

**PELATIHAN PENGAYAAN MANAJEMEN PELAYANAN  
KSPPS BMT BUM KOTA TEGAL**

**Setyowati Subroto, Agnes Dwita Susilawati, Catur Wahyudi,  
Mei Rani Amalia, Ira Maya Hapsari**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasakti Tegal  
Jl. Halmahera Km. 1 Kota Tegal  
e-mail: agnesdwita@gmail.com

**Abstrak :** Tujuan pelatihan pengayaan manajemen pelayanan ini adalah untuk memberikan pengenalan manajemen operasional khususnya manajemen pelayanan karyawan terhadap nasabah KSPPSS BMT BUM Kota Tegal. Pelatihan manajemen ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi kinerja karyawan dari tingkat atasan maupun tingkat bawahan terutama dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen operasional pelayanan khususnya terhadap nasabah. Metode kegiatan ini berupa pelatihan dan pengenalan konsep manajemen terutama dalam hal manajemen pelayanan terhadap nasabah dalam hal bagaimana berkomunikasi yang baik dan membangun karakter sumber daya manusia yang baik menuju keunggulan yang kompetitif dan bersaing. Karyawan KSPPSS BMT BUM khususnya unit customer service dan teller diberi pemahaman tentang fungsi-fungsi manajemen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah agar jumlah nasabah semakin meningkat dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kegiatan Pelatihan ini dilaksanakan dengan metode tatap muka dengan jumlah karyawan terbatas dikarenakan masih dalam kondisi pandemic covid 19 dan juga menerapkan protokol kesehatan. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dengan ceramah dan tanya jawab tentang konsep-konsep fungsi manajemen khususnya bagaimana membangun karakter sumber daya manusia, memberikan pelayanan yang prima dan berkomunikasi yang efektif baik kepada nasabah dan juga terhadap antar karyawan baik tingkat atasan maupun bawahan. Kegiatan pelatihan ini berjalan dengan lancar dan sukses. Peserta sangat antusias mendiskusikan segala permasalahan terutama pelayanan dan komunikasi dengan nasabah yang dihadapi di KSPPSS BMT BUM Kota Tegal.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Sumber Daya Manusia dan Komunikasi

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam rangka memenuhi permintaan manajer KSPPSS BMT BUM Kota Tegal untuk melakukan pengenalan dan pemahaman manajemen pelayanan bagi karyawan KSPPSS BMT BUM Kota Tegal maka kami Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPS Tegal berusaha merealisasikan permintaan tersebut dengan mengajukan proposal kegiatan pengabdian yang didanai oleh LPPM UPS Tegal. Selain permintaan dari KSPPSS BMT BUM Kota Tegal, kegiatan pengabdian ini juga melihat rendahnya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dan juga komunikasi yang kurang yang mengakibatkan sering adanya kesalah pahaman antara karyawan tersebut dengan nasabah. Strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang bisa mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat (Wahlers,1994).

Pada perusahaan yang berherak dibidang jasa khususnya jasa perbankan, keunggulan bersaing lebih diutamakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. (Parasuraman et al, 1990) mendefinisikan kualitas layanan sebagai layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen akan lebih berkualitas. Pemahaman manajemen pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan terutama untuk konsumen dalam hal ini nasabah dalam rangka upaya mendorong perubahan dalam organisasi atau perusahaan tersebut lebih baik lagi. Hal pokok yang mendasari kualitas layanan adalah indikator-indikatornya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan tanpa memandang jenis layanan. Menurut penelitian (Parasuraman et al, 1990) dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah maka hal tersebut akan berpengaruh positif bagi kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas.

Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan nasabah. Kotler (2000) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah dari hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Jadi, di samping menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*costemer care*).

Selain mengimplementasikan dalam bentuk pelayanan, hal yang sangat penting dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah yaitu dengan adanya komunikasi yang baik. Komunikasi merupakan sangat penting bagi elemen dan perilaku manusia., hal ini sebagai cara seseorang untuk menyampaikan pesan kepada orang lain baik secara *verbal* maupun *non verbal*, langsung maupun tidak langsung dengan berbagai media sebagai penunjangnya.

