



PELATIHAN SERVICE EXCELLENT STAF PKBM RISTEK NUSANTARA JAYA MELALUI PERSONALITY DEVELOPMENT DAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI

EXCELLENT SERVICE TRAINING FOR PKBM RISTEK NUSANTARA JAYA STAFF THROUGH PERSONALITY DEVELOPMENT AND COMMUNICATION SKILLS

Fatimah Malini Lubis^{*}, Maria Evy Purwitasari², May Vitha Ramadhani³, Sisca Lamatokan⁴,
Sahang Sapta A.⁵

^{1,2,3,4,5}Politeknik LP3I Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia

*email: lubisfm@gmail.com

Abstrak: Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu para staf PKBM Ristek Nusantara dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan (*soft skill*) yang akan digunakan dalam membekali peserta didik menjadi lulusan yang siap terap dan memiliki kepercayaan diri untuk dapat tampil di muka umum. Kegiatan ini diselenggarakan di gedung PKBM Ristek Nusantara Jaya Raya Jakarta pada tanggal 23 Juni 2023 dengan durasi 3 jam. Kegiatan ini diisi oleh dosen Politenik LP3I yang sesuai bidang keahlian untuk menjadi narasumber sesuai dengan tema kegiatan. Tahapan dalam kegiatan ini yaitu diawali dengan persiapan pelaksanaan kegiatan, dilanjutkan dengan tahapan pelaksanaan pelatihan dan tahapan pembuatan laporan kegiatan serta dokumentasi. Pelaksanaan pengabdian masyarakat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana. Hasil pengabdian masyarakat ini yaitu dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan semangat para staf PKBM Ristek Nusantara dalam meningkatkan *service excellent* melalui personality development dan communication skills. Selain itu, luaran dari kegiatan pengabdian ini adalah publikasi jurnal pengabdian masyarakat di jurnal ilmiah nasional.

Kata Kunci: *Service Excellence, Komunikasi, Personality*

Abstract: *This community service activity aims to help PKBM Ristek Nusantara staff improve their knowledge and skills (soft skills) which will be used to equip students to become graduates who are ready to apply and have the confidence to be able to appear in public. This activity was held at the PKBM Ristek Nusantara Jaya Raya Jakarta building on June 23 2023 with a duration of 3 hours. This activity is filled by LP3I Polytechnic lecturers who have appropriate fields of expertise to become resource persons according to the theme of the activity. The stages in this activity begin with preparation for the implementation of the activity, followed by the training implementation stages and the stages of creating activity reports and documentation. The implementation of community service went smoothly and according to plan. The result of this community service is that it can increase knowledge and increase the enthusiasm of students in improving service excellence through personality development and communication skills. Apart from that, the output of this service activity is the publication of community service journals in national scientific journals.*

Keywords: *Service Excellence, Communication, Personality*

Received	Revised	Published
10 Agustus 2023	10 September 2023	20 September 2023

Pendahuluan

Dalam rangka mengemban tugas utama sebagai dosen terdiri dari tiga Tridharma, yaitu

pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Politeknik LP3I Jakarta lewat lembaga pengabdian pada masyarakat (LPPM), berusaha memenuhi Tri Dharma tersebut dengan melakukan kegiatan pengabdian pada masyarakat, seperti pengembangan diri dan kemampuan komunikasi untuk mencapai pelayanan prima. Pada pengabdian masyarakat ini, bekerjasama dengan mitra yaitu PKBM Ristek Nusantara Jaya di Jalan Percetakan Negara 9 No.4B Jakarta Pusat Pelayanan prima merupakan sebuah bentuk keseharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen/masyarakat. Hal ini kemudian mengakibatkan para perusahaan atau instansi memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam Komunikasi merupakan suatu proses dua arah yang menghasilkan pertukaran informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat.

Komunikasi merupakan dasar dari seluruh interaksi antar manusia. Komunikasi merupakan kebutuhan hakiki dalam kehidupan manusia untuk saling tukar menukar informasi, karena tanpa komunikasi-interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi. Manusia memerlukan kehidupan sosial, kehidupan bermasyarakat. Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi). Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan bawahan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan. Rasa percaya, keyakinan kepuasan, keterlibatan, tingginya harapan merupakan gambaran iklim perusahaan yang ideal. Tujuan utama dari komunikasi antara atasan dengan bawahan adalah mengidentifikasi, menciptakan dan menjalin hubungan timbal balik yang menguntungkan antara pimpinan dengan bawahan. Komunikasi yang efektif ditentukan oleh pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pimpinan dan karyawan. Pimpinan dalam hal ini menjadi pihak yang cukup penting dalam meningkatkan komitmen pegawai terhadap organisasi (Teguh Setiawan Wibowo, 2023).

