

Peningkatan Pemahaman Pelayanan Prima melalui Workshop bagi Siswa SMK Yaspi Jaya - Jakarta Utara

Yulianti Keke ^{a,1,*}, Yola Ayutia ^{a,2}, Devi Ratnasari ^{a,3}, Dian Artanti ^{a,4}, Siti Rouzah ^{a,5}

¹ Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jatinegara, Jakarta Timur 13410, Indonesia

¹ yuliankeke@gmail.com; ² yolla.ayutia@gmail.com; ³ devira492@gmail.com; ⁴ dianartanti0105@gmail.com;

⁵ sitirouzah1234@gmail.com

* corresponding author : Yulianti Keke

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 01-06-2024

Revised : 30-07-2024

Accepted : 19-08-2024

Keywords:

pelayanan prima;
kepuasan pelanggan ;
pelatihan;
logistik ;

ABSTRACT

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan penyuluhan kepada siswa SMK bagaimana memberikan pelayanan prima bagi konsumen, hal ini dilakukan untuk meminimalisir keluhan dari konsumen dan untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna jasa atau produk. Metode kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode ceramah secara offline, diskusi dan tanya jawab. Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan gambaran secara umum mengenai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan. Dalam pelatihan ini, peserta akan belajar mengenai prinsip-prinsip pelayanan prima, karakteristik pelayanan prima, serta bagaimana melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelayanan yang telah ditingkatkan. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan peserta mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperoleh keuntungan yang lebih baik dalam bisnis mereka. Hasil kegiatan ini diharapkan akan menambah wawasan bagi para siswa SMK Logistik dalam menangani pelanggan dan kegiatan ini dapat dinyatakan berhasil karena diikuti oleh seluruh siswa smk logistic sebanyak kurang lebih 100 siswa dan juga para sejumlah 10 orang. Hasil penyuluhan dinyatakan sangat baik sesuai dengan rencana, serta para siswa antusias mengikuti kegiatan sampai selesai.

A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan prima menjadi faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu institusi, baik itu perusahaan maupun lembaga pendidikan. Pelayanan prima tidak hanya diperlukan dalam dunia bisnis, tetapi juga dalam lingkungan pendidikan, terutama di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang mempersiapkan siswa untuk terjun langsung ke dunia kerja. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman mengenai pelayanan prima melalui pelatihan dan workshop menjadi sangat relevan dan penting.

SMK Yaspi Jaya adalah sekolah menengah kejuruan yang memiliki beberapa peminatan dan SK Operasional sekolah, SMK Yaspi Jaya didirikan sejak 23 January 2014, dengan pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan dan menghadapi beberapa tantangan yang berkaitan dengan perilaku dan kesiapan siswa dalam menghadapi dunia kerja serta interaksi sosial, oleh karena itu, perlu diberikan pemahaman tentang pelayanan prima kepada siswa. Dalam era globalisasi, dunia kerja menjadi semakin kompetitif, dan siswa SMK perlu dipersiapkan dengan keterampilan dan sikap yang relevan, dan salah satu aspek penting yang harus mereka kuasai adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan prima. Pentingnya soft skill pada industry menjadi salah satu hal yang penting dan didapatkan masaih menjadi kendala bagi siswa sma, dimana pemahaman mereka akan pelayan prima masih belum mencukupi (Berybe et al., 2024). Perusahaan saat ini menuntut pekerja yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal yang baik, termasuk dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan atau klien. Tatanan baru sesudah pandemi covid menjadi tantangan tersendiri khususnya dalam memberikan pelayanan prima bagi pelanggan (Rama et al., 2022). Observasi dalam lingkungan sekolah menunjukkan bahwa beberapa siswa SMK Yaspi Jaya masih menghadapi kesulitan dalam berinteraksi secara efektif dengan teman sebaya, guru, dan staf sekolah. Beberapa insiden yang terjadi terkait dengan kurangnya baik dalam berkomunikasi,

dan ketidakmampuan untuk menangani konflik dengan baik menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki keterampilan interpersonal mereka.

Memberikan pemahaman tentang pelayanan prima kepada siswa SMA Yapis akan mempersiapkan mereka lebih baik untuk menghadapi tuntutan dunia kerja yang nyata. Siswa akan belajar bagaimana bersikap profesional, menjaga etika kerja, dan berinteraksi dengan orang lain dengan cara yang positif dan produktif. SMAK Yaspi Jaya menekankan pada pembentukan karakter siswa sebagai bagian dari misi pendidikannya. Pelayanan prima, yang meliputi sikap tanggung jawab, kesopanan, dan kejujuran, adalah aspek penting dalam pengembangan karakter siswa, yaitu dengan menanamkan nilai-nilai ini melalui pemahaman tentang pelayanan prima, sekolah dapat membantu siswa mengembangkan kedisiplinan dan etika yang baik, yang akan berguna tidak hanya dalam karier mereka di masa depan tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan prima tidak hanya penting dalam konteks bisnis, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari di sekolah. Dengan memahami prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti komunikasi efektif, empati, dan sikap profesional, siswa diharapkan dapat meningkatkan kualitas interaksi mereka baik di dalam maupun di luar sekolah.

Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti di Jakarta Timur menyadari perlunya memberikan peningkatan pemahaman mengenai pelayanan prima kepada siswa SMK sebelum mereka memasuki dunia kerja di industri nyata dan program Pengabdian kepada Kelompok Masyarakat (PkM) ini bermaksud untuk meningkatkan pemahaman siswa tentang konsep dan pentingnya pelayanan prima, membekali siswa dengan keterampilan praktis yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan daya saing siswa SMK di dunia kerja dengan mengembangkan soft skills mereka serta membentuk sikap profesional dan etika kerja yang baik pada siswa.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Instruktur dan Fasilitator

Pelatihan ini dipandu oleh instruktur yang berpengalaman di bidang pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia, serta fasilitator yang ahli dalam komunikasi dan pengembangan keterampilan interpersonal.

Tahapan

Tahapan Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan pembuatan proposal kegiatan PkM, kemudian dilakukan observasi mengenai kebutuhan pelatihan di SMK selanjutnya melakukan diskusi tim PkM dengan Tim Guru di SMK Yaspi Jaya-Jakarta Utara dan melakukan identifikasi permasalahan dan identifikasi kebutuhan pelatihan serta melaksanakan kegiatan PkM yakni pelatihan secara langsung bagi siswa SMK Yaspi Jaya.

Waktu dan Lokasi Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada :

Hari : Kamis
Waktu : 12 Desember 2023
Jam : 08.00 – 12.00 WIB
Tempat : SMK Yaspi Jaya – Jakarta Utara

Peserta Kegiatan

Peserta pelatihan adalah siswa SMK Yaspi Jaya, yang dipilih berdasarkan minat dan kemampuan mereka dalam mengikuti program ini dengan total peserta berjumlah 120 siswa, yang ddikumpulkan dalam aula besar sehingga semua siswa mendapatkan pelatihan yang sama dan untuk memaksimalkan interaksi dan pembelajaran.

Tenaga Pengusul dan Pelaksana Program

Dosen pengusul dan sekaligus yang menjadi pelaksana kegiatan program PkM sebanyak 4 orang dosen (yang terdiri 1 orang ketua dan 3 orang anggota) dan melibatkan mahasiswa vokasi Manajemen Transportasi Udara yaitu Siti Rouzah (21A301001020).

Target Capaian

Target yang hendak dicapai adalah membekali siswa dengan keterampilan praktis yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan daya saing siswa SMK di dunia kerja dengan mengembangkan soft skills mereka serta membentuk sikap profesional dan etika kerja yang baik pada siswa.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan workshop pelayanan prima di SMK Yaspi Jaya dilakukan melalui beberapa tahapan yang dirancang secara sistematis untuk memastikan bahwa siswa mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pelayanan prima. Berikut tahapan-tahapan pelaksanaan workshop tersebut sesuai dengan metode yang telah ditetapkan:

1. Tahap Persiapan

Penentuan Tujuan dan Sasaran Workshop, yaitu pada tahap ini, pihak sekolah bersama dengan instruktur dan fasilitator menetapkan tujuan spesifik dari workshop, yaitu untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa dalam memberikan pelayanan prima. Sasaran utama adalah siswa kelas XI dan XII yang sedang mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja. Selanjutnya Penyusunan Materi dan Modul Pelatihan. Materi pelatihan disusun berdasarkan kebutuhan siswa dan dikaitkan dengan situasi di SMA Yapis serta tuntutan dunia kerja. Materi ini mencakup konsep dasar pelayanan prima, teknik komunikasi efektif, penampilan diri dan sikap profesional, serta simulasi dan studi kasus. Modul yang disusun mengacu pada literatur dan studi terdahulu tentang pelayanan prima. Pemilihan instruktur dan fasilitator yang berpengalaman dalam bidang komunikasi dan pelayanan prima dipilih untuk memimpin workshop.

2. Tahap Pelaksanaan

Pembukaan dan Orientasi, dimana pelatihan dimulai dengan sesi pembukaan yang memperkenalkan tujuan dan manfaat dari pelatihan ini kepada siswa. Workshop diawali dengan sesi pre-test di mana siswa diminta untuk mengisi g-form yang berisi pengetahuan awal mereka mengenai pelayanan prima. Instruktur memberikan gambaran umum tentang apa yang akan dipelajari dan bagaimana pelatihan ini akan membantu mereka di masa depan dan siswa diberi kesempatan untuk berinteraksi dan berdiskusi selama sesi sekaligus memberikan kesempatan bagi siswa untuk bertanya.

3. Penutupan dan Evaluasi

Workshop diakhiri dengan sesi evaluasi di mana siswa diminta untuk memberikan umpan balik mengenai pelatihan yang telah mereka ikuti. Instruktur juga memberikan evaluasi terhadap kinerja siswa selama pelatihan, termasuk keterlibatan mereka dalam diskusi dan aplikasi praktis. Sertifikat diberikan kepada siswa sebagai tanda partisipasi dan pencapaian mereka dalam workshop.

4. Penyusunan Laporan Pelaksanaan

Laporan pelaksanaan workshop disusun oleh tim pelaksana yang mencakup ringkasan kegiatan, evaluasi hasil, serta rekomendasi untuk pelatihan selanjutnya. Laporan ini digunakan sebagai acuan untuk perbaikan di masa mendatang dan untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan kegiatan kepada pihak sekolah dan sponsor. Dengan tahapan-tahapan yang telah dilaksanakan secara sistematis, workshop pelayanan prima di SMK Yaspi Jaya berhasil memberikan pemahaman mendalam kepada siswa mengenai pentingnya pelayanan prima, baik dalam konteks akademik maupun profesional. Program ini diharapkan dapat menjadi model pelatihan yang berkelanjutan di sekolah untuk meningkatkan kualitas lulusan yang siap kerja dan memiliki karakter yang unggul.

Pelatihan ini dilaksanakan dalam beberapa sesi, meliputi teori dan praktik, dengan materi pelatihan mencakup:

Konsep Dasar Pelayanan Prima

- a. Pengertian dan pentingnya pelayanan prima
- b. Elemen-elemen kunci pelayanan prima

c. Perbedaan pelayanan prima dan pelayanan biasa

1. Komunikasi Efektif

- a. Teknik komunikasi verbal dan non-verbal
- b. Mendengarkan aktif
- c. Mengatasi keluhan dan memberikan solusi

2. Penampilan Diri dan Sikap Profesional

- a. Grooming dan etika berpakaian
- b. Sikap dan etika kerja
- c. Manajemen stres dan emosi



Gambar 1. Siswa-siswi SMK Yaspi Jaya sedang mengisi Pre-Test



Gambar 2. Gambar 2. Siswa-siswi SMK Yaspi Jaya sedang mengisi Post-Test



Gambar 3. Instruktur sedang menjelaskan materi kepada siswa-siswi SMK Yaspi



Gambar 4. Instruktur dan Guru-Guru SMK Yaspi Jaya



Gambar 5. Guru, Siswa dan Instruktur di SMK Yaspi Jaya



Gambar 6. Materi Sesi Pertama: Konsep Dasar Pelayanan Prima

Konsep Dasar Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dengan terus mengupayakan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelanggan puas dan tetap setia kepada Perusahaan (Anaya & Sopian, 2023). Siswa mempelajari konsep dasar tentang pelayanan prima di sesi ini. Menurut (Fandy Tjiptono, 2014) pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, dan pentingnya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011). Empat elemen utama pelayanan prima adalah kualitas produk dan kualitas layanan, yang merupakan dasar dari pelayanan prima. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu sangat dihargai oleh pelanggan karena kecepatan dan ketepatan. Kemudahan Akses, yang memastikan bahwa pelanggan dapat dengan mudah mengakses barang atau jasa yang ditawarkan. Siswa juga belajar untuk memahami perbedaan antara pelayanan prima dan pelayanan biasa. Pelayanan prima berfokus pada melebihi harapan pelanggan, sedangkan pelayanan biasa hanya berusaha memenuhi harapan pelanggan.

Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif merupakan kunci dalam memberikan pelayanan prima (Keke, 2015). Siswa belajar tentang cara-cara komunikasi verbal yang efektif yang penting untuk memberikan pelayanan prima, termasuk menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami serta menyesuaikan gaya bicara dengan pelanggan. Mereka juga belajar tentang peran bahasa tubuh dalam komunikasi, seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan gerak tubuh, serta isyarat non-verbal untuk menunjukkan empati dan perhatian. Mendengarkan aktif melibatkan menerima, memahami, menginterpretasi, dan merespons. Menghindari gangguan dan fokus pada pembicara, serta cara menangani keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang memuaskan, yaitu pendekatan positif untuk menangani keluhan dan memberikan solusi yang memuaskan pelanggan. Siswa diharapkan dapat mempraktekkan komunikasi yang baik (Ruiz-Mafe et al., 2013). Siswa dapat menerapkan keterampilan yang telah mereka pelajari melalui role-play dan simulasi.

Penampilan Diri dan Sikap Profesional

Penampilan diri dan sikap profesional adalah aspek penting dalam pelayanan prima. Sesi ini mencakup grooming dan etika berpakaian yang sesuai dengan standar industri, sikap dan etika kerja yang baik, siswa diberikan panduan berpakaian yang sesuai dengan lingkungan kerja dan siswa diberikan tips grooming untuk menjaga penampilan diri. Siswa juga diberikan pembelajaran mengenai

bersikap profesional yaitu dengan menghargai waktu: datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai tenggat dan sopan santun yaitu menjaga tata krama dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Siswa juga diberikan pemahaman mengenai manajemen stres dan emosi untuk tetap profesional dalam segala situasi. Siswa diberikan tips dan trik untuk menjaga penampilan dan sikap yang profesional dan teknik-teknik untuk mengelola stres di tempat kerja serta mengembangkan kecerdasan emosional untuk menghadapi situasi sulit.

Hasil Pelatihan

Pelatihan ini berhasil meningkatkan pemahaman siswa tentang pelayanan prima dan dari evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa 90% siswa mampu memahami konsep dasar pelayanan prima dan pentingnya dalam dunia kerja, 85% siswa menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi efektif, terutama dalam mendengarkan aktif dan mengatasi keluhan, 80% siswa mampu menampilkan diri dengan sikap profesional sesuai dengan standar industri.

D. PENUTUP

Simpulan

Pelatihan ini memberikan dampak positif bagi siswa SMK Yaspi Jaya dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka mengenai pelayanan prima, dengan pemahaman yang lebih baik dan keterampilan yang terasah, siswa diharapkan dapat bersaing di dunia kerja dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam lingkungan kerja mereka nantinya.

Saran

Sebaiknya acara pelatihan ini dapat diperluas dengan menambahkan studi kasus dari berbagai industri untuk memberikan wawasan yang lebih luas, disarankan untuk melakukan follow-up pelatihan untuk mengevaluasi penerapan keterampilan yang telah dipelajari dan memberikan bimbingan lebih lanjut dan dapat melibatkan pihak industri dalam pelatihan dapat memberikan pengalaman yang lebih nyata bagi siswa dan membuka peluang magang atau kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler, R. B., Rodman, G., & Du Pré, A. (2016). "Understanding Human Communication." Oxford University Press.
- Alois R; Dari Etika Bisnis Ke Etika Ekobisnis; Jakarta: PT. Gramedia WI, 1999
- Anaya, T. M., & Sopian, A. A. (2023). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Prima di SMK Bina Kerja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah*, 3(2), 109–123.
- Berybe, G. A., Wellalangi, M. B. R., Hanggu, E. O., Masi, N., Tani, D., Umul, D. S., Lumenta, D. F., Nanung, F., Febrianti, M. L., Firman, I., Gantur, V. A., Studi, P., Terapan, S., Perhotelan, P., El, P., & Commodus, B. (2024). Peningkatan Soft Skill Siswa Smk Negeri 3 Komodo Sebagai Persiapan Magang Industri. *Communnity Development Journal*, 5(2), 3556–3563. <https://data.manggarairatkab.go.id/>.
- Bovee & Thill. 2003. Komunikasi Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Brosnahan, Leger., Japanese And English Gesture : Constrative NonVerbal Communication, Taishukan Publishing Co., Ltd, Tokyo, Japan, 1990, page 83 - 96.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2017). "Business Communication: Process and Product." Cengage Learning.
- Keke, Y. (2015). Komunikasi pemasaran terpadu terhadap brand awareness. *Jurnal Manajemen Bisnis*

Transportasi Dan Logistik, 172–186.

Marketing Management 14th Edition oleh Philip Kotler & Kevin Lane Keller

Marketing 3.0 oleh Philip Kotler, Hermawan Kartajaya & Iwan Setiawan

Mary E. Guffey dkk. 2006. Komunikasi Bisnis: Proses & Produk. Jakarta: Salemba Empat.

Rama, S., Wulung, P., Fitriyani, E., Indriasri, I., Ridwanudin, O., Arrasyid, R., & Suwandi, A. (2022). Program Pelatihan Pelayanan Prima Di Era New Normal Bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(4), 672–681. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i4.3399>

Ruiz-Mafe, C., Sanz-Blas, S., Hernandez-Ortega, B., & Brethouwer, M. (2013). Key drivers of consumer purchase of airline tickets: A cross-cultural analysis. *Journal of Air Transport Management*, 27, 11–14. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2012.10.010>

Sutrisna Dewi.2005.Komunikasi Bisnis.Denpasar:Fakultas Ekonomi UNUD

Tjiptono, F. (2016). "Service Management - Mewujudkan Layanan Prima." Yogyakarta: Andi Offset.