Berdasarkan uraian di atas, dipertimbangkan perlu dilakukan kegiatan melakukan pengenalan dan pemahaman konsep manajemen pelayanan dan komunikasi terhadap nasabah di KSPPSS BMT BUM Kota Tegal, yang karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana difokuskan pdan peningkatan manajemen pelayanan dan komunikasi terhadap nasabah. Harapannya setelah pengenalan dan pemahaman ini, diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawannya dan memberikan kepuasan terhadap nasabah yang berdampak pada peningkatan daya saing KSPPSS BMT BUM Kota Tegal.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Metode kegiatan ini berupa pengayaan manajemen pelayanan kepada karyawan beserta KSPPS BMT BUM Kota Tegal. Karyawan diberi 3 pemahaman untuk menerapkan konsep manajemen pelayanan terhadap nasabah dalam rangka meningkatkan daya saing lembaga keuangan syariah. Berikut ini adalah tahapan pelatihan yang dilakukan:

### 1) Tahap Persiapan

Tahap persiapan yang dilakukan meliputi :

#### a. Survey

- b. Pemantapan dan penentuan lokasi dan sasaran
  - c. Penyusunan bahan/materi pelatihan, yang meliputi makalah dan modul untuk kegiatan pelatihan.
- 2) Tahap pelaksanaan pelatihan
- Tahap pelaksanaan pelatihan dilakukan persiapan. Dalam tahap ini dilakukan pertama, penjelasan tentang konsep manajemen sdm dan pelayanan, sesi pelatihan ini menitikberatkan pada pemberian penjelasan pemahaman manajemen pelayanan yang tepat sesuai era globalisasi; kedua, sesi penjelasan tentang bagaimana berkomunikasi yang efektif.
- 3) Metode Pelatihan
- Untuk melaksanakan kegiatan tersebut digunakan beberapa metode pelatihan, yaitu:
- a. Metode ceramah dipilih untuk memberikan penjelasan tentang konsep manajemen usaha dan fungsinya
  - b. Metode tanya jawab penting bagi para peserta pengabdian, di saat menerima penjelasan tentang teori
  - c. Metode simulasi ini sangat penting diberikan kepada para peserta untuk memberikan kesempatan mensimulasi masalah terkait manajemen pelayanan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian masyarakat pengayaan manajemen pelayanan bagi karyawan KSPPS BMT BUM Kota Tegal dilaksanakan dengan metode tatap muka dan diskusi berjalan lancar dan baik. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan tanggal 12 Desember 2020. Pertemuan tatap muka diberikan dengan cara ceramah konsep-konsep dasar manajemen SDM, kualitas pelayanan prima dan komunikasi yang efektif. Kegiatan dilanjutkan dengan tanya jawab dari peserta dan tim pelaksana Pengabdian masyarakat. Pelaksanaan kegiatan dilakukan di gedung BMT BUM Kota Tegal. Pelaksanaan kegiatan PPM ini dilakukan oleh lima orang tim pengabdian dengan pokok bahasan yang disampaikan mengenai pemahaman manajemen SDM, pemahaman kualitas pelayanan prima dan pemahaman berkomunikasi yang efektif terhadap nasabah.

Peserta mengikuti kegiatan dengan antusias hal ini ditunjukkan dengan pertanyaan-pertanyaan dan tanggapan mengenai materi yang diberikan. Pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan materi dari pengabdian dan permasalahan yang dihadapi peserta saat berada di lapangan. Secara umum pertanyaan peserta sebagai berikut :

- 1) Menumbuhkan budaya kerja dalam organisasi
- 2) Teknik dalam menghadapi nasabah yang mempunyai karakter yang berbeda – beda
- 3) Profesionalisme kerja dalam
- 4) Menghadapi nasabah yang tidak konsisten dalam memenuhi tanggungjawab

Pengayaan manajemen pelayanan bagi karyawan KSPPS BMT BUM Kota Tegal dalam program pengabdian masyarakat yang sudah terlaksana ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan juga kemampuan karyawan KSPPS BMT BUM Kota Tegal yang akan berdampak pada peningkatan kompetensi pengelolaan pelayanan dalam jasa keuangan syariah. Manfaat kegiatan secara langsung bagi karyawan KSPPS BMT BUM Kota Tegal dalam menghadapi permasalahan-permasalahan manajemen.

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat pengayaan manajemen pelayanan bagi karyawan KSPPS BMT BUM Kota Tegal meliputi beberapa komponen sebagai berikut, ketercapaian tujuan kegiatan pengabdian, ketercapaian materi yang diberikan, kemampuan peserta dalam penguasaan materi dan antusias peserta dalam melanjutkan pelatihan di lain hari.

Ketercapaian tujuan kegiatan pengabdian masyarakat sudah baik, hal ini dapat dilihat dari pemahaman peserta mengenai manajemen pelayanan terkait manajemen sdm, kuliatas layanan dan kemampuan berkomunikasi terhadap nasabah, peserta mampu menerapkan dan memberikan layanan dilihat hasil observasi selama kegiatan. Ketercapaian materi yang diberikan cukup baik dilihat dari hasil lembar evaluasi pembelajaran, sebagian besar peserta sudah menguasai materi dengan baik, hal ini juga didukung observasi dari pelaksana di akhir kegiatan. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi sudah baik yang ditunjukkan kemampuan dari peserta dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh pelaksana dengan baik. Peserta juga mampu memberikan pertanyaan-pertanyaan kritis sesuai materi yang diberikan. Secara keseluruhan peserta puas dengan kegiatan pengabdian masyarakat ini yang sudah dilaksanakan, peserta merasa terbantu dengan adanya kegiatan ini karena peserta membutuhkan kegiatan ini sebagai bagian kompetensi dalam peningkatan produktivitas kerja dan menghadapi calon nasabah baru dan nasabah lama. Sebagian peserta antusias untuk mengikuti kegiatan dengan memberikan saran melanjutkan kegiatan di lain hari dengan waktu pelatihan yang lebih lama, serta adanya kelanjutan pelatihan khususnya bagi karyawan unit *marketing*.



**Gambar 1. Pemberian Pelatihan Manajemen SDM dan Komunikasi**



**Gambar2. Pemberian Materi Pelatihan Manajemen SDM dan Komunikasi**



**Gambar 3. Simulasi Pelatihan Komunikasi Menghadapi Nasabah**

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

- 1) Dalam pelaksanaan pelatihan manajemen SDM dan komunikasi karyawan KSPPS BMT BUM Kota Tegal diawali dengan memberikan penjelasan tentang pentingnya mengetahui peranan manajemen SDM dan bagaimana berkomunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja maupun nasabah kepada karyawan seiring dengan perubahan yang terjadi dan analisis terhadap individu yang mana dapat berpotensi menjadi lebih baik.
- 2) Kegiatan pelatihan karyawan ini meliputi penjelasan materi dan juga simulasi bagaimana menghadapi nasabah dengan baik dilihat dari cara berkomunikasi. Pada metode pemberian dan penjelasan materi karyawan di jelaskan terlebih dahulu kemudian ada sesi tanya jawab. Pada metode ini pelatihan ini menggunakan seperti seminar di dalam ruangan dimana narasumber atau pemateri membahas tentang urutan manajemen sdm sampai pada tingkat komunikasi yang baik.
- 3) Evaluasi pelatihan ini meliputi aspek reaksi atau *feedback* dimana memang sangat antusias dari para karyawan atau peserta untuk mengikuti. Dalam pembelajaran yang diberikan karyawan mendapatkan tambahan ilmu dan meningkatkan kinerja, keramahan dan saling mengingatkan tentang pelayanan khususnya terhadap nasabah dan bisa menjadikan motivasi terhadap diri sendiri dalam memuwujudkan keinginan dan tujuan bersama.
- 4) Pendukung dalam pelatihan manajemen sdm dan komunikasi ini yaitu motivasi dari karyawan itu sendiri dan keinginan untuk berkembang jauh lebih baik lagi.
- 5) Faktor penghambat yang ditemukan belum semua karyawan dapat mengikuti pelatihan ini dikarenakan masih adanya keterbatasan jumlah peserta karena masih dalam suasana *pandemic covid 19* sehingga harus betul- betul menerapkan protokol kesehatan dengan cara bergantian dengan karyawan unit yang lain. Selanjutnya akan ada pelatihan bagi karyawan khususnya unit *marketing*

**Saran**

Berdasarkan evaluasi dari kegiatan yang sudah dilakukan dapat diberikan saran sebagai berikut:

- 1) Kegiatan ini dapat dilanjutkan dengan materi lanjutan sesuai antusias dari peserta dengan konsekuensi penambahan waktu pelaksanaan dan biaya yang mengikuti kegiatan.
- 2) Perlunya kegiatan lanjutan terkait pengelolaan manajemen pelayanan dan teknik berkomunikasi khususnya bagi unit *marketing*

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ghemawat, P. (1990). *Commitment: the dynamic of strategy*. New York: Free Press
- Gidion, Adi N. (2016). *Manajemen Pelayanan Prima (service excellence) di PT BPRS Khasanah Umat Tambak Sari Banyumas*. FEBI IAIN Purwokerto
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Jones, Gareth R. dan Jennifer M George. (2010). *Contemporary Management*. New York: McGraw Hill
- Koontz, Harold, Cyrril O'Donnel, dan Heinz Weihrich. (2004). *Management*. Singapore: McGraw Hill
- Kotler, P & Amstrong, G. (2000). *Principle of Marketing*. 14Edition, New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Porter, M. (1980). *Competitive strategies*. New York: The Free Press
- Rahmat, *Definisi Manajemen*, disalin dari website: <http://blog.re.or.id/definisi-manajemen.htm>.
- R. Agustinus Anggoro P, Syuhada, J Sugiharto (2007). *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-nya*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi vol. 4 No. 2 Bulan Juli Tahun 2007 Hal. 44. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>
- Schermerhorn, John R. 1997. *Manajemen*. Yogyakarta: Andi And John Wiley
- Suhendra. 2007. *Manajemen Dan Organisasi Dalam Realita Kehidupan*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Sule, Ernie Tisnaati & Saefullah, Kurniawan. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, Ed.I Cet,III.
- Usman, Husaini. 2008. *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.