

Peningkatan Layanan Staf Frontline Melalui Diklat Kualitas Layanan (Excellent Service Quality)

Dedi Herdiansyah, Nurmalia, Desvira Zain, Edy Sutrisno, Sarifah Novieyana, Hasymi Rinaldi

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak, Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pontianak 78124

Corresponding email: herdiansyahdedi@yahoo.com

Abstrak

Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan menerapkan ilmu dan konsep Pelayanan Prima (Excellent Service), dimana selanjutnya membangun kualitas SDM bagi salah satu stakeholder Polnep, dalam hal ini PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Pelaksanaan Pengabdian kali ini menggunakan metode penerapan ipteks dalam bentuk penyuluhan (diklat) bagi frontliner. Selain itu untuk menambah kualitas layanan di Area Layanan, Tim pengabdian telah mensetting satu set LED running text untuk meningkatkan kualitas dalam hal informasi di ruang layanan. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumen serta beberapa dokumentasi di Area Ruang Layanan. Manfaat Pengabdian yang diharapkan bagi khalayak sasaran adalah tercapainya peningkatan pengetahuan dan ketrampilan mengenai kualitas layanan dari Staf Bagian Customer Service (CS) dan Teller, menumbuhkan Jiwa Melayani bagi Staf Bagian Customer Service (CS) dan Teller, terjadinya peningkatan Citra yang baik dari Pelanggan, khususnya bagi pelanggan Cabang Kota Pontianak dan sekitarnya, dan meningkatnya kualitas hubungan kerjasama yang saling menguntungkan, antara Politeknik Negeri Pontianak sebagai institusi Pendidikan Tinggi dengan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, sebagai salah satu Industri sebagai bagian dari Stakeholder Pendidikan Tinggi.

Kata kunci— Frontliner, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Abstract

This community projects aims to apply the knowledge and concept of Excellent Service, which in turn builds the quality of human resources for one of the Polnep stakeholders, in this case PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. The implementation of this service uses the method of applying science and technology in the form of education and training for frontliners. In addition, to increase the quality of service in the service Area, the service team has set up a set of LED running text to improve the quality of information in the service area. Collecting data through observation, interviews and document studies as well as some documentation in the Service Room Area. The expected service benefits for the target audience are the achievement of increased knowledge and skills regarding service quality from the Customer Service (CS) and Teller Staff, fostering a Serving Spirit for Customer Service (CS) and Teller Staff, an increase in a good image from customers, especially for customers of the Pontianak City Branch and its surroundings, and increasing the quality of mutually beneficial cooperative relationships, between Pontianak State Polytechnic as a Higher Education institution and PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, as one of the industries as part of the Higher Education Stakeholder.

Keywords— Frontliner, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty

1. PENDAHULUAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat kali ini dilaksanakan atas kerjasama dengan salah satu perusahaan dalam industri otomotif yang ada di Kota Pontianak. Perlu kami sampaikan kebutuhan melakukan Pengabdian di industri ini menjadi vital

dikarenakan Jurusan Administrasi Bisnis saat ini telah memiliki tiga Program Studi (Prodi) yaitu D3 Administrasi Bisnis (ADB), D4 Administrasi Negara (ADN) dan D4 Administrasi Bisnis Otomotif (ABO). Prodi D4 ABO merupakan Prodi ketiga dan terbaru, merupakan Prodi yang memiliki target pasar bagi lulusan yang sangat spesifik yaitu menyiapkan tenaga

administrasi profesional di bidang industri otomotif. Bidang industri otomotif meliputi diantaranya produsen kendaraan roda dua dan empat, dealer, showroom, perbankan dan pembiayaan (*finance*).

Untuk itu penting bagi Sivitas Akademika Jurusan Administrasi Bisnis untuk mulai membuka jaringan kerjasama dengan industri terkait Prodi baru tersebut. Bagi PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak sendiri, secara umum diharapkan akan bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan mereka terhadap konsumen yang menggunakan jasa mereka. Dalam hal ini peningkatan kualitas layanan akan menerapkan model kualitas layanan yang ada di beberapa literatur *service quality model*. Dan metode Pengabdian yang akan dilakukan adalah Pelatihan bagi staf frontline yang ada di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, terutama dua ujung tombak layanan yaitu *Customer Service* (CS) dan *Teller*.

