



# Peningkatan kualitas pelayanan kelompok unit karyawan BPR Hasamitra Makassar

Resekiani Mas Bakar<sup>1</sup>, Eva Meizarra Puspita Dewi<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar

**Abstract.** The purpose of this Community Partnership Program (PKM) is to develop employee's mindset through training under the theme Service with Heart. Mindset changes expect the employees able to provide sincere and responsive services. PT. BPR Hasamitra Makassar is one of the banking institutions in Indonesia established in Makassar in 2005 and still continues to grow and develop. Representative employees are needed to serve customers well, therefore assistance and training are needed. Training materials in this program covers service awareness, facial expression, communication skill, handling complaint and how to manage positive emotion. The training was used based on the concept of experimental learning, not only using material presentation, but also role play and discussion. This training is needed to maintain employee's performance and making a positive contribution to the company.

**Keywords:** mindset, service with heart, BPR Hasamitra

## I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan saat ini menjadi focus bagi setiap perusahaan maupun lembaga dalam mencapai kepuasan konsumen. Kompetisi dalam pelayanan menjadi hal yang vital. Kemajuan teknologi dan pergeseran pemasaran akan kualitas produk telah berubah menuju kualitas pelayanan yang kompetitif. Trend ini sudah digalakkan oleh setiap perusahaan dan organisasi, termasuk di dalamnya adalah lembaga keuangan perbankan. Berdasarkan Undang-undang Negara Republik Indonesia yang tertuang pada Nomor 10 Tahun 1998 menuliskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat berbentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam aktivitas keuangan kepada masyarakat, salah satu bank yang memiliki berbagai prestasi dan penghargaan adalah BPR Hasamitra. BPR Hasamitra bergerak dalam usaha perbankan, melayani tabungan, deposito dan kredit. Selama 8 tahun berturut-turut sejak 2009 hingga 2016 mendapatkan penghargaan dengan kinerja keuangan berpredikat sangat bagus (Hasamitra.com). Prioritas BPR Hasamitra mengedepankan pelayanan yang baik pada setiap nasabah dan menjangkau daerah di Sulawesi Selatan.

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik, maka dibutuhkan karyawan yang representatif dalam melayani nasabah, salah satunya pada bagian *frontliner*. *Frontliner* adalah sumberdaya manusia pada perusahaan atau organisasi yang memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam dunia jasa perbankan, tenaga yang berada pada bagian *frontliner* antara lain adalah *teller*, *customer service*, dan *security*.

Berdasarkan observasi pada beberapa bank dan pemberi layanan lainnya di Makassar, diketahui bahwa masih terbatasnya kemampuan dan keterampilan para *frontliner* dalam memberikan pelayanan. Para karyawan pada umumnya hanya melaksanakan proses transaksi ekonomi semata, namun tidak disertai dengan pemberian pelayanan yang berbasis psikologis. Pemberian pelayanan yang dinilai kurang memadai oleh nasabah disebabkan pula oleh karena belum berkembangnya *mindset* atas kesadaran melayani dari karyawan. Interaksi antara karyawan dan nasabah menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Sering kali terjadi ketidakpuasan dari nasabah bukan disebabkan karena kualitas produk semata (jenis layanan perbankan), namun oleh karena perilaku yang kurang menyenangkan dari para karyawan sebagai penyedia jasa. Karyawan yang belum memiliki pola pikir berkembang, tidak terdorong untuk memahami nasabah dan tidak memiliki kebebasan berinisiatif menentukan pelayanan efektif dapat berdampak pada rendahnya motivasi, ketidakpuasan kerja, *turnover* yang tinggi, dan ketidakpuasan konsumen (Bitner et al., 1990).

Penelitian yang dilakukan penulis dalam bidang pelayanan jasa, salah satunya merupakan jasa yang disediakan oleh pihak perbankan, menunjukkan bahwa terdapat beberapa perilaku karyawan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen (nasabah). Dari 453 respon jawaban responden diklasifikasikan menjadi 19 bentuk perilaku karyawan yang tidak menyenangkan berdasarkan perspektif konsumen. Beberapa perilaku karyawan antara lain adalah: bertindak kasar, marah-marah, dan ketus; cuek kepada konsumen; memaksa; bertele-tele dalam memberikan informasi; tidak tepat waktu; cara

berpakaian yang kurang sesuai; ekspresi muka yang tidak menyenangkan, dan sebagainya.

Dari identifikasi 19 perilaku karyawan yang tidak menyenangkan konsumen, diperoleh lima bentuk perilaku yang paling tidak menyenangkan berdasarkan perspektif konsumen pada Tabel 1.

