



## PELATIHAN CUSTOMER SERVICE UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN SMKN 2 KALIANDA

Andi Nurkholis<sup>1</sup>, Damayanti<sup>2</sup>, Selamet Samsugi<sup>3</sup>, Muhammad Fitratullah<sup>4</sup>, Berlintina Permatasari<sup>5</sup>, Tri Widodo<sup>6</sup>, Leny Meilisa<sup>7</sup>

Program Studi Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia<sup>1,4</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Komputer, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia<sup>3,6</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknokrat Indonesia<sup>5</sup>

Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia<sup>7</sup>

Email : [andinh@teknokrat.ac.id](mailto:andinh@teknokrat.ac.id)<sup>1</sup>, [damayanti@teknokrat.ac.id](mailto:damayanti@teknokrat.ac.id)<sup>2</sup>, [s.samsugi@teknokrat.ac.id](mailto:s.samsugi@teknokrat.ac.id)<sup>3</sup>, [m.fitratullah@teknokrat.ac.id](mailto:m.fitratullah@teknokrat.ac.id)<sup>4</sup>, [berlintina.permatasari@teknokrat.ac.id](mailto:berlintina.permatasari@teknokrat.ac.id)<sup>5</sup>, [tri.widodo@teknokrat.ac.id](mailto:tri.widodo@teknokrat.ac.id)<sup>6</sup>, [leny.meilisa@teknokrat.ac.id](mailto:leny.meilisa@teknokrat.ac.id)<sup>7</sup>

Received: (9 September 2021) Accepted: (18 September 2021) Published : (30 September 2021 )

### Abstract

*Customer service is a service to customer satisfaction, providing information and resolving complaints experienced by guests/consumers. Based on interviews with the Headmaster of SMKN 2 Kalianda, who explained that currently, customer service is sufficient. However, the school still wants an increase in providing excellent customer service for education staff. Customer service training aims to improve the quality of service by education personnel to the community, especially parents of prospective students who wish to send to SMKN 2 Kalianda. Training activities are carried out by providing material first, followed by direct practice. The materials provided were marketing training, training on customer approach techniques, and communication and language training. Based on the results obtained, the training has succeeded in improving the quality of education staff to service customers, as evidenced by the good, friendly, and clear services provided in providing information to the customer. Improving the quality of education personnel indirectly improves the quality of school management and organization to develop more, especially in recruiting new prospective students.*

**Keywords:** customer service, education staff, marketing, student

### Abstrak

Customer service merupakan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan yang dialami oleh tamu/konsumen. Berdasarkan wawancara kepada Kepala Sekolah SMKN 2 Kalianda menjelaskan bahwa saat ini customer service sudah cukup memadai. Namun pihak sekolah masih menginginkan adanya peningkatan pada proses pelayanan customer service yang prima bagi tenaga kependidikan. Pelatihan customer service bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan oleh tenaga kependidikan kepada masyarakat, khususnya para orangtua dari calon siswa yang hendak bersekolah di SMKN 2 Kalianda. Kegiatan pelatihan dilakukan dengan memberikan materi terlebih dahulu yang dilanjutkan dengan praktik secara langsung. Materi yang diberikan berupa pelatihan marketing, pelatihan teknik pendekatan kepada konsumen dan pelatihan komunikasi dan bahasa. Berdasarkan hasil yang diperoleh, pelatihan berhasil meningkatkan kualitas tenaga kependidikan dalam pelayanan terhadap pelanggan yang dibuktikan dari pelayanan yang diberikan secara baik, ramah, dan jelas dalam memberi informasi kepada pelanggan. Peningkatan kualitas dari tenaga kependidikan secara tidak langsung meningkatkan kualitas dari manajemen dan organisasi sekolah, sehingga mampu lebih berkembang, khususnya dalam merekrut calon siswa baru.

**Kata Kunci:** customer service, marketing, siswa, tenaga kependidikan

***To cite this article:***

Andi Nurkholis, Damayanti, Selamet Samsugi, Muhammad Fitratullah, Berlintina Permatasari, Tri Widodo, Leny Meilisa. (2021). PELATIHAN CUSTOMER SERVICE UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN SMKN 2 KALIANDA. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, Vol(1), 167-172.