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak dipilih untuk pelaksanaan Pengabdian, karena merupakan salah satu perusahaan terbesar di Kota Pontianak, yang bergerak di bidang pembiayaan (*financing*) yang membantu calon konsumen untuk memiliki kendaraan secara kredit. Sejak awal tahun 1990, Adira Finance berkomitmen untuk menjadi perusahaan pembiayaan terbaik dan terkemuka di Indonesia. Adira Finance hadir untuk melayani beragam pembiayaan seperti kendaraan bermotor baik baru ataupun bekas.

Peran *Customer Service* (CS) dan *Teller* dalam ruang lingkup kegiatan pelayanan bagi pelanggan bisa dikatakan sebagai hal yang vital, mereka adalah ujung tombak (*frontline*) bisnis, dikarenakan merekalah yang langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai pelanggan. Sehingga citra baik perusahaan sangat diwakili oleh kinerja mereka di area layanan, seperti yang disampaikan oleh Muslimah dan Koeswara (2014). Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller* menjadi salah satu faktor penentu, dalam pembentukan loyalitas nasabah yang diawali oleh memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah dalam penelitian tersebut juga dirumuskan sebagai persepsi terhadap kinerja *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller* yang dipilih apakah sudah memenuhi harapan pelanggan.

Kondisi-kondisi tersebut menyediakan peluang kepada sivitas Politeknik Negeri Pontianak, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis untuk mengarahkan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk., khususnya dalam bentuk kegiatan Pelatihan bagi staf frontline di Adira yaitu *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller*. Meskipun pihak Polnep sangat berkeyakinan bahwa perusahaan sudah mempersiapkan mereka untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, tentunya mereka juga sangat butuh penyegaran-penyegaran mengenai

bagaimana mereka dapat terus memberikan pelayanan terbaik, sehingga Polnep merasa sangat berkepentingan dalam berkontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk.

Hasil penelitian Bolang dkk. (2015) merekomendasikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan Teller dan *Customer Service* sebaiknya pimpinan memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan karyawan sebaiknya berhati-hati melaksanakan transaksi sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian yang akan terjadi. Untuk itulah, maka kegiatan Pengabdian kali ini berupaya mengatasi permasalahan tersebut dengan merencanakan kegiatan Pengabdian dalam bentuk Pelatihan *Excellent Service* Bagi *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller* yang ada di Perusahaan yang dimaksud. Pelatihan ini menjadi penting bagi mereka, karena Layanan yang Berkualitas (*Service Quality*) akan mengakibatkan kepada Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) dan pelanggan yang puas pada akhirnya akan berdampak Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*). Dan Pelanggan yang puas akan menciptakan keuntungan (*profit*) yang berkelanjutan bagi perusahaan. Hasil penelitian Permono dan Pasharibu (2021) menemukan bahwa Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Hasil penelitian Muslimah dan Koeswara (2014) menunjukkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel independen yaitu kinerja pelayanan frontliner serta kepuasan pelanggan mampu menjelaskan sebesar 53% variasi variabel loyalitas pelanggan. Sedangkan sisanya sebanyak 47 % adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti, seperti kenyamanan hall, antrian yang terlalu panjang, lokasi tempat yang tidak strategis, dan lain sebagainya. Gofur (2019) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Sasongko (2021), dari hasil literatur review nya juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pengamatan di tahap survey lapangan, dapat kami sampaikan gambaran area Ruang Layanan yang ada di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak menggambarkan suatu ruang layanan yang bersih, nyaman dan luas. Kemudian begitu pelanggan masuk area Ruang Layanan, pelanggan langsung ketemu Security yang akan langsung menanyakan kebutuhan layanan yang akan dilakukan oleh pelanggan. Kemudian Security akan membantu mencetakkan nomor antrian sesuai kebutuhan pelanggan, selanjutnya pelanggan akan diarahkan ke *Customer Service Officer* (CSO) atau ke *Teller*, untuk kemudian menunggu di kursi tunggu

antrian yang telah disediakan yang berhadapan langsung dengan CSO atau Teller. Di ruang layanan tersedia tiga Petugas CS (CSO) untuk mengantisipasi banyaknya pelanggan yang antri agar pelanggan tidak lama menunggu antrian sehingga pelayanan ke CS dapat dilakukan dengan CEPAT.

