

## PELATIHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN PELANGGAN GAMA UI CABANG PONDOK LABU

Adik Ahmad Unggul Nugeroho<sup>1)</sup>, Surya Perdana<sup>2)</sup>, Zeny Fatimah Hunusalela<sup>3)</sup>

Program Studi Teknik Industri, FTIK, Universitas Indraprasta PGRI

### Abstrak

Kesetiaan konsumen adalah dampak nyata dari konsumen yang merasa terpuaskan dari yang diperoleh perusahaan. Hal ini pengusaha yang bergerak di bidang jasa diminta untuk memenuhi kualitas pelayanan dengan baik, perusahaan untuk membangun citra yang positif untuk konsumennya, dalam hal ini nama baik perusahaan menjadi salah satu landasan untuk pelanggan dalam menentukan tahap berikutnya dan Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi dari harapan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Definisi kepuasan pelanggan ialah kondisi dimana keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan dapat tercapai melalui produk ataupun jasa yang didapatkan oleh pelanggan. Permasalahan yang dihadapi Karyawan dan pengajar yaitu Belum adanya pemahaman dari karyawan Bimbingan Belajar GAMA UI Pondok Labu mengenai Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan. Perlu adanya pelatihan untuk menambah wawasan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pelayanan pada konsumen dengan mempertimbangkan faktor dimensi kualitas. Sehingga tujuan dilakukan kegiatan PkM ini untuk memberikan suatu pemahaman kepada karyawan dan Bimbingan Belajar GAMA UI Pondok Labu mengenai Peningkatan Kualitas pelayanan.

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Bimbel*

### Abstract

*Customer loyalty is the real impact of satisfied consumers from what the company gets. This means that entrepreneurs engaged in services are asked to fulfill service quality well, companies to build a positive image for their consumers, in this case the company's good name becomes one of the foundations for customers in determining the next stage and the services provided can meet or even exceed of customer expectations so that customer satisfaction can be met. The definition of customer satisfaction is a condition where the wants, needs, and expectations of customers can be achieved through products or services obtained by customers. The problem faced by employees and teachers is that there is no understanding from GAMA UI Pondok Labu Tutoring employees regarding Service Quality Improvement for Customer Satisfaction. There is a need for training to increase employee insight and ability in carrying out services to consumers by considering the quality dimension factors. So that the purpose of this PkM activity is to provide an understanding to employees and GAMA UI Pondok Labu Learning Guidance regarding Service Quality Improvement.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Bimbel*

**Correspondence author:** Adik Ahmad Unggul Nugeroho, [adikahmadunggulnugeroho@gmail.com](mailto:adikahmadunggulnugeroho@gmail.com), Jakarta, Indonesia



This work is licensed under a CC-BY-NC

## PENDAHULUAN

Persaingan global mengharuskan terjadinya pergerakan di dunia industri. Permasalahan yang kompleks dihadapi di setiap Negara bukan hanya bagaimana perusahaan tersebut untuk produksi dan bagaimana pemasaran produknya, tetapi perusahaan harus melihat keinginan dari pelanggan. Industri jasa saat ini semakin meningkat, berdominasi dan bermacam-macam. Industri jasa yang saat ini berkembang salah satu ialah Lembaga Pendidikan seperti jasa bimbingan belajar.

Keberadaan Lembaga bimbingan belajar memiliki pasarnya sendiri di kalangan konsumen yaitu para pelajar. Keinginan para pelajar ketika menjejaki belajar pada Lembaga bimbel mendapat peningkatan prestasi dalam bidang akademis dan mendapat bekal ilmu yang lebih untuk menghadapi tingkat yang lebih tinggi. Dalam hal ini persaingan diantara pengusaha di Lembaga bimbingan belajar terus berkembang.

Keberhasilan perusahaan jasa yang bergerak dibidang Lembaga bimbingan belajar adalah jumlah siswa yang dimiliki oleh Lembaga tersebut. Hal ini disebabkan para pelaku usaha dapat melaksanakan keinginan dan kepuasan pelanggannya. Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau dapat melebihi dari harapan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dan akan menimbulkan peningkatan siswa yang akan mendaftarkan pada Lembaga tersebut. Kepuasan konsumen diperoleh dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan diterima oleh konsumen (Zurni Zahara Samosir, 2005).

Lembaga Pendidikan non formal yang berada di DKI Jakarta salah satunya adalah GAMA UI. Lembaga bimbel GAMA UI yang sudah ada sejak tahun 2006 di Jabodetabek dan wilayah Indonesia. Konsistennya dalam menjaga kualitas dan standar mutu sistem pendidikannya, kini GAMA UI telah berkembang.