---

## **PENDAHULUAN**

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang bertujuan membentuk siswa-siswi yang berkarakter sehingga dapat menghasilkan manusia yang berintelektual dalam rangka mencerdaskan bangsa (Habibie, 2020). Kualitas manajemen dalam kependidikan merupakan penunjang utama dalam kualitas pendidikan pada suatu sekolah (Salim, 2017). Semakin baik kualitas manajemen kependidikan suatu sekolah akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut, sehingga sekolah dapat berkembang menjadi lebih baik lagi. Arti lebih baik yang dimaksud merupakan representasi dari peningkatan nilai tambah faktor input yang bertujuan menghasilkan output yang optimal (Fadila et al., 2020).

Persaingan antara sekolah dalam suatu wilayah merupakan hal yang biasa pada zaman sekarang ini (Fadila et al., 2020). Hal tersebut memberikan masyarakat banyak pilihan yang dapat dipertimbangkan berdasarkan kualitas pendidikan dari sekolah tersebut, tak terkecuali yang dialami oleh Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Kalianda. SMKN 2 Kalianda merupakan salah satu sekolah negeri yang terdapat di Kabupaten Lampung selatan, Provinsi Lampung. Agar selalu dapat mengembangkan sistem pendidikan serta kepercayaan masyarakat pada SMKN 2 Kalianda, peningkatan mutu pendidikan harus selalu dilakukan secara berkelanjutan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan berupa wawancara kepada pihak sekolah, dalam pelayanan customer service oleh tenaga kependidikan belum maksimal. Salah satu aspek dalam pendidikan yang memiliki peran penting dalam menciptakan iklim lingkungan yang baik selama proses pembelajaran adalah tenaga kependidikan (Fadila et al., 2020). Selain itu, tenaga kependidikan juga berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan organisasi sekolah serta pemasaran sekolah tersebut. Tenaga kependidikan adalah staf bagian tata usaha dan karyawan non pengajar lainnya (Firmansyah et al., 2018). Kualitas dan performa tenaga kependidikan yang sesuai dengan standar dan melakukan tugasnya secara efektif akan menciptakan proses pembelajaran berdasarkan tujuan sekolah yang hendak dicapai.

Peningkatan kualitas aspek tenaga kependidikan dapat dilakukan dengan pengelolaan sumber daya secara efektif. Pengelolaan sumber daya sekolah yang baik dapat menghasilkan output yang baik pula, sehingga dapat meningkatkan mutu sekolah. Salah satu kualitas tenaga kependidikan yang dapat ditingkatkan, khususnya dalam kaitannya dengan kepercayaan masyarakat dan pengembangan sekolah adalah pelatihan pelayanan prima (service excellent). Pelayanan prima memiliki peran dan dampak yang sangat signifikan terhadap pengembangan suatu instansi yang bergerak di bidang jasa, seperti halnya pelayanan konsumen. Hal tersebut juga berlaku pada sekolah yang bergerak dalam jasa pendidikan. Pelayanan yang tepat terhadap masyarakat merupakan sikap untuk bertahan dan memenangkan persaingan diantara sekolah lainnya, bahkan dapat membuat masyarakat merekomendasikannya pada daerah sekitarnya.

