

PENGEMBANGAN SDM YANG BERKUALITAS MELALUI PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DAN ETOS KERJA BAGI PEGAWAI BPPMDDTT BANJARMASIN

**Muhammad Fahmi^{1*}, Neti Rosiana Fadillah², Yuliani³, Wiszda Asma⁴,
Marezza Putri Anggreani⁵, Lidiana⁶.**

^{1,2,3,4,5,6}ASMI Citra Nusantara Banjarmasin

*E-mail: fahmialdjalil@gmail.com

ABSTRAK

Memiliki Sumber Daya Manusia yang unggul dan kompeten merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi sebuah perusahaan ataupun institusi. Bagi SDM yang lingkup pekerjaannya lebih banyak berhadapan dengan konsumen, maka memberikan pelayanan prima menjadi hal yang utama. Melakukan pelayanan prima tidak hanya akan memperbaiki kualitas kerja, tapi juga membantu menaikkan kepuasan konsumen sehingga kredibilitas organisasi akan meningkat pula. Secara umum pelayanan pegawai tidak hanya dilakukan pada konsumen tetapi juga antar sesama pegawai, agar tercipta keharmonisan dalam bekerja. Etos kerja juga menjadi salah satu faktor penting dalam proses pengembangan kualitas SDM di lingkungan BPPMDDTT Banjarmasin. Dengan memahami konsep dan dimensi etos kerja, maka pegawai akan lebih mudah mengupayakan perbaikan kualitas kerjanya di masa yang akan datang.

Kata kunci: pelayanan prima, etos kerja, komunikasi, sumber daya manusia

DEVELOPMENT OF QUALITY HR THROUGH PRIMARY SERVICE TRAINING AND WORK ETHICS FOR BPPMDDTT BANJARMASIN EMPLOYEES

ABSTRACT

Having superior and competent Human Resources is a matter of pride for a company or institution. For HR whose scope of work is more about dealing with consumers, providing excellent service is the main thing. Providing excellent service will not only improve the quality of work, but also help increase customer satisfaction so that the credibility of the organization will also increase. In general, employee service is not only provided to consumers but also between fellow employees, in order to create harmony at work. Work ethic is also an important factor in the process of developing human resource quality within the BPPMDDTT Banjarmasin environment. By understanding the concept and dimensions of work ethic, it will be easier for employees to improve the quality of their work in the future..

Keywords: excellent service, work ethic, communication, human resources

PENDAHULUAN

Kunci sukses perusahaan salah satunya adalah adanya dukungan dari SDM yang memiliki etos kerja yang baik. Etos kerja diketahui sebagai salah satu komponen penting dalam diri SDM yang menunjukkan sikap, tekad, serta dedikasi yang baik terhadap pekerjaan. Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (BPPMDDTT) Banjarmasin merupakan lembaga yang selalu berhubungan dengan masyarakat yang menginginkan pelatihan pelatihan terpadu guna meningkatkan kualitas hidup mereka. Bersinergi dengan dinas pemberdayaan masyarakat dan desa (PMD) maka intensitas hubungan para pegawai BPPMDDTT dengan masyarakat dan instansi lainnya dinilai cukup tinggi. Sehingga diperlukan pula pengetahuan service excellent (pelayanan prima) bagi para pegawai agar bisa diterapkan untuk bisa melayani konsumennya yang didominasi adalah masyarakat desa.

Komunikasi yang baik akan tercipta apabila antar komunikatornya memiliki kesamaan dalam pemahaman mengenai informasi yang disampaikan. Efektifnya komunikasi terkait dengan beberapa

faktor baik yang berasal dari pribadi pemberi dan penerima komunikasi, ataupun faktor kejelasan dari berita yang disampaikan. Dalam analisis awal, pegawai di lingkungan BPPMDDTT terkadang memiliki hambatan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga proses pelayanan mengalami sedikit hambatan.

