



P-ISSN: 2987-2146, E-ISSN: xxxx-xxxx

Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan:**JURANTAS**, Vol. 1, No. 1, Maret-Juni 2023 (20-27)

©2023 Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Putra Bangsa (LAP4B) Tangerang Selatan

Pendampingan Pelayanan Prima bagi Pengurus Perantau Argapuri Jabodetabek

Intan Sari Budhiarjo^{1*}, Dewi Sartika², Rio Setiawan³

Prodi Manajemen, Universitas Pamulang

dosen02128@unpam.ac.id^{1*}, dosen02208@unpam.ac.id², dosen02059@unpam.ac.id³

Received 12 Januari 2023 | Revised 30 Maret 2023 | Accepted 31 Maret 2023

*Korespondensi Penulis

Kata Kunci:
Pendampingan;
Pelayanan;
Pengurus

Abstrak, Pelayanan prima adalah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atau pelayanan yang dilakukan. Di era Modern seperti sekarang, teknologi sangat penting bagi kemajuan dunia usaha dan bisnis. Pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan bantuan bagi semua orang yang memerlukan. Dalam hal ini pelayanan prima dibutuhkan bagi pengurus perantau Argapuri di Jabodetabek. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelayanan prima bagi para pengurus perantau Argapuri Jabodetabek dalam hal penggunaan teknologi. Metode pelatihan yang digunakan yaitu ceramah/presentasi, tanya jawab dan sharing session. Hasil dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah pelayanan prima bagi pengurus perantau Argapuri. Dengan cara memberikan pelatihan yang benar dan praktek langsung.

Keywords:
Assistance;
Service;
Management

Abstract Excellent service is an action or effort made by a certain company or organization to provide maximum service with the aim that customers or the community can get satisfaction or service performed. In the modern era like now, technology is very important for the progress of the business and business world. Excellent service is needed to provide assistance for everyone in need. In this case, excellent service is needed for Argapuri nomad administrators in Jabodetabek. This community service aims to provide excellent service for Argapuri Jabodetabek nomad administrators in terms of the use of technology. The training methods used are lectures / presentations, questions and answers and sharing sessions. The result of this Community Service activity is excellent service for Argapuri nomad management. By providing proper training and hands-on practice

PENDAHULUAN

Gunung Kidul adalah salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Pusat pemerintahan berada di Kapanewon Wonosari. Nama “Gunung Kidul” berasal dari bahasa Jawa, yang mana wilayahnya terletak di jajaran pegunungan Kidul Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan luas sekitar sepertiga dari luas daerah induknya, kepadatan penduduk di kabupaten ini relatif lebih rendah daripada kabupaten-kabupaten yang lainnya. Populasi Gunungkidul pada tahun 2021 berjumlah 758.168 jiwa, laki-laki 374.558 jiwa dan perempuan 383.610 jiwa.

Adanya Permasalahan yang tengah menggurita dalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia tidak saja merupakan tanggung jawab Pemerintah akan tetapi juga sudah menjadi tanggung jawab



seluruh bangsa Indonesia. Karenanya yang dibutuhkan saat ini adalah solusi yang dapat membantu dalam mengatasi permasalahan yang telah diuraikan di atas. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk dapat keluar dari masalah terumit yang dihadapi pemerintah saat ini adalah dengan menumbuhkan dan membentuk karakter kewirausahaan sosial pada setiap lapisan individu di masyarakat, terutama generasi muda yang merupakan tulang punggung bangsa (Ayob et.al., 2013; Utomo, 2014; Reginald dan Mawardi, 2014; Sofia, 2015).

Berdasarkan pertemuan kami dengan pengelola Ikatan Keluarga Gunungkidul (IKG) bapak Eddy Sukirman yang memimpin IKG di Jabodetabek Ikatan Keluarga Gunung kidul (IKG) ini sebagai awal kami memutuskan akan memberikan materi PKM di sini dengan tema : “ Pendampingan Pelayanan prima bagi pengurus perantau argapuri jabodetabek”.