Pada sisi yang lain di ruangan yang sama *Teller* juga selalu siap melayani kebutuhan pelanggan, seperti halnya CS. Seperti gambar 1 dapat dilihat tersedia empat Petugas *Teller* untuk mengantisipasi banyaknya pelanggan yang antri agar pelanggan tidak lama menunggu antrian sehingga pelayanan ke *Teller* dapat dilakukan dengan CEPAT.



Gambar 1. Konter Layanan *Teller* di Ruang Layanan

Berdasarkan data hasil wawancara pada tahapan survey lokasi, Tim Pelaksana memperoleh data, bahwa rata-rata pelanggan yang dilayani oleh *Customer Service Officer (CSO)* adalah sebanyak 70 orang/hari, dan yang terbanyak adalah sebanyak 130 orang/hari. Sedangkan *Teller* setiap hari rata-rata melayani 200 orang pelanggan. Dan berdasarkan pengamatan, pelayanan oleh kedua bidang frontline tersebut selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik, cepat, sopan dan ramah.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat kali ini adalah bagaimana model layanan yang berkualitas (*Service Quality*) yang dapat menimbulkan Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) yang pada akhirnya akan berdampak pada Pelanggan yang Setia atau yang akhirnya akan menciptakan Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*), yang modelnya diharapkan paling sesuai bagi *Customer Service Officer (CSO)* dan *Teller* yang ada di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak.

Definisi operasional:

1) *Service Quality*: Layanan Yang Berkualitas mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler dkk., 2009).

- 2) *Customer Satisfaction*: Kepuasan pelanggan adalah apa yang diinginkan pelanggan sesuai dengan harapan, sehingga pelanggan merasa puas (Bolang dkk., 2015).
- 3) *Customer Loyalty*: Kesetiaan pelanggan (Loyalitas) sebagai komitmen yang terbentuk secara mendalam untuk menjadi pelanggan tetap atau membeli lagi di masa depan produk atau layanan yang disukai. Jadi kesetiaan biasanya dalam bentuk pengulangan pembelian produk atau layanan yang sama (Oliver, 1999)

2. METODE

Kerangka Pemecahan Masalah

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan kali ini, akan melibatkan kelompok pengabdian kepada masyarakat dari Sivitas Akademika Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP bersama dengan Pihak Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam hal ini Pihak Kelompok Pengabdian Jurusan Administrasi Bisnis yang mewakili POLNEP akan berperan dalam menyediakan suatu bentuk Pelatihan Pengetahuan Praktis terutama mengenai Layanan Yang Berkualitas (*Excellent Service Quality*) bagi Staf Frontline di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak, dalam hal ini Pelatihan Bagi *Customer Service (CS)* dan *Teller*.

Pihak PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak diharapkan dapat berperan aktif untuk memberikan data dan informasi bagi Pihak Kelompok Pengabdian Jurusan Administrasi Bisnis untuk memenuhi kebutuhan data awal sebagai bahan analisa situasi, agar tujuan Pengabdian tercapai sesuai yang diharapkan. Selain itu Pihak PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak diharapkan dapat menyediakan waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan, dan menyediakan waktu dan tempat sesuai kebutuhan Pihak Kelompok Pengabdian. Segala kebutuhan pembiayaan yang terkait pelaksanaan Pengabdian ini ditanggung sepenuhnya oleh Jurusan Administrasi Bisnis.

Manfaat pelaksanaan Pengabdian bagi kedua belah pihak telah diuraikan sebagai berikut. Bagi Pihak Kelompok Pengabdian kepada Masyarakat dari Sivitas Akademika Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP diharapkan bermanfaat dalam hal lebih memperkenalkan keberadaan Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP di masyarakat industri yang ada di Kalimantan Barat umumnya, dan masyarakat di Kota Pontianak Khususnya. Manfaat berikutnya adalah untuk menunjukkan eksistensi Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP ke eksternal POLNEP. Selanjutnya sebagai sarana membuka jaringan kerjasama baru melalui salah satu Tri Darma Perguruan Tinggi

terutama dalam hal kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.