Memaksimalkan pelayanan kepada konsumen menjadi salah satu target bagi semua pegawai BPPMDDTT Banjarmasin sebagai implementasi meningkatkan etos kerja mereka di lembaga ini. etos kerja disebut sebagai faktor pendukung adanya pelayanan prima yang dilakukan. Dengan diadakannya service excellent maka lembaga akan dapat membangun kepercayaan masyarakat akan kredibilitas dari lembaga ini. selain itu. Selain itu etos kerja yang ditampilkan oleh para pegawai akan mencerminkan budaya yang terjadi dalam institusi. Pihak BPPMDDTT Banjarmasin menyadari, bahwa pegawai senantiasa harus dimotivasi dalam bentuk pemberian pelatihan – pelatihan terkait etos kerja untuk meningkatkan kualitas mereka sebagai pegawai. Serta masalah service excellent agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen mereka yaitu masyarakat akan meningkat pula.

Pemberian pelayanan terbaik hanya akan dapat dicapai jika pegawainya memahami dimensi pelayanan prima dengan baik. Dipadukan dengan penerapan pelayanan melalui keterampilan, sikap, penampilan, tindakan dan pemahaman akan tanggung jawab yang diembannya. Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono (2006:58), service excellence atau pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan pihak penyedia jasa sebagai usaha mewujudkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Tujuan Pelatihan

1. Peserta Memahami Pentingnya Service Excellent
2. Peserta memahami komunikasi yang efektif
3. Peserta memahami pentingnya penampilan
4. Peserta memahami bagaimana handling complaint
5. Peserta Memahami etos kerja yang baik

Khalayak Sasaran:

Pelatihan ini ditujukan pada para karyawan BPPMDDTT Banjarmasin di semua divisi pelayanan masyarakat, baik yang berstatus ASN maupun pegawai kontrak

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Barata (2003) merupakan suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Nama lain dari pelayanan prima dalam dunia bisnis adalah service excellence. Excellence service, customer service, dan customer care. Terdapat unsur pokok dalam pelayanan prima yaitu peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Tjiptono (2012) menyatakan jika pelayanan prima / service excellence secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok yaitu : Kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka harapan dan kepuasan pelanggan atau konsumennya akan tercapai.

Vincent Gesper dalam Maddy (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi sebagai berikut: (a) Ketetapan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. (b) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketetapan pelayanan, (c) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan tamahan pelaku bisnis, (d) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima menurut Barata (2003) terdiri dari enam unsur pokok, atau yang dikenal sebagai 6A, antara lain sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*Ability*) yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlakukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*) yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan an serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.
- c. Penampilan (*Appearance*) yakni penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, maupun merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
- e. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- f. Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau keidakpuasan pelanggan.

Etos kerja

Menurut Priansa (2016) mengatakan bahwa etos kerja merupakan seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang karyawan untuk menilai bekerja sebagai suatu hal yang positif bagi peningkatan kualitas kehidupan, sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya dalam organisasi. Sedangkan menurut Somantri (2019) etos kerja menunjukkan bahwa antara satu dengan yang lainnya memberikan pengertian yang berbeda namun pada prinsipnya mempunyai tujuan yang sama yakni terkonsentrasi pada sikap dasar manusia.

Terdapat tiga karakteristik utama dari etos kerja (Priansa, 2016) yaitu:

- a. Keahlian interpersonal adalah aspek yang berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk menjalin hubungan kerja dengan orang lain atau bagaimana pegawai berhubungan dengan pegawai lain yang ada di dalam organisasi maupun pegawai yang ada diluar organisasi
- b. Inisiatif merupakan karakteristik yang dapat memfasilitasi pegawai agar terdorong untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan tidak langsung merasa puas dengan kinerja biasa
- c. Dapat diandalkan adalah aspek yang berhubungan dengan adanya harapan terhadap kinerja pegawai dan merupakan suatu perjanjian implisit pegawai untuk melakukan beberapa fungsi pekerjaan

Dalam sebuah aspek etos kerja terdapat dimensi-dimensi yang bisa menjadi acuan dalam menentukan tingkat etos kerja tersebut. Menurut Priansa (2016) mengemukakan ada delapan dimensi etos kerja, yaitu sebagai berikut: (1) kerja adalah rahmat, (2) kerja adalah amanah, (3) kerja adalah aktualisasi, (5) kerja adalah ibadah, (6) kerja adalah seni, (7) Kerja adalah kehotmatan dan (8) kerja adalah pelayanan.