Kebutuhan akan lapangan pekerjaan dan tenaga kerja yang berkualitas sangat lah diperlukan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap skill yang dimiliki oleh para tenaga kerja. Skill atau keahlian yang dimiliki oleh para tenaga kerja (SDM) sangat berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja tersebut. Semakin tinggi kualitas tenaga kerja tersebut, semakin tinggi pula pendapatan yang dihasilkan atau diberikan oleh perusahaan. Hal ini yang mendorong para pengurus perantau argapuri untuk memberikan pelayanan yang prima bagi para anggota. Khusus nya dalam hal yang berberkaitan dengan kemajuan atau keahlian untuk para perantau Argapuri. Dengan adanya pelatihan ini yaitu “pendampingan pelayanan prima bagi pengurus perantau argapuri jabodetabek” tentunya akan menjadi nilai tambah untuk para perantau khususnya dalam mengembangkan kualitas nya. Di era globalisasi ini, semua dituntut untuk dapat menggunakan teknologi dengan baik. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan akan dapat membantu para perantau Argapuri untuk memajukan skill nya di bidang teknologi. Tenaga kerja yang berkualitas dalam era kompetitif dewasa ini harus diimbangi dengan terciptanya wirausahawan yang berkualitas, sehingga dengan semakin banyaknya jumlah wirausahawan yang tumbuh dan berkembang.

Pentingnya kegiatan wirausaha pada perantau Argapuri di Jabodetabek adalah untuk menampung para masyarakat yang membutuhkan pekerjaan. Semakin banyak lapangan pekerjaan yang diciptakan, maka akan semakin mengurangi pengangguran dan kemiskinan khususnya bagi perantau Argapuri. Dengan skill atau keahlian yang dimiliki ini, para perantau Argapuri dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang baik dan berkualitas khususnya di bidang pelayanan prima.

Pelatihan yang diberikan oleh para tim dosen dari Universitas Pamulang ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada para perantau Argapuri agar dapat memberikan pelayanan prima bagi para anggota perantau Argapuri. Untuk memperkenalkan budaya, pariwisata, usaha mereka kepada masyarakat umum di Indonesia. Dengan adanya pelatihan ini mereka diharapkan dapat membuka usaha baru, membuka lapangan pekerjaan baru di kemudian hari. Dengan demikian para perantau Argapuri ini tidak lagi mencari pekerjaan namun menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Berdasarkan pada hal tersebut diatas maka akan dilaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) kepada para perantau Argapuri di Jabodetabek dimana mereka saat ini sudah bergelut dan

mengembangkan usaha nya dalam bidang Umkm, pariwisata, kesenian dan budaya. Usaha ini sudah dirintis sejak lama. Rintisan usaha tersebut masih dikelola secara sederhana oleh para Ikatan Keluarga Gunungkidul (IKG). Dengan adanya bekal pelatihan ini semoga para pengurus dan para perantau Argapuri dapat mengembangkan usaha mereka dengan baik lagi. Permasalahan yang dialami oleh para anggota dari paguyupan perantau argapuri di kota Tangerang Selatan selama menjaalankan UMKM nya, terangkum sebagai berikut :

1. Kemampuan Manajemen yang terbatas terutama dalam mengelola SDM yang dimiliki
2. Kesulitan mengembangkan kemampuan SDM yang dimilikinya untuk mensupport usahanya
3. Pelayanan yang prima dibutuhkan oleh anggota

Dari analisis situasi di atas dengan demikian mengangkat tema “***Pendampingan Pelayanan Prima Bagi Pengurus Perantau Argapuri Jabodetabek***”.

Kajian Teori

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Cara memberikan pelayanan prima adalah:

1. Kenyamanan, cara pertama untuk memberikan pelayanan prima adalah memberikan kenyamanan.
2. Kecepatan, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat.
3. Proaktif, kunci selanjutnya dalam menjalankan pelayanan yang prima adalah menjadi proaktif.
4. Tanggung jawab
5. Konsisten

Dimensi pelayanan prima adalah:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (Pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Jenis-jenis pelayanan:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan Jasa
4. Pelayanan Regulatif

Cara untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan

1. Bersikap ramah. Sikap ramah merupakan kunci untuk memenangkan hati pelanggan.
2. Responsif dan Reaktif .Pelanggan pasti mencari karyawan yang siap sedia ketika terjadi masalah.
3. Penampilan Rapi
4. Keterbukaan

Ciri-ciri bisnis yang memiliki pelayanan prima adalah:

1. Karyawan mampu bersikap profesional terutama saat berhadapan dengan pelanggan.
2. Ada sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran distribusi produk kepada pelanggan.
3. Bisnis bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sampai mereka selesai melakukan pembelian
4. Bisnis mampu melayani pelanggan dengan tepat dan cepat jika dibandingkan dengan kompetitor.
5. Karyawan mampu berkomunikasi dengan jelas serta menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan
6. Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan bisnisnya
7. Karyawan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sampai mereka yakin dengan bisnis.