Manfaat bagi PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak beberapa diantaranya adalah mampu menyediakan Staf Frontline (dalam hal ini *Customer Service* dan *Teller*) yang memiliki Pengetahuan dan Ketrampilan dalam menyediakan Layanan Yang Berkualitas (*Excellent Service*). Manfaat berikutnya adalah meningkatnya kesadaran bagi *Customer Service* (CS) dan *Teller* pentingnya menyediakan Layanan Yang Berkualitas bagi seluruh pelanggan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak. Selanjutnya manfaat yang diharapkan adalah bertambahnya jumlah pelanggan yang puas atas layanan CS dan *Teller* yang ada. Manfaat lainnya adalah dengan pelaksanaan ini yaitu meningkatkan kemampuan bersaing (*Competitive Advantage*) Pihak PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak dengan pesaing-pesaing mereka dalam lingkup industri yang sama yang ada di Kota Pontianak, maupun Kalimantan Barat.

Selain mengadakan Pelatihan *Excellent Service*, Tim Pelaksanaan Pengabdian juga akan menyerahkan dan mensetting satu set *Led Running Text* di Area Layanan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak. Tjiptono dan Chandra (2005) mengidentifikasi delapan kategori unsur layanan pelengkap pada setiap pelaksanaan pelayanan yang disebutnya dengan istilah ‘*The Flowers of Service*’, yaitu: Informasi, Konsultasi, *Order taking*, *Hospitality*, *Caretaking*, *Exceptions*, *Billing* dan pembayaran.

Pentingnya poin informasi, dikarenakan pelanggan membutuhkan informasi diantaranya jadwal, instruksi, persyaratan, peringatan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dan beberapa informasi lainnya. Pemanfaatan LED Running text ini juga didukung oleh pendapat Samijayani dkk. (2014), yang mengatakan bahwa teknologi yang dinilai efisien digunakan untuk menyampaikan informasi di tempat-tempat umum adalah menggunakan papan *running text*. Penulisan teks yang akan dikirim ke *running text* saat ini mengandalkan piranti komputer ataupun remote. Secara teknis penggunaannya dapat dengan menggunakan piranti komputer dan smartphone.

Realisasi Pemecahan Masalah

Target awal pelatihan adalah bagi frontliner PT Adira Dinamika Multifinance yaitu *Customer Service* dan *Teller* yang ada di Branch SSD Motor, namun dalam realisasinya Pihak PT Adira juga melibatkan beberapa *Sales Head* dari berbagai merk kendaraan motor serta *frontliner* dari Branch SSD Mobil. Selain itu, Pelatihan *Excellent Service Quality* juga diikuti oleh Manajemen Adira seperti *Head of Branch SSD Mobil*, *Service Head*, *Service Head UMCY*, dan

Human Capital General Affair. Sedangkan dari pihak Tim Pengabdian, dihadiri oleh seluruh anggota Tim dan terlibat aktif dalam Kegiatan Diklat, termasuk perwakilan dari UPPM.

Sikap Pihak PT Adira untuk menghadirkan para Head, baik *Service* maupun *Sales Head* bertujuan khusus agar para Head tersebut dapat menyampaikan tambahan pengetahuannya tersebut ke bawahan masing masing, sehingga kegiatan Diklat ini bisa lebih berdampak besar bagi PT Adira Dinamika Multifinance Tbk. Bahkan kehadiran Manajemen PT Adira hingga Diklat selesai menunjukkan komitmen yang kuat dari PT Adira bahwa mereka sangat konsen terhadap Kualitas Layanan terutama bagi peningkatan layanan mereka ke para pelanggan.

Khalayak Sasaran

Dari data hasil studi dokumentasi, berdasarkan struktur organisasi dan uraian pekerjaan di PT Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Pontianak, maka berikut kami sampaikan data tentang jumlah karyawan yang ada (Lihat Tabel 1).

