

Pelatihan Manajemen Organisasi Dan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kesekretariatan GAPENSI Se-Jawa Barat

Rr. Rachmawati*, Terra Saptina Maulani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas, Bandung, Indonesia

*e-mail korespondensi: watieroro@gmail.com

Abstract

Infrastructure development is the mainstay of the Government of Indonesia to improve the nation's economy. Infrastructure development must continue because it is one of the drivers of the national economy. A forum for gathering and developing companies in the field of construction implementing business is GAPENSI (National Construction Implementing Association) consisting of 34 (thirty-four) Regional Management Boards or Badan Pengurus Daerah (BPD) spread throughout Indonesia. One of the BPDs is the BPD of West Java Province which currently houses 27 (twenty-seven) secretariats spread across cities and regencies throughout West Java. In the continuity of the organization, of course, human resources are needed in this case the employees who manage the secretariat. Realizing that the function of the secretariat is as a center for administrative activities, communication, and organizational information, as well as being a driving force for the implementation of all work activities both internally and externally, in improving services it is necessary to have the support of all employees. as a stakeholder who provides services, it is necessary to have service excellence training. Providing good service, will not only have an impact on member satisfaction but can build a good organizational culture. Not only in terms of service, but the staff's ability also needs to be improved so that organizational performance can increase with good administrative management. Whether or not the journey of an organization, or whether or not the organization's goals are achieved, depends on the organization's management.

Keywords: Performance; Organizational Management; Service Excellence

Abstrak

Pembangunan Infrastruktur menjadi andalan Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan perekonomian bangsa. Pembangunan Infrastruktur harus terus berjalan karena menjadi salah satu penggerak ekonomi nasional. Suatu wadah dalam menghimpun dan mengembangkan perusahaan perusahaan di bidang usaha pelaksana konstruksi adalah GAPENSI (Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional) yang terdiri dari 34 (tiga puluh empat) Badan Pengurus Daerah (BPD) yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu BPD adalah BPD Provinsi Jawa Barat yang saat ini menaungi 27 (dua puluh tujuh) sekretariat yang tersebar di kota dan kabupaten se- Jawa Barat. Dalam keberlangsungan organisasi, tentunya diperlukan sumber daya manusia dalam hal ini adalah para pegawai yang mengelola sekretariat. Menyadari bahwa fungsi sekretariat adalah sebagai pusat kegiatan administrasi, komunikasi dan informasi organisasi, disamping sebagai motor penggerak terlaksananya seluruh kegiatan kerja baik internal maupun eksternal, maka dalam peningkatan pelayanan perlu adanya dukungan seluruh pegawai. sebagai stakeholder yang memberi pelayanan maka perlu adanya pelatihan service excellence. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka tidak hanya berdampak kepada kepuasan anggota, tetapi dapat membangun budaya organisasi yang baik. Tidak hanya dari segi pelayanan, kemampuan staff pun perlu ditingkatkan agar kinerja organisasi dapat meningkat dengan manajemen organisasi yang baik. Baik tidaknya perjalanan sebuah organisasi, atau tercapai dan tidaknya tujuan organisasi itu tergantung pada pengelolaan organisasinya.