Manfaat Pelayanan Prima Bagi Organisasi:

1. Meningkatkan citra perusahaan
Berawal dari tingkat persaingan yang semakin tajam diantara para pesaing. Maka perusahaan harus meningkatkan layanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan pendidikan mengenai layanan prima.
2. Merupakan promosi bagi perusahaan
Dengan memberikan layanan prima bagi konsumen dan merasa terpuaskan kebutuhannya, maka konsumen akan menceritakan kepada orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perusahaan.
3. Menciptakan kesan pertama yang baik
Apabila kita terbiasa dengan layanan prima yang kita berikan pada setiap konsumen, terutama calon konsumen akan mendapatkan kesan pertama yang lebih mendalam, karena layanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.
4. Meningkatkan daya saing perusahaan
Semakin tajam nya persaingan, biasanya perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan

berbagai promosi dan layanan terbaik agar menarik perhatian calon konsumennya. Jika layanan prima dilakukan dengan maksimal maka konsumen akan lebih memilih perusahaan kita dibanding perusahaan pesaing.

5. Meningkatkan laba dalam jangka panjang

Layanan prima yang telah diberikan kepada para konsumen dan calon konsumen akan memberikan dampak kepuasan yang berkesinambungan. Artinya konsumen akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

Cara memberikan pelayanan prima

Berikut adalah beberapa tips dan cara mudah untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan:

1. Memberikan sapaan ramah
2. Berikan batasan waktu pelayanan
3. Cara membuat pelanggan puas dan senang adalah dengan memberikan waktu tunggu yang tidak panjang
4. Responsif dan reaktif
5. Lakukan survey dan Evaluasi
6. Perhatikan penampilan

METODE

Metode kegiatan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini meliputi: 1)Pemberian materi melalui pengenalan pendampingan pelayanan prima untuk para perantau Argapuri di Jabodetabek untuk memajukan usaha mereka; 2) Mengenalkan internet sebagai media baru dalam berkomunikasi; 3) Pelatihan kepada pelaku UMKM mengenai pendampingan pelayanan prima dan cara mengaplikasikan dalam kegiatan sehari-hari. Dalam kegiatan ini tim pelatihan akan mengajarkan cara untuk melayani secara prima terhadap pelanggan, mengajarkan bagaimana pelayanan prima yang baik, dan memberikan pelatihan bagaimana pelayanan prima yang memuaskan .

Kerangka Pemecahan Masalah

Alur kerja yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi UKM Anggota Paguyuban Argapuri seperti ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pelaksanaan PKM diukur berdasarkan jawaban peserta pelatihan dengan tentang: materi pelatihan, fasilitator, tempat pelatihan dan sajian/konsumsi selama pelatihan yang diukur menggunakan penilaian skala 1 sampai 5 berikut:

Tabel 1. Skala jawaban responden pelatihan

Skor	Kriteria
4,21-5,00	Sangat Baik
3,41-4,20	Baik
2,61-3,40	Cukup
1,81-2,60	Kurang
1,00-1,80	Kurang Skali

Tabel 2. Penilaian Responden Terhadap Pelaksanaan Pelatihan

No	Penilaian Kegiatan	5	4	3	2	1	Jmh	Skor	Rata-rata	Keterangan
A	Materi Pelatihan									
1	Jelas dan mudah diikuti	20	6	4	0	0	30	136	4.53	Sangat Baik
2	Relevan dengan objektivitas pelatihan	19	7	4	0	0	30	135	4.50	Sangat Baik
	Sub Total_1	39	13	8	0	0	60	271	4.52	Sangat Baik
B	Narasumber									
1	Penguasaan materi	23	2	5	0	0	30	138	4.60	Sangat Baik
2	Keampuan <i>Public Speaking</i>	20	5	5	0	0	30	135	4.50	Sangat Baik
3	Kejelasan dalam penyampaian	21	4	5	0	0	30	136	4.53	Sangat Baik
4	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan	17	10	3	0	0	30	134	4.47	Sangat Baik
5	Penampilan	24	1	5	0	0	30	139	4.63	Sangat Baik
	Sub Total_2	105	22	23	0	0	150	682	4.55	Sangat Baik