GAMA UI yang bertempat di Jl. Pinang I No.54, RT.3/RW.1, Pondok Labu, Kecamatan Cilandak, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. GAMA UI adalah Lembaga Pendidikan non formal yang lengkap untuk siswa-siswi Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas. Aktivitas kegiatan yang diberikan juga sangat beragam.

Pada industri jasa ini kualitas layanan sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap hubungan dengan *customer satisfaction*. Kualitas dan kepuasan pelayanan kepada konsumen berkaitan sangat erat sekali. Dengan kualitas perusahaan dapat mendorong konsumen agar tetap dapat menjalin ikatan yang erat kepada perusahaan. Dalam waktu yang panjang dalam menjalin hubungan akan menjadi perusahaan untuk mencerna harapan yang inginkan konsumen serta kebutuhan konsumen. Dalam hal ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat memaksimalkan atau memberi tindakan kepada konsumen yang kurang berkenan (Andri Rizko Yulianto, Herudini Subariyanti, 2020).

Menurut (Pratiwi, 2017) yang menganalisis tentang pengaruh 5 dimensi kepuasan pelanggan yaitu Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Mengemukakan bahwa 4 dari 5 dimensi yaitu Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, dan empati berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan dimensi satunya lagi yaitu Jaminan berdampak positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut (Priadi & Utomo, 2021) mengemukakan bahwa 4 dari 5 dimensi kepuasan pelanggan yaitu Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan berdampak positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* sedangkan satu dimensi lainnya yaitu Empati berdampak positif

dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh (Jeanasis, 2012) mengemukakan terkait dampak *service quality*, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan *service quality* berdampak positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan Pelatihan ini dengan tema Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan yang seharusnya dilaksanakan di lokasi Gedung Lembaga bimbingan belajar GAMA UI cabang pondok labu. Sehubungan dengan masih adanya pandemi COVID-19 maka observasi tidak dilakukan secara langsung datang ke lokasi, sehingga kami melakukan observasi dilakukan secara online. Observasi ini dilakukan pada saat menjelang maupun saat kegiatan pelatihan berlangsung. Observasi berguna untuk mengetahui kondisi saat ini Bimbingan Belajar GAMA UI cabang Pondok Labu dan menentukan materi apa yang diperlukan dalam pelatihan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan. Observasi ini sangat penting untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat itu sendiri.

Karyawan Bimbingan Belajar GAMA UI Pondok Labu belum memahami konsep Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan. Tim pengabdian memberikan pelatihan Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan yang belum dipahami oleh karyawan Bimbingan Belajar GAMA UI Pondok Labu agar Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan terus meningkat.

Dalam mempersiapkan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat mengenai Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan, karyawan Bimbingan Belajar GAMA UI Pondok Labu sangat antusias dan turut aktif membantu tim pengabdian. Bantuan tersebut mulai dari mempersiapkan diskusi kebutuhan materi mengenai media pembelajaran online untuk para pengajar hingga mempersiapkan peserta dengan media daring. Tim pengabdian sangat terbantu sekali dengan partisipasi dari mitra Bimbingan Belajar GAMA UI Pondok Labu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil**

Rencana yang sudah dimediasikan sebelumnya dengan GAMA UI Cabang Pondok Labu, presentasi secara online dengan aplikasi Googlemeet dilaksanakan pada hari Sabtu, 28 Mei 2022. kegiatan dilaksanakan secara online pada pukul 12:00 s.d 14:00. Waktu tersebut diberikan oleh pihak GAMA UI Cabang Pondok Labu cukup untuk menjelaskan materi pelatihan, semua peserta pelatihan bisa menyimak penjelasan dari tim pengabdian masyarakat dengan baik. Sebelum pelaksanaan presentasi dilakukan terlebih dahulu test sebelum kegiatan untuk mengukur pengetahuan peserta pelatihan sebelum dilakukan pelatihan.

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini dibagi menjadi 3 tahap yaitu tahap pertama pembukaan, tahap kedua penjelasan materi, dan tahap tiga penutup. Berikut penjabaran dari setiap tahapan kegiatan pengabdian masyarakat:

- a. Pada tahap pertama, yaitu tahap pembukaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dimulai dengan pengenalan diri dari setiap anggota tim pengabdian

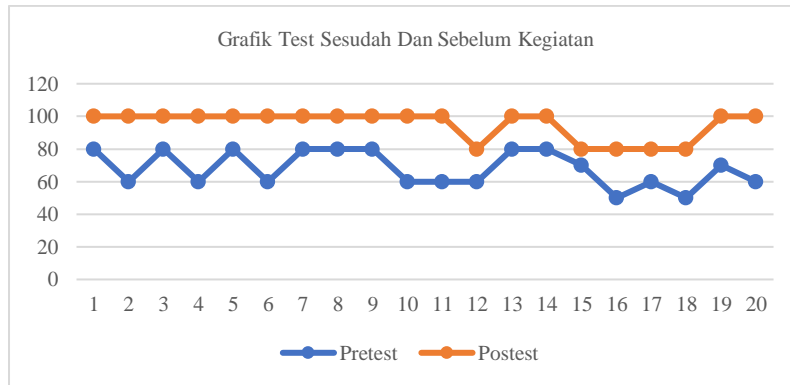
kepada masyarakat serta penjelasan maksud dan tujuan dari kegiatan tersebut. Dilanjutkan dengan sambutan dari ibu Isni Aristia, S.Pd. selaku manajer GAMA UI Cabang Pondok Labu. Pada tahap ini juga peserta pelatihan juga dijelaskan tentang *outline* materi yang akan dibahas secara garis besar saja. Pada pembukaan kegiatan abdimas tim pelaksana memiliki perannya masing-masing yaitu:

- 1) Bapak Surya Perdana, ST., MM, MT. sebagai pembuka kegiatan pelatihan dan juga sebagai moderator, tujuan agar proses kegiatan pelatihan dapat berjalan dengan baik dan terarah.
  - 2) Bapak Adik Ahmad Unggul Nugeroho, MT., sebagai tim dokumentasi, tujuannya supaya semua aktivitas pelatihan dari mulai awal sampai selesai bisa terdokumentasi dengan baik.
  - 3) Ibu Zeny Fatimah Hunusalela sebagai permateri yang bertugas menyampaikan materi kepada para peserta kegiatan
- b. Kedua ialah tahap inti dari kegiatan ini yaitu pemberian materi yang disampaikan oleh presentator, berikut materi yang disampaikan ialah:
- 1) Definisi Kualitas Layanan,
  - 2) Tujuan Kualitas Layanan,
  - 3) 5 (lima) Dimensi Kualitas layanan (Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati)
- c. Tahap Tiga ialah penutupan kegiatan, sebelum kegiatan ini ditutup tim pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat diberi kesempatan kepada para peserta kegiatan untuk menanyakan terkait materi yang sudah disampaikan oleh presentator. Pertanyaan yang diberikan dapat tim pengabdian kepada masyarakat dapat menjelaskan dengan baik dan jelas. Selanjutnya tim pengabdian kepada abdimas *feedback* ke peserta yang bertanya perihal kepuas atau tidak atas jawaban yang diberikan tim. Selanjutnya dilaksanakan sesi tanya jawab, maka selanjutnya tim abdimas memberikan *post-test*, yang bertujuan untuk melihat sejauhmana peserta memahami dari presentasi yang sudah diberikan oleh presentator. Berikut adalah hasil dari Test Sesudah dan Sebelum Kegiatan:

Tabel 1 Rekap Nilai Test Sesudah Dan Sebelum Kegiatan

No	Test Sebelum	Test Seudah	No	Test Sebelum	Test Seudah
1	80	100	11	60	100
2	60	100	12	60	80
3	80	100	13	80	100
4	60	100	14	80	100
5	80	100	15	70	80
6	60	100	16	50	80
7	80	100	17	60	80
8	80	100	18	50	80
9	80	100	19	70	100
10	60	100	20	60	100

Dari Tabel diatas maka dapat di buat grafik untuk mengetahui pemahaman peserta terkait materi sebelum dan sesudah mengikuti kegiatan ini. Berikut perbedaan nilai Test Sesudah dan Sebelum Kegiatan :



Gambar 1 Perbedaan Nilai Test Sesudah Dan Sebelum Kegiatan

Dari tiga tahap kegiatan telah dilaksanakan. Kegiatan abdimas berakhir dan ditutup, dan materi kegiatan ini Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan dapat dimengerti dan menambah wawasan karyawan GAMA UI cabang Pondok Labu, agar lebih siap menerapkan kualitas layanan di tempat kerja. Sebelum mengakhiri presentasi secara *online* (webinar), foto bersama secara *online* dilakukan untuk dokumentasi guna melengkapi lampiran pada laporan kegiatan ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Pelatihan kepada karyawan GAMA UI Cabang Pondok Labu

## 2. Pembahasan

Kegiatan pelatihan peningkatan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan di GAMA UI Cabang pondok Labu yang dilakukan sangat bermanfaat bagi karyawan, setelah diselenggarakan kegiatan ini para peserta diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kualitas layanan. Dukungan dari manager GAMA UI Cabang pondok Labu untuk melibatkan seluruh karyawan agar mengikuti kegiatan yang bermanfaat. Dilihat dari semangat peserta untuk mengikuti kegiatan ini yang patut di apresiasi, mulai dari pengenalan, penyampaian materi, dan hingga akhir kegiatan ini.