Kata Kunci: Kinerja; Manajemen Organisasi; Service Excellence

Accepted: 2023-01-17

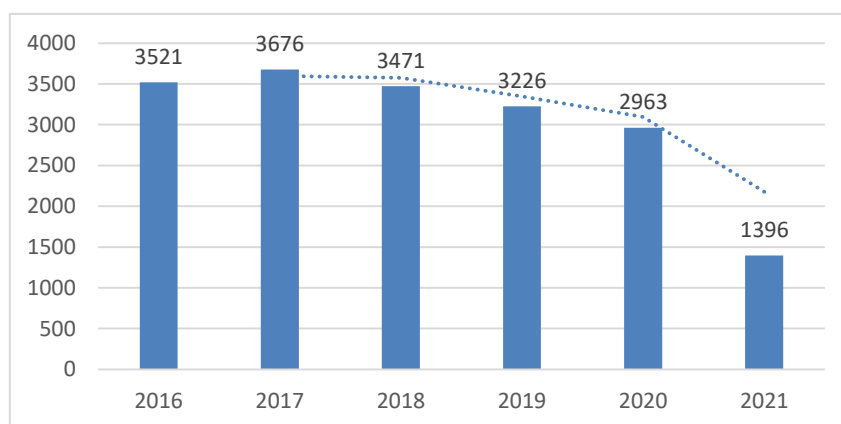
Published: 2023-01-24

PENDAHULUAN

Pembangunan Infrastruktur menjadi andalan Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan perekonomian bangsa. Pembangunan Infrastruktur harus terus berjalan karena menjadi salah satu penggerak ekonomi nasional. Saat ini, pemerintah berfokus pada meningkatkan investasi, baik investasi publik maupun swasta, guna menaikkan ekspansi ekonomi Indonesia. Khususnya

investasi di bidang infrastruktur dalam rangka meningkatkan konektivitas di seluruh nusantara. Pembangunan infrastruktur di Indonesia menjadi salah satu faktor meningkatnya peran sektor konstruksi terhadap perekonomian Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase sektor konstruksi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 10,60% pada triwulan III/2020 (BPS, 2020). Peran sektor konstruksi berkaitan erat dengan penyerapan tenaga kerja, penanaman modal, jumlah proyek infrastruktur dan bangunan, hubungan timbal balik dengan sektorsektor pendukung, bahkan menjadi fasilitator dalam pergerakan dan pertumbuhan barang dan jasa. Pemerataan pembangunan untuk semua sektor juga didukung oleh sektor konstruksi antara lain ketahanan pangan di tiap daerah, pemenuhan kebutuhan listrik dan energi nasional, peningkatan sarana pendidikan dan kesehatan, akses jalan yang memadai untuk pengangkutan barang dan jasa, dan peningkatan daya tarik pariwisata.

Suatu wadah dalam menghimpun dan mengembangkan perusahaan perusahaan di bidang usaha pelaksana konstruksi adalah GAPENSI (Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional) yang terdiri dari 34 Badan Pengurus Daerah (BPD) yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu BPD adalah BPD Provinsi Jawa Barat yang saat ini menaungi 27 Badan Pengurus Cabang (BPC). Gapensi BPD Provinsi Jawa Barat memiliki 1.396 anggota, jumlah ini mengalami penurunan di bandingkan dengan beberapa tahun sebelumnya sebagai berikut,



Gambar 1. Anggota Gapensi BPD Jawa Barat

Sumber: Gapensi BPD Jawa Barat, 2021

Penurunan anggota disebabkan beberapa faktor yaitu banyak anggota yang tidak mampu mengurus perpanjangan izin usaha, usahanya tertenti karena pandemi covid 19, dan tidak mau memperpanjang keanggotaan nya sehingga status keanggotaan nya dikategorikan tidak aktif. Peraturan pengadaan jasa konstruksi merupakan salah satu regulasi yang sangat dinamis, karena sering mengalami perubahan sehingga perlu dicermati oleh para pelaku usaha jasa konstruksi. Regulasi merupakan hal yang penting, karena akan sulit bagi para penyedia jasa konstruksi untuk mendapatkan pekerjaan jika tidak menguasai regulasi di bidang jasa konstruksi. Maka dari itu,

salah satu peran GAPENSI Kabupaten/ Kota mensosialisasikan berbagai aturan dan perubahan-perubahannya kepada para pengusaha selaku anggotanya.

