

Pelatihan Service Excellence Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Usaha Griya Lentik Denpasar

Riza Wulandari^{1*}, Ni Nyoman Wulan Antari², I Wayan Gede Lamopia³

^{1,2,3} Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

¹rizawulandari@stikom-bali.ac.id, ²wulan_antari@stikom-bali.ac.id, ³wayanlamo@gmail.com

Abstrak

Keberhasilan menjalankan usaha pada sebuah perusahaan memerlukan pilar pendukung, pilar terpentingnya adalah sumber daya manusia. Kenyataan terburuk yang dihadapi sebuah perusahaan adalah mempunyai karyawan yang apatis dan memberikan kontribusi minimum kepada perusahaan, hanya untuk memenuhi persyaratan supaya karyawan tersebut tidak dipecat. Hal ini lebih menyedihkan daripada perusahaan yang kehilangan pangsa pasar atau menghadapi kendala modal. Mitra pada kegiatan pengabdian ini adalah Usaha Nail art dan Eyelash Extension yang diberi nama Griya Lentik. Salah satu kendala yang dihadapi pemilik usaha ini yaitu Ibu Jane Sally adalah kurangnya pelayanan prima para stylist dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Sehingga menyebabkan pendapatan yang fluktuatif. Dari kendala yang dialami oleh pemilik usaha tersebut, maka dilakukan kegiatan pengabdian yaitu pelatihan tentang service excellence dengan tujuan adanya peningkatan kualitas untuk stylist dan kuantitas dari sisi pelanggan maupun pendapatan di Griya Lentik.

Kata Kunci: *service excellence, kualitas pelayanan usaha, Griya Lentik Denpasar*

Pendahuluan

Dewasa ini perusahaan-perusahaan menghadapi persaingan bisnis khususnya di bidang jasa sangatlah ketat. Dengan berhasil atau sekedar bertahan, perusahaan memerlukan sebuah falsafah baru agar berhasil dalam memenangkan persaingan di industri pasar (yang dalam hal ini adalah penyedia jasa kecantikan), perhatian perusahaan harus terpusat pada customer. Berbagai macam cara dilakukan oleh para pemilik usaha untuk mempertahankan eksistensinya di dunia pelayanan jasa, salah satunya adalah Service Excellence bagi para karyawannya. Servis yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya mempunyai peran dan dampak yang sangat penting. Menurut Hermawan Kartajaya (2007:18) servis merupakan jiwa dari suatu perusahaan. Servis adalah sikap untuk bertahan dan memenangkan persaingan di masa depan oleh karena itu servis yang diberikan secara tepat kepada konsumen akan membuat konsumen tersebut menjadi pelanggan yang loyal dan akan merekomendasikan bahkan menjadi pembela produk yang dihasilkan perusahaan. Service excellence merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industry jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen. Di Dunia bisnis, persaingan antara penjual sangat ketat. Hal ini menyebabkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, hal itu dikarenakan jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para

pelanggan akan beralih ke yang lain. Service excellence merupakan pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan akan kebutuhan pelanggan. Pelayanan tersebut dirasa memenuhi standar kualitas atas kepuasan pelanggan (Barata, 2003: 30).

Mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah Usaha Griya Lentik Denpasar. Usaha ini bermula pada tahun 2012 yang didirikan oleh Ibu Jane Sally sebagai satu-satunya pemilik usaha. Menggeluti bidang nail art dan eyelash extension, usaha griya lentik ini banyak dilirik oleh kalangan wisatawan domestik maupun mancanegara. Dalam hal ini dapat dilihat pada gambar



