

## Pelatihan Pelayanan Prima dengan Komunikasi Efektif dan Kecerdasan Emosional bagi Karyawan BPRS HIK Bahari Tegal

**Mohammad Arridho Nur Amin\*<sup>1</sup>, Setyowati Subroto<sup>2</sup>, Agnes Dwita Susilawati<sup>3</sup>, Ira Maya Hapsari<sup>4</sup>, Catur Wahyudi<sup>5</sup>, Mei Rani Amalia<sup>6</sup>, Bahrain Pasha Irawan<sup>7</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Pancasakti Tegal, Indonesia

<sup>7</sup>Fakultas Ekonomi, Manajemen, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

\*e-mail: [mohammad.rridho@gmail.com](mailto:mohammad.rridho@gmail.com)<sup>1</sup>

### **Abstrak**

*BPRS HIK Bahari Tegal merupakan salah satu bank yang secara berkala menyalurkan kredit pada berbagai kalangan masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat masalah dalam pelayanan yang dikeluhkan oleh nasabah, permasalahan tersebut masih kurangnya pelayanan yang diberikan front office baik dari customer service serta teller. Kegiatan pengabdian ini bertujuan memberikan pemahaman mengenai aspek-aspek yang harus diberikan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, menyadari akan pentingnya pelayanan kepada nasabah, mengupayakan agar dalam melakukan pelayanan prima memperhatikan aspek-aspek pelayanan prima dengan komunikasi dan kecerdasan emosional yang harus diberikan kepada nasabah. Metode pendekatan yang dilakukan melalui ceramah dan tanya jawab, observasi lapangan. Data lapangan dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang sejauhmana kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Data tersebut dikaji oleh narasumber sebagai bahan memberi diagnosis dan pemecahan jalan keluarnya. Secara umum pengabdian masyarakat dapat dikatakan berhasil dimana keberhasilan tersebut didukung oleh realitas adanya respon positif dari kepemimpinan terhadap substansi materi pengabdian masyarakat, respon positif dari peserta karena merupakan hal penting dalam dunia kerja, tingkat kehadiran peserta tinggi dan partisipasi peserta tinggi. Catatan lapangan dapat dipakai sebagai alternatif pengambilan keputusan ketika akan melakukan upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan khususnya pelayanan kepada nasabah*

**Kata kunci:** *Pelayanan Prima, Komunikasi Efektif, Kecerdasan Emosional*

### **Abstract**

*BPRS HIK Bahari Tegal is one of the banks that regularly extends credit to various groups of people, but in practice there are still problems in service that customers complain about, the problem is still a lack of service provided by the front office both from customer service and tellers. This service activity aims to provide an understanding of the aspects that must be provided in providing services to customers, to realize the importance of service to customers, to make efforts to provide excellent service to pay attention to aspects of excellent service with communication and emotional intelligence that must be addressed. give to customers. The approach method is done through lectures and questions and answers, field observations. Field data is analyzed to obtain information about the extent to which the quality of service has been performed. The data was reviewed by the informant as material for providing a diagnosis and solving a solution. In general, community service can be said to be successful where success is supported by the fact that there is a positive response from leadership to the substance of community service material, positive responses from participants because it is an important matter in the world of work, high levels of participant attendance and high participant participation. Field notes can be used as an alternative for decision making when making efforts to improve the quality of employee performance, especially customer service*

**Keywords:** *Excellent Service, Effective Communication, Emotional Intelligence*

## **1. PENDAHULUAN**

BPRS HIK BAHARI Tegal merupakan Bank Syariah yang menjalankan kegiatan perbankan yang sehat dan amanah berdasarkan Syariat Islam dan berperan aktif dalam pengembangan dan pertumbuhan dunia usaha serta memberikan pelayanan yang professional. Untuk mencapai tujuannya BPRS HIK Bahari Tegal memiliki tolak ukur keberhasilan sesuai mutu pelayanan yang diberikan kepada para pemakai jasanya (Wahyudi et al., 2022). Mereka yang bertugas dibidang pelayanan biasanya dapat memiliki tingkat stress yang tinggi. Hal ini

dapat disebabkan oleh banyaknya pelanggan, dengan tingkat permasalahan dan karakter kepribadian yang berbeda-beda membuat petugas pelayanan harus menghadapi dengan cara yang berbeda-beda. Mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi semua pemakai jasa tanpa membedakan kualitas pelayanan yang akan diberikan (Amin et al., 2022). Seperti halnya sebuah perbankan yang memberikan jasa berupa layanan keuangan dimana akan memiliki market yang baik jika dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan kepada para pelanggan dalam hal ini adalah para nasabah.