Pengabdian sebelumnya telah banyak mengkaji mengenai pengaruh kegiatan pelatihan pelayanan prima untuk pengembangan bisnis jasa suatu instansi. Pelatihan pelayanan prima telah diterapkan untuk memberikan/meningkatkan pengetahuan di instansi Griya Lentik Denpasar (Wulandari et al., 2020), STIFAR Yayasan Farmasi Semarang (Mahmud & Aqmal, 2020), serta fasilitas medis seperti halnya rumah sakit (Simamora et al., 2019). Hasil dari penelitian yang telah disebutkan menyatakan bahwa kegiatan pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen/pelanggannya. Selain itu, pelayanan prima juga dapat dilakukan pada aspek customer service yang pada penelitian sebelumnya telah diterapkan untuk mendukung kompetensi karyawan (Fitriana, 2020; Meldiana & Rahadi, 2020), menurunkan emotional exhaustion (Jufri & Sahrah, 2019), serta kualitas pelayanan di rumah sakit (Adiarsi & Oktaviani, 2019; Yonasari et al., 2018). Customer service memiliki peranan penting dalam berhubungan langsung dengan customer di dalam sebuah perusahaan (Cao et al., 2018). Tidak ada satu pun perusahaan dan sekolah maju yang tidak memerlukan peran customer service, dikarenakan sangat berpengaruh terhadap pembentukan suatu citra perusahaan ataupun sekolah. Citra yang dimaksud dapat terbentuk melalui informasi yang diperoleh, baik jasa maupun barang, serta cara komunikasi baik verbal dan nonverbal. Secara keseluruhan, pelatihan pelayanan prima mempengaruhi kinerja karyawan dan mampu meningkatkan mutu pelayanan.

Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di SMKN 2 Kalianda, diadakan pelatihan layanan prima, khususnya aspek customer service untuk tenaga kependidikan. Pelatihan customer service di

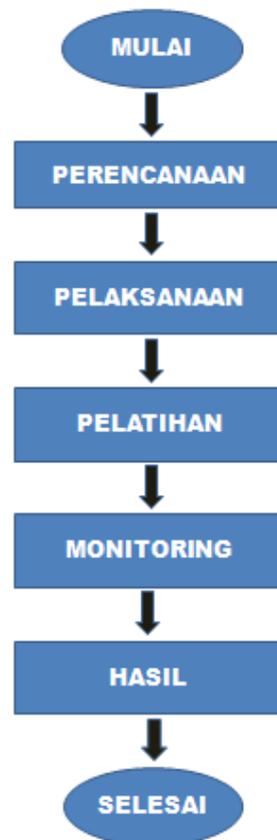
SMKN 2 Kalianda bertujuan meningkatkan mutu tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya bagi siswa-siswi SMKN 2 Kalianda. Dengan meningkatnya mutu pelayanan, diharapkan dapat memberikan kesan yang baik dan positif, sehingga juga akan membuat calon siswa-siswi menetapkan pilihannya pada SMKN 2 Kalianda. Pelatihan dilakukan dengan memberikan pengetahuan dan keterampilan mengenai tata cara pelayanan prima, khususnya customer service yang baik dan benar kepada tenaga kependidikan.

## METODE PELAKSANAAN

### *Kerangka Pengabdian*

Kerangka pengabdian merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting (Alita et al., 2020; Nurkholis et al., 2021). Metode yang digunakan customer service dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pelatihan yang diberikan yaitu pelatihan marketing, pelatihan teknik pendekatan kepada konsumen dan pelatihan komunikasi dan bahasa. Selama pelatihan berlangsung karyawan customer service langsung mempraktekkan teori yang didapatkan dalam pelatihan. pekerjaan seorang customer service pada umumnya seperti, berkomunikasi dengan baik, memberikan saran yang dapat di terima baik bagi pelanggan, dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan (Utomo & Tehupeiory, 2014).

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini di SMK N 2 Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung yang dilaksanakan pada Sabtu, 23 Maret 2021. Metode pelaksanaan pengabdian dalam Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini terdiri dari lima tahapan kegiatan inti agar tercapai solusi yang diusulkan dalam pelaksanaan pengabdian ini, yaitu: Perencanaan, Pelaksanaan, Pelatihan, Monitoring, Pelaporan hasil dan Publikasi terlihat pada Gambar 2.