METODE

Metode pelatihan dilakukan secara tatap muka dengan durasi 3 jam yang terdiri dari 1 jam paparan mengenai etos kerja dan service excellent. 2 jam berikutnya digunakan untuk diskusi dan roleplay bagaimana melakukan service excellent yang baik bagi pengguna jasa BPPMDDTT Banjarmasin. Pemberian materi dilakukan dengan penyajian slide disertai dengan pretest mengenai service excellent

dan post test nya untuk mengetahui tingkat pemahaman service excellent yang diberikan. Materi yang disampaikan antara lain mengenai:

1. Service Mindset
2. Komunikasi Yang efektif
3. Penampilan
4. Handling Complaint
5. Etos Kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan kali ini memberikan gambaran tugas sebagai pegawai di lingkungan Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (BPPMDDTT) Banjarmasin baik yang berstatus ASN, maupun pegawai kontrak. Gambaran sebagai abdi Negara yang melayani masyarakat harus bisa menghilangkan stigma di masyarakat bahwa pegawai atau abdi Negara benar-benar bekerja melayani rakyat, bukan hanya santai dan cenderung mengabaikan pelayanan terhadap masyarakat. oleh karena itu perlu memperhatikan sisi service excellent yang seperti apa yang harus dimiliki oleh seorang pegawai instansi pemerintahan.

Mereka harus memahami seberapa penting service excellent yang dilakukan

1. Faktor kompetisi. Dalam dunia bisnis, adanya competitor selalu diwaspadai, apalagi jika competitor memiliki usaha yang lebih baik serta memiliki inovasi yang cepat dan lebih agresif.
2. Harapan konsumen. Pada perkembangannya, konsumen atau pelanggan selalu akan memiliki harapan yang lebih besar seiring berjalannya waktu. Hal ini juga bisa diakibatkan adanya perkembangan teknologi informasi komunikasi, globalisasi dan perubahan tren, serta peningkatan pendidikan.
3. Adanya keunggulan kompetitif yang terjadi. Dimana service atau pelayanan akan menjadi keunggulan yang spesifik mengingat saat ini beberapa produk diproduksi dan ditawarkan dengan tampilan yang relative sama.
4. Sebagai tugas pegawai. Pelayanan dilakukan sebagai bagian tanggung jawab pekerjaan apalagi bagi pegawai yang pekerjaannya bersentuhan dengan pelayanan, seperti bagian customer service.

Dalam menjalankan pekerjaan, etos kerja yang baik juga harus diperhatikan. Salah satu upaya meningkatkan etos kerja, adalah dengan mengubah mindset atau pola pikir dari yang tadinya fixed mindset menjadi growth mindset. Perbedaan mendasar antara seseorang yang memiliki fixed mindset dengan growth mindset salah satunya yakni keyakinan bahwa kemampuan dan kecerdasan adalah tetap dan tidak bisa diubah.

a. Orang dengan fixed mindset cenderung:

- 1) Memandang dunia sebagai sesuatu yang pasti dan statis
- 2) Melihat tantangan sebagai ancaman terhadap kecerdasan
- 3) Takut untuk mencoba hal-hal baru
- 4) Lebih kaku dan tidak berani keluar dari zona nyaman
- 5) Mudah menyerah saat dihadapkan pada masalah
- 6) Melihat kritikan sebagai serangan secara pribadi

b. Orang dengan growth mindset cenderung:

