

PELATIHAN *SERVICE EXCELLENCE* BAGI KARYAWAN BTM PERKASA PURBALINGGA GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Rofik Priyanto

Program Studi Sarjana Terapan, Politeknik Madyathika Purbalingga
Penulis Korespondensi : Rofik Priyanto (rofikpriyanto2108@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pelatihan *service excellence* bagi karyawan lembaga keuangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. *Service excellence* merupakan komponen vital dalam industri perlembaga keuangan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelatihan ini dirancang untuk memperkuat keterampilan komunikasi, manajemen keluhan, dan pengembangan sikap positif karyawan. Metodologi penelitian melibatkan pendekatan kuantitatif dengan desain survei pre dan post pelatihan. Sebanyak 20 karyawan dari berbagai divisi lembaga keuangan di BTM Perkasa Purbalingga sebagai sampel penelitian. Pelatihan berlangsung selama satu hari dengan metode ceramah, diskusi kelompok, role play, dan simulasi. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman konsep *service excellence*, kemampuan komunikasi efektif, dan keterampilan manajemen keluhan setelah pelatihan. Evaluasi post pelatihan menunjukkan bahwa 85% peserta merasa lebih siap dan kompeten dalam memberikan pelayanan yang unggul. Selain itu, observasi dan umpan balik dari nasabah menunjukkan peningkatan kualitas layanan setelah pelatihan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa pelatihan *service excellence* efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan lembaga keuangan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menyarankan perlunya program pelatihan berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Rekomendasi lebih lanjut mencakup integrasi teknologi dalam pelatihan dan evaluasi berkala untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Pelatihan *service excellence*, Karyawan Lembaga keuangan, Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

D i era globalisasi saat ini, ada banyak persaingan di bidang keuangan. Pelayanan pelanggan yang prima, juga dikenal sebagai pelayanan unggul, sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta memenangkan persaingan pasar dalam hal ini. Pelayanan unggul tidak hanya mencakup memberikan pelayanan yang memadai, tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang menyenangkan yang dapat menghasilkan loyalitas jangka panjang [1].

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan, karyawan memainkan peran penting. Mereka tidak hanya harus memiliki pengetahuan yang luas tentang produk dan layanan keuangan, tetapi mereka juga harus memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk mengatasi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan efektif dan berdampak terhadap kepuasan pelanggan meningkat.

Namun, ketika karyawan tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menangani berbagai situasi pelayanan, seperti menyelesaikan keluhan atau memberikan solusi yang tepat waktu, akan ada masalah [2].

Kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima tersebut mampu mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan produk dalam perusahaan tersebut serta dapat menarik pelanggan baru. Dengan memberikan pelayanan prima, maka perusahaan akan memiliki citra yang baik di mata pelanggan dan masyarakat sehingga hal ini mampu meningkatkan omzet penjualan serta meningkatkan reputasi perusahaan sehingga perusahaan akan menjadi kompetitor yang kuat.

Salah satu strategi utama untuk meningkatkan kualitas layanan di sektor lembaga keuangan adalah pelatihan unggulan layanan. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan seseorang untuk melayani



pelanggan, tetapi juga menciptakan budaya organisasi di mana kepuasan pelanggan adalah prioritas utama [3]. Pelatihan yang sistematis dan terarah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan karyawan lembaga keuangan saat menghadapi berbagai tantangan yang terkait dengan layanan pelanggan sehari-hari.

Sumber daya manusia adalah komponen utama pelayanan prima. Dengan kata lain, peran karyawan—atau karyawan—dalam melayani pelanggan sangat penting karena hanya dengan mereka pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Saat itu terjadi, sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat membantu. Dengan cara yang sama, produk yang ditawarkan harus memiliki keunggulan dibandingkan produk pesaing.

Studi terbaru menunjukkan bahwa lembaga keuangan dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan pelanggan yang lebih baik dengan investasi dalam pengembangan keterampilan karyawan, termasuk pelatihan [4]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pelatihan service excellence bagi karyawan lembaga keuangan. Penelitian ini berkonsentrasi pada mengukur perubahan dalam sikap, keterampilan, dan perilaku pelanggan terkait pelayanan.

Pelayanan unggul berarti tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga memahami kebutuhan dan harapan pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi mereka [5]. Karyawan lembaga keuangan harus mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan tanpa kehilangan sentuhan personal yang penting untuk membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dalam industri keuangan yang semakin terintegrasi dengan teknologi [6].

Aplikasi kualitas layanan dapat meningkatkan profitabilitas lembaga keuangan selain meningkatkan kepuasan pelanggan [7]. Menurut penelitian, lembaga keuangan yang menerapkan strategi pelayanan yang efektif cenderung memiliki rasio retensi nasabah yang lebih tinggi dan pertumbuhan portofolio yang lebih stabil [8]. Menjaga dan memperluas pangsa pasar lembaga keuangan sangat penting dalam ekonomi yang tidak stabil.