Tabel 1. Jumlah Karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk Cabang Pontianak

No	Jabatan	Jumlah
1	Head of Branch Manager SSD	1
2	Sales Head YSM	2
3	Sales Head Honda	2
4	Sales Head Umcy	2
5	Sales Head NDS	2
6	Service Head	1
7	Customer Service	2
8	Teller	4
9	Data Admin Staf (DAS)	3
10	General Admin Staf (GAS)	1
11	Sales Officer	62
Total Jumlah Karyawan		82

Sumber: PT Adira Dinamika Multi Finance, 2019/2020

Tabel 1 memberikan informasi bahwa total jumlah karyawan yang ada di PT Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Pontianak berjumlah 82 orang. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan, dan berdasarkan kriteria Pihak kelompok Pengabdian bahwa staf frontline adalah mereka yang ada di area layanan dapat diidentifikasi jumlah staf frontline yang ada yaitu dua orang petugas *Customer Service* (CS) dan empat orang *Teller*. Lebih lanjut berikut kami sampaikan uraian tugas (*job description*) dari kedua posisi jabatan tersebut yaitu sebagai berikut:

A. Customer Service (CS), dengan tugas utama dan tambahan sebagai berikut:

Tugas Utama: Over booking angsuran nasabah berdasarkan konfirmasi dan tim Collection, Melayani pengkinian data nasabah, Melayani pengajuan surat kendaraan bermotor, Melayani pengajuan pelunasan

dipercepat, Melayani pengajuan SK BI Checking, *Complain Handling*, Pengambilan BPKB Nasabah Lunas, Klaim Asuransi, Registrasi Penerimaan PDC dari customer. Tugas Tambahan yaitu melakukan penawaran *Cross Selling Program*.

B. Teller dengan tugas utama dan tambahan sebagai berikut:

- 1) Tugas Utama: Melakukan proses penerimaan angsuran dan transisi lainnya dan Melakukan proses Pengeluaran uang Untuk Pembayaran pencairan NDS dan penggantian *Petty Cash*.
- 2) Tugas Tambahan yaitu melakukan proses *Cross Selling Program*.

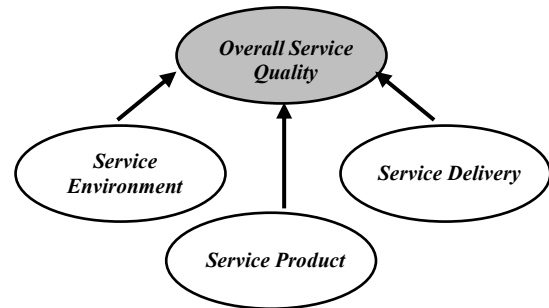
Metode Pelaksanaan

Metode penerapan ipteks dilakukan dalam kegiatan Pengabdian di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak kali ini yang telah dilakukan berupa Observasi Lapangan, Pelatihan dan Pendampingan, serta Evaluasi dan Pelaporan pelaksanaan kegiatan. Kegiatan perencanaan Pengabdian diawali dengan melakukan observasi langsung ke lapangan yaitu area layanan *Customer Service* (CS) dan Teller, serta beberapa kali wawancara dengan beberapa Head yang ada di Adira. Studi Dokumentasi dilakukan dengan menemukan beberapa dokumen yang ada hubungan dengan penyediaan layanan yang terkait dengan kegiatan Pengabdian yang akan dilakukan. Pada tahap pelaksanaan Pengabdian nanti akan dilakukan metode Pelatihan *Excellent Service* melalui penyampaian materi Model-Model Kualitas Layanan, Pentingnya menyediakan Layanan Yang Berkualitas dan Teknis pelaksanaan kegiatan, serta penyampaian materi mengenai pengetahuan dan ketrampilan mengelola layanan.

Kemudian untuk menjaga keberlangsungan, maka pendampingan oleh fasilitator (dalam hal ini Tim Pelaksana Pengabdian) ke *Customer Service* (CS) dan *Teller* memang harus sangat aktif, tidak cukup hanya dengan sekali ceramah dalam pelatihan, harus terus diberikan pendampingan pasca pelatihan, dan dengan era kecanggihan teknologi seperti sekarang ini, pelaksanaan pendampingan akan dikomunikasikan melalui salah satu media sosial yang ada grup *whatapps*. Media ini selanjutnya akan dijadikan media *sharing* kasus yang dialami dan mendiskusikan solusi, serta *sharing* pengetahuan terbarukan terkait Layanan Berkualitas.