Pelayanan kepada pelanggan adalah salah satu strategi dalam peningkatan pelayanan publik yang dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas dan tingkat kepercayaan masyarakat. Pelanggan yang merasa puas akan memberikan banyak keuntungan bagi pihak perusahaan. Jika mereka puas dengan jasa yang diberikan, mereka cenderung akan kembali dan loyal jika mereka membutuhkan produk jasa yang lain dari perusahaan yang sama, karena mereka sudah percaya pada perusahaan tersebut (Alma et al., 2014). Jika mereka mendengar berita buruk mengenai perusahaan, merekalah yang akan tampil untuk membela perusahaan tersebut dengan menjadi saksi hidup kebaikan perusahaan. Mereka juga menjadi sarana promosi ampuh bagi produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Pelanggan yang puas akan bercerita tentang kepuasan mereka mengonsumsi produk dan jasa kita pada kenalan, teman, sahabat dan keluarga mereka. Ucapan mereka merupakan sarana pemasaran yang ampuh karena mereka merupakan narasumber yang dapat dipercaya oleh orang-orang yang berhubungan dengan mereka atau sering disebut dengan Marketing Lewat Mulut (Maftuhah & Rafsanjani, 2019).

Layanan prima di era digital saat ini memang seringkali dihubungkan dengan pemanfaatan digitalisasi sebagai transmisi informasi kepada dan oleh orang lain, selain proses kerja lebih lincah (*agile*) dan *realtime*, melalui sistem digital juga dinilai lebih konsisten dalam menunjukkan kualitas layanan dibandingkan layanan tradisional biasanya. Peran komunikasi pada setiap bagian penugasan harus memiliki pola interaksi yang ekarasi dalam sebuah layanan, karena komunikasi efektif berpengaruh signifikan terhadap motivasi dan kinerja pegawai (Yunita & Amin, 2022).

Elemen dalam komunikasi seperti komunikator, pesan media, komunikan dan efek tetap menjadi unsur yang tidak terpisahkan dalam mengkaji masalah komunikasi efektif. Proses komunikasi menentukan kualitas komunikasi dan masalah Secara praktis kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan seseorang dalam mengendalikan, menggunakan atau mengekspresikan emosi dengan cara yang akan menghasilkan sesuatu yang baik (Salovey, 2000). Individu yang memiliki beban tugas yang berlebih atau mengalami stress, peran kecerdasan emosional sangat dibutuhkan. Mereka yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengelola stress tersebut namun akan terjadi sebaliknya jika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang rendah, mereka akan sulit menemukan cara menghadapi stress tersebut.

Agar peluang pasar menjadi besar, pelayanan yang fokus kepada pelanggan sebagai salah satu nilai utama yang harus dimiliki dan diterapkan kepada seluruh karyawan yang terlibat dalam setiap melakukan interaksi kepada pelanggan. Secara singkat *service excellent* adalah pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga pelanggan tersebut merasa puas dan loyal kepada perusahaan (Alma et al., 2014). Pelayanan prima menjadi penting karena kepuasan pelanggan merupakan sasaran untuk menghadapi kompetensi di masa yang akan datang dan merupakan promosi terbaik. Selain itu sebagai asset terpenting yang menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Saat ini pelanggan makin kritis dalam memilih produk atau jasa oleh karena itu dengan kepuasan pelanggan mereka akan kembali dan mereka akan mudah memberikan referensi. Kunci untuk dapat memberikan layanan prima adalah pihak pemberi jasa harus bisa mencintai dan menikmati tugas yang menjadi tanggung jawab kita (Semil, 2018). Sehingga atas dasar permasalahan yang dihadapi serta kebutuhan dari BPRS HIK Bahari Tegal maka Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis melakukan pengabdian dengan memberikan pelatihan mengenai pelayanan prima, komunikasi efektif, dan kecerdasan emosional.

## 2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan program pengabdian masyarakat dapat terlaksana atas bantuan berbagai pihak terutama Kepala/Direktur BPRS HIK BAHARI Tegal beserta jajarannya yang sangat antusias untuk bersama-sama melakukan pengembangan dan perbaikan terutama dibidang pelayanan menuju lebih baik. Pelatihan yang diberikan memfokuskan pada sektor penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam aspek komunikasi atau koordinasi dan kecerdasan emosional dalam meningkatkan pelayanan prima di BPRS HIK BAHARI Tegal. Jumlah peserta pelatihan ini sebanyak 15 orang dari unit pelayanan nasabah di BPRS HIK BAHARI Tegal. Adapun metode kegiatan ini meliputi :