Gambar. 1 Griya Lentik Denpasar

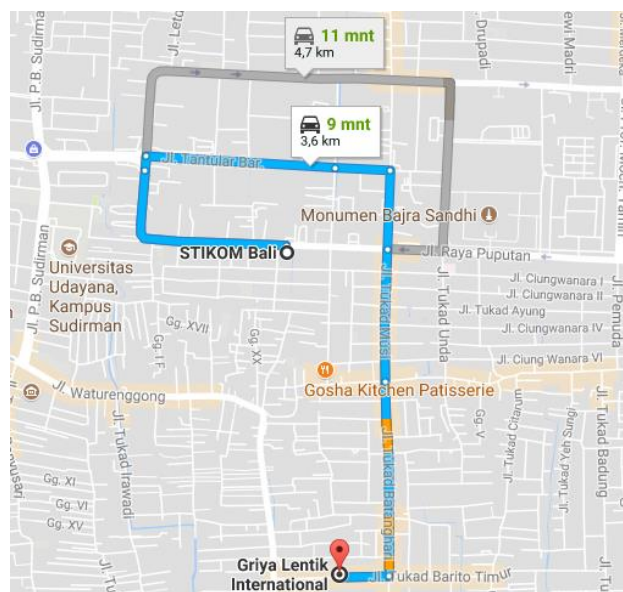
Semakin tahun usaha ini mengalami peningkatan dari segi karyawan, namun peningkatan pendapatan masih bersifat fluktuatif hingga sampai saat ini. Tempat pelayanan jasa tersebut bermula berada di wilayah Kerobokan akhirnya berpindah di pusat kota Jalan Tukad Barito No. 21 C Denpasar. Namun terdapat kendala yang dihadapi oleh pemilik usaha adalah sikap *stylist* yang masih belum meningkatkan kredibilitas dan kualitasnya dalam pelayanan, sehingga dirasa dibutuhkan suatu pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan berdampak pada peningkatan kuantitas pelanggan dikarenakan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Pada bagian Resepsionis juga beberapa kali mendapatkan complain terkait pelayanan yang diberikan oleh para *stylist* kurang prima. Padahal para *stylist* merupakan ujung tombak dari perputaran roda ekonomi di Griya Lentik. Maka dari itu, diperlukan sebuah pelatihan tentang *service excellence* agar para *stylist* mampu memahami dan mengaplikasikan pengetahuan yang diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. *Service Excellence* dalam hal ini diharapkan dapat memberikan perhatian kepada waktu,

ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, kuantitas, biaya, proses dan kepuasan. (Anoraga, 1993 : 107).

Dari wawancara yang dilakukan dengan Ibu Jane Sally Pemilik Usaha Griya Cantik, didapatkan permasalahan yaitu kurangnya pelatihan dan pemahaman terkait service excellence dalam menghadapi para pelanggan Griya Lentik di Denpasar. Hal ini diberikan agar para pelanggan atau customer merasa pelayanan sesuai dengan harapan dan mampu meningkatkan pendapatan usaha Griya Lentik Denpasar.

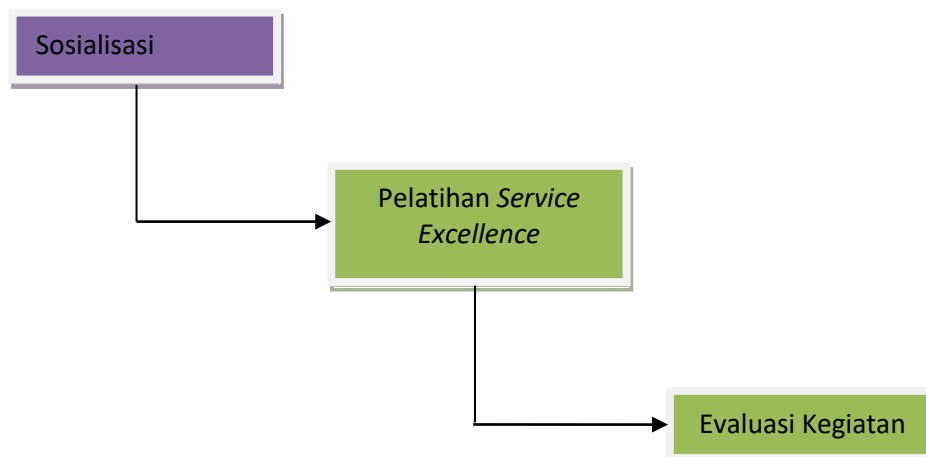
Metode Pelaksanaan

Lokasi dari pengabdian ini adalah di Jalan Tukad Barito No 21 C, Denpasar yang dapat ditempuh dengan jarak 3,6 KM selama 9 Menit. Lokasi pengabdian dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar. 2 Peta Lokasi Pengabdian Masyarakat

Prosedur kerja dari kegiatan ini terdapat beberapa tahap yakni kegiatan ini dimulai dari sosialisasi kegiatan, penyuluhan empat pilar kebangsaan, dan evaluasi kegiatan.



Gambar. 3 Prosedur Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Berdasarkan permasalahan yang menjadi prioritas maka terdapat beberapa Evaluasi Kegiatan untuk menangani permasalahan tersebut:

1. Sosialisasi dilaksanakan dengan menghadirkan mitra dalam pertemuan. Pada pertemuan tersebut akan disampaikan informasi-informasi mengenai latar belakang, target, sasaran dan tujuan kegiatan. Disamping menyampaikan maksud dan tujuan, juga dilakukan pencatatan data teknis lebih lanjut serta pencatatan visualisasi dalam bentuk video dan foto. Dokumentasi ini digunakan dalam desiminasi atau pemyarakatan hasil pelaksanaan program.
2. Pelatihan Service Excellence yang diawali dengan penyampaian materi pentingnya kegiatan tersebut. Setelah itu para *stylist* mempraktekkan bagaimana *service excellence* untuk pelanggan.
3. Evaluasi kegiatan dilakukan setelah pelatihan tersebut berakhir. Pada evaluasi juga ditinjau dari kuisisioner yang akan diberikan kepada peserta serta pemantauan secara fluktuatif terhadap sikap mereka dalam mengaplikasikan pelatihan yang telah diberikan apakah ada keberlanjutan atau tidak

Hasil dan Pembahasan

Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yakni pelatihan *service excellence* untuk *stylist* di Griya Lentik akan dilakukan beberapa tahap kegiatan diantaranya sebagai berikut :

Sosialisasi

Pada tahap sosialisasi, pemateri atau instruktur akan mensosialisasikan kegiatan apa yang akan dilaksanakan di Griya Lentik. Sosialisasi ini diikuti oleh para *stylist*, Human Resource Development Griya Lentik dimana jobdesk dari HRD di Griya Lentik bertugas melakukan peningkatan kapasitas kualitas dan kuantitas karyawan. Sosialisasi dilakukan pada tanggal 7 Januari 2018 pukul 14.30-17.00 WITA. Pada pertemuan tersebut akan disampaikan informasi-informasi mengenai latar belakang, target, sasaran dan tujuan kegiatan. Disamping menyampaikan maksud dan tujuan, juga dilakukan pencatatan data teknis lebih lanjut serta pencatatan visualisasi dalam bentuk video dan foto. Dokumentasi ini digunakan dalam desiminasi atau pemyarakatan hasil pelaksanaan kegiatan.

Pelatihan Service Excellence untuk Stylist

Tahap pada kegiatan pelatihan ini merupakan hal yang sangat penting bagi para *stylist*. Proses pelaksanaan kegiatan pelatihan *service excellence* ini nantinya akan menjadi tolak ukur kinerja karyawan Griya Lentik dalam memberikan pelayanan yang prima. Kegiatan ini diawali dengan menjelaskan materi yang akan disampaikan oleh instruktur atau pemateri pelatihan.

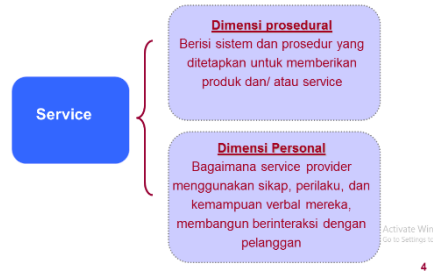
Pada Pengantar Definisi Service (1) Pengantar Definisi Service (2) Dua Dimensi Service Lima Elemen Quality Service slide presentasi diatas, pertama-tama dijelaskan tentang Pengantar dari Service. Hal tersebut penting untuk diberikan kepada karyawan agar dapat menambah pengantar pengetahuan tentang pelayanan. Adapun elemen dari pelayanan (*service*) juga diberikan pada Elemen Quality Service (1) Element Quality Service (2).