Tabel 1. Perilaku pelayanan tidak menyenangkan

Perilaku Karyawan Tidak Menyenangkan	Respon Subjek	Persentase (%)
Raut wajah tidak menyenangkan	44	9.71
Tidak menghargai konsumen	47	10.38
Tidak responsive dan membiarkan konsumen	58	12.8
Cuek kepada konsumen	75	16.56
Kasar, marah-marah, dan ketus	93	20.53

Kategori raut muka tidak menyenangkan dengan presentasi 9.71%. Perilaku tidak menghargai konsumen dengan presentasi 10.38% dan tidak responsif terhadap konsumen sebesar 58 respon atau 12.8 %. Membiarkan konsumen menunggu lama juga termasuk dalam perilaku yang paling tidak menyenangkan karena dianggap merugikan waktu konsumen. Cuek kepada konsumen sebesar 16.56% dari total respon konsumen. Perilaku kasar, marah-marah, dan ketus menempati urutan perilaku yang paling tidak menyenangkan dengan sebanyak 93 respon jawaban atau sebesar 20.53% pengalaman subjek.

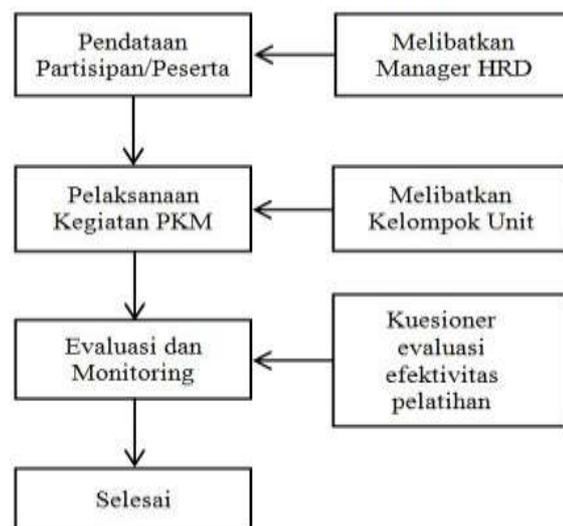
Dari beberapa hal tersebut di atas, maka pelayanan dalam jasa, termasuk bidang perbankan masih perlu untuk dikembangkan dan ditingkatkan agar tercapai kualitas pelayanan yang memadai bagi nasabah. Pola pikir karyawan merupakan faktor yang menghambat pemberian layanan sehingga menjadi kurang optimal. Tidak hanya demikian, tetapi pengembangan *soft skill* para karyawan dalam melayani nasabah secara nyaman dan memberikan kesan yang positif hendaknya menjadi modal dalam perwujudan perawat “melayani dengan hati”. Pelatihan ini menjadi solusi dalam menjawab keluhan nasabah terkait aspek psikologis dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan memegang peranan penting bagi kepuasan konsumen.

## II. METODE PELAKSANAAN

Partisipan yang ikut sebagai peserta didata sesuai dengan *shift* kerja yang *off* ketika pelatihan akan dilakukan. Peserta yang terlibat adalah para karyawan *frontliner* yakni perwakilan di beberapa cabang BPR. Kelompok pada mitra sebanyak 35 orang.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan tujuan kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan BPR Hasamitra Makassar, maka terdapat beberapa prosedur kegiatan yang dilakukan sebagai berikut:

1. *Brainstorming*. Para partisipan akan berdiskusi untuk mengidentifikasi dan menilai tipe pola pikir pribadi pada kecenderungan *growth mindset* atau *fixed mindset*. Setiap partisipan akan didampingi untuk dimintai saran dan ide secara personal tentang criteria karyawan ideal dalam melayani dan kemudian masing-masing menilai kecenderungan pola pikir yang digunakan dalam menghadapi nasabah.
2. Pelatihan. Pelatihan *service with heart* dilakukan dalam bentuk ceramah, simulasi, *role play*, dan studi kasus. Pelatihan dilakukan dengan berdasarkan pada konsep pembelajaran orang dewasa dengan bentuk *experiential learning*. Para partisipan akan lebih banyak diminta untuk mengungkapkan pengalaman yang telah dilakukan selama bertugas sebagai karyawan untuk kemudian dievaluasi hal-hal apa saja yang mendapatkan perbaikan terkait dengan keterampilan melayani. Metode simulasi maupun *role play* digunakan agar terjadi proses pembelajaran melalui pengalaman (*experiential learning*).
3. Evaluasi. Pada akhir kegiatan program akan dilakukan evaluasi terhadap efektivitas program. Evaluasi dilakukan melalui pengisian skala pada *google form* dan observasi. Skala yang dipakai pada evaluasi mengukur tiga aspek, yaitu evaluasi terhadap materi pelatihan, trainer dan fasilitas. Respon jawaban terhadap setiap item pada skala terdiri dari lima pilihan, yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P) dan Sangat Puas (SP).



Gambar 1. Metode pelaksanaan pelatihan



Gambar 2. Proses pemberian materi *How to Manage Positive Emotion*



Gambar 3. Proses tanya jawab selama pelatihan

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara garis besar, kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini telah terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan perencanaan, meskipun terdapat beberapa hambatan yang hendaknya dipertimbangkan pada kegiatan serupa di masa berikutnya.