Berdasarkan model ROM, maka penting bagi penyedia layanan agar dapat menyediakan layanan yang berkualitas untuk memperhatikan tiga hal yaitu, kualitas produk/jasa, kualitas lingkungan layanan dan kualitas proses penyampaian layanan. Tiga hal inilah yang nantinya akan diterapkan di area layanan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang

Pontianak, dalam pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP.



Gambar 2. Model Kualitas Layanan Rust dan Oliver (ROM)

Sumber: Martínez dan Martínez (2010)

Kegiatan evaluasi selalu dilaksanakan sepanjang proses Pengabdian, mulai dari evaluasi pada tahap perencanaan yang diawali dengan survey yang sudah dilaksanakan di awal kegiatan, terutama di area layanan gedung kantor Adira Jalan KH Ahmad Dahlan Pontianak, evaluasi terhadap rencana pelaksanaan kegiatan dengan memperhatikan kesiapan Pihak PT Adira dan Kelompok Pelaksana Pengabdian, dengan terus berkomunikasi dalam menentukan waktu pelaksanaan yang tepat, evaluasi terhadap materi pelatihan serta evaluasi kegiatan setelah pelaksanaan Pelatihan itu sendiri. Metode pendampingan akan terus secara bersama-sama dilakukan oleh Kelompok Pelaksana Pengabdian dan Pihak PT Adira Multifinance Tbk Cabang Pontianak, baik secara komunikasi langsung maupun melalui komunikasi tidak langsung menggunakan medsos grup *WhatApps*, dan media sosial lainnya yang memungkinkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian bagi Staf frontliner PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Pontianak ini direncanakan selama enam bulan yang diantaranya yaitu empat bulan sebagai tahap pelaksanaan dan pelaporan, serta diawal yaitu selama dua bulan sebagai tahap persiapan melalui analisa situasi, survey dan penyusunan proposal. Tujuan pelaksanaan Pengabdian ini adalah menerapkan ilmu dan konsep Pelayanan Prima (*Excellent Service*) yang dimiliki oleh Sivitas Akademika Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP, melalui kegiatan Pengabdian. Setelah Kegiatan Pengabdian diharapkan penerapan ilmu dan konsep ini dapat ikut membangun kualitas SDM bagi frontliner di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Melaksanakan kegiatan yang dapat membantu ketrampilan berfikir untuk menciptakan keahlian dan ketrampilan, terutama bagi *Customer Service* (CS) dan *Teller* mereka.

Menurut Muslimah dan Koeswara (2014), 'Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller* menjadi salah satu faktor penentu, dalam pembentukan loyalitas nasabah yang diawali oleh memberikan kepuasan kepada nasabah'. Kepuasan nasabah dalam penelitian tersebut juga dirumuskan sebagai persepsi terhadap kinerja *Customer Service Officer* (CSO) dan *Teller* yang dipilih apakah sudah memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) adalah hasil dari proses perbandingan antara harapan dan layanan yang dirasakan kinerja. Perusahaan dapat melakukan berbagai cara/penelitian untuk mengukur kepuasan pelanggan. Mereka membutuhkan beberapa data untuk dapat melakukan kegiatan ini, untuk mengetahui alasan mengapa pelanggan lebih memilih mereka dibanding pesaing, dan kriteria mana yang paling penting bagi mereka ketika melakukan pembelian dan apakah pihak perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan mereka atau tidak (Kursunluoglu, 2011).

Terdapat pendapat lain mengenai Kepuasan Pelanggan, seperti Umar (2005) yang mendefinisikannya sebagai 'Tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima (*perceived quality*) dan harapannya (*expected quality*)'. Menurut Tjiptono dan Chandra, (2005) mengatakan 'Kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa'. Pendapat lain disampaikan oleh Bolang dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa 'Kepuasan pelanggan adalah apa yang diinginkan pelanggan sesuai dengan harapan sehingga pelanggan merasa puas'. Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa Kepuasan pelanggan lebih bersifat dirasakan (*intangible*), yang didapatkan pelanggan setelah menerima layanan, dimana sebelumnya Pelanggan memiliki harapan terhadap layanan yang akan diterimanya.

