

**Peningkatan Pelayanan dengan *Total Quality Service* (TQS)  
Dalam Meningkatkan Citra PT. Arina Multikarya Banjarmasin**

Anisa Sholatieh<sup>1</sup>, Rahmanisa Juliana<sup>2</sup>, Retno Puji Lestari<sup>3</sup>,  
Shanty Komalasari<sup>4</sup>, Musfichin<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Islam Negeri Banjarmasin

<sup>1</sup>sholatieha@gmail.com, <sup>2</sup>rahmanisajuliana@gmail.com, <sup>3</sup>pjlstrretno@gmail.com,

<sup>4</sup>shantykomalasari@uin-antasari.ac.id, <sup>5</sup>musfichin@uin-antasari.ac.id

**ABSTRACT**

*The community service activities carried out aim to make it easier for guests or prospective applicants to get information by improving company services using the Total Quality system (TQS). This activity was carried out at PT. Arina Multikarya Banjarmasin Branch, which is one of the companies engaged in outsourcing and also marketing that promotes consumer goods, also acts as an agency that houses many employees such as BA (Beauty Advisor), BC (Beauty Consultant), SPG (Sales Promotion Girls), as well as TL (team leader) from certain companies that have worked together or become company partners. In this community service, the methods used are observation methods, sociological empirical approaches, coordinating and arranging what to do, carrying out activities, and evaluating. From the results of the activity, it shows that the guests who come are greatly helped by the layout of the room and the structure of the employees because the guests who come will find a room for employees. And with posters containing instructions posted in certain places that make guests or prospective employees more orderly.*

**Keywords:** *Company Image, Quality, Service.*

**ABSTRAK**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan bertujuan mempermudah para tamu atau para calon pelamar dalam mendapatkan informasi dengan meningkatkan pelayanan perusahaan menggunakan *Total Quality system* (TQS). Kegiatan ini dilaksanakan di PT. Arina Multikarya Cabang Banjarmasin, yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *outsourcing* dan juga *marketing* yang mempromosikan *consumer goods*, juga berperan sebagai agensi yang menaungi banyak karyawan seperti BA (*Beauty Advisor*), BC (*Beauty Consultant*), SPG (*Sales Promotion Girls*), maupun TL (*team leader*) dari perusahaan-perusahaan tertentu yang sudah bekerja sama atau menjadi mitra perusahaan. Pada pengabdian masyarakat ini, metode yang digunakan berupa metode observasi, pendekatan empiris sosiologis, koordinasi serta menyusun kegiatan yang ingin dilakukan, melaksanakan kegiatan, dan evaluasi. Dari hasil kegiatan menunjukkan para pelamar dan tamu yang datang sangat terbantu dengan adanya denah ruangan dan struktur para karyawan karena para tamu yang datang akan mudah menemukan ruangan para karyawan. Dan dengan adanya poster-poster berisikan instruksi yang dipasang pada tempat-tempat tertentu membuat para tamu atau calon karyawan menjadi lebih tertib.

**Kata kunci:** *Citra Perusahaan, kualitas, Pelayanan.*

## **PENDAHULUAN**

Berkembangnya zaman yang membuat peradaban menjadi semakin maju tentunya juga bisa mengubah perilaku yang ada pada tiap individu. Adanya perubahan tersebut mampu membuat para individu bisa memenuhi kebutuhannya serta mempunyai kompetensi yang bagus untuk bisa menyenangkan orang yang ditargetkan. Sikap menyenangkan orang lain merupakan salah satu perbuatan sikap yang mulia. Jika ingin dihormati, maka harus menghormati orang lain. Menyenangkan orang lain berarti membuat orang menjadi suka dan puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Ananda & Rafida, 2016).

Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya berdasarkan informasi yang diperoleh dari pelanggannya, termasuk untuk menghindari kekecewaan yang akan dirasakan oleh pelanggannya. Sebagai contoh, pelanggan tidak harus menyampaikan informasi yang berulang terhadap permasalahan yang dialaminya kepada perusahaan ketika mendapatkan masalah. Pelanggan akan senang jika pihak perusahaan dapat menyelesaikan permasalahan mereka dengan informasi yang sudah diberikan sebelumnya (Ritonga et al., 2018). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Dalam pemberian pelayanan organisasi perlu memberikan yang terbaik dan harus disesuaikan dengan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sedang berkembang, maka organisasi perlu meningkatkan dan memperhatikan pelayanannya, yang diberikan kepada penggunanya (Djadjuli, 2019).

Pelayanan sendiri merupakan kegiatan yang muncul, dari interaksi antara konsumen dengan karyawan. Pemberian layanan ini memiliki tujuan untuk memberikan solusi kepada pelanggan. Pemberi layanan sendiri harus dapat memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas tinggi kepada para pelanggannya (Putra et al., 2022). Mengutip dari A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, yang disebutkan oleh Putra, dkk. (2022) menyebutkan bahwa kualitas dalam pelayanan merupakan harapan dengan kinerja. Kualitas layanan sendiri merupakan tingkatan pelayanan yang diberikan sesuai apa yang diharapkan oleh pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan harus diberikan dengan melakukan kompromi secara konsisten dengan harapan pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan tinggi, maka kepuasan pelanggan atas pemberian layanan akan meningkat pula.

*Total Quality Service* (TQS) yang disebut juga dengan layanan mutu terpadu merupakan sebuah kondisi pada suatu lembaga atau organisasi yang mempunyai keahlian untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagus kepada pelanggan ataupun targetnya (Pebrianti et al., 2022). Terkait dengan pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila SDM (Sumber Daya Manusia) yang terlibat langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Agar SDM pelayanan benar-benar dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan pengelolaan SDM pelayanan secara baik termasuk dalam hal identifikasi kebutuhan SDM yang diperlukan dalam rangka pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, terutama berkaitan dengan

kompetensi dan kualifikasi untuk setiap peran yang akan dimainkan dalam setiap proses pelayanan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Menurut Dakael & Ralahallo (2017), TQS mampu memberikan peralatan ataupun kebutuhan untuk menjawab tantangan-tantangan baik itu yang umum ataupun secara global, juga memberikan arahan kepada perusahaan untuk melakukan perbaikan kualitas yang bermanfaat untuk jangka waktu yang lama sehingga tercapainya kepuasan konsumen secara maksimal. Sari dalam Nursetiawan (2018) menyebutkan bahwa dalam mengimplementasikan *Total Quality System* (TQS) terdapat lima unsur yang harus diterapkan. Diantaranya adalah: 1) berfokus pada pelanggan, 2) terlibat secara keseluruhan, 3) pengukuran 4) dukungan yang bersifat sistematis, 5) perbaikan yang dilakukan berkesinambungan.

Iqbal Kurniyanto Nugroho, dkk. (2022) Citra perusahaan merupakan tujuan utama bagi setiap perusahaan agar dapat menjaga, mengembangkan, serta dapat terus mempertahankan reputasi dan prestasi-prestasi yang sudah tercapai ataupun prestasi yang ingin dicapai. Citra perusahaan sendiri tidak bisa diukur namun dapat dirasakan, ini dapat dilihat dari penilaian public pada perusahaan berupa tanggapan dan penerimaan. Tri Wijayanti Sekar Pambudi & Euis Soliha, (2022) mengutip dari Kennedy menyatakan bahwa citra dalam perusahaan memiliki dua elemen yang penting yaitu berupa fungsional dan emosional. Fungsional sendiri merupakan suatu yang dapat diukur dan diidentifikasi. Sedangkan emosional berupa pengalaman individu dan sikap individu pada perusahaan.

Maulyan, dkk. (2022) menyebutkan bahwa semua perusahaan menginginkan citra yang baik untuk perusahaannya. Dengan citra yang baik dapat berdampak pada penjualan produk yang dikeluarkan oleh perusahaan. Citra merupakan persepsi dari publik mengenai suatu perusahaan. Citra dapat terbentuk jika perusahaan memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada para pelanggannya. Jika perusahaan memiliki citra yang positif ini dapat berfungsi sebagai strategi dalam memenangkan persaingan antar bisnis. Perusahaan yang ingin mempertahankan citra baiknya harus konsisten dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Konsistensi akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah suatu hal yang sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan karena merupakan salah satu strategi untuk menghadapi para pesaing perusahaan, dan juga untuk mengetahui kebutuhan para pelanggan yang terus berubah seiring dengan bertambah kompleksnya kebutuhan yang diperlukan.

Pengabdian masyarakat yang direncanakan untuk perusahaan mitra yaitu "Peningkatan Pelayanan untuk Meningkatkan Citra Perusahaan". Program ini direncanakan guna untuk memudahkan para calon tenaga kerja yang ingin melamar ataupun tamu agar tidak kebingungan ketika datang ke perusahaan dan kesulitan ketika ingin mengetahui informasi tentang rekrutmen yang diselenggarakan. Pada pengabdian masyarakat ini, rencana yang ingin dilakukan yaitu berupa meletakkan pusat informasi di tempat yang strategis serta memberi arahan yang lengkap dan mudah dipahami baik itu secara tertulis ataupun lisan yang bisa membuat para pengunjung yang datang tidak kesulitan jika ingin mengetahui harus kemana ketika sedang mengurus apa yang diperlukan. Kenyamanan pengunjung menjadi salah satu

prioritas utama agar citra yang telah dibangun oleh perusahaan menjadi lebih baik dan terus meningkat.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini, metode yang digunakan terdiri dari lima tahapan, yaitu observasi, pendekatan empiris sosiologis, koordinasi serta menyusun kegiatan yang ingin dilakukan, melaksanakan kegiatan, dan evaluasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada di lingkungan tempat pengabdian sehingga dapat membantu serta memberikan saran mengenai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setelah observasi selesai dilaksanakan dan permasalahan telah ditemukan, maka pendekatan empiris sosiologis pun dilakukan dengan merancang jenis pelayanan seperti apa yang ingin diaplikasikan kepada masyarakat melalui pendekatan *Total Quality System*. Pelayanan yang ingin diberikan pada pengabdian masyarakat ini berupa pemasangan denah, struktur organisasi, dan beberapa poster instruksi yang perlu diperhatikan karyawan maupun tamu pada saat berkunjung ke perusahaan. Setelah perencanaan selesai didiskusikan dengan matang, rencana tersebut kemudian dikoordinasikan kepada pihak perusahaan untuk memastikan terlebih dahulu apakah program tersebut bisa untuk dijalankan dan mengetahui lebih lanjut apa saja keperluan perusahaan. Ketika program telah selesai dilaksanakan, penilaian dilakukan dengan melihat seberapa bermanfaat program tersebut bagi masyarakat dengan cara memperhatikan apakah pekerja atau tamu terbantu dengan adanya denah dan juga struktur organisasi ketika mencari ruangan atau karyawan tertentu ketika berkunjung ke kantor. Selain itu penilaian juga didasarkan dengan pengamatan apakah karyawan, maupun para tamu menaati instruksi-instruksi yang telah dibuat dengan melihat kondisi kebersihan dan kerapian kantor.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. Arina Multikarya sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *outsourcing* dan juga *marketing* yang mempromosikan *consumer goods*, tentunya berperan sebagai agensi yang menanungi banyak karyawan seperti BA (*Beauty Advisor*), BC (*Beauty Consultant*), SPG (*Sales Promotion Girls*), maupun TL (*team leader*) dari perusahaan-perusahaan tertentu yang sudah bekerja sama atau menjadi mitra perusahaan. Sehingga perusahaan memerlukan banyak karyawan dan akan sering melakukan perekrutan sesuai dengan kebutuhan yang mitra minta. Maka dari itu, sangat memungkinkan kantor akan sering dikunjungi oleh pelamar maupun tamu dari mitra yang bekerja sama dengan perusahaan dan sering terjadi juga ada pelamar maupun tamu yang datang agak kebingungan ketika mencari ruangan atau karyawan yang bertanggung jawab atas *principal* tertentu. Oleh karena itu, program kerja yang akan dilaksanakan sekiranya bisa membantu para pelamar maupun tamu dari pihak mitra yang datang ke perusahaan dan tentunya juga berguna bagi perusahaan sendiri.

Program kerja yang dilaksanakan berupa pemasangan spanduk yang memuat tentang struktur organisasi, denah ruangan-ruangan yang ada di perusahaan, juga

poster yang memuat tentang instruksi yang harus ditaati ketika berada di perusahaan. Denah ruangan yang telah dibuat dan dicetak kemudian akan di tempelkan di dinding dekat dengan pintu masuk utama, struktur organisasi yang juga ditempel di dinding diletakkan di ruangan utama *meeting*, sedangkan poster instruksi diletakkan di tempat strategis menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Pembuatan denah, struktur dan poster instruksi tersebut diharapkan berguna untuk karyawan ataupun tamu ketika berada di perusahaan.



**Gambar 1**

**Pemasangan denah ruangan**



**Gambar 2**

**Pemasangan struktur organisasi**



**Gambar 3**

**Pemasangan poster instruksi**

Setelah program kerja dilaksanakan, penulis menemukan bahwa ketika pelamar atau tamu yang datang ke perusahaan, denah, struktur, dan poster tersebut menarik perhatian para tamu maupun pelamar untuk melihat serta membacanya terlebih dahulu sehingga membantu mereka agar tidak kesulitan ketika mencari ruangan atau staf tertentu. Dan dengan adanya poster yang berisi beberapa instruksi yang harus di taati oleh para pelamar, tamu, maupun karyawan perusahaan sendiri, membuat kondisi kantor menjadi lebih rapi lagi terutama pada area parkir.

Proses TQS yang dilakukan pada PT. Arina Multikarya cabang Banjarmasin diantaranya adalah:

- 1) Berfokus pada pelanggan  
Diskusi terbuka dilakukan oleh penulis dengan pihak PT. Arina Multikarya untuk mengetahui kebutuhan karyawan dan tamu serta menginfokan kapabilitas jasa untuk pelayanan yang ditawarkan agar saling cocok satu sama lain.
- 2) Terlibat secara keseluruhan  
Melibatkan seluruh karyawan dalam seluruh kegiatan pelayanan untuk membantu memahami kebutuhan karyawan lain ataupun tamu.
- 3) Pengukuran  
Pengukuran dilakukan dengan melihat seberapa berguna denah ataupun struktur organisasi yang diberikan melalui pengamatan.
- 4) Dukungan yang bersifat sistematis  
Dukungan diberikan dengan memberikan motivasi atau *reward* kepada karyawan yang telah memberikan pelayanan dan saling membantu dengan baik.
- 5) Perbaikan yang dilakukan berkesinambungan  
Perbaikan tersebut dilakukan agar pihak perusahaan dapat terus mengembangkan dan memperbaiki pelayanan dengan mengoreksi apa saja kekurangan dan kebutuhan yang diperlukan di masa yang akan datang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di PT. Arina Multikarya yang berbentuk pemberian layanan yang diberikan kepada para tamu/calon karyawan dengan menempelkan denah, struktur serta poster-poster. Kegiatan ini merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan agar mempermudah para tamu atau calon karyawan dalam mendapatkan informasi. Pada program peningkatan pelayanan ini berfokus pada 1) kebutuhan-kebutuhan pelanggan, 2) melibatkan keseluruhan karyawan dalam pemberian pelayanan, 3) mengukur apakah denah dan struktur yang terpasang dapat membantu para tamu/calon karyawan, 4) pemberian *reward* pada karyawan yang memberikan pelayanan yang baik pada calon pelamar, 5) perusahaan melakukan perbaikan terus menerus untuk mengembangkan dan memperbaiki pelayanan mereka. Berdasarkan hasil pengamatan, denah, struktur, dan poster yang terpasang dapat membantu para tamu atau calon karyawan mencari

ruang tempat para staff berada. Dan adanya poster instruksi yang harus ditaati baik itu karyawan maupun para tamu/calon karyawan dapat memberikan kondisi kantor yang nyaman dan rapi terutama pada area parkir.

## **Saran**

Diharapkan pelayanan terus dikembangkan dan dievaluasi agar lebih maksimal, dengan menggunakan metode-metode terbaru dan mengikuti perkembangan teknologi juga informasi serta meningkatkan kualitas para karyawannya dalam pemberian layanan dengan melakukan pelatihan-pelatihan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ananda, R., & Rafida, T. (2016). *PENGANTAR KEWIRAUSAHAAN: Rekayasa Akademik Melahirkan Entrepreneurship*. Perdana Publishing.
- Dakael, J., & Ralahallo, F. N. (2017). Analisis Kendala-Kendala Potensial dalam Penerapan Total Quality Service Pada Hotel-Hotel di Kota Ambon. *Jurnal Manis*, 1(1).
- Djadjuli, D. (2019). TOTAL QUALITY SERVICE. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4).
- Iqbal Kurniyanto Nugroho, Lusi Suwandari, Refius Pradipta Setyanto, & Ahmad Heryawan. (2022). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP PENINGKATAN BUSINESS PERFORMANCE PADA BUMDES "DADI MULYA" DESA ALASMALANG KECAMATAN KEMRANJEN KABUPATEN BANYUMAS. 1, 1, 13.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). PENGARUH SERVICE EXCELLENT TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: THEORETICAL REVIEW. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 10.
- Nursetiawan, I. (2018). PENTINGNYA IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY SERVICE DI SEBUAH BADAN LAYANAN UMUM DAERAH SEKTOR KESEHATAN. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 9.
- Pebrianti, W., Oramahi, Rusmiyanyo, E., Arman, Y., Yurishintae, E., Kalis, M., Noviani, E., Pardi, Rianti, D., Agustina, A., Muazir, S., Erwin, & Riyanto, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen oleh Tenaga Kependidikan. *JURNAL LAMPUHYANG LEMBAGA PENJAMINAN MUTU STKIP AGAMA HINDU AMLAPURA*, 13(2).
- Putra, E. Y., Ng, D., Wilson, J., Alvina, J., & Ng, S. (2022). PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DAN PROMOSI UMKM LA SANO LIFE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN ANGKA PENJUALAN. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 11.
- Ritonga, H. M., Fikri, M. E., Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan*. CV. Manhaji.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.

# **El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat**

Vol 3 No 1 (2023) 166-173 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v3i1.2186

Tri Wijayanti Sekar Pambudi & Euis Soliha. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK. *FAIR VALUE : JURNAL ILMIAH AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 4(3), 21.