Di awal kegiatan, para peserta (mitra) menunjukkan ketertarikan yang cukup baik untuk mengikuti kegiatan ini. Sebanyak 35 orang karyawan ikut serta mengikuti dengan antusias pelatihan ini hingga selesai. Penyelenggaraan kegiatan pengabdian ini hanya dibatasi dalam jumlah demikian, karena sasaran yang ingin dicapai tidak hanya pada level pengetahuan semata, tetapi juga terampil dalam mengembangkan keterampilan strategi pelayanan.

Para peserta menunjukkan keseriusan dalam mengikuti materi dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Para peserta cukup bersemangat untuk memberikan komentar dan mengemukakan pengalaman yang dirasakan tanpa terlihat mengantuk meski materi yang diberikan membutuhkan perhatian dan konsentrasi peserta. Kegiatan ini juga menyajikan *games* yang menarik karena permainan yang disajikan bersifat menyenangkan, menghibur dan sesuai dengan materi yang diberikan. Hal lain yang menjadi motivasi baru bagi mitra ketika mengikuti kegiatan ini adalah memperoleh pengetahuan baru serta keterampilan emosi dalam bentuk bahasa tubuh dan ekspresi emosi ketika menghadapi konsumen.

#### A. Evaluasi terhadap Materi

Tabel 2. Respon peserta terhadap penyampaian materi

Indikator	Respon Partisipan (%)				
	STP	TP	CP	P	SP
Relevansi materi terhadap pekerjaan				28,9	71,1
Manfaat materi terhadap peningkatan keterampilan karyawan			2,6	26,3	71,1
Kesesuaian isi pelatihan terhadap kebutuhan				28,9	71,1
Keteraturan penyampaian materi			5,3	57,9	36,8
Kejelasan tulisan pada tampilan materi			15,8	55,3	28,9
Kesesuaian materi dalam penerapan di lingkungan kerja			2,6	28,9	68,4
Pemerolehan pengetahuan dan keterampilan baru				21,1	78,9

#### B. Evaluasi terhadap Trainer

Tabel 3. Respon peserta terhadap *trainer*

Indikator	Respon Partisipan (%)				
	STP	TP	CP	P	SP
Kehadiran <i>trainer</i> (tepat waktu)				10,5	89,5
Pemahaman <i>trainer</i> terhadap isi pelatihan				13,2	86,8
Pemahaman peserta terhadap penyampaian materi				39,5	60,5
Suasana pelatihan yang komunikatif			2,6	26,3	71,1
Kesiapan <i>trainer</i>				21,1	78,9



**PROSIDING SEMINAR NASIONAL  
LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR  
ISBN: 978-602-555-459-9**

C. Evaluasi terhadap Fasilitas

Tabel 4. Respon peserta terhadap fasilitas pelatihan

Indikator	Respon Partisipan (%)				
	STP	TP	CP	P	SP
Kenyamanan ruang pelatihan			2,6	47,4	50
Efektivitas fasilitas pendukung			2,6	60,5	36,8
Fasilitas <i>snack</i> dan makan siang	2,6	28,9	36,8	31,6	
Fungsi <i>sound system</i>		16,4	50	31,6	

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dalam menilai efektivitas pemberian pelatihan kepada karyawan BPR Hasamitra Makassar, maka hasil yang diperoleh adalah sebagian besar partisipan memberikan respon yang positif, yaitu puas dan sangat memuaskan. Hasil ini berlaku terhadap tiga evaluasi yang diberikan, yaitu evaluasi terhadap materi, *trainer* dan fasilitas.

Keberhasilan dari proses pelatihan ini didukung penuh oleh pihak manajemen Hasamitra yang membantu dalam proses pendataan peserta dan administrasi serta performa partisipan yang menunjukkan keaktifan selama pelatihan berlangsung.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui evaluasi pelatihan dari PKM ini, kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Secara umum penerapan PKM yang telah diselenggarakan berjalan sesuai rencana, meskipun terdapat hambatan. Semua materi yang telah disiapkan dapat ditransfer sesuai jadwal yang telah ditentukan.
2. Respon positif dari peserta (mitra) terhadap materi yang disajikan, nampak dari antusiasme peserta (mitra) dalam menyimak materi yang disampaikan maupun praktek yang dilakukan langsung oleh peserta.
3. Keterlibatan peserta (mitra) dalam kegiatan ini cukup baik. Para peserta menunjukkan kesiapan dan ketertarikan dalam memberikan jawaban atau pertanyaan.
4. Pada umumnya peserta (mitra) dapat memahami rangkaian materi yang telah disampaikan, dan memahami arti penting dari materi-materi tersebut untuk diaplikasikan dalam menghadapi masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam Program Kemitraan Masyarakat ini, khususnya pihak PT. BPR Hasamitra dan seluruh peserta yang telah berperan aktif dalam proses pelatihan berlangsung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M.J., Booms, B.H., & Tetreault, M.S. (1990) The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Batuah, N., Latif, A., & Haskas, Y. (2012). Hubungan Beban Kerja Perawat terhadap Kinerja Perawat Pelaksana dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. <http://library.stikesnh.ac.id>. (Online) Diakses 22 April 2015.