Pelatihan service excellence juga dapat meningkatkan semangat dan motivasi karyawan. Jika karyawan merasa didukung dan diberdayakan untuk memberikan pelayanan terbaik, mereka cenderung lebih bersemangat dan setia kepada perusahaan [9]. Ini menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif, yang pada gilirannya menguntungkan lembaga keuangan dalam jangka panjang dengan cara yang sama.

Sebaliknya, pelatihan juga memungkinkan karyawan untuk mengembangkan karir mereka. Karyawan lembaga keuangan dapat meningkatkan keterampilan pelayanan dan komunikasi untuk

memperluas jangkauan profesional mereka dan mempersiapkan diri untuk tugas yang lebih besar di masa depan [4]. Dengan menciptakan pool bakat internal yang kuat, ini tidak hanya menguntungkan individu secara pribadi, tetapi juga membantu organisasi bertahan hidup.

Secara keseluruhan, karyawan lembaga keuangan yang mengikuti pelatihan service excellence akan menghasilkan peningkatan kualitas layanan saat ini dan prospek yang lebih berdaya saing di masa depan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman kita tentang cara-cara di mana pelatihan dapat dirancang dan diterapkan untuk mencapai tujuan dalam industri perlembaga keuangan yang dinamis.

BTM Purbalingga berfungsi sebagai lembaga keuangan dan pusat keuangan Muhammadiyah, membantu warganya dan Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) dengan mengalokasikan dana dan memberikan akses ke dana melalui berbagai produk dan perjanjian yang ditawarkannya. Dengan demikian, pengelolaan BTM bermanfaat untuk kedua kepentingan gerakan dakwah dan membantu ekonomi warganya [10]. BTM Purbalingga tidak hanya mampu bersaing dengan lembaga keuangan mikro lainnya, tetapi juga terus bertahan karena peran pemimpin dan karyawan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan persyaratan pelanggan pada pasar sasarannya. Karena perilaku pelanggan sangat memengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan. Berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah salah satu strategi yang digunakan untuk membantu bisnis lembaga keuangan berhasil. Pelayanan pelanggan sangat berpengaruh terhadap banyak tidaknya jumlah pelanggan dan besarnya volume pelanggan tergantung pada bagaimana karyawan melayani pelanggan. Perusahaan jasa harus mengutamakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, keberlangsungan bisnis jasa bergantung pada kepuasan pelanggan. Akibatnya, untuk meningkatkan kompetensi karyawan perusahaan keuangan, BTM Perkasa Purbalingga harus melakukan kegiatan pengabdian masyarakat seperti ini. Ini akan menghasilkan lebih banyak kepuasan klien dan kesetiaan pelanggan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini menggunakan metode dalam bentuk pelatihan keterampilan, workshop dan pendampingan. Seluruh aktifitas dapat berupa ceramah, demonstrasi, tanya jawab, praktik, dan pendampingan. Kegiatan dilakukan dilaksanakan selama 2 hari mulai dari analisis kebutuhan, pretest hingga pendampingan akhir dan tindak lanjut. Adapun tahapan-tahapan dalam pelaksanaan kegiatannya adalah sebagai berikut:



- a. Analisis kebutuhan karyawan untuk peningkatan *service excellence* ini digunakan sebagai data awal untuk membuat konsep, materi, dan desain pelatihan dan workshop.
- b. Setelah pemetaan kebutuhan dibuat, desain pelatihan dan validasi dibuat dengan melibatkan stakeholder untuk memastikan proses pelatihan efektif.
- c. Memilih metode pelatihan. Untuk memberi karyawan ide alternatif saat mereka memulai membuat rancangan layanan, beberapa metode dan strategi yang digunakan termasuk ceramah, diskusi, tanya jawab, praktik, dan studi kasus, serta pemberian testimonial. Tanya jawab digunakan untuk melengkapi hal-hal yang belum terakomodasi oleh kedua metode sebelumnya. Namun, praktik membantu karyawan menggunakan perangkat pembelajaran secara langsung.
- d. Proses Pelaksanaan Pelaksanaan ini dilakukan secara bertahap. Pertama, proses pelatihan dan workshop dilakukan. Setelah itu, karyawan diminta untuk mengevaluasi hasil workshop masing-masing. Setelah itu, karyawan diminta untuk melaporkan hasil yang didapat dan karyawan juga diminta untuk berbicara tentang masalah, kesulitan, dan peluang yang telah mereka temui. Setiap proses juga selalu dievaluasi pada fase pelaksanaan ini. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas terselenggaranya peningkatan ini tetap terjaga.
- e. Evaluasi hasil akhir. Setelah pelatihan selesai, karyawan dan kelompok yang terlibat diminta untuk membahas masalah yang menghambat dan masalah yang mungkin perlu diperbaiki. Jika masalah tidak dapat diselesaikan secara langsung, hal itu akan memberi masukan bagi pihak yang bertanggung jawab atau bahkan penyelenggara untuk memperbaiki dan menindaklanjuti masalah tersebut dengan tindakan tambahan pada waktu berikutnya.