Dalam keberlangsungan organisasi, tentunya diperlukan sumber daya manusia dalam hal ini adalah para pegawai yang mengelola sekretariat. Para pegawai merupakan salah satu penggerak organisasi, walaupun organisasi GAPENSI merupakan organisasi nirlaba. Berdasarkan hasil survey dan observasi lapangan, bahwa terdapat beberapa temuan dimana para pegawai di sekretariat kabupaten dan kota berkinerja rendah seperti belum paham mengenai sistem administrasi, serta belum paham mengenai regulasi atau aturan mengenai perkonstruksian yang selalu berubah-ubah serta tata kelola organisasi yang belum rapi, serta pelayanan yang belum *responsive* atau cenderung lambat. Perubahan aturan dinamis, maka harus di sosialisasikan maka perlu kemampuan sumber daya manusia untuk berkomunikasi dan melayani anggotanya dengan baik. Faktor komunikasi sangat penting khususnya dalam menyampaikan regulasi yang sangat dinamis. Komunikasi dapat dilakukan secara online dan *offline*. Di era pandemic seperti saat ini, dimana pertemuan tatap muka sangat dibatasi, maka komunikasi dapat dilakukan secara digital yang saat ini belum dilakukan. Komunikasi tidak hanya dilakukan terhadap pihak eksternal organisasi, tetapi juga internal organisasi. Menyadari bahwa fungsi sekretariat adalah sebagai pusat kegiatan administrasi, komunikasi dan informasi organisasi, disamping sebagai motor penggerak terlaksananya seluruh kegiatan kerja baik internal maupun eksternal, maka dalam peningkatan pelayanan perlu adanya dukungan seluruh staff sekretariat pengurus cabang se- Jawa Barat sebagai stakeholder yang memberi pelayanan maka perlu adanya pelatihan *service excellent*. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka tidak hanya berdampak kepada kepuasan anggota, tetapi dapat membangun budaya organisasi yang baik. Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan oleh Wulandari dkk. (2020), bahwa *service excellent* dapat menciptakan budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia yang baik. Pelatihan *service excellence* memiliki pengaruh yang baik terhadap peningkatan pemberian service terhadap pelanggan (Wiguna dan Yulianthini, 2016). Tidak hanya dari segi pelayanan, kemampuan staff pun perlu ditingkatkan agar kinerja organisasi dapat meningkat dengan manajemen organisasi yang baik. Baik tidaknya perjalanan sebuah organisasi, atau tercapai dan tidaknya tujuan organisasi itu tergantung pada pengelolaan administrasinya (Harun dkk., 2019).

Harapannya, dengan diselenggarakannya pelatihan ini dapat meningkatkan kinerja organisasi. Rosidah (2003) menyatakan manfaat pelatihan yaitu (1) memperbaiki kinerja, (2) memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi, (3) mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten, (4) membantu memecahkan persoalan operasional, (5) mempersiapkan karyawan untuk promosi, (6) memenuhi kebutuhan-kebutuhan pribadi.

METODE

Agar kegiatan ini dapat tercapai sesuai dengan tujuannya, maka tim pengabdian melakukan mengimplementasikan 4 (empat) fungsi manajemen dalam metode pelaksanaan pengabdian ini agar dapat terlaksana sesuai dengan tujuan secara efektif dan efisien. George R. Terry (1958) dalam Sukarna (2011:10) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC. Berikut adalah metode pelaksanaan dalam kegiatan ini:

1. *Planning*

Tahap awal: melakukan perencanaan dengan melakukan observasi terlebih dahulu terhadap mitra. Metode pendekatan yang ditawarkan untuk menyelesaikan persoalan mitra adalah dengan melakukan diskusi antara tim STIE Ekuitas dengan mitra untuk lebih mengetahui kendala dan hambatan dalam menjalankan usaha yang hasilnya Pemahaman persamaan persepsi dari pihak yang terkait, dalam hal ini tim STIE Ekuitas dengan mitra

2. *Organizing*.

Tahap Pengorganisasian. Pembagian kerja sesuai dengan kompetensi dalam menangani persoalan mitra, penyusunan kegiatan yang diperlukan, menyediakan faktor- faktor fisik yang cocok untuk keperluan kegiatan pengabdian.

3. *Actuating*

Tahap Pelaksanaan: Kegiatan Pengabdian. Dengan melaksanakan pelatihan yang dilakukan dengan:

- a. *Teaching*. Metode ini merupakan metode transfer *knowledge* dimana penyampaian materi akan dilakukan satu arah dari fasilitator kepada para peserta.
- b. *Teach to Learn*. Pada metode ini, peserta akan diberikan waktu untuk menerangkan yang telah diperoleh selama pelatihan kepada peserta lainnya. Hal ini dilakukan dengan keyakinan bahwa peserta telah mengerti materi yang disampaikan fasilitator ketika dapat menerangkannya kepada orang lain.
- c. *Praktek (latihan)*. Para peserta akan berlatih melalui pengaplikasian teori yang diperoleh.