C	Tempat Pelatihan									
1	Kenyamanan dalam belajar	20	8	2	0	0	30	138	4.60	Sangat Baik
	Sub Total_2	20	8	2	0	0	30	138	4.60	Sangat Baik
D	Sajian/Konsumsi									
1	Coffe break/snack	21	4	5	0	0	30	136	4.53	Sangat Baik
2	Makan Siang	20	9	1	0	0	30	139	4.63	Sangat Baik
	Sub Total_2	41	13	6	0	0	60	275	4.58	Sangat Baik
	Kesimpulan Umum Pelatihan	115	47	28	0	0	300	1366	4.55	Sangat Baik

5. Baik Sekali , 4. Baik, 3. Cukup, 2. Cukup, 1. Kurang Sekali

Berdasarkan hasil jawaban 30 responden dari 30 peserta pelatihan pada tabel di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. **Materi pelatihan** yang meliputi kejelasan materi, mudah diikuti dan relevan dengan obyektivitas pelatihan yang dilaksanakan diperoleh skor nilai 4,53 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
2. **Narasumber** pelatihan dalam hal penguasaan materi, kemampuan *Public Speaking*, kejelasan materi, penampilan dan kemampuan menjawab pertanyaan peserta diperoleh skor nilai 4,55 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
3. **Tempat pelatihan** dalam hal ini kenyamanan peserta selama peserta mengikuti pelatihan tergolong sangat baik dengan skor nilai 4,60 dan terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
4. **Sajian/konsumsi** dalam hal penyediaan coffee break/snack dan makan siang peserta diperoleh skor nilai 4,58 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.

Dari hasil keseluruhan pelaksanaan pelatihan pendampingan pelayanan prima bagi pengurus perantau Argapuri rata-rata keseluruhan diperoleh nilai 4,55 kategori pelatihan “sangat baik”. Adapun urutan evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan dari yang tertinggi hingga terendah meliputi: materi pelatihan skor 4,53, Narasumber dengan skor 4,55, tempat pelatihan dengan skor 4,60 dan sajian/konsumsi dengan skor 4,58.

Pembahasan

1. Materi pelatihan yang diberikan kepada peserta sangat baik karena materi disampaikan dengan jelas, mudah diikuti dan relevan dengan peserta.
2. Narasumber pelatihan sangat baik dalam menguasai materi, cara/gaya penyampaian (*Public Speaking*), kejelasan materi, penampilan dan kemampuan dalam menjawab permasalahan yang disampaikan oleh peserta.
3. Tempat pelatihan sangat baik, karena peserta merasa nyaman dalam mengikuti seluruh kegiatan pelatihan dari awal sampai akhir.
4. Konsumsi dan coffee break/snack yang disediakan sangat baik.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat

SIMPULAN

Pelayanan prima adalah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Interactive Crew. 2019. “10 Permasalahan UKM dan Cara Mudah untuk Mengatasinya”. Artikel Media Online. <https://interactive.co.id/blog/10-permasalahan-ukm-dan-cara-mudah-untuk-mengatasinya-127.html>. (diakses hari Sabtu, 21 Juni 2020).
- Info Peluang Bisnis. *Tips Mencegah Dan Menghindari Kerugian Dalam Usaha*. <https://infopeluangusaha.org/tips-mencegah-dan-menghindari-kerugian-dalam-usaha/>. (diakses hari Sabtu, 21 Juni 2020)
- Pangestika, Witdiya. 2020. *Panduan Akuntansi 8 Cara Mudah Meningkatkan Profit Bisnis Anda*. Jurnal Entrepreneur. <https://www.jurnal.id/id/blog/cara-mudah-meningkat-profit-bisnis-anda/>. (diakses hari Sabtu, 21 Juni 2020)
- Widya Utami, Nova. 2019. “Keuangan (6 Fungsi Manajemen Keuangan untuk Bisnis yang Lebih Baik)” Jurnal Entrepreneur. <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-6-fungsi-manajemen-keuangan-untuk-bisnis-yang-lebih-baik/>. (diakses hari Sabtu, 21 Juni 2020)
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id>
- <https://www.pengertianku.net>