hormat dan kedatangannya dialukan.

# FIZIKAL

## Persekitaran Kondusif

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

## Kemudahan Sokongan

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



# PENAWARAN PERKHIDMATAN

## Unit Khidmat Pelanggan

- Menguruskan hal ehwal pelanggan
- Disokong oleh pegawai dan kakitangan yang mahir
- Skim Pegawai Khidmat pelanggan

## Teknologi

- Peralatan dan teknologi yang bersesuaian dengan perkembangan semasa
- Sentiasa menerokai bidang teknologi baru

## Pengurusan Premis

- Kemudahan dan susun atur pejabat yang mesra pelanggan.
- Kemudahan untuk OKU
- Menyediakan kemudahan untuk pelanggan seperti ruang menunggu, kantin, tanda arah dan sebagainya

## Saluran Perkhidmatan

- Pelbagaikan saluran perkhidmatan (surat, perkhidmatan atas talian, emel dan sebagainya)



LAYANAN MELALUI  
TELEFON

PERKHIDMATAN  
KAUNTER

INTERAKSI  
PELANGGAN

PERKHIDMATAN  
HELPDESK

ADUAN DAN MAKLUM  
BALAS PELANGGAN





## LAYANAN MELALUI TELEFON

Menjawab telefon kurang daripada 10 saat

Sopan, mesra & berbudi bahasa

Bekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini

Sambungkan panggilan kepada pegawai atau staf yang betul dan sesuai

Maklumkan dahulu maklumat pegawai kepada 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 no. giliran & maklumat masa menunggu

Sediakan kaunter khas & kecemasan

Paparkan no. giliran di tempat yang sesuai selain ruang menunggu

Sediakan kaunter multi service

Sediakan sistem siar raya untuk buat pengumuman yang luas dan menyeluruh

Pusatkan perkhidmatan kaunter di satu lokasi

Panjangkan waktu operasi selepas pejabat atau di hujung minggu

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

# PERKHIDMATAN HELPDESK



- Perkhidmatan bantuan pelanggan yang ditawarkan melalui unit tetap Pengurusan Perhubungan Pelanggan
- Boleh diwujudkan sama ada dalam bentuk fizikal atau elektronik
- Dikendalikan oleh pegawai atau kakitangan yang berkemahiran serta berpengetahuan dalam bidang perkhidmatan pelanggan & mengenai peranan dan fungsi organisasi



# PERKHIDMATAN HELPDESK

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 dan maklum balas

Tugaskan pegawai dan staf untuk urusankan aduan dan maklum balas pada setiap hari

Wujudkan mekanisme rundingan & khidmat nasihat untuk tingkat Kerjasama organisasi dan pelanggan

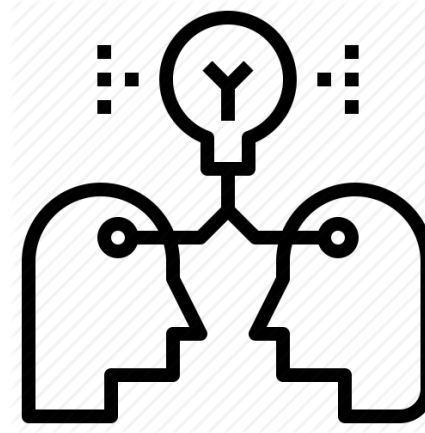




**BUDAYA BERTERASKAN PERKHIDMATAN  
PELANGGAN**



LATIHAN



PERKONGSIAN  
PERNGETAHUAN 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
- Pembangunan diri meliputi pembentukan sikap dan kecemerlangan kerja



## PERKONGSIAN MAKLUMAT DAN PENGETAHUAN

Perkongsian pengetahuan & maklumat mengenai pengurusan perhubungan pelanggan

Pewujudan pengkalan data yang menyimpan maklumat & rekod urusan perkhidmatan pelanggan yang dikongsi bersama di dalam organisasi

## RUMUSAN

- 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 2/2023

**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 - Kerianggan
  - 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