PRAKTIKA 11

PERAN PERANTARA DAN KARYAWAN

Peran Perantara Dalam Penyajian Jasa

Beberapa waktu lalu penyedia jasa sangat terbatas jumlahnya sehingga konsumen merasa tidak nyaman dari segi waktu maupun biaya untuk mencapai lokasi dimana jasa yang dikehendaki berada. Sekarang ini, selain tempat atau penyedia jasa sudah relative dekat dengan konsumen (terdistribusi di beberapa lokasi), baik melalui system perantara yang otonom maupun perantara atau kantor cabang waralaba yang on-line, kombinasi komputer, dan jaringan telekomunikasi (media elektronik), serta pialang atau agen.

Instruksi :

1. Coba saudara perkirakan keuntungan dan kerugian perusahaan jasa restoran siap saji di bawah ini apabila menggunakan perantara.

Jenis Perantara	Keuntungan	Kerugian
Waralaba		
Saluran Elektronik		

2. Karyawan

Saudara diminta untuk menentukan karakteristik karyawan yang dibutuhkan sera jenis latihan apa saja yang diberikan oleh perusahaan untuk mengembangkan karyawan pada organisasi jasa seperti tercantum di bawah ini :

Organisasi Jasa	Karakteristik Karyawan	Latihan Yang Diberikan
Rumah Sakit		
Real Estate		
Perusahaan Catering		