Layanan pelanggan atau biasa lebih dikenal dengan istilah *Customer Service* adalah semua kegiatan yang disediakan yang dapat meningkatkan nilai yang diterima oleh pelanggan saat berbelanja (Levy & Weitz, 2017). Menurut definisi lain dari Berman dan Evans (2007), 'Layanan Pelanggan biasanya dapat diidentifikasi, tetapi terkadang bentuknya tidak berwujud atau *intangible*'. Berdasarkan dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun bersifat tidak berwujud (*intangible*) hanya dapat dirasakan, namun kegiatan Layanan pelanggan dapat berdampak pada peningkatan nilai jasa yang diterima oleh pelanggan.

Layanan pelanggan selain dapat dikaitkan dengan produk secara langsung seperti jaminan (garansi) produk, penyampaian/pengiriman produk, dan lain-lain. Layanan pelanggan juga memfasilitasi layanan yang tidak terkait dengan produk langsung

seperti ketersediaan area parkir, area bermain anak-anak, pusat informasi (*call centre*) dan lain lain. (Kursunluoglu, 2011).

Berdasarkan Model Kualitas Layanan Rush dan Oliver (ROM) mengungkap bahwa jika layanan mau berkualitas maka penyedia layanan mesti memperhatikan tiga hal yaitu produk layanan, lingkungan layanan dan cara penyampaian layanan. Untuk itu penting bagi frontline dalam hal ini CS dan Teller PT Adira Multifinance untuk mengetahui bahwa cara penyampaian layanan yang mereka lakukan merupakan salah satu hal vital dalam membentuk kualitas layanan.



Gambar 3. Konter Layanan *Teller* di Ruang Layanan

Selanjutnya sebagai dampak dari pelanggan yang puas, akan membentuk Loyalitas Pelanggan. Oliver, (1999) mendefinisikan Loyalitas sebagai komitmen yang terbentuk secara mendalam untuk menjadi pelanggan tetap atau membeli lagi di masa depan produk atau layanan yang sama. Jadi kesetiaan akan berwujud pada pengulangan pembelian produk atau layanan dengan merk yang sama.

Satar dan Satar (2012) menemukan bahwa perusahaan perlu mengimplementasikan teknologi termutakhir, layanan yang bersahabat agar dapat memuaskan pelanggan. Bahkan lebih lanjut menemukan juga Kepuasan pelanggan akan berdampak pada pelanggan yang setia (*satisfaction of customer will ultimately lead to a loyal customer*).

Berdasarkan rekomendasi Satar dan Satar (2012), maka agar kegiatan Pengabdian ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di ruang layanan PT Adira Dinamika Multifinance Tbk SSD Motor, maka Tim Pengabdian juga akan menyerahkan dan mensetting satu set running text LED di ruang layanan agar dapat lebih meningkatkan kualitas layanan di Ruang Layanan PT Adira. Dari beberapa sumber berikut beberapa kelebihan menggunakan *LED running text*, yaitu:

- Akan terlihat lebih 'menarik perhatian orang'. Dimana akan ada tampilan animasi gerak, transisi text, gambar maupun sebuah logo. Selain itu memancarkan lampu berwarna cerah.

- Lebih komunikatif dibandingkan media promosi konvensional lainnya, karena bisa menampung beberapa kata dan bisa diganti sesuai kebutuhan promosi.
- Isi dapat dikontrol secara cepat, sewaktu-waktu dapat dirubah dari satu titik server ke tampilan *running text*.
- Hemat dalam pemakaian listrik, dimana *Led Running Text* hanya membutuhkan daya listrik yang cukup kecil. Sehingga pengguna tidak dipusingkan dengan pemakaian energi listrik yang besar.

Dengan beberapa pendapat ahli dan uraian yang telah disampaikan sebelumnya tersebut Maka dapat disimpulkan bahwa jika pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dan *Teller* terus meningkat maka diharapkan akan terjadi juga peningkatan Kepuasan Pelanggan PT Adira, dan dampak berikutnya adalah terjadi Kesetiaan Pelanggan dimana Pelanggan akan berulang atau setia menggunakan jasa pembiayaan dari PT Adira.

