

Pelatihan Customer Service Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Pelayanan Pada SMKS Bina Latih Karya

Styawati Styawati^{1*}, Selamat Samsugi², Muhammad Fithratullah³, Lyla Putri Deviana⁴, Chafidz Asyad⁵ Khusnul Edistira⁶

¹Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia

²³⁴⁵Teknik Komputer, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia

email: styawati@teknokrat.ac.id

(* : Coessponding Author)

Abstrak– SMKS Bina Latih Karya Bandarlampung (BLK) memiliki guru dan staff yang harus melayani dan mengajar para siswa setiap harinya. Pelatihan customer service ini sangat dibutuhkan untuk mendukung setiap aktivitas instansi maupun perorangan dalam mengakses informasi. Pelatihan customer service ini memberikan pengetahuan terkait konsep dan pelayanan. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan dampak positif yang signifikan pada kemampuan pelayanan di sekolah. Staf sekolah lebih mampu merespon kebutuhan siswa dengan lebih efektif, mengatasi masalah dengan lebih baik, dan berinteraksi dengan siswa dan orang tua siswa secara lebih ramah dan profesional.

Kata Kunci: customer service; pelayanan guru; staff; SMKS Bina Latih Karya

Abstract– SMKS Bina Latih Karya Bandarlampung (BLK) has teachers and staff who must serve and teach students every day. This customer service training is needed to support every activity of agencies and individuals in accessing information. This customer service training provides knowledge related to concepts and services. This training aims to have a significant positive impact on the ability of service in schools. School staff are better able to respond more effectively to student needs, address issues better, and interact with students and parents in a more friendly and professional manner.

Keywords: SMKS Bina Train Karya; customer service; teacher; staff; Service

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka mencapai pelayanan prima, penting untuk memahami kebutuhan pelanggan, mendengarkan umpan balik mereka, melibatkan karyawan dalam pelatihan pelayanan, dan terus meningkatkan proses pelayanan. Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu (Ratna Suminar, 2017). *Customer service* merupakan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan yang dialami oleh tamu/konsumen (Nurkholis et al., 2020), dengan fokus pada kepuasan pelanggan, pemenuhan kebutuhan mereka, dan melebihi harapan mereka dapat memberikan kesan yang baik bagi pelanggan. Pada garis terdepan dalam pemberian pelayanan terletak pada staf seperti pihak keamanan, tenaga kependidikan dan yang utama adalah para guru yang bertemu langsung dengan para siswa. Dengan demikian baik kiranya para garis terdepan tersebut memiliki kemampuan yang baik dalam hal pelayanan prima. Untuk mendukung kemampuan pelayanan prima, Pelatihan ini sangat baik untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam melayani pelanggan baik siswa atau wali siswa.



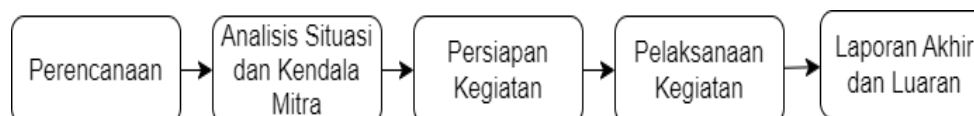
Peningkatan kualitas aspek tenaga kependidikan dapat dilakukan dengan pengelolaan sumber daya secara efektif. Pengelolaan sumber daya sekolah yang baik dapat menghasilkan *output* yang baik pula, sehingga dapat meningkatkan mutu sekolah. Salah satu kualitas tenaga kependidikan yang dapat ditingkatkan, khususnya dalam kaitannya dengan kepercayaan masyarakat dan pengembangan sekolah adalah pelatihan pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan prima memiliki peran dan dampak yang sangat signifikan terhadap pengembangan suatu instansi yang bergerak di bidang jasa, seperti halnya pelayanan konsumen (Nurkholis et al., 2020).

Banyak pelatihan pelayanan prima yang sudah dilaksanakan pada sekolah-sekolah dalam rangka meningkatkan kemampuan pemberian pelayanan. Implementasi pelayanan prima yang berhasil membuat SDIT Taqiyya Rosyida mencapai penerimaan siswa sebanyak 112 yang terbagi dalam 4 rombongan belajar (Puspitasari, 2019). Pemberian pelatihan *soft skill* agar dosen dan karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, selalu siap dalam membantu mahasiswa, bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan akademik, serta mampu berkomunikasi baik dengan mahasiswa (Yuliani & Kristiawan, 2017). Pelatihan yang bertujuan untuk melaksanakan pedoman pelayanan prima, implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima, implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima, implementasi penanganan pengaduan pelayanan prima, dan implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima di SMK Negeri 4 Malang (Cahyawati, 2017). Pelatihan juga diberikan untuk siswa dengan tujuan pengembangan dan peningkatan kompetensi public speaking dalam kepemimpinan pengurus osis dan pramuka (Rusliyawati et al., 2022).

Kegiatan selanjutnya adalah pelatihan bagi guru melalui model supervisi akademik berbasis pelayanan prima ini efektif untuk memperbaiki kinerja guru SMA di Kabupaten Lombok Timur. Disarankan bagi pengawas atau kepala sekolah bahwa model ini dapat menjadi pedoman dalam melakukan supervisi akademik (Juaini et al., 2016). Hasil dari kegiatan focus group discussion berupa media pembelajaran buku saku dan video tentang pelayanan prima di era new normal. Sosialisasi program pengabdian dilakukan di SMKN 2 Pangandaran melalui simulasi sesuai jurusan yang ada yaitu perhotelan, tata boga, dan usaha perjalanan wisata (Rama et al., 2022). Setiap lembaga pendidikan terutama lembaga pendidikan Islam selayaknya memberikan layanan pembelajaran yang terbaik dalam upaya meningkatkan mutu siswanya. Layanan dalam pendidikan ini merupakan sesuatu yang mutlak diperlukan oleh siswa, terutama layanan dalam peningkatan mutu pembelajaran (Yaqien, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seorang tenaga tata usaha sekolah mempengaruhi pelayanan dan kinerjanya, seorang tenaga tata usaha di tuntun untuk memiliki pendidikan tinggi agar dapat meningkatkan pelayanannya (Hariani, 2019).

2. METODE PELAKSANAAN

Pada pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dibagi menjadi 5 tahapan. Tahap pertama adalah melakukan perencanaan dengan menentukan lokasi PKM lalu melakukan kunjungan ke SMKS BLK dengan tujuan untuk melihat kondisi di lapangan mengenai sarana dan prasarana. Berikut adalah gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Pelaksanaan PKM

Tahapan Pelaksanaan PKM

1. Perencanaan PKM
Membuat proposal PKM yang memuat konteks, tujuan, manfaat, metode pelatihan, jadwal pelaksanaan, dan anggaran yang diperlukan dalam pelaksanaan pelatihan pelayanan pelanggan.
2. Menyiapkan materi pelatihan
Merancang materi pelatihan yang mencakup topik seperti keterampilan komunikasi, manajemen konflik, kemahiran produk/layanan, dan aspek lain yang terkait dengan layanan pelanggan.
3. Melaksanakan pelatihan
Melaksanakan sesi pelatihan terencana dengan partisipasi pelatih atau instruktur yang berkualifikasi di bidang layanan pelanggan.
4. Evaluasi dan Peningkatan
Setelah pelatihan selesai, lakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas pelatihan. Dengan mengumpulkan masukan dari peserta, Anda dapat mengevaluasi apakah kemampuan layanan pelanggan meningkat.
5. Pengawasan dan pembinaan
Terus memantau dan membimbing peserta dalam menerapkan keterampilan yang telah diperolehnya. Dengan memberikan umpan balik dan dukungan rutin, Anda dapat memastikan bahwa kemampuan layanan pelanggan Anda terus meningkat.
6. Hasil Dokumen
Pada tahapan akhir adalah membuat Publikasi dan Laporan Akhir Sekolah Binaan, termasuk dokumentasi perubahan positif pelayanan pelanggan di SMKS Bina Latih Karya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tingkat pemahaman Pelatihan Customer Service

Kegiatan Pelatihan Customer Service dilakukan untuk melatih 20 guru dan staff sekolah SMKS Bina Latih Karya Bandarlampung (BLK). Untuk mengetahui peningkatan keterampilan peserta pelatihan di SMKS Bina Latih Karya Bandarlampung (BLK), dilakukan pemberian kuesioner pre-test dan post-test untuk pemahaman tentang customer service. Peserta yang mengikuti pelatihan sebanyak 20 peserta yang terbagi menjadi dua kelompok telah mengikuti kegiatan dan mengisi kuesioner yang disiapkan. Berikut hasil rekap kuesioner untuk pre-test

dan post-test. Terdapat 10 poin pertanyaan yang digunakan untuk mengukur pemahaman peserta terhadap materi pelatihan dengan hasil seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Survey Tingkat Pemahaman pelatihan Customer Service

No	Pertanyaan	Sebelum		Setelah	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah materi pelatihan customer service telah memberikan pemahaman yang jelas tentang prinsip-prinsip layanan pelanggan?	10	10	20	0
2	Apakah Anda merasa lebih siap untuk menangani situasi sulit dengan pelanggan setelah mengikuti pelatihan ini?	15	5	20	0
3	Apakah Anda merasa lebih percaya diri untuk mengatasi keluhan pelanggan setelah menyelesaikan pelatihan ini?	14	6	20	0
4	Apakah Anda merasa pelatihan ini telah memberikan wawasan yang lebih baik tentang beragam tipe pelanggan dan bagaimana menangani mereka?	18	2	20	0
5	Apakah Anda merasa pelatihan telah membantu Anda mengenali dan menerapkan praktik terbaik dalam pelayanan pelanggan?	15	5	20	0
6	Apakah anda memahami konsep customer service setelah mengikuti pelatihan ini ?	8	12	20	0
7	Apakah anda memahami contoh tindakan proaktif yang dapat diambil oleh seorang profesional customer service untuk meningkatkan loyalitas pelanggan?	17	3	18	2
8	Apakah anda memahami cara mersepon pelanggan yang sangat marah dan tidak puas?	15	5	20	0
9	Apakah anda memahami konsep "first call resolution" kepada seorang rekan kerja yang tidak akrab dengan istilah tersebut?	0	20	15	5
10	Apakah anda dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang Anda peroleh dari pelatihan ini dalam pekerjaan sehari-hari Anda?	13	7	20	0
Hasil Total		125	75	193	7
Presentase		2.5%	7.5%	5.5%	3.5%