Gambar 1. Kerangka pengabdian

Berdasarkan Gambar 1, berikut adalah penjelasan dari masing-masing tahapan yang dilakukan:

1. Perencanaan

- Tahap perencanaan yaitu ketua dan tim pengabdian berkoordinasi dengan Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) untuk melakukan perencanaan pengabdian kepada masyarakat kepada mitra SMKN 2 Kalianda
2. Pelaksanaan Kegiatan  
Pada tahap ini ketua dan tim melakukan pelaksanaan kegiatan yang dimulai dengan melakukan analisis situasi dan mengidentifikasi permasalahan yang ada pada mitra SMKN 2 Kalianda
  3. Pelatihan  
Tahap ini ketua dan tim akan melakukan pelatihan kepada mitra dalam menerapkan media pembelajaran kepada mitra SMKN 2 Kalianda
  4. Monitoring  
Tahap ini adalah tim pengabdian melaksanakan monitoring kepada mitra sehingga akan diketahui kebermaanfaatan pengabdian yang dilakukan.
  5. Hasil  
Tahap ini tim pengabdian membuat pelaporan hasil dan publikasi artikel pada jurnal dan membuat luaran-luaran lainnya seperti publish media online, video kegiatan dan luaran tambahan lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebuah pelatihan yang sukses adalah pelatihan yang baik dalam hal pelaksanaannya dan juga mampu memenuhi tujuannya yaitu memperbaiki atau meningkatkan pelayanan prima dengan memberikan pelatihan customer service bagi tenaga pendidikan. (Pelayanan & Konsumen, 2021). Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap hasil evaluasi pelatihan customer service. Berikut adalah rincian kegiatan Pelatihan Customer Service untuk Tenaga Kependidikan di SMKN 2 Kalianda, Lampung Selatan:

1. Kegiatan kunjungan untuk melakukan survei tempat mitra
2. Kegiatan kunjungan mengumpulkan data kepada mitra
3. Kegiatan kunjungan untuk memberikan pelatihan dan pendampingan dalam penerapan pelayanan yang prima terhadap pelanggan
4. Kegiatan kunjungan untuk memberikan pelatihan customer service bagi tenaga kependidikan
5. Kegiatan kunjungan untuk monitoring dan evaluasi kepada mitra

## Kepakaran Tim Pengusul dan Uraian Tugas

Kapakaran beserta Pembagian tugas tim pelaksana pengabdian dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kepakaran dan pembagian tugas tim pelaksana pengabdian

No	Nama	Bidang Ilmu	Uraian Tugas
1.	Andi Nurkholis	Data Science	Membantu ketua dalam membuat perencanaan pengabdian, menerapkan media pembelajaran, membantu membuat laporan penelitian, dan membuat artikel untuk publikasi pada jurnal
2	Damayanti	Sistem Informasi	Ketua Pengabdian, penanggung jawab kegiatan, mengatur jadwal, biaya dan pelaksanaan penelitian serta pelaporan kegiatan
3.	Selamet Samsugi	Embedded system	Membantu ketua dalam membuat perencanaan pengabdian, pelaksanaan pengabdian, analisis situasi, pengumpulan data pelaporan penelitian
4.	Muhammad Fitratullah	Applied Linguistic	Memberikan pemaparan beserta praktik mengenai materi pelatihan customer service kepada tenaga kependidikan di SMKN 2 Kalianda
5.	Berlentina Permatasari	Manajemen	Membantu ketua dalam melaksanakan kegiatan PKM, sebagai administrasi pengabdian
6.	Tri Widodo	Mahasiswa	Membantu ketua dalam melaksanakan kegiatan PKM, editing video, membantu media pembelajaran
7.	Leny Meilisa	Mahasiswa	Membantu ketua dalam melaksanakan kegiatan PKM, bagian perlengkapan dan dokumentasi

## Pelatihan dan Pendampingan

Tim pengabdian memberikan pelatihan dan pendampingan kepada mitra. Pelatihan yang dilakukan juga bertujuan meningkatkan pengetahuan mitra dan pelayanan perpustakaan secara digital dan memberikan pelatihan customer service bagi tenaga kependidikan. Dokumentasi pengabdian kepada masyarakat yaitu pelatihan customer service bagi tenaga kependidikan ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Pelatihan customer service di SMKN 2 Kalianda

## KESIMPULAN

Kegiatan Mitra dalam program Sekolah Binaan ini adalah SMK 2 Kalianda Lampung Selatan ini telah berjalan dengan baik. Pelatihan yang diberikan yaitu pelatihan marketing, pelatihan teknik pendekatan kepada konsumen dan pelatihan komunikasi dan bahasa. Penerapan pelayanan yang diterima telah tercapai dan telah diimplementasikan, aplikasi pengelolaan perpustakaan secara digital dan memberikan pelatihan customer service bagi tenaga kependidikan. Selama pelatihan berlangsung karyawan customer service langsung mempraktekkan teori yang didapatkan dalam pelatihan. Tenaga kependidikan di SMK N 2 Kalianda berhasil melakukan pelayanan yang baik, ramah, jelas dalam menginformasikan. Sehingga penerapan pelayanan customer service di lingkungan sekolah di SMK N 2 Kalianda, Lampung Selatan ini meningkat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Teknokrat Indonesia melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) atas dana yang dihibahkan dalam melakukan pengabdian ini.

## REFERENSI/DAFTAR PUSTAKA

- Adiarsi, G. R., & Oktaviani, R. C. (2019). Pelatihan Customer Service Excellence Pada Karyawan RSCM Kirana. *Ethos: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 46–55.
- Alita, D., Tubagus, I., Rahmanto, Y., Styawati, S., & Nurkholis, A. (2020). Sistem Informasi Geografis Pemetaan Wilayah Kelayakan Tanam Tanaman Jagung dan Singkong Pada Kabupaten Lampung Selatan. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(2).
- Cao, Y., Ajjan, H., & Hong, P. (2018). Post-purchase shipping and customer service experiences in online shopping and their impact on customer satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 30(2), 400–416. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/APJML-04-2017-0071>
- Fadila, R. N., Lutfiani, E. A., R, I. S., Veronika, N., Rachmanto, D., & Arfinanti, N. (2020). Efektivitas pengelolaan sumber daya sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 81–88. <https://doi.org/10.21831/jamp.v8i1.28997>
- Firmansyah, T., Supriyanto, A., & Timan, A. (2018). Efektivitas Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan

- Mutu Layanan Di Sma Laboratorium. *JMSP: Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 179–184. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p179>
- Fitriana, F. (2020). Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan SDM Divisi Customer Service Di PT. Bank Lampung KCP Natar. *Adzkiya : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v8i1.2113>
- Habibie, D. (2020). Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Upaya Pengembangan Kualitas Tenaga Pendidik. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 6(1), 195–199. <https://doi.org/10.31949/educatio.v6i1.344>
- Jufri, M., & Sahrah, A. (2019). Efektivitas Pelatihan Customer Service Orientation Untuk Menurunkan Emotional Exhaustion Karyawan Pemasaran. *Insight: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 21(2), 89. <https://doi.org/10.26486/psikologi.v21i2.870>
- Mahmud, M., & Aqmala, D. (2020). Membangun Excellence Service Dan Hospitality Menuju Masa Depan Stifar Yayasan Farmasi Semarang Yang Lebih Baik. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat: Darma Sabha Cendekia*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.20884/1.dsc.2020.2.1.2821>
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 1567–1581. <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/645/308>
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134. <https://doi.org/10.30645/j-sakti.v5i1.304>
- Salim, N. A. (2017). Peningkatan Efektivitas Pengelolaan Sekolah Melalui Penguatan Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.17977/um025v2i12017p008>
- Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat LPIP UMP*, 3(1), 25–31.
- Utomo, A. P., & Tehupeoriy, K. P. (2014). Evaluasi pelatihan dengan metode Kirkpatrick analysis. *Jurnal Telematika*, 9(2), 37.
- Wulandari, R., Nyoman, N., Antari, W., & Lamopia, I. W. G. (2020). Pelatihan Service Excellence Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Usaha Griya Lentik Denpasar. *Madaniya*, 1(2), 91–100.
- Yonasari, E., Arso, S. P., & Kusumastuti, W. (2018). Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan Di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 65–74.