



Contents lists available at TEKIBA

Jurnal Teknologi dan Pengabdian Masyarakat

Journal Homepage: <http://ejournal.unibabwi.ac.id/index.php/tekiba>




Journal Title

Peningkatan Pelayanan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan *Service Excellent* di PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang

Dwi Hurriyati^{1**}  Nadila² 

¹dwi.hurriyati@binadarma.ac.id, ²nadilan597@gmail.com

^{**}dwi.hurriyati@binadarma.ac.id 

^{1,2}Program Studi Psikologi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Bina Darma



ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article History:

Revised Date: 31 Desember 2023

Published Date: 02 Januari 2024

Keywords:

Peningkatan Pelayanan,
Kepuasan Pelanggan, Pelatihan
Service Excellent.

One of the biggest challenges in business in the global era is creating and maintaining satisfied and loyal customers. It is difficult for a company to survive in the long term without satisfied customers. Every company in the field of products and services has a different excellent service system. This research is aimed at finding out how efficient it is in helping the Excellent Service process. The methods used in the research are questionnaires, documentation and using the Androgogy development model. The results of this research show that there is efficiency in Service Excellent training, meaning that the learning process has demonstrated an understanding of the material. This is in line with the opinion of Edwin B. Flippo (Sukma, H.P 2018) that after employees are recruited, selected and appointed/introduced, they must then be developed to be more suited to the job and organization. This development includes training to increase general knowledge and understanding of the entire environment. Meanwhile, based on the assessment of superiors and subordinates, in this case the Service Excellent Training participants, changes in employee behavior after attending the training show that employees have experienced an increase in their behavior of helping others, self-integrity, mutual respect, professionalism at work, working together in teams, completing tasks on time, caring about colleagues and customers, and using greetings to colleagues, superiors and customers. The results of this assessment mean that the training carried out has had a positive effect on improving the behavior expected by the organization and it can be said that the training held has been effective.

1. PENDAHULUAN

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan

mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal [1]. Sulit bagi perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas. Setiap perusahaan dalam bidang produk maupun

jasa memiliki sistem pelayanan prima (*Service Excellence*) yang berbeda-beda. PT Prima Karya Sarana Sejahtera merupakan anak perusahaan dari salah satu perusahaan BUMN yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), sehingga operasional di BRI selalu didukung oleh PT PKSS selaku anak perusahaan [2]. PT Prima Karya Sarana Sejahtera sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengadaan sumber daya manusia sangat berdedikasi untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan kliennya. Hal ini sejalan dengan visi perusahaan untuk menjadi perusahaan terbaik di bisnis Sumber Daya Manusia di Indonesia yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan [3].

PT Prima Karya Sarana Sejahtera menawarkan berbagai layanan dan jasa antara lain Recruitmen (proses pencarian kandidat calon pekerja). Assesment (pengumpulan data), Analisis Jabatan, Jasa Penyedia Kerja/ Pemborongan Pekerjaan, Pendidikan dan Pelatihan. PT Prima Karya Sarana Sejahtera melakukan perekrutan, seleksi, pengembangan, penempatan sumber daya manusia yang memiliki nilai kinerja yang tinggi dan memfasilitasi pengembangan human capital yang terstruktur sesuai dengan kebutuhan bisnis [4]. PT Prima Karya Sarana Sejahtera hadir sebagai perusahaan yang siap memenuhi kebutuhan sumber daya manusia untuk tenaga kerja di dunia perbankan khususnya Frontliner. Salah satu bagian terdepan yang pertama kali menghadapi pelanggan di industri perbankan adalah *Frontliner*. Dikatakan bahwa jenis pekerjaan *Frontliner* adalah *Teller, Customer Service dan Security*. Merekalah yang menghadapi masalah nasabah secara langsung, dengan harapan *Frontliner* mampu menyelesaikan semua masalah mereka [5]. Masalah umum di bagian *Teller, Customer Service* serta *Security* masih ada keluhan tentang layanan yang buruk, seperti proses pelayanan cenderung lama dan pelayanan dianggap tidak ramah [6].

Setelah dilakukan penelusuran lebih dalam, keluhan yang muncul tidak serta merta disebabkan oleh karyawan. Faktor lainnya adalah sifat individu yang berbeda satu sama lain sehingga menimbulkan perbedaan penilaian pada masing- masing klien. Oleh, karena itu, *Frontliner* harus mampu memberikan kesan pertama yang baik kepada nasabah. Untuk

mencapai hal tersebut, perusahaan menawarkan treatment yang dapat menciptakan motivasi kerja dan memaksimalkan pelayanan terbaik dapat diberikan "Pelatihan *Service Excellent*". Pelatihan adalah proses sistematis mengubah perilaku individu untuk meningkatkan tujuan organisasional [7]. Pelatihan biasanya dimulai dengan pengenalan, dimana peserta mengenal tentang kepegawaian, organisasi dan harapan untuk mencapai tingkat kinerja tertentu. Pelatihan menciptakan lingkungan dimana peserta dapat memperoleh atau mempelajari sikap, keterampilan, dan perilaku yang spesifik berkaitan dengan pegawai [8].

2. ANALISIS SITUASI

Service excellent adalah pelayanan yang melebihi harapan pelanggan, memiliki ciri kualitas (*quality nice*) dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. *Service Excellent* mengutamakan keramahan, sopan santun, selalu menerapkan 3S (Senyum, sapa, salam) [9]. *Helpful* memiliki *product knowledge*, tingkat kesalahan yang hampir tiada, kecepatan pelayanan, penanganan complain yang baik, perhatian yang serius terhadap pelanggan, serta mempunyai kecakapan berkomunikasi yang baik. Materi dari pelatihan *service excellent* diberikan melalui indikator memahami prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) serta menerapkan unsur- unsur kualitas pelayanan prima [10].

Penampilan (*grooming*) dari seorang *Frontliner* di tempat kerja ditekankan dalam pelatihan, karena penampilan merupakan faktor yang sangat penting dalam menilai citra perusahaan [11]. Dan tidak lupa, pelatihan tersebut mengajarkan bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan benar dengan nasabah serta teknik-teknik dalam menangani keluhan. Pembekalan materi *service excellent* ini akan melakat dan menjadi pembiasaan diri jika terus menerus diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan fenomena yang telah dituliskan, maka pembahasan tentang "Peningkatan Pelayanan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelatihan *Service Excellent* Di PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang"

3. SOLUSI DAN LUARAN

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan Studi Independen yang sudah dilakukan di PT Prima Karya Sarana Sejahtera. Proses pelaksanaan kegiatan pelatihan service excellent ini nantinya akan menjadi tolak ukur penilaian para peserta dalam mengisi Kuesioner [12]. Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 17 November 2023 di PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang. Terdapat dua aspek yang menjadi point pelatihan yaitu pengetahuan dengan pemantapan materi dan keterampilan dengan memberikan kasus.

Tabel 1. Adapaun jadwal kegiatan ditampilkan pada table 1 berikut.

Waktu Pelaksanaan	Jenis Kegiatan	Tempat
Jum'at 17 November 2023	Pemaparan materi pelatihan Service Excellent	PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang

Pelatihan *service excellent* disampaikan oleh Bapak Rama Sugandhi, M. Psi., CT., Psikolog sebagai pemateri yang merupakan trainer dari PT Prima Karya Sarana Sejahtera (PKSS). Namun sebelum masuk ke materi, pemateri akan melakukan *ice breaking* terlebih dahulu kepada peserta. *Ice breaking* yang diberikan berupa tes konsentrasi warna dan menebak gambar. Tujuan diadakan *ice breaking* berguna untuk mengalihkan konsentrasi agar tidak mengalami kejenuhan dan dapat menjadi energi pendukung dalam sebuah kegiatan pelatihan yang dianggap membosankan.

4. METODE KEGIATAN

Peserta terdiri dari (misal 20 orang). Tahapan kegiatan meliputi sebagai berikut. Penelitian ini diselenggarakan dengan menggunakan metode pengembangan Andragogi, Kuesioner serta dokumentasi [13]. Setelah penjelasan tentang tugas pokok satpam dan sebelum memasuki materi selanjutnya tentang Customer, pemateri berlanjut pada diskusi tentang menceritakan pengalaman terburuk dan terbaik yang pernah dialami saat menjadi customer. Disini, pemateri menekankan kepada peserta untuk dapat

mengubah perspektifnya dalam hal melayani (*service mindset*) [14]. Bagaimana membuat harapan customer menjadi kenyataan sehingga tercapainya dengan kepuasan customer. Salah satu indikator dari kepuasan customer ialah jika customer bahagia akan layanan yang diberikan.



Gambar 1. Kegiatan Ice Breaking



Gambar 2. Tugas Pokok Satpam

Topik bahasan berikutnya ialah memasuki apa itu *service excellent*, manfaat *service excellent* serta prinsip-prinsip dari *service excellent* meliputi *Attitude*, *Skill* dan *Knowledge* [15]. *Attitude* terdiri dari grooming serta Sikap dan perilaku yang meliputi penampilan yang prima melalui tatanan busana yang baik serta kebersihan tubuh, menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) bagaimana membuat nasabah merasa begitu dihargai dan

melayani dengan sepenuh hati. Materi kegiatan tersebut data dilihat pada gambar 4 dibawah ini.