Berdasarkan hasil pre test dan post test dari kuesioner yang diberikan dapat diambil kesimpulan bahwa terjadi peningkatan keterampilan mitra dalam pemahaman customer service sebanyak 34%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan mitra secara signifikan yaitu semakin memahami tentang pelatihan customer service dalam rangka meningkatkan kemampuan pelayanan pada SMKS Bina Latih Karya.

3.2 Dokumentasi Kegiatan

Pada pelaksanaan PKM dilakukan proses dokumentasi kegiatan mulai dari pembukaan, pemberian materi, penutup dan foto bersama. Berikut beberapa dokumentasi kegiatan PKM di SMKS Bina Latih Karya



Gambar 1. Pembukaan acara pelatihan customer service



Gambar 2. Penyampaian materi acara pelatihan customer service



Gambar 3. Foto bersama siswa dan guru

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada PKM yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa Pelatihan customer service dalam rangka meningkatkan kemampuan pelayanan pada SMKS Bina Latih Karya dapat mempermudah para guru dan staff dalam memahami konsep dan pelayanan. Hal ini dibuktikan dari hasil kuesioner yang dilakukan sebelum kegiatan dan setelah kegiatan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa terjadi peningkatan keterampilan mitra dalam pemahaman customer service sebanyak 34%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan mitra secara signifikan yaitu semakin memahami tentang customer service dalam rangka meningkatkan kemampuan pelayanan pada SMKS Bina Latih Karya.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Universitas Teknokrat Indonesia yang telah memberikan hibah Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) tahun pelaksanaan 2023. Kami ucapkan terima kasih juga kepada sekolah SMKS Bina Latih Karya Bandarlampung (BLK) yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melaksanakan PKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67–74. <https://doi.org/10.17977/um025v2i12017p067>
- Hariani, J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan Tata Usaha Terhadap Pelayanan Prima Di Sma Negeri 1 Malangke Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Kependidikan Media*, 5(3), 21–32. <https://doi.org/10.26618/jkm.v5i3.2639>
- Juaini, Rusdarti, & Made, S. (2016). Supervisi Akademik Berbasis Pelayanan Prima Pada Guru SMA Di Kabupaten Lombok Timur. *Educational Management*, 5(1), 55–63.
- Nurkholis, A., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T., & Meilisa, L. (2020). Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 2(2), 167–172. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknabdimas%0Ahttps://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2276458>
- Panggabean, S. (2020). PKM Pelatihan Massive Online Open Course (Mooc) Berbasis Quizizz Bagi Guru Smp Dan Sma Satu Nusa Yayasan Abdurrahman Ayun Binjai. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 238–247. <https://doi.org/10.30596/ihsan.v2i2.5338>
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1).
- Rama, S., Wulung, P., Fitriyani, E., Indriasri, I., Ridwanudin, O., & Suwandi, A. (2022). Program Pelatihan Pelayanan Prima Di Era New Normal Bagi. 3(4), 672–681. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i4.3399>
- Ratna Suminar, MM, M. A. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1–25.
- Rusliyawati, R., Wantoro, A., Susanto, E. R., Fitratullah, M., Yulianti, T., & Sulistyawati, A. (2022). Program Sekolah Binaan : Pelatihan, Pengembangan Dan Peningkatan Kompetensi Public Speaking Dalam Kepemimpinan Pengurus Osis Dan Pramuka. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(2), 280. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i2.2184>
- Wantoro, A., Rusliyawati, R., Fitratullah, M., & Fakhurozi, J. (2022). Pengabdian Kepada Masyarakat



- (Pkm) Peningkatan Profesional Bagi Pengurus Osis Pada Sma Negeri 1 Pagelaran. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(2), 242. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i2.2163>
- Yaqien, N. (2017). Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan Islam. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 2(1), 11–21. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v2i1.4355>
- Yuhertiana, I., Pranoto, S., & Priono, H. (2015). Perilaku disfungsional pada siklus penganggaran pemerintah: Tahap perencanaan anggaran. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 19(1), 25–38. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol19.iss1.art3>
- Yuliani, T., & Kristiawan, M. (2017). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 122–132. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v1i2.1013>