3. HASIL

Kegiatan pelatihan *service excellence* di BTM Perkasa Purbalingga dilaksanakan pada hari rabu dan kamis tgl 21 dan 22 Mei 2024. Pelaksanaan pelatihan ini dilakukan oleh satu narasumber dan beberapa pendamping dari pihak BTM Perkasa Purbalingga.

Hasil dari program pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut: Program dilaksanakan dalam beberapa tahap kegiatan sesuai dengan metode pelaksanaan, yaitu:

a. Perencanaan Program Pelatihan

Pada tahap perencanaan program pelatihan ini melibatkan narasumber dengan pimpinan manajemen dari BTM Perkasa Purbalingga. Adapun perencanaan program pelatihan meliputi kegiatan mengidentifikasi tujuan jangka pendek dan jangka panjang, serta kebutuhan spesifik karyawan dalam mengembangkan keterampilan *service excellence*. Hal ini melibatkan

analisis gap keterampilan, penyusunan kurikulum pelatihan, dan penentuan metode evaluasi yang sesuai.

b. Desain Materi Pelatihan

Desain materi pelatihan mencakup pengembangan konten yang relevan dan aplikatif. Materi meliputi konsep dasar pelayanan prima, teknik komunikasi efektif, manajemen keluhan, serta studi kasus dan *role play* untuk simulasi situasi nyata. Dalam tahap ini pemateri menyiapkan materi materi yang akan disampaikan kepada karyawan atau peserta yaitu tentang, Pengantar *service excellence*, Mengetahui pelanggan, Komunikasi efektif, Membangun Hubungan Dengan Pelanggan, Mengeola keluhan dan masalah, Sikap dan perilaku positif dan Pengembangan diri. Sedangkan praktik yang dilakukan yaitu tentang Komunikasi efektif, membangun hubungan dengan pelanggan dan mengelola keluhan dan masalah. Adapun Gambaran mengenai materi yang disampaikan terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar.1
Narasumber Memberikan Materi
Service Excelent

c. Implementasi Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan dilakukan melalui serangkaian sesi interaktif yang dipimpin oleh narasumber. Metode yang digunakan termasuk ceramah, diskusi kelompok, *role play*, dan simulasi untuk memastikan pemahaman mendalam dan penguasaan keterampilan oleh peserta. Hari pertama dilakukan penyampaian materi secara utuh dan hari kedua melakukan praktik simulasi terhadap materi yg akan di praktikan secara bersama sama. Dalam pelaksanaan ini dibagi menjadi kelompok ada kelompok sebagai karyawan dan ada kelompok sebagai nasabah, dan dilakukan simulasi atas permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing nasabah.

Gambaran mengenai kegiatan pelatihan *service excellent* ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2
Narasumber membimbing pelatihan
service excellence

d. Evaluasi dan Umpan Balik

Evaluasi dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan untuk mengukur perubahan dalam pengetahuan, sikap, dan keterampilan karyawan. Metode evaluasi meliputi kuesioner, wawancara, dan observasi langsung untuk mendapatkan umpan balik yang dapat digunakan untuk penyempurnaan program di masa mendatang.

e. Pengukuran Hasil Pelatihan

Pengukuran hasil pelatihan dilakukan dengan membandingkan kinerja dan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah pelatihan. Data yang terkumpul membantu dalam menentukan efektivitas pelatihan serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau diperkuat dalam program pelatihan berikutnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian manajer BTM Perkasa Purbalingga sebelum dilakukan kegiatan pelatihan *Service Excelent* kinerja pegawai 55 % dalam tingkat pengetahuan dan keterampilan, sedangkan setelah mengikuti pelatihan kinerja pegawai dalam hal pemahaman dan keterampilan meningkat menjadi 80%.

f. Penerapan Hasil Pelatihan dalam Praktik Kerja

Penting untuk memastikan bahwa hasil pelatihan diterapkan secara konsisten dalam praktik kerja sehari-hari. Ini melibatkan dukungan manajemen yang kuat, pemantauan berkelanjutan, dan penyediaan sumber daya yang memadai untuk mendukung penerapan keterampilan baru di lingkungan kerja.