- 1) Melihat tantangan sebagai kesempatan untuk tumbuh dan berkembang
- 2) Antusias untuk menghadapinya
- 3) Lebih terbuka dengan tantangan dan mau belajar hal baru
- 4) Gigih saat menghadapi rintangan
- 5) Melihat kritikan sebagai masukan dan pembelajaran untuk berkembang

Untuk menjadi karyawan yang baik saja tidaklah cukup, jika memungkinkan menjadi karyawan yang unggul adalah sesuatu yang terbaik. Karenanya mindset yang dimiliki harus bersesuaian dengan sikap, perilaku, kinerja, tindakan, hasil, solusi atas kegiatan yang dilakukan. Setiap pelayanan yang dilakukan tentunya menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda. Menurut Seorang pengusaha Jerman bernama Karl Albrecht bahkan sampai menciptakan teori yang diberinya nama *The Hierarchy of Customer Value*. Ada 4 tingkatan terkait level kepuasan pelanggan, yaitu *Basic* yang bisa diartikan minimal harus ada, lalu *Expected* atau pelanggan tahu kebutuhan mereka bisa terpenuhi dari bisnis Anda. Kemudian tingkatan yang ketiga ada *Desire* yang berhubungan dengan hal-hal yang diinginkan customer, yang membedakannya dengan pesaing, dan terakhir adalah tingkatan *Unanticipated*, yang berarti ada keistimewaan yang bisa Anda berikan walaupun pelanggan tidak memintanya atau diberikan sebelum pelanggan bahkan membayangkan akan mendapatkannya

Dalam melakukan pelayanan, para pegawai harus memahami bahwa pelayanan yang baik pasti didukung dengan komunikasi yang baik. Komunikasi dipahami sebagai suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lainnya. menurut akbert mehrabian, 55% komunikasi dilakukan dengan bahasa tubuh, 28% lainnya dilakukan dengan suara dan intonasi, dan sisanya sebanyak 7% dilakukan dengan kata-kata. Sehingga perlu diperhatikan bahwa dalam melayani sangat penting untuk menggunakan bahasa layanan seperti menghormati konsumen dengan menggunakan kalimat yang positif. selain itu dalam komunikasi, pelayanan dilakukan juga termasuk dengan menampilkan pelayanan fisik terbaik bagi konsumen, seperti berpakaian rapi, hadir tepat waktu, selalu tersenyum, menjadi pendengar yang baik, dan membahas hal yang menarik.

Pelanggan tidak selamanya juga bersikap baik, adakalanya mereka berubah menjadi agak sedikit cerewet dan memiliki banyak keluhan terkait pelayanan. Menurut Bell dan Luddington (2016) keluhan pelanggan adalah umpan balik dari pelanggan kepada perusahaan yang biasanya bersifat negative ataupun positif. dalam teknik mengatasi keluhan pelanggan, dapat dilakukan beberapa hal seperti:

- 1) Dengarkan dengan baik: Dengarkan pelanggan dengan penuh perhatian agar Anda bisa memahami masalah yang dihadapi pelanggan.
- 2) Tunjukkan empati: Tunjukkan rasa empati kepada pelanggan agar mereka merasa dihargai.
- 3) Minta maaf: Minta maaf tulus atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan.
- 4) Berikan solusi: Setelah memahami masalah, tawarkan solusi yang tepat dan cepat.
- 5) Komunikasikan dengan jelas: Sampaikan informasi dengan jelas dan terbuka, misalnya dengan menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah.
- 6) Lakukan follow-up: Tindak lanjut merupakan bentuk sopan santun dan strategi proaktif untuk memastikan keluhan telah teratasi.
- 7) Evaluasi keluhan: Gunakan keluhan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa depan.
- 8) Berikan ucapan terima kasih: Ucapan terima kasih menunjukkan bahwa setiap umpan balik adalah peluang untuk belajar dan berkembang.
- 9) Lakukan ekstra perbaikan: Berikan sesuatu yang ekstra dan spesial, misalnya diskon, hadiah gratis, voucher, souvenir, atau merchandise.
- 10) Sabar dan jangan terbawa emosi: Beri pendekatan sesuai karakter pelanggan masing-masing.

Pegawai juga harus memahami, dalam menghadapi pelanggan atau konsumen yang sedang mengutarakan keluhannya. Antara lain:

- 1) Tidak membuat situasi semakin tidak kondusif
- 2) Tidak menunjukkan bahasa tubuh yang defensive
- 3) Tidak meningkatkan intonasi suara
- 4) Tidak menggunakan bahasa yang sulit dipahami

Jika service excellent dilakukan tidak hanya hubungan kepada konsumen, tetapi juga dalam hubungan kerja antar pegawai dan antara pegawai dan atasan. Maka ini juga bagian dari meningkatnya etos kerja. Dimana etos kerja adalah sebuah keyakinan yang dimiliki oleh seseorang

dalam melakukan sesuatu hal dengan tekad untuk bekerja keras dan memberikan yang terbaik. Ciri pegawai yang memiliki etos kerja tinggi antara lain memiliki:

- 1) Akuntabilitas, yakni dapat bekerja dengan baik tanpa perlu diawasi.
- 2) Disiplin adalah kemampuan fokus bertanggung jawab terhadap tugas tanpa terpengaruh situasi. Contohnya adalah tepat waktu.
- 3) Kejujuran tidak hanya diwujudkan dalam mengerjakan tugas, tetapi juga saat menyampaikan pendapat, mengakui kesalahan, dan berbagi tugas.
- 4) Rendah hati dapat diwujudkan dengan mendengarkan pendapat orang lain dan membuat keputusan yang melegakan semua pihak.
- 5) Integritas berarti melakukan hal yang benar, meskipun tidak diawasi. Integritas dapat menumbuhkan kepercayaan orang lain.
- 6) Rapi adalah sifat yang akan membantu kamu mengerjakan tugas tepat waktu dan menghindari kesalahan.
- 7) Kualitas kerja ditunjukkan dengan hasil pekerjaan yang konsisten dalam berbagai situasi.
- 8) Tanggung jawab adalah sifat umum yang harus dimiliki setiap orang, terlebih saat bekerja. Orang yang bertanggung jawab dapat mengerjakan tugas dengan tuntas, tepat waktu, dan mampu berkomunikasi dengan baik.
- 9) Kerja sama dapat terbangun dengan komunikasi dan pemahaman yang baik dengan orang lain.
- 10) Manajemen waktu yang baik akan membantu kamu menyelesaikan semua tugas dengan tepat waktu dan maksimal

SIMPULAN

Dalam dinamika kerja, pegawai atau karyawan akan selalu berhadapan dengan situasi yang tidak bisa diduga dan bisa berpengaruh terhadap kinerja yang dijalannya. Dan etos kerja diperlukan agar pegawai atau karyawan dapat mencerminkan nilai-nilai, keyakinan, dan sikap kita terhadap pekerjaan dan tugas-tugas yang harus diselesaikan. Balai Pelatihan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (BPPMDDTT) Banjarmasin sebagai salah satu institusi pemerintah yang melayani masyarakat khususnya di daerah pedesaan guna penyelenggaraan pelatihan yang membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang membutuhkan, tentunya akan menghadapi masyarakat dengan berbagai perilaku dan kebutuhan. Adalah hal yang penting untuk para pegawai BPPMDDTT untuk bisa memberikan pelayanan terbaiknya serta sebagai implementasi atas materi etos kerja yang sudah disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Musadad, dkk. 2023. Manajemen Organisasi dan SDM; Implementasi Pengelolaan SDM dan Sumber Daya Teknologi. Padang: Get Press Indonesia
- Atep Adya Barata, 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Fandy Tjiptono, 2012. Service Management : Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Istijanto. 2006. Riset Sumber Daya Manusia: Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Khairul Maddy, 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima , Jakarta: Chama Digit
- Prihartono. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sinamo, Jansen. 2009. 8 Etos Kerja Profesional: Navigator Anda Menuju Sukses. Jakarta: Institut Darma Mahardika