Grooming

- Tidak berjenggot dan kumis dicukur rapih
- Seragam tidak lusuh atau kusam
- Tidak bau badan dan bau mulut
- Sepatu mengkilap
- Tidak memakai aksesoris berlebihan
- Potongan rambut pendek rapih
- Memakai atribut seragam lengkap sesuai Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2020.

ATTITUDE

Sikap dan Perilaku

- Menjalankan 3S (Senyum, Salam, Sapa)
- Tegak dan berwibawa
- Jujur dan bertanggungjawab
- Menghargai dan menghormati orang lain
- Profesional
- Peduli dan waspada
- Taat peraturan.

Gambar 3. Modul *Attitude*



Gambar 4. Materi Pelatihan *Service Excellent*

Selanjutnya *skill* terdiri dari bagaimana menguasai suatu tugas pokok serta bagaimana mendengarkan dengan penuh perhatian dan empatik, bagaimana menciptakan rapport dengan cepat begiitu mulai bicara dengan nasabah, teknik mengidentifikasi kebutuhan dan menawarkan produk dan memahami keluhan nasabah sebagai kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan [16]. Kegiatan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan materi, namun pemateri juga memberikan pengarahan *service excellent*, apa yang harus dilakukan saat bertemu dengan nasabah [17]. Komunikasi yang digunakan kepada nasabah berupa komunikasi verbal dan non-verbal dapat berupa bahasa tubuh (*body language*), ekspresi wajah (*facial expression*), nada bicara, pakaian yang digunakan, perlengkapan aksesoris dan lain- lain [18]. Keterampilan mendengarkan (*listening skills*) nasabah juga termasuk yang diijarkan dalam pelatihan ini. Keterampilan ini juga dibutuhkan pelanggan yang menerima keluhan atau permasalahan [19].

Prefensi layanan dapat mencakup postur tubuh, ekspresi wajah, eye contact dan bloking. Posisi berdiri tegak. Saat berjabat tangan dan memperkenalkan diri saat melayani siapa pun. Perlu ada SOP dalam menyampaikan salam. gerakan tangan tidak boleh lebih dari bahu tangan. Ekspresi wajah harus mampu menyapaikan ekspresi pelayanan yang positif [20]. Melayani dalam berkomunikasi dengan menatap dari dagu hingga dahi. Tidak boleh menatap dibawah dagu karena merupakan area personal yang punya kedekatan secara personal. Setelah Trainer telah memberikan materi, peserta diperlihatkan sebuah video bagaimana contoh pelayanan terbaik kepada nasabah di sebuah bank. Setelah peserta mengikuti kegiatan Pelatihan *Service Excellent*. Ketika di dunia kerja peserta akan mendapatkan penilaian atau evaluasi dari *Service Quality Improvement (SQI)* selama Minggu pertama sampai minggu kedua. Petugas *Service Quality Improvement (SQI)* akan melaporkan hasil evaluasi kepada *Supervisor Service Quality Improvement (SQI)* [21].

5. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pelatihan ini dapat disimpulkan bahwa peserta yang mengikuti pelatihan dapat bekerja sama dengan baik. Secara kognitif, pengetahuan para peserta terkait materi *service excellent* menjadi jauh lebih baik, peserta mampu mengetahui prinsip dari pelayanan prima dan peserta mampu menerapkan skill, groomong serta prodct knowledge. *Service excellent* sangat lah penting karena berkaitan dengan kepuasan nasabah. Pelayanan tentunya bukan dari cara berbicara, melainkan juga dari segi penampilan dan gerak tubuh dalam menyampaikan informasi. Pelayanan yang sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan dalam memenuhi kebutuhan nasabah agar memberikan rasa puas dan kepercayaan pada nasabahnya. Kualitas memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan Perusahaan, kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipertimbangkan segala kebutuhannya atau keinginannya, serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang yang telah memberikan kesempatan dalam pelatihan, Dr. Sunda Ariana, M. Pd, M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma, Bapak Nuszep Almigo, S. Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora, Dr. Itryah., S. Psi., M.A. selaku Kaprodi, Dwi Hurriyati, S. Psi., M. Si selaku dosen pembimbing, Rama Sugandhi, M. Psi., CT., Psikolog, selaku Pembimbing Lapangan, Ummul Sabila Khairiyah, S. Psi, selaku Asisten Psikolog di PT Prima Karya Sarana Sejahtera Palembang,