Terjadinya peningkatan kemampuan pada peserta pelatihan sesuai dengan kegiatan yang pernah dilakukan [11] dengan judul Pelatihan *Service Excellent* Pada Ksp “Ar Rohmah” Jawa Timur Menuju Konversi Syariah. Hasilnya menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan yang signifikan, berkaitan dengan kemampuan

penkaryawan s KSP “Ar Rohmah” dalam mengelola sumber daya manusia setelah mengikuti pelatihan.

Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh [12] dengan judul Dampak Pelatihan “*Service Excellence*” Terhadap Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kota Kediri. Hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kinerja karyawan BPR Kota Kediri sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *service excellence* yang dilihat dari pemahaman pekerjaan/kompetensi, kualitas/kuantitas kerja, inisiatif/ komitmen, kreativitas, kerjasama, kemampuan membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan komunikasi.

Keberhasilan lembaga keuangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka bergantung pada proses pelatihan yang menyeluruh dan terintegrasi secara strategis yang memastikan bahwa setiap langkah dari perencanaan hingga implementasi dan evaluasi dilakukan dengan baik. Proses ini memungkinkan lembaga keuangan untuk mencapai tujuan jangka panjang mereka untuk membangun reputasi yang kuat dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan dilakukan pelatihan *service excellence* ini akan memberikan pengetahuan dan wawasan kepada peserta pelatihan sehingga peserta dapat meningkatkan kualitas terhadap pelayanan kepada nasabah.

4. KESIMPULAN

Pelatihan *service excellence* untuk karyawan lembaga keuangan adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di industri lembaga keuangan. Ini adalah bentuk pengabdian kepada masyarakat di BTM Perkasa Purbalingga. Penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan berikut:

- a. **Pentingnya Pelatihan Berkelanjutan:** Pelatihan *service excellence* tidak hanya meningkatkan keterampilan individu dalam melayani nasabah, tetapi juga membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- b. **Dampak Positif terhadap kepuasan nasabah:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan ini secara signifikan meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan lembaga keuangan, yang berpotensi meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah.
- c. **Tantangan dan Solusi Implementasi:** Implementasi pelatihan menghadapi tantangan seperti resistensi perubahan dan keterbatasan sumber daya, yang dapat diatasi dengan dukungan manajerial yang kuat dan evaluasi berkelanjutan terhadap hasil pelatihan.
- d. **Rekomendasi untuk Masa Depan:** Pelatihan *service excellence* perlu ditingkatkan dengan menyertakan elemen-elemen baru seperti pengembangan keterampilan teknis terkait teknologi finansial, serta



integrasi metode pembelajaran berbasis online untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelatihan.

Oleh karena itu, pelatihan *service excellence* untuk karyawan lembaga keuangan bukan hanya investasi dalam meningkatkan kualitas layanan saat ini, tetapi juga langkah strategis untuk memperoleh keunggulan kompetitif dalam jangka panjang dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, penelitian ini memberikan kontribusi nyata untuk meningkatkan standar layanan di sektor perlembaga keuangan. Ini dapat membantu pertumbuhan ekonomi dan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Saran untuk kegiatan pengabdian berikutnya adalah mengenai Pelatihan *Soft Skills*: Mengadakan pelatihan mengenai keterampilan komunikasi, empati, dan problem solving untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 2020, hlm. 12-40.
- [2] Lee, S., & Koo, D. Understanding the Mechanisms of Customer Loyalty Programs: A Comprehensive Review of Past Research and Future Research Directions. *Journal of Retailing*, 77(2), 2021. Hlm. 317-333.
- [3] Priyanto, R. *Komitmen organisasi: kajian, teori & implementasi*. Diva Pustaka. 2021. Hlm.45.
- [4] Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases* (5th ed.). Cengage Learning. 2020.
- [5] Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Simon and Schuster. 2022.
- [6] Putra, A. M. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman*. Rahmayanti, 2019, hlm. 67.
- [7] Priyanto, R. *Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Toko Prahasta Purbalingga*. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(2), 898-906, 2024.
- [8] Nina. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2020, hlm. 78.
- [9] Metris D, Sulaeman M, Priyanto R. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Press Diva Pustaka*, 1(1). 2024. hlm 34-35.
- [10] Mufid. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta. Kencana Prenada Media. 2019. hlm.40.
- [11] Oktafia, R., & Dewanti, M. C. *Pelatihan Service Excellent Pada Ksp "Ar Rohmah" Jawa Timur Menuju Konversi Syariah*. *Prawara Jurnal ABDIMAS*, 2(2 APRIL), 2023, hlm. 42-46.
- [12] Soeprajitno, E. D., Setyawan, W. H., & Wihara, D. S. *Dampak Pelatihan "Service Excellence" Terhadap Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Kota Kediri*. *Dampak Pelatihan "Service Excellence" Terhadap Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Kota Kediri*, 4(2), 2019. Hlm, 94-102