Service adalah Intangible



Gambar. 4 Pengantar Definisi Service (1)

Dua Dimensi dari Service



Gambar. 5 Pengantar Definisi Service (2)

Dua Dimensi dari Service



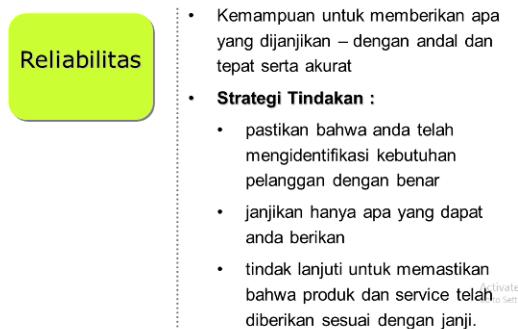
Gambar. 6 Dua Dimensi Service

Lima Elemen Quality Service



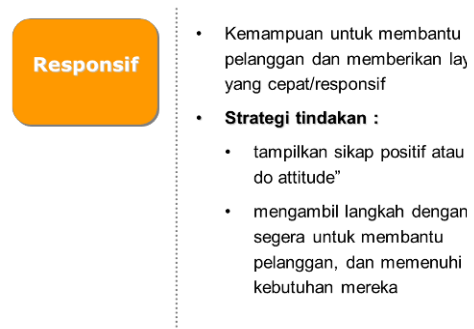
Gambar. 7 Lima Elemen Quality Service

Lima Elemen Quality Service



Gambar. 8 Elemen Quality Service (1)

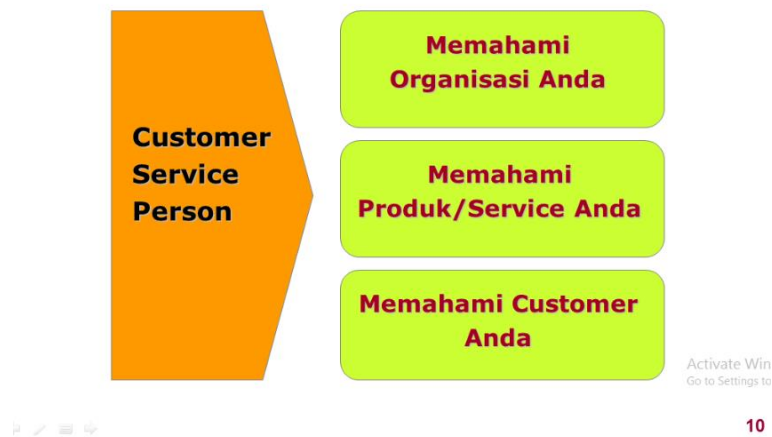
Lima Elemen Quality Service



Gambar. 9 Element Quality Service (2)

Setelah penjelasan tentang pengantar definisi service, instruktur atau pemateri berlanjut pada pemaparan materi tentang pemahaman customer service dn stylist dan apa yang harus dilakukan dalam melakukan pelayanan. Materi kegiatan tersebut dapat dilihat pada Customer Service dan Stylist

Apa yang harus anda pahami?



Gambar. 10 Costumer Service dan Stylist

Materi diatas menjelaskan tentang membuat sebuah cluster tentang pemahaman Customer Service ataupun Stylist. Hal-hal yang perlu dilakukan seorang stylist adalah dengan memahami organisasi dimana dia bekerja, memahami produk atau pelayanan dan memahami bagaimana karakteristik dari pelanggan. Tiga hal tersebut merupakan tonggak karyawan pada aspek peningkatan kualitas dan kuantitas. Penjelasan lebih lanjut terdapat pada materi

Memahami Organisasi Anda



Gambar. 11 Memahami Organisasi

Pemahaman tentang organisasi wajib diberikan kepada para karyawan dalam sebuah perusahaan. Hal ini bertujuan agar mereka mampu melaksanakan standar operasional perusahaan serta hubungan interaksi yang ada dalam organisasi tersebut bisa berjalan dengan baik. Dalam melakukan sebuah pelayanan, karyawan tidak hanya harus memahami organisasi namun juga memahami produk yang dijual sebagai jasa perusahaan tersebut serta memahami kriteria masing-masing customer.

Pemahaman customer harus diperhatikan tentang kebutuhan, perhatian dan kepribadian customer. Pada kegiatan pelatihan tersebut, pemateri juga memberikan pemahaman tentang bagaimana karakteristik pelanggan. Materi yang diberikan dapat dilihat pada gambar

Memahami Produk/Service Anda



Gambar. 12 Pemahaman Produk/Service

Memahami Customer Anda



Gambar. 13 Pemahaman Customer

Empat Tipe Perilaku Customers



Gambar. 14 Tipe Perilaku Customer / Pelanggan

Ciri-ciri Empat Tipe Behavior

The infographic consists of two main sections. The first section, titled 'Dominance', features a blue rounded square on the left containing the word 'Dominance' in white. To its right is a bulleted list: '• Kelihatan sangat sibuk', '• Memberikan kesan tidak mau mendengarkan', '• Menampilkan sikap serius', and '• Berpendapat dengan tegas'. The second section, titled 'Influencing', features a green rounded square on the left containing the word 'Influencing' in white. To its right is a bulleted list: '• Kelihatan sangat aktif', '• Senang berbicara/ngobrol', '• Senang membangun relasi secara informal', and '• Mengekspresikan pendapat emosional (perasaan)'. At the bottom right of the infographic, there is a small red number '15' and a faint watermark that reads 'Activate Wi Go to Settings'.

Gambar. 15 Ciri-Ciri Perilaku

Strategi untuk Menghadapi Dominance Person

The infographic features a blue rounded square on the left containing the word 'Dominance' in white. To its right is a bulleted list of strategies: '• Hindari basa-basi yang berlebihan', '• Mengembangkan hubungan personal yang kuat bukan merupakan prioritas utama untuk dominance person', '• Bertindaklah dengan efisien, disiplin waktu, dan terorganisasi dengan baik', and '• Berbicaralah secara tegas dan to the point'. At the bottom right of the infographic, there is a small red number '16' and a faint watermark that reads 'Activate Wi Go to Settings'.

Gambar. 16 Strategi Menghadapi Dominance Person

Kegiatan pengabdian masyarakat yang diberikan untuk stylist tidak hanya sekedar memberikan materi, namun instruktur atau pemateri juga memberikan pengarahan *service excellence* seperti apa yang harus dilakukan pada saat bertemu dengan pasien.

Pada kegiatan monitoring dan Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil kemampuan setelah diberikan pelatihan pemahaman tentang *service excellence*. Dari kegiatan pelaksanaan pengabdian masyarakat terlihat para stylist mengaplikasikan ilmu yang diberikan kepada antar karyawan, manajemen (organisasi) dan juga kepada pelanggan. Peningkatan pelayanan yang telah diberikan berdampak positif bagi kinerja yang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas. Monitoring dan evaluasi dilakukan pada tanggal 10 Januari 2018. Monitoring Dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para karyawan dan juga memantau secara langsung pada saat mereka bekerja.

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, maka dari itu diperoleh hasil kegiatan pengabdian masyarakat tentang pelatihan *service excellence* di Griya Lentik yakni yang pertama kegiatan berjalan dengan lancar sesuai dengan tim schedule yang telah diatur. Kedua, para karyawan Griya Lentik yang telah mengikuti pelatihan dan diberikan materi merasakan dampak positif dari pelatihan tersebut. Ketiga, Para stylist memahami apa yang telah diberikan oleh pemateri atau instruktur dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini.



Gambar. 17 Pemaparan Materi Service Excellence



Gambar. 18 Proses Pelayanan Customer Griya Lentik

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, maka dari itu dapat diambil kesimpulan mengenai pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan diantaranya (1) Pemahaman stylist mengenai materi service excellence meningkat (2) Terciptanya kondisi baru yang mengharuskan para stylist melakukan grooming ketika bertemu dengan pelanggan. (3) Terciptanya budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Ucapan Terimakasih

N/A

Referensi

Anoraga & Widiyanti. (1993). *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta
Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
Kartajaya, H. (2007). *Seri 9 Elemen Marketing on Service*. Bandung : PT Mizan Pustaka
dan MarkPlus & Co.