- a. Ceramah dan diskusi  
Diselenggarakan dalam forum formal dan juga sebagai penguatan kemampuan dan penguasaan materi selama  $\pm$  3 jam yang selanjutnya dibuka forum tanya jawab.
- b. Observasi di lapangan  
Dengan pengumpulan data melalui angket yang memberikan ruang untuk menyampaikan hal-hal terkait di lapangan atau kantor dimana data tersebut dapat memberikan informasi sejauhmana kualitas pelayanan.
- c. Latihan  
Metode pengajaran melalui latihan dan peragaan konsep pemahaman sesuai materi baik secara individu maupun kelompok. Dalam metode latihan ini peserta akan mencoba mempragakan cara komunikasi dan juga pengelompokkan golongan emosi besar dimana dapat menerapkan dalam konteks percakapan komunikasi dan pengendalian emosi
- d. Evaluasi  
Merupakan metode tentang pengukuran penilaian hasil evaluasi diri pada peserta baik dilakukan secara lisan maupun tulisan melalui instrument evaluasi dalam bentuk wawancara

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian kepada masyarakat tentang Pelayanan prima dengan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Efektif ini merupakan kepedulian tim pengabdian sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kajian ini sangat relevan dengan program pemerintah terkait dengan himbauan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan juga dikeluarkannya UU Pelayanan No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public, memberikan penekanan pada lembaga untuk lebih intens dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya. Dalam undang-undang tersebut sangat erat dengan kaidah untuk lembaga wajib menyelenggarakan pelayanan yang baik mulai dari rasionalitas, azas pelayanan sampai dengan sanksi apabila tidak melakukan pelayanan sebagaimana yang sudah di atur.



Gambar 1. Proses pelaksanaan pelatihan

Desain pengabdian ini dimulai dari observasi lapangan dimana menemukan permasalahan tentang mekanisme pelayanan serta adanya kebutuhan masyarakat atau dalam hal ini nasabah yang semakin meningkat dalam peningkatan pelayanan. Dari observasi lapangan

melalui angket, wawancara yang disampaikan para peserta digunakan untuk masukan memberikan materi pengabdian dan metode yang digunakan. Dalam kesempatan ini metode pendekatannya melalui dua tahap yaitu melalui form ceramah atau pemaparan materi oleh narasumber dan tanya jawab, dimana dari hasilnya di jelaskan bahwa kehadiran dari karyawan BPRS HIK BAHARI Tegal yang di target berjumlah 20 orang akan tetapi yang hadir hanya 15 orang (66,67%). Meskipun kurang memenuhi target tetapi peserta menunjukkan sangat peduli dengan upaya lembaga meningkatkan kualitas pelayanannya dengan jumlah penanya yang banyak dan permasalahan yang bervariasi.

Melanjutkan pada tahap kedua yaitu masih dengan kegiatan ceramah yaitu dengan latihan praktek komunikasi efektif dan evaluasinya. Hasil diskusi peserta menghasilkan kesepakatan tentang permasalahan komunikasi dan kecerdasan emosional yang menghambat kinerja pelayanan yang dialami di kantor tersebut dan dapat dirumuskan menjadi dua topik yaitu (1) hambatan komunikasi dalam pelayanan publik; (2) dalam menjalankan tugas pelayanannya petugas mampu mengendalikan emosi; (3) pentingnya komunikasi efektif.



Gambar 2. Proses penyampaian materi

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi ada beberapa hasil diskusi yang diperoleh yaitu:

- a. Hambatan Komunikasi dalam pelayanan publik; hambatan lingkungan dari komunikasi yang umum diantaranya adanya kompetensi kerja untuk mendapatkan perhatian atasan dan adanya tuntutan kerja untuk cepat sehingga pesan tidak mudah dipahami. Sementara itu hambatan komunikasi juga berasal dari pribadi dirinya sendiri karena tdiak adanya saling perhatian diantara para karyawan sehingga penerima pesan tidak memahami pesan dan tidak benar-benar mendengarkan dan juga adanya persepsi dan orientasi kerja yang berbeda.
- b. Mampu mengendalikan emosi; pelayanan prima dapat terwujud lebih baik apabila adanya kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam hal ini kesadaran dan tanggung jawab tersebut akan timbul bila dalam menjalankan tugas pelayanannya petugas atau karyawan mampu mengendalikan, menggunakan atau mengekspresikan emosi dengan suatu cara yang akan menghasilkan sesuatu yang baik sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan.
- c. Pentingnya komunikasi efektif; dimana disini dapat menciptakan suasana kepuasan kerja, meminimalisir konflik, meningkatkan semangat kerja dan memelihara hubungan kekeluargaan. Komunikasi yang terbuka dapat meningkatkan hubungan pribadi dan professional

Kegiatan yang telah dilakukan akan dilakukan evaluasi dengan melihat berapa tingkat keberhasilan dari karyawan yang mendapatkan penilaian baik dari nasabah maupun dari pimpinan. Beberapa hal lainnya yang menjadi dindikator keberhasilan yaitu

- a. Nasabah merasa puas akan layanan yang diberikan oleh karyawan bagian pelayanan di BPRS HIK Bahari Tegal.
- b. Keluhan yang diberikan oleh nasabah menurun secara signifikan dan membuat nasabah tidak merasa malas untuk mengunjungi BPRS HIK Bahari Tegal.
- c. Nasabah yang menggunakan produk BPRS HIK Bahari Tegal bertambah.
- d. Terbentuknya kebersamaan dalam membangun BPRS HIK Bahari Tegal antara karyawan dan nasabah.

#### 4. KESIMPULAN

Secara teknis kegiatan pengabdian pada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Ditinjau dari kehadiran peserta relative tinggi. Respon peserta terhadap pelaksanaan pengabdian pada aspek bagaimana memberikan pelayanan prima juga sangat baik. Dalam hal ini justru mereka mengusulkan agar dilakukan lagi karena mereka menganggap hal tersebut penting dan ada upaya untuk ingin selalu melakukan penyempurnaan terhadap kualitas pelayanan. Hasil umpan balik peserta dengan tingkat kepuasan yang memuaskan menandakan bahwa pelatihan ini mendapat apresiasi baik dan dinilai positif. Dan juga kunci sukses dari pelayanan pelanggan adalah peduli kepada pelanggan, peduli kepada organisasi dan peduli kepada diri sendiri dan tim kita.

Adanya tindak lanjut yang diharapkan yaitu perlu adanya berkesinambungan sosialisasi hal-hal terkait sistem pelayanan sesuai dengan tupoksi, menerapkan SOP, perlu penagawan dan dukungan dari kepemimpinan yang ada serta hakekat pemahaman tentang pelayanan prima yang perlu dilakukan terhadap masyarakat dalam hal ini nasabah. Serta melakukan evaluasi secara rutin yang dilakukan pimpinan serta melibatkan nasabah yang secara langsung mendoat pelayanan dari karyawan bagian pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H., Buchari, & Priansa, D. J. (2014). Buku Manajemen Bisnis Syariah Cetakan Kedua Edisi Revisi. In *Meraja Journal* (Vol. 1, Issue 2).
- Amin, M. A. N., & Faizal, A. F. (2022). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Kebijakan Dividen, Struktur Modal, Leverage, dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan pada Sektor Perindustrian yang Terdaftar di BEI Tahun 2017-2021. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 2(3), 130-142.
- Amin, M. A. N., Indriasih, D., & Utami, Y. (2022). Pemanfaatan Limbah Plastik Menjadi Kerajinan tangan Bagi Ibu-Ibu PKK Desa Mejasem Barat, Kecamatan Keramat, Kabupaten Tegal. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, 1(2), 35-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.35870/jpmn.v2i1.580>
- Maftuhah, R., & Rafsanjani, H. (2019). Pelatihan Strategi Pemasaran Melalui Media Online Pada Produk Usaha Rumahan Krupuk Bawang dan Kripik Sukun. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 227. <https://doi.org/10.30651/aks.v3i2.1996>
- Matdoan, M. Y., Ariati, C., Amin, M. A. N., Kafidzin, R., Yenni, Y., Prastyo, H., ... & Tauran, S. F. (2022). MATEMATIKA EKONOMI.
- Salovey, P. M. (2000). *Positive Psychology of Emotional Intelligence*.
- Sudirman, A., Ratih, S. D., Mangabarani, A. S., Soegoto, A. S., Ratnasari, K., Burhanudin, J., ... & Utami, M. M. (2022). Manajemen Pemasaran Kontemporer.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Wahyudi, C., Subroto, S., Amin, M. A. N., Maya, I., Amalia, M. R., & Susilawati, A. D. (2022). Peningkatan Pelayanan BMT Bina Umat Mandiri ( BUM ) Kota Tegal Melalui Pelatihan Training of Trainer. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)*, 2(1), 101-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.54082/jamsi.172>
- Yunita, E. A., & Amin, M. A. N. (2022). *Pelatihan dan Pembinaan terhadap Pengembangan Usaha Laundry di Kabupaten Tegal*. 2(1), 321-326. <https://doi.org/https://doi.org/10.54082/jamsi.242>

## Halaman Ini Dikосongkan