Permasalahan yang timbul dalam yayasan PKBM Ristek Nusantara Jaya adalah sebagai berikut: kebijakan yang tidak tetap (konsisten) sering kali menimbulkan kesalah fahaman antara siswa dengan staf yayasan, kurangnya kemampuan staf dalam berkomunikasi sehingga koordinasi antar staff baik atasan ataupun bawahan tidak maksimal, komunikasi yang dilakukan secara verbal dan nonverbal yang diberikan staf tidak sesuai dengan SOP, kurangnya keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh staf sehingga belum mampu beradaptasi dengan lawan bicara yang memiliki latar belakang yang berbeda agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan efektif, maka dibutuhkan suatu komunikasi yang berlaku pada setiap pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Komunikasi yang berlaku dalam organisasi erat kaitannya dengan tujuan dan pencapaian target organisasi. Dalam pelaksanaannya, komunikasi dalam perusahaan senantiasa terjadi baik itu antara bawahan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun staff dengan manager dan dengan pihak yang terkait lainnya. Permasalahan terhadap ketidakmampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan akan memicu stress kerja yang dihadapi oleh staf pengajar (Mohzana, 2023).

Dalam rangka menjalankan dan menyelenggarakan aktivitas serta kegiatan pendidikan bagi masyarakat, PKBM Ristek Nusantara perlu memberikan kenyamanan kepada para warga belajar, rasa nyaman tersebut bisa tercipta dengan adanya pelayanan prima dari setiap bagian yang ada di PKBM Ristek Nusantara mulai dari staf, pengajar sampai dengan pimpinan PKBM Ristek Nusantara itu sendiri. Ada 3 pertanyaan mendasar bagi kita semua yang berada di lembaga pendidikan yaitu (1) mengapa *excellent services* harus dilaksanakan oleh lembaga Pendidikan, (2) bagaimana implementasi *excellent services* di lembaga Pendidikan dan (3) sumber daya manusia yang seperti apa yang mampu melaksanakan *excellent services* di lembaga pendidikan dengan kondisi mereka yang serba terbatas.

Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah dalam bentuk pelatihan yang dikemas dengan presentasi materi secara *offline* kepada para peserta yang hadir, menggunakan media infokus untuk menampilkan *slide* materi sehingga dapat dilihat dan dimengerti oleh staf pengajar. Bentuk pengembangan SDM melalui pelatihan kegiatan pengabdian masyarakat menghasilkan wawasan baru pada para tenaga pengajar (Evalina Evalina, 2021). Setelah pemaparan materi peserta diberi kesempatan untuk bertanya sehingga apa yang dijelaskan oleh Tim Dosen Politeknik LP3I Jakarta dapat dipahami dengan baik dan diberikan kesempatan terhadap peserta untuk berkontribusi aktif dalam menyimak dan mempelajari pelatihan tersebut, sehingga hasil yang diharapkan akan bermanfaat untuk kedepannya khususnya bagi peserta yang serius mengikuti pelatihan ini.

Adapun tahapan metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Pada tahap ini tim dosen melakukan serangkaian kegiatan untuk mendukung pelatihan agar lancar antara lain: (i) melakukan rapat koordinasi dengan tim atau dengan panitia, (ii) koordinasi dengan mitra yaitu PKBM Ristek Nusantara Jaya untuk mengetahui jumlah peserta pelatihan, (iii) membuat proposal permohonan ijin kegiatan pengabdian masyarakat kepada Politeknik LP3I Jakarta, (iv) pengurusan administrasi (surat-menyurat), (v) persiapan alat mulai dari membuat link absensi dan sertifikat peserta, (vi) penyusunan bahan/materi pelatihan yang terdiri dari *slide* presentasi untuk kegiatan dengan judul “Pelatihan Service Excellent Melalui Personality Development dan Keterampilan Komunikasi Staf Pada PKBM Riset Nusantara Jaya” dan (vii) kegiatan gladi bersih untuk tim dosen dan panitia pelaksanaan.
2. Tahap Pelaksanaan Pelatihan. Pada tahapan ini, beberapa kegiatan yang merupakan bagian dari acara puncak pelatihan antara lain:
 - a. Pembukaan dan perkenalan dengan PKBM Ristek Nusantara Jaya dengan tim dosen Politeknik LP3I
 - b. Sambutan dari Kepala PKBM Ristek Nusantara Jaya
 - c. Ice breaking yang dilakukan oleh moderator
 - d. Pemaparan materi berjudul “Pelatihan Service Excellent Melalui Personality Development dan Keterampilan Komunikasi Staf dengan rincian sebagai berikut:

- a. Sesi 1: Penyampaian Materi
 - i. What is quality Mangement at school?
 - ii. Why quality management at school?
 - iii. How do we build the quality at school?
 - iv. Human resources as quality precursor at school
 - v. Kompetensi profesional guru
 - vi. Teacher personality
 - vii. Build your communication skill
 - b. Sesi 2: Diskusi/tanya jawab dan mengikuti games yang diberikan oleh Tim Dosen dengan peserta
- e. Penutupan
- a. Pemberian *give away* bