

## PELATIHAN PELAYANAN PRIMA BAGI TENANT PUSAT INKUBATOR BISNIS IKOPIN (PIBI)

**Deddy Supriyadi**  
**Institut Manajemen Koperasi Indonesia**  
[deddy\\_ok@ikopin.ac.id](mailto:deddy_ok@ikopin.ac.id)

### ABSTRAK

Pelatihan Pelayanan Prima diberikan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang merupakan tenant Pusat Inkubator Bisnis Ikopin (PIBI) karena memang dianggap penting untuk meningkatkan usaha tenant PIBI. Materi yang diberikan intinya apa, mengapa dan bagaimana pelayanan prima dalam bisnis. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah kombinasi dari *ice breaking*, ceramah, diskusi dan *energizer*. Pelatihan ini mendapatkan respon yang sangat baik dari peserta ditunjukkan dengan antusiasme dan partisipasi aktif peserta dari awal sampai akhir kegiatan. Untuk selanjutnya perlu adanya kegiatan lanjutan untuk memastikan bahwa hasil pelatihan ini dapat diterapkan oleh para peserta pelatihan sehingga usahanya bisa lebih baik lagi. Kegiatan lanjutan tersebut dapat berupa monitoring dan evaluasi, konsultasi dan pendampingan.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Prima, Usaha*

### I. PENDAHULUAN

**W**ajar jika setiap pelaku bisnis termasuk UMKM tenant Pusat Inkubator Bisnis Ikopin (PIBI) melakukan usaha dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Namun tujuan untuk memperoleh keuntungan tersebut terutama dalam lingkungan usaha yang penuh persaingan terlebih dahulu harus didahului dengan adanya kepuasan pelanggan. Hal ini penting karena jika pelanggan merasa puas maka mereka akan menjadi pelanggan yang loyal. Selanjutnya pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian ulang, bahkan akan membeli lebih banyak atau membeli produk yang lainnya dari perusahaan yang sama. Pelanggan yang loyal akan merekomendasikan kepada keluarga dan kenalannya untuk membeli produk dan jasa dari perusahaan yang telah memuaskannya tersebut.

Promosi yang paling efektif adalah dari mulut ke mulut. Dalam hal ini terutama dari mulut para pelanggan yang loyal. Sebaliknya bila pelanggan merasa tidak puas, maka mereka akan beralih ke perusahaan lain dan mereka bisa menyampaikan berita yang tidak baik

kepada orang lain yang bisa memengaruhi orang lain untuk tidak membeli produk dan jasa dari perusahaan yang telah mengecewakannya tersebut. Dengan demikian tercapainya kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk tercapainya keuntungan perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan.

Ada tiga (3) macam kepuasan, yaitu kepuasan terhadap produk, kepuasan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap harga. Pelanggan berharap memperoleh semua kepuasan tersebut. Tenant PIBI harus memiliki *mind set*, sikap dan kemampuan untuk dapat memberikan kepuasan konsumen. Untuk itulah Pelatihan Pelayanan Prima diadakan oleh PIBI sebagai salah satu upaya untuk membangun kesadaran dan meningkatkan kemampuan UMKM Tenant PIBI dalam memberikan pelayanan yang memuaskan yang diperlukan untuk kemajuan usaha Tenant PIBI itu sendiri. Pelatihan dengan materi lainnya seperti pengendalian mutu dan penentuan harga juga tentu diperlukan.

## II. METODE PELATIHAN

Pelatihan tentang Pelayanan Prima dilaksanakan dalam waktu satu hari yang dimulai dari pukul 09.00 sampai dengan 15.00. Untuk efektivitas pembelajaran maka pelatihan dilakukan secara tatap muka dengan tetap menerapkan Protokol Kesehatan selama pelatihan berlangsung dari awal sampai akhir. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini kombinasi dari beberapa metode, yaitu ceramah, diskusi, energizer dan *Ice Breaking*

### *Ice Breaking*

*Ice Breaking* dilakukan pada awal pelatihan sebelum menyampaikan substansi materi. Hal ini dilakukan untuk mencairkan suasana agar tercipta suasana yang kondusif, yaitu suasana dimana peserta siap untuk menerima materi, komunikasi yang cair dan terbangun kerjasama yang baik antara peserta dengan pelatih serta peserta dengan peserta. Hal ini sangat diperlukan untuk efektivitas pelatihan.

### **Ceramah**

Ceramah dilakukan untuk menjelaskan konsep/teori mengenai pelayanan prima. Hal ini dilakukan agar peserta memahami dengan baik mengenai materi yang disampaikan, terutama pelayanan prima itu apa, mengapa diperlukan dan bagaimana melakukan pelayanan prima. Selanjutnya setelah paham diharapkan timbul kesadaran dan motivasi pada setiap peserta untuk menerapkan pelayanan prima tersebut dalam menjalankan usahanya.

Agar ceramah dapat dilakukan secara efektif, maka pelatih berpedoman pada prinsip 3E yaitu *Explain, Educate & Entertain*. Prinsip-prinsip tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. *Explain* artinya pelatih harus menjelaskan materi dengan jelas sehingga dapat dipahami dengan baik, maka untuk itu pelatih mempersiapkan materi berupa tayangan dan serahan yang membantu pemahaman peserta. Materi diusahakan selain jelas dan mudah dipahami, juga dibuat semenarik mungkin dengan cara menambahkan gambar-gambar lucu,

animasi dan video. Selanjutnya pelatih berusaha untuk menguasai materi dan memilih metode penyampaian materi yang terbaik.

Dalam pelatihan ini, pelatih menggunakan komunikasi yang paling efektif yang paling sesuai dengan situasi dan kondisi terutama kondisi peserta. Dalam hal ini bahasa yang digunakan bukan “Bahasa akademik” yang “sangat teoritis” dan kadang-kadang agak sulit untuk dipahami secara praktis, tetapi menggunakan “Bahasa sehari-hari/praktis” yang sesuai dengan peserta. Konsep-konsep akademis yang agak sulit dipahami diterjemahkan ke dalam Bahasa yang lebih sederhana sehingga lebih mudah dipahami. Pelatih juga memberikan *best practice* dan contoh-contoh penerapan di lapangan sehingga peserta mendapatkan gambaran praktiknya di lapangan

2. *Educate* artinya pelatih harus mendidik, berarti harus dapat meyakinkan, memberikan inspirasi dan memotivasi peserta untuk mau dan mampu menerapkan materi yang disampaikan dengan tujuan melakukan improvement pelayanan agar lebih baik lagi.
3. *Entertain* pelatih harus bisa menciptakan suasana yang menyenangkan.

### *Energizer*

*Energizer* dilakukan untuk menciptakan suasana pelatihan yang kondusif, yaitu suasana yang cair, semangat dan menyenangkan, serta terciptanya Kerjasama yang sinergis antara peserta dengan pelatih juga antara peserta dengan peserta lainnya. *Energizer* dilaksanakan pada bagian awal sebelum dilakukan ceramah. *Energizer* di bagian awal ini berupa perkenalan yang penyampaiannya dilakukan dalam bentuk *game* dan yel-yel untuk membakar semangat.

Agar peserta tidak mengantuk dan tidak bosan, *energizer* juga diberikan pada saat-saat tertentu sebagian selingan di antara waktu ceramah. Adapun *Energizer* yang dilakukan

berupa *joke*/cerita lucu, tebak-tebakan, dan *game* yang melibatkan peserta untuk bergerak dan menimbulkan kelucuan yang membuat tertawa, bahkan mengajak peserta untuk bernyanyi, menari atau senam.

Upaya-upaya untuk memelihara semangat dan konsentrasi peserta ini berhasil dilakukan sehingga semua peserta antusias mengikutinya sampai akhir pelatihan.

Selain faktor pelatih, maka untuk efektivitas pelatihan disiapkan sarana dan prasarana pelatihan yang mendukung, seperti alat bantu Laptop, LCD, Speaker, *plifchart* serta ruang pelatihan yang memadai.

### Diskusi

Diskusi dilakukan di antara ceramah, pada saat yang tepat. Untuk memancing terjadinya diskusi pelatih membuka kesempatan kepada peserta untuk bertanya atau menyampaikan komentar. Jika tidak ada pertanyaan atau komentar dari peserta, maka pelatih menyampaikan pertanyaan ataupun pernyataan atau persoalan untuk ditanggapi peserta. Adapun tujuan dari diskusi untuk:

1. Mendapatkan respon langsung dari peserta sebagai umpan balik,
2. Memberikan kesempatan kepada para peserta untuk bertanya bila ada hal-hal yang belum jelas
3. Mengaitkan dengan kasus, praktik dan pengalaman peserta dalam menjalankan usahanya,
4. Mencari alternatif solusi atau *problem solving* terhadap masalah-masalah yang dihadapi peserta dalam menjalankan usahanya.

Dengan adanya diskusi ini diharapkan peserta akan semakin paham terhadap materi yang disampaikan dan dapat menerapkannya pada usahanya masing-masing.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan dibuka oleh moderator, kemudian moderator mempersilahkan pelatih untuk langsung menyampaikan materi. Sebelum ke pemaparan materi, pelatih mengawali dengan *ice breaking* untuk mencairkan suasana dan menciptakan kondisi yang kondusif agar pelatihan dapat berjalan secara efektif. *Ice breaking* yang dilakukan pertama adalah berupa cerita pengalaman pelatih sendiri yang menarik, kedua perkenalan peserta yang penyampaianya dilakukan dalam bentuk *game*. Ketiga untuk membakar semangat peserta diajak untuk meneriakkan yel-yel wirausaha. Pelatih menilai *Ice breaking* berhasil mencapai tujuannya, yaitu tercipta suasana yang kondusif, yang indikasinya dapat dilihat dari respon peserta yang semangat dan gembira.



Gambar 1. Sesi perkenalan pelatih

Tahap kedua adalah pemaparan teori Pelayanan Prima. Substansi yang dibahas antara lain:

1. Pengertian Pelayanan Prima, yang intinya pelayanan terbaik, yaitu pelayanan yang sangat memuaskan.
2. Apa itu kepuasan? Kepuasan adalah suatu situasi dan kondisi dimana harapan sama dengan kenyataan. Artinya apa yang diharapkan oleh *customer* dapat diperoleh, sehingga timbul perasaan puas.
3. Mengapa kepuasan konsumen ini perlu menjadi perhatian perusahaan. Hal ini perlu karena konsumen yang puas

diharapkan akan menjadi pelanggan yang loyal, yang akan melakukan pembelian ulang, bahkan membeli lebih banyak. Konsumen yang loyal tidak akan mudah beralih ke perusahaan lain. Konsumen yang loyal juga memberikan testimony dan memberikan referensi kepada saudara dan kenalannya untuk membeli produk dan jasa dari perusahaan tertentu yang telah memberikan kepuasannya. Sebaliknya jika konsumen tidak puas (kecewa), maka akan merasa jera, sehingga tidak akan membeli lagi produk dan jasa dari perusahaan yang telah mengecewakannya dan akan menyebarkan berita buruk kepada orang lain, yang bisa memengaruhi orang lain untuk tidak membeli produk dan jasa dari perusahaan tersebut.

Setelah peserta memahami dan percaya pelayanan itu penting, bahasan selanjutnya adalah bagaimana memberikan pelayanan prima. Untuk itu pelatih memberikan kiat empat (4) Langkah Pelayanan Prima, yaitu:

- 1) Sampaikan sikap positif
- 2) Kenali kebutuhan konsumen
- 3) Penuhi kebutuhan konsumen
- 4) Pastikan konsumen puas dan akan Kembali lagi

Dibahas juga dalam bagian ini tentang kepribadian, pengetahuan dan keterampilan seorang petugas penjual, tipe-tipe konsumen dan bagaimana meresponnya, kemudian bagaimana menangani keluhan pelanggan serta bagaimana mengetahui bahwa konsumen puas atau tidak terhadap produk dan jasa perusahaan.

Respon peserta sangat menarik, mereka sangat aktif dan menyampaikan pertanyaan, tanggapan dan pengalamannya sehingga terjadi diskusi yang sangat menarik. Isu yang menjadi diskusi yang menarik terutama tentang menangani keluhan pelanggan, mengukur kepuasan pelanggan dan bagaimana mengetahui harapan pelanggan. Muncul juga saran dari peserta antara lain tentang perlunya *data base* pelanggan.



Gambar 1. Sesi Ceramah dan Diskusi

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### Simpulan

- Kegiatan Pelatihan ini mendapat respon yang positif yang ditunjukkan oleh partisipasi aktif para peserta dari awal hingga akhir kegiatan.
- Suasana pelatihan kondusif, dan proses pelatihan dapat berjalan dengan baik sebagaimana yang direncanakan.

##### Saran

Pelatihan saja biasanya tidak cukup, karena seringkali walaupun pada saat pelatihan peserta terinspirasi dan termotivasi untuk menerapkannya namun karena beberapa alasan lupa untuk menerapkannya sehingga bisnis kembali dilakukan seperti biasa. Untuk itu perlu adanya kegiatan yang berkesinambungan untuk selalu mengingatkan peserta dan memastikan apa yang disampaikan dalam pelatihan dapat diterapkan. Kegiatan tersebut antara lain dapat berupa monitoring dan evaluasi serta konsultasi dan advokasi.

**BIBLIOGRAFI**

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.2007.  
Service Quality Satisfaction. Edisi  
2.Yogyakarta:Penerbit Andi

Mukmin Muhamad.2018. Manajemen  
Pelayanan Prima. STIA Al-Gazali  
Baru

Atep Adya Barata .2003. Dasar-dasar  
Pelayanan Prima. Jakarta: PT.  
Gramedia Pustaka