Awal kegiatan tim abdimas mengajak manager GAMA UI Cabang Pondok Labu untuk berdiskusi dan berdialog tentang materi apa yang tepat dan bermanfaat bagi karyawan dan Pengajar adalah yang berhubungan dengan pelatihan Kualitas Layanan.

Tidak ada peserta pelatihan yang terlihat bosan dengan kegiatan ini, karena pembelajaran dilakukan 2 arah yaitu antara tim abdimas dengan peserta.

Dengan penambahan wawasan mengenai Kualitas Layanan untuk Para karyawan dan Pengajar ini selesai di sampaikan, maka secara *overall* kegiatan ini dapat dilakukan dengan sangat baik. Sehingga dapat menyimpulkan kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, wawasan & motivasi karyawan dan Pengajar GAMA UI Cabang Pondok Labu dalam menerapkan pelaksanaan Kualitas layanan di tempat bimbingan belajar.

Berdasarkan tabel 1 rekap nilai test sebelum dan setelah pelatihan, terjadi kenaikan pengetahuan antara sebelum dan sesudah pelatihan. Nilai hasil rata-rata dari test sebelum adalah 65 dan test sesudah dengan nilai 95. Pengetahuan para peserta pelatihan meningkat dengan presentasi peningkatannya 28% setelah mengikuti pelatihan.

Kegiatan ini tim dapat menyimpulkan bahwa pelatihan peningkatan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan ini sangat bermanfaat bagi para karyawan dan Pengajar GAMA UI Cabang Pondok Labu dikarenakan dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan dan dapat memotivasi karyawan dalam memahami kualitas layanan di tempat kerja. Pelatihan seperti ini harus terus ditingkatkan dengan kreasi dan inovatif secara berkesinambungan.

## **SIMPULAN**

Kegiatan yang telah dilakukan atas kerjasama GAMA UI Cabang Pondok Labu perlu dan dirasakan sangat bermanfaat. Hal ini dapat peningkatan pengetahuan dan wawasan para karyawan dan Pengajar GAMA UI Cabang Pondok Labu. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dapat memberikan kontribusi yang baik dalam hal motivasi kepada karyawan dan pengajar mengenai penerapan kualitas layanan di tempat kerja. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang berjalan dengan baik dan dapat kesimpulan berikut ini:

1. Hasil pelatihan peningkatan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan di GAMA UI Cabang pondok Labu menunjukkan hasil nilai dengan rata-rata dari test sebelum ialah 65 dan test sesudah dengan nilai 95. Terjadi peningkatan pengetahuan peserta sebesar 28% setelah mengikuti pelatihan.
2. Dengan pelatihan ini diharapkan karyawan dan pengajar GAMA UI Cabang Pondok Labu untuk meningkatkan kualitas layanan, materi sudah yang dilengkapi penjelasan contoh-contoh yang berhubungan dengan kualitas layanan di tempat kerja, sehingga para karyawan memiliki pengetahuan mengenai kualitas layanan ini sehingga lebih siap dalam menjalankan kualitas layanan di tempat kerja.
3. Dalam menilai kemampuan karyawan dan pengajar GAMA UI Cabang Pondok Labu, dalam memahami materi yang sudah disampaikan oleh presentator, pemahaman peserta akan kembali kepada kemampuan persertanya itu sendiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Andri Rizko Yulianto, Herudini Subariyanti, A. K. W. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Angewandte Chemie*

- International Edition*, 6(11), 951–952., 22.
- Jeanasis, N. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas (Studi Pada Rumah Sakit BMC Padang). *Skripsi*, 79.
- Pratiwi, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Takana Juo di Makassar*.
- Priadi, A., & Utomo, S. B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Sampurna Laundry. *JURNAL SeMaRaK*, 4(3), 30. <https://doi.org/10.32493/smk.v4i3.13411>
- Zurni Zahara Samosir. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, Vol 1(No 1), 28–36.