4. SIMPULAN

Peran *Customer Service* (CS) dan *Teller* dalam ruang lingkup kegiatan pelayanan bagi pelanggan bisa dikatakan sebagai hal yang vital, mereka adalah ujung tombak (*frontline*) bisnis, dikarenakan merekalah yang langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai pelanggan. Sehingga citra baik perusahaan sangat diwakili oleh kinerja mereka di area layanan.

Indikator pencapaian tujuan Pengabdian kepada masyarakat kali ini adalah tercapainya peningkatan pengetahuan dan ketrampilan mengenai kualitas layanan dari Staf Bagian *Customer Service* (CS) dan *Teller*, peningkatan Jiwa Melayani bagi Staf Bagian *Customer Service* (CS) dan *Teller*, terjadinya peningkatan Citra yang baik dari Pelanggan bagi PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk khususnya bagi pelanggan Cabang Kota Pontianak dan sekitarnya, dan yang tidak kalah pentingnya meningkatnya kualitas hubungan kerjasama yang saling menguntungkan, antara Politeknik Negeri Pontianak sebagai institusi Pendidikan Tinggi dengan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, sebagai salah satu Industri sebagai bagian dari Stakeholder Pendidikan Tinggi.

Diklat ini lebih bersifat penyegaran bagi frontliner PT Adira Multifinance terutama bagi staf Bagian *Customer Service* (CS) dan *Teller* PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, sehingga penting bagi mereka untuk terus mengembangkan kualitas diri secara mandiri, terutama dalam hal pelayanan dengan terus belajar dan membaca referensi mengenai konsep Layanan Berkualitas (*Service Quality*), Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) dan

Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*). Sebagai Luaran dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah Publikasi di Koran Harian Pontianak Post. Tim Pengabdian juga berharap akan menghasilkan luaran tambahan berupa artikel publikasi ilmiah di Jurnal nasional terakreditasi, agar dapat berkontribusi dalam saling bertukar pengetahuan dan pengalaman dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada beberapa pihak yang telah memfasilitasi hingga lancarnya program kegiatan, diantaranya kepada Polnep melalui UPPM Polnep, PT Adira Dinamika Multifinance Tbk, Jurusan Administrasi Bisnis Polnep, Tim Pengabdian dari Dosen hingga Mahasiswa pendamping, dan pihak lain yang tidak bisa disebut satu per satu, semoga dari kegiatan yang telah dilaksanakan akan mendapatkan balasan setimpal dari Allah SWT amin.

DAFTAR RUJUKAN

- Berman, B., & Evans, J. R. (2007). *Retail Management*. Prentice Hall.
- Bolang, V. ., Massie, J. D., & Soegoto, A. . (2015). Peran Pelayanan Teller dan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (EMBA)*, 3(3), 1126–1139.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis*, 4(1), 37–44.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. PT. Indeks.
- Kursunluoglu, E. (2011). Customer Service Effects on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Field Research in Shopping Centers in Izmir City – Turkey. *International Journal of Business and Social Science*, 2(17), 52–59.
- Levy, M., & Weitz, B. A. (2017). *Retailing Management*. McGraw Hill.
- Martínez, J. A., & Martínez, L. (2010). Some Insights on Conceptualizing and Measuring Service Quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17, 29–42.
- Muslimah, & Koeswara, S. (2014). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah dengan pendekatan Metode Regresi Linier Multiple. *Jurnal SINERGI*, 18(1), 15–24.
- Oliver, R. L. (1999). When Consumer Loyalty? *Marketing, Journal Of*, 63, 33–44.

- Permono, & Pasharibu. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pizza Hut. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 4(1), 46–61.
- Samijayani, O. ., Rahsanjani, & Iftikhar, F. (2014). Perancangan Sistem Penulisan Teks pada Running text Menggunakan SMS. *Jurnal AL-AZHAR Indonesia Seri Sains Dan Teknologi*, 2(3), 64–169.
- Sasongko, S. . (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality dan Satisfaction*. ANDI Yogyakarta.
- Umar, H. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat.