



MENUMBUHKAN *SERVICE AWARENESS* PADA KARYAWAN MENARA BOSOWA

Resekiani Mas Bakar^{1*)} | Muhrajan Piara²⁾ | Muhammad Rhesa³⁾ | Perdana Kusuma⁴⁾

¹²⁴⁾Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

³⁾Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar
resekiani_masbakar@unm.ac.id

Abstract : *The paradigm shift from product quality to service quality requires every company or organization to focus on providing the best service to consumers. Providing materials and service simulations to employees of Menara Bosowa aims to raise awareness in serving, and increase understanding regarding service providers, and skills in serving. Materials and simulations were given to around 40 employees of Menara Bosowa. The duration of the activity is around 8-9 hours with various methods in the form of lectures, discussion, sharing, simulations, and games. The training participants showed enthusiasm, activeness, and high involvement in following the whole process of the activity. The activity evaluation showed a very satisfactory assessment of the material and trainer aspects, compared to the facilities aspect. The implications of this activity are that employees are expected to have an awareness of serving consumers as an integral part of the business process, in order to satisfy consumers and increase company profits.*

Keywords : *Service Awareness, Employee, Menara Bosowa*

Abstrak: Pergeseran paradigma dari kualitas produk menjadi kualitas pelayanan menuntut setiap perusahaan atau organisasi untuk fokus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Pemberian materi pelayanan dan simulasi kepada karyawan Menara Bosowa bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dalam melayani, meningkatkan pemahaman terkait penyedia layanan, dan keterampilan dalam melayani. Pemberian materi dan simulasi diberikan kepada sekitar 40 orang karyawan Menara Bosowa. Durasi kegiatan sekitar 8-9 jam dengan metode yang bervariasi berupa: ceramah, diskusi-tanya jawab, *sharing*, simulasi, dan *games*. Peserta pelatihan menunjukkan antusiasme, keaktifan, dan keterlibatan yang tinggi dalam mengikuti seluruh rangkaian proses kegiatan. Evaluasi kegiatan menunjukkan penilaian yang sangat memuaskan pada aspek materi dan trainer, dibandingkan aspek fasilitas. Implikasi kegiatan ini diharapkan para karyawan memiliki kesadaran dalam melayani konsumen sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam proses bisnis, agar memuaskan konsumen dan profit perusahaan dapat meningkat.

Kata Kunci: Kesadaran Melayani, Karyawan, Menara Bosowa

A. PENDAHULUAN

Era disruptif mewarnai dinamika bisnis yang berdampak pada persaingan antar perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Saat ini konsumen diperhadapkan oleh berbagai pilihan produk yang bervariasi, sehingga perusahaan berupaya keras untuk memuaskan hati konsumen. Dengan hadirnya beragam pilihan produk, maka fokus bisnis saat ini mengalami pergeseran dari pemenuhan kualitas produk menjadi pemenuhan kualitas layanan kepada konsumen. Konsumen bisa saja memilih menggunakan produk A, karena

layanan produk A lebih unggul dibandingkan produk B yang sama dan sejenis dengan produk A. Fenomena ini juga dapat dianalogikan pada pemilihan konsumen untuk menggunakan perusahaan A atau perusahaan B karena memprioritaskan layanan unggulan apa yang diberikan.

Dalam memenangkan kompetisi bisnis saat ini, perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan yang lebih maksimal dibanding para kompetitornya. Perhimpunan Penghuni Rumah Susun Non Hunian Menara Bosowa menyadari pentingnya peningkatan kualitas layanan pada semua lini anggota organisasi, mulai dari *front office* hingga *back office*. Kualitas layanan bukan sekedar sebuah standar operasional prosedur yang secara kaku diimplementasikan pada proses bisnis, namun dibutuhkan kesadaran bahwa melayani dari hati diperlukan untuk keberlangsungan bisnis ini. Layanan yang berkualitas adalah sebuah upaya yang dimulai dari penanaman *mindset* dalam melayani konsumen, hingga keterampilan yang dibutuhkan ketika berinteraksi dengan pelanggan.

Perusahaan yang memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan lain menyadari bahwa pentingnya pelatihan disuatu perusahaan (Elnaga & Imran, 2013). Adanya pelatihan diharapkan karyawan dapat menghadapi perubahan yang terjadi seperti teknologi, sikap, perilaku dan pengetahuan (Notoatmodjo, 2003). Kurang dari 5% dari semua program pelatihan memiliki keuntungan secara finansial bagi perusahaan. Secara khusus, pelatihan dapat meningkatkan produktivitas, penjualan, pendapatan, dan profitabilitas secara keseluruhan (Aguinis & Kraiger, 2009). Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif terhadap pelatihan kinerja pada karyawan disuatu perusahaan, peneliti lain juga membuktikan bahwa peran pelatihan bersifat positif dalam mencapai tingkat retensi karyawan (Elnaga & Imran, 2013).

Notoatmodjo (2003) mengemukakan bahwa pentingnya pelatihan bagi perusahaan yaitu menempatkan individu sesuai dengan keahlian yang dimiliki, meningkatkan kemampuan sesuai dengan jabatan dan adanya pelatihan dapat membuat individu naik jabatan karena kemampuan tambahan yang telah ditingkatkan. Ashary (2019) mengemukakan bahwa pelatihan dalam mengembangkan suatu keterampilan sering dilakukan dalam perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang dianggap belum mampu mengimbangi tuntutan perusahaan dengan kemampuan yang dimiliki. Tufa (2018) juga mengemukakan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM bagi perusahaan menjadi suatu yang mustahil apabila penempatan karyawan dalam suatu pekerjaan tidak menjamin suatu keberhasilan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pentingnya pelatihan dan pengembangan bagi karyawan untuk lebih menguasai dan bekerja optimal terhadap pekerjaan dan atau yang akan dijabatnya.

Berdasar pada kebutuhan untuk memenangkan persaingan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam keterampilan melayani, maka Perhimpunan Penghuni Rumah Susun Non Hunian Menara Bosowa membutuhkan pelatihan *service awareness* yang bertujuan untuk membangun *mindset* dan menumbuhkan kesadaran untuk melayani. Kesadaran untuk melayani diharapkan tumbuh dan berkembang dalam kinerja masing-masing karyawan Menara Bosowa, sehingga pada akhirnya diharapkan mampu meningkatkan profit dan unggul dalam bisnis.

B. METODE YANG DIGUNAKAN

Pelatihan *service awareness* dilaksanakan berdasarkan kebutuhan dan tuntutan bagi perusahaan Menara Bosowa untuk terus menerus memberikan pelayanan terbaik dalam proses bisnis. Interaksi pelayanan merupakan hal yang dinamis dan unik, karena melibatkan proses emosi dan psikologis, sehingga membutuhkan strategi dan keterampilan melayani

kepada konsumen. Karyawan yang dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan konsumen dari *frontliner* hingga *back office*.

Pelatihan *service awareness* diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran dalam melayani, terampil dan fleksibel memenuhi kebutuhan konsumen, dan mengetahui teknik dalam menghadapi keluhan konsumen. Pelaksanaan kegiatan ini berlangsung dengan berbagai metode pelatihan yaitu penyampaian materi, diskusi-tanya jawab, *sharing*, *games* dan *role play*. Pelatihan dilaksanakan di gedung Menara Bosowa, Makassar. Peserta yang terlibat dalam pelatihan *service awareness* merupakan karyawan Menara Bosowa sebanyak 40 orang.



Gambar 1. Proses pemberian materi *Service Awareness*

Pada awal pemberian materi, peserta mendapatkan games pada sesi *ice breaking*, yang bertujuan untuk mendorong peserta mengikuti kegiatan dengan rileks dan menyenangkan. Pada sesi ini dimulai dengan gerakan senam bersama dan games yang menyenangkan. Setelah sesi *ice breaking*, peserta diminta untuk saling memperkenalkan diri untuk saling mengenal antara peserta dan tim fasilitator. Penyampaian materi pelatihan menggunakan beberapa metode. Metode ceramah disampaikan dalam media *microsoft power point*. Materi yang dipresentasikan oleh fasilitator yaitu 1) *service awarness*: penggambaran dunia bisnis dan tuntutan dalam pelayanan konsumen, 2) tipe *growth mindset* atau *fixed mindset* dalam melayani, 3) regulasi emosi dan ekspresi wajah dalam melayani, dan 4) beradaptasi dengan keluhan konsumen. Regulasi emosi dan ekspresi dalam melayani menjadi keterampilan utama yang perlu disampaikan karena penelitian telah membuktikan bahwa ekspresi menyenangkan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Bakar et al, 2023). Materi yang disampaikan diharapkan dapat menjadi bekal bagi peserta pelatihan dalam melayani konsumen.



Gambar 2. Proses Tanya Jawab Selama Pelatihan

Pelatihan *service awareness* dilakukan dalam bentuk ceramah, diskusi, *games* dan *role play*. Pelatihan dilakukan berdasarkan *learning games*. Teknik ini dilakukan agar meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses pembelajaran dengan konsep pelatihan. Adapun *games* yang dilakukan dalam pelatihan yaitu topi gelas, holahop, dan *competitive advantages*. Setelah rangkaian pemberian materi dan pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi link evaluasi dari kegiatan pelatihan melalui pengisian skala pada *google form*. Skala yang dipakai pada evaluasi mengukur materi pelatihan, trainer dan fasilitas. Respon jawaban untuk setiap aitem pada skala terdiri dari rentang satu sampai lima pilihan jawaban yaitu Sangat Tidak Sesuai (STS), Tidak Sesuai (TS), Cukup Sesuai (CS), Sesuai (S), dan Sangat Sesuai (SS). Evaluasi kegiatan diharapkan dapat memberikan pemahaman pelatihan bagi peserta mengenai kesadaran karyawan mengenai pelayanan terhadap konsumen. Evaluasi kegiatan juga dapat menjadi masukan bagi fasilitator mengenai kelebihan dan kekurangan yang dihadapi selama pelatihan agar menjadi bahan evaluasi untuk menilai efektivitas kegiatan pelatihan selanjutnya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara garis besar, kegiatan pelatihan telah terlaksana sesuai dengan perencanaan, meskipun terdapat beberapa hambatan yang menjadi pertimbangan untuk kegiatan selanjutnya. Di awal kegiatan peserta pelatihan menunjukkan komitmen dan antusiasme terhadap pelatihan dengan memberikan pertanyaan pada awal materi. Kegiatan pelatihan menyajikan dalam bentuk *learning games* yang menarik sehingga pelatihan bersifat menyenangkan, menghibur dan tetap sesuai dengan tujuan dari materi yang disampaikan. Hal ini menjadi motivasi bagi karyawan dalam mendapatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan emosi dalam menghadapi konsumen.

A. Evaluasi terhadap Materi

Evaluasi pelatihan dilakukan dalam berbagai level, salah satunya pada level evaluasi reaktif. Pada tabel 1 di bawah ini menunjukkan bahwa dari aspek penyampaian materi, sebagian besar menilai bahwa materi pelatihan relevan dengan bidang pekerjaan para karyawan di Menara Bosowa. Sekitar 80% peserta menilai bahwa materi pelatihan meningkatkan keterampilan dalam melayani. Penilaian terhadap materi pelatihan mudah dipahami dan diterapkan sekitar 80% peserta setuju. Secara umum, evaluasi terhadap penyampaian materi dinilai puas oleh peserta pelatihan.

Tabel 1. Respon peserta terhadap penyampaian materi

Indikator	Respon (%)				
	STS	TS	CS	S	SS
Materi yang diberikan relevan dengan pekerjaan saya				60	40
Materi pelatihan membantu peningkatan keterampilan				20	80
Isi pelatihan sesuai dengan kebutuhan				60	40
Materi yang disampaikan sudah teratur dan runtut			20	40	40
Tulisan dalam materi pelatihan jelas dan mudah dibaca			40	40	20
Materi pelatihan mudah dipahami dan diterapkan				80	20
Saya memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru				40	60

B. Evaluasi terhadap Trainer

Pada aspek penilaian terhadap trainer, ketepatan waktu dinilai 100% memuaskan oleh para peserta. Trainer dinilai memahami isi pelatihan dan metode yang digunakan mampu memudahkan proses belajar bagi peserta sebanyak 80%. Dari tabel 2 di bawah dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan menilai performansi trainer memuaskan.

Tabel 2. Respon peserta terhadap trainer

Indikator	Respon (%)				
	STS	TS	CS	S	SS
Trainer hadir tepat waktu					100
Trainer memahami isi pelatihan				20	80
Metode yang digunakan oleh trainer memudahkan proses belajar bagi peserta				20	80
Trainer mampu menciptakan suasana komunikatif			20	20	60
Trainer siap dalam memberikan pelatihan				40	60

C. Evaluasi terhadap Fasilitas

Pada aspek penunjang pelatihan yang ditampilkan pada tabel 3 menunjukkan bahwa ruang pelatihan (60%) dan fasilitas pendukung (80%) dinilai memuaskan oleh peserta. Namun demikian, masih perlu mendapatkan perhatian pada aspek konsumsi dan sound system untuk menunjang kelancaran pelatihan.

Tabel 3. Respon peserta terhadap fasilitas pelatihan

Indikator	Respon (%)				
	STS	TS	CS	S	SS
Ruang pelatihan nyaman				60	40
Fasilitas pendukung yang efektif				80	20
Konsumsi		20	20	40	20
Sound system berfungsi dengan baik		20	20	60	

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dalam menilai efektivitas pemberian pelatihan kepada Karyawan di perusahaan Menara Bosowa, maka hasil yang diperoleh adalah sebagian besar peserta pelatihan memberikan respon positif yaitu sesuai dan sangat sesuai. Hasil ini berlaku terhadap tiga evaluasi yang diberikan yaitu pemberian materi, penilaian *trainer* dan fasilitas.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui evaluasi pelatihan ini, kesimpulan yang didapatkan adalah:

1. Secara umum penerapan pelatihan berjalan sesuai rencana, meskipun terdapat hambatan. Semua materi yang disiapkan dapat ditransfer sesuai jadwal yang telah ditentukan.
2. Respon positif dari peserta terhadap materi yang disajikan terlihat antusias dan bersemangat dalam menyimak materi dan pemberian *learning games*.
3. Keterlibatan peserta pelatihan menunjukkan kesipaan dan ketertarikan dalam memberi jawaban dan pertanyaan.
4. Secara umum peserta pelatihan dapat memahami materi yang diberikan dan dapat diaplikasikan dalam menghadapi masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ashary, L. (2019). Pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan kinerja karyawan pada KFC Jember. *Jurnal Penelitian*, 3(2). 1-22.

- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 451–474. doi: 10.1146/annurev.psych.60.1107
- Bakar, R.M., Ayu, F., & Lukman. (2023). Is service with a smile enough to satisfy customers? Sincere and insincere smile via video and vignette. *Gajah Mada International Journal of Business*, 25 (2), 121-142.
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137-147.
- Notoatmodjo, S. (2003). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Penerbit. Rineka Cipta. Bandung.
- Tufa, N. (2018). Pentingnya pengembangan SDM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2).