REFERENSI

- [1] L. Artaningsih, "Berbisnis dalam era globalisasi," *Manajemen*, vol. 1, no. 1, pp. 41-59, 2014.
- [2] H. E. Atmaja and D. M. Verawati, "Meningkatkan Minat Kewirausahaan Di Era Global Melalui E-Commerce," *J. Bisnis Akunt. Unsurya*, vol. 6, no. 1, pp. 57-66, 2021, doi: 10.35968/jbau.v6i1.626.
- [3] T. E. Yani, M. Agung, A. Bisins, and U. Lampung, "Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pt . Pelabuhan Indonesia Ii (Persero) Cabang Panjang) the Effectivity of Service Excellence on Customer Satisfaction (Study Case Pt . Pelabuhan Indonesia Ii (Persero) Cabang Panja," *J. Kompetitif Bisnis*, vol. 1, no. 10, pp. 768-780, 2023.
- [4] A. Hamzah, "Kegiatan Bisnis Dalam EraGlobalisasi Dan Dampak Perubahan Teknologi PadaBisnis," *Fokal Penelit. Manaj. dan Sekr.*, vol. 1, no. 1, p. 53, 2022.
- [5] M. Ekhsan, "Terhadap Kinerja Frontliner Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bekasi," *J. Ilm. Manaj. Bisnis*, vol. 5, no. 2, p. 251, 2019.
- [6] Hiryanto, "Pedagogi, Andragogi Dan Heutagogi Serta Implikasinya Dalam Pemberdayaan Masyarakat," *Din. Pendidik.*, vol. 22, no. 1, pp. 65-71, 2017.
- [7] D. Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah," *TAWAZUN J. Sharia Econ. Law*, vol. 3, no. 1, p. 63, 2020, doi: 10.21043/tawazun.v3i1.7835.
- [8] D. P. Pratiwi, L. Y. Risnani, and M. Nofiana, "Profil Life and Career Skills Siswa Sekolah Menengah Atas (Sma) Di Kabupaten Banyumas Dalam Konteks 21St Century Skills," *BIOEDUKASI (Jurnal Pendidik. Biol.*, vol. 10, no. 2, p. 112, 2019, doi: 10.24127/bioedukasi.v10i2.2460.
- [9] D. Marpaung, "Penerapan Metode Diskusi Dan Presentasi Untuk Meningkatkan Minat Dan Hasil Belajar Siswa Di Kelas Xi Ips-1 Sma Negeri 1 Bagan Sinembah," *Sch. Educ. J. Pgsd Fip Unimed*, vol. 8, no. 4, pp. 360-368, 2018, doi: 10.24114/sejpgsd.v8i4.11375.
- [10] Idos and Sulaiman, "Pengaruh Metode Diskusi Terhadap Prestasi Belajar Pendidikan Agama Islam)(Study Kasus Siswa Kelas X SMA," *An-Nuha J. Pendidik. Islam*, vol. 2, no. 4, pp. 760-776, 2017.
- [11] F. F. Maulyan, D. Yuniati Drajat, R. Y. Angliawati, and D. Sandini, "Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review," *J. Sains Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 8-17, 2022, doi: 10.51977/jsm.v4i1.660.
- [12] R. Jamaan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah," *Skripsi Progr. Stud. Manaj. Univ. Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.*, 2016.
- [13] A. N. R. Sukanto and A. Gilang, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan (Studi Kasus di PT PLN (PERSERO) APJ Bandung)," *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 64-73, 2018.
- [14] M. Inkiriwang and D. R. Wijayadne, "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap kinerja Karyawan Ud Sinar Abadi melalui kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi," *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 8, no. 4, pp. 335-349, 2023.
- [15] S. Sanjaya and N. Pratiwi, "Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Perbankan Syariah Di Kota Padang," 2008.
- [16] F. Mahliza, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Jambo Tape Kota

- Banda Aceh),” 2023.
- [17] M. Ramadhani and W. S. Ardias, “Efektivitas Pelatihan Manajemen Stres Dalam Penurunan Stres Kerja Pada Kota Padang,” *Psyche J. Psikol.*, vol. 2, no. 1, pp. 28–39, 2020.
- [18] A. Yanny and R. D. Sianturi, “Effect of Socialization and Training on Understanding Stress Management (Case Study of Smks Parulian I Medan),” *Enrich. J. Manag.*, vol. 12, no. 2, pp. 1766–1774, 2022.
- [19] I. C. Sanita, “Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan Pelayanan Prima,” *Psikoborneo J. Ilm. Psikol.*, vol. 6, no. 4, pp. 499–504, 2018, doi: 10.30872/psikoborneo.v6i4.4671.
- [20] M. Latief and S. Perdana, “Analisis Pengaruh Kesadaran akan Pelayanan Prima terhadap Motivasi Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar,” *Graha Med. Public Heal. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 48–54, 2023.
- [21] E. Tober, Surlianti, and Arjang, “Hubungan Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Wisata Uit Makassar,” *J. Ilm. Kesehat. Diagnosis*, vol. 16, no. 4, pp. 160–167, 2021.