4. *Controlling*

Tahap akhir. Monitoring dan evaluasi

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian menggambarkan tentang langkah-langkah maupun tahap-tahap implementatif dari solusi yang telah direncanakan sebelumnya. Akan lebih bagus disertai dengan ilustrasi gambar diagram alir pelaksanaan kegiatan beserta uraian tahapan pelaksanaan kegiatan. Diagram alir ini akan mempermudah pembaca dan penulis sendiri dalam menguraikan proses pelaksanaan kegiatan yang akan dan telah dilaksanakan. Bagian ini hanya menjelaskan metode pelaksanaan saja, bukan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan adalah berupa Pelatihan meningkatkan pengetahuan berupa manajemen organisasi dan *service excellence* yang telah dilaksanakan secara langsung/*offline*. Tahap Pelaksanaan pada kegiatan pengabdian ini adalah dengan melaksanakan pelatihan yang dilakukan dengan *Teaching* yaitu Metode ini merupakan metode transfer *knowledge* dimana penyampaian materi akan dilakukan satu arah dari fasilitator kepada para peserta. *Teach to Learn* yaitu pada metode ini, peserta akan diberikan waktu untuk menerangkan yang telah diperoleh selama pelatihan kepada peserta lainnya. Hal ini dilakukan dengan keyakinan bahwa peserta telah mengerti materi yang disampaikan fasilitator ketika dapat menerangkannya kepada orang lain dan praktek (latihan) dimana para peserta akan berlatih melalui pengaplikasian teori yang diperoleh. Sebelum memulai pelatihan kami sebagai trainer berupaya menciptakan suasana yang akrab dengan melibatkan peserta pelatihan agar tercipta dinamika kelompok yang akrab. Suasana pelatihan yang dinamis tidak akan membosankan tentunya akan berpengaruh positif pada proses pembelajaran. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara luring dengan memperhatikan protokol kesehatan.



Gambar 2. Diskusi Peserta Pelatihan



Gambar 3. Narasumber Memberikan Arahan terhadap Peserta

Setelah tercipta suasana kelas yang kondusif, kemudian dilakukan pelatihan berupa manajemen organisasi agar sumber daya manusia pada GAPENSI Kabupaten/ Kota yang tersebar di Jawa Barat memiliki pengetahuan yang baik mengenai manajemen organisasi. Pada sesi ini peserta diberikan pengetahuan mengenai:

1. Asas-asas organisasi, membahas mengenai alasan keberadaan organisasi dan keberlangsungannya.
2. Asas perumusan tujuan, membahas mengenai tujuan merupakan asas yang harus bahkan wajib ada dalam organisasi karena dengan begitu organisasi akan mempunyai orientasi yang jelas, tidak mudah di manfaatkan oleh berbagai pihak, dan lebih mempunyai jati diri dan ketegaran dalam menghadapi masalah.

3. Asas spesialisasi, membahas mengenai spesialisasi (lebih pada yang bersifat khusus) yang di miliki oleh para anggota dapat juga menjadi pertimbangan dalam meletakkan para anggota organisasi pada tempat yang sesuai dengan karakter atau spesialisasinya, agar dapat dengan mudah menjalankan mandat yang di berikan.
4. Hirarki wewenang, membahas mengenai wewenang dan tanggung jawab dalam anggota organisasi, sehingga, dari sini terjadi pembagian tugas kerja yang jelas dan pekerjaan anggotapun dapat terkombinasikan dengan cara yang bagus dan efisien.
5. Sistem aturan, membahas mengenai pentingnya aturan dalam organisasi agar organisasi harmonis dan tidak terjadi tumpang tindih tanggung jawab hingga akhirnya dapat berjalan selaras sesuai tanggung jawab yang di mandatkan.
6. Impersonalitas, membahas mengenai komitmen semua pegawai (anggota organisasi) dalam urusan kualitas dan perkembangan organisasi, menandai munculnya bentuk organisasi yang kurang kalau tidak birokratis.
7. Fungsi dan tujuan manajemen, membahas pentingnya mengimplementasikan proses manajemen dengan baik yang terdiri dari *planning, organizing, actuating, controlling & evaluating*.
 - a. *Planning*, menekankan pada setiap cabang kota dan kabupaten perlunya menyusun serangkaian tindakan yang akan dilakukan dengan mempertimbangkan sumber-sumber daya yang tersedia untuk mengerahkan dan menggunakan sumber-sumber tersebut secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
 - b. *Organizing*, menekankan pada tujuan pengorganisasian dapat tercapai, berupa pembentukan organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan rencana yang telah di tetapkan guna mencapai tujuan organisasi dan membantu orang-orang untuk bekerjasama secara efektif dalam wadah organisasi
 - c. *Actuating*, menekankan pada fungsi untuk memberikan motivasi, komunikasi atau bahkan berupa penghargaan dan kesempatan mengembangkan diri kepada para anggota sehingga mereka berkeinginan atau bersemangat untuk menjalankan tugas guna mencapai tujuan bersama.
 - d. *Controlling* dan *evaluating*, menekankan pada pentingnya bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan pengurus cabang kota/kabupaten agar aktivitas-aktivitas kegiatan agar sesuai dengan apa yang telah di rencanakan, sesuai dengan instruksi yang di keluarkan dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah di tetapkan.

Setelah paparan materi mengenai manajemen organisasi, kemudian peserta diberikan waktu untuk istirahat dan dilanjutkan dengan materi mengenai *service excellence* yang membahas mengenai:

1. Pentingnya mengedepankan kualitas pelayanan agar stakeholder khususnya perusahaan anggota Gapensi
2. Manfaat *service excellence*
3. Pilar *service excellence*, yang membahas mengenai pentingnya peran sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih dalam organisasi untuk melayani
4. Dimensi kualitas jasa, membahas mengenai aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*
5. Teknik komunikasi yang efektif, yang membahas mengenai pentingnya memperhatikan komunikasi yang meliputi,
 - a. Komunikasi verbal (elemen yang harus diperhatikan dalam berbicara dan cara berbicara yang baik di telepon)
 - b. Komunikasi non verbal (*facial expressions, eye contact, posture, touch, gesture*)
6. Perilaku *service excellence*

Secara keseluruhan, pelatihan dilakukan tidak hanya 1 (satu) arah, namun dilakukan secara aktif 2 (dua) arah. Setelah pelatihan selesai dilakukan, terjadi diskusi dengan peserta. Peserta aktif melakukan tanya jawab terkait dengan dinamika permasalahan yang dihadapi dalam mengelola organisasi.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini telah dilakukan secara langsung/ *offline*. Pengabdian dilakukan dengan memberikan materi mengenai manajemen organisasi agar sumber daya manusia pada GAPENSI Kabupaten/ Kota yang tersebut di Jawa Barat memiliki pengetahuan yang baik mengenai manajemen organisasi, kemudian disusul dengan pemberian materi mengenai *service excellence*. Kegiatan ini berlangsung kondusif, dan peserta antusias dalam kegiatan ini. Dengan adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, para peserta memperoleh pengetahuan dan peningkatan keterampilan dalam hal manajemen organisasi dan layanan yang prima (*service excellence*).

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T. Sulistiyani dan Rosidah. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Dokumen Sejarah GAPENSI Jawa Barat. (2021). BPD Provinsi Jawa Barat
- Gede Rista Wiguna, Ni Nyoman Yulianthini, I. W. B. (2016) 'Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Service Excellence Pada Bpr Nur Abadi', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Harun, N. I. *et al.* (2019) 'Penataan, Pelatihan Pengelolaan, Dan Organisasi, Administrasi Di,

Kepemudaan Tapa, Kecamatan Bone, Kabupaten Bone Bolango', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Gorontalo*, 1(1), pp. 1–7.

<https://bps.go.id>, diakses pada tanggal 8 Desember 2021

<https://jabar.bps.go.id>, diakses pada tanggal 8 Desember 2021

Laporan Pertanggungjawaban BPD Gapensi Jawa Barat Tahun 2016- 2020

Sukarna. (2011). *Dasar –dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju

Wulandari, R. *et al.* (2020) 'Pelatihan Service Excellence Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Usaha Griya Lentik Denpasar', *Madaniya*, 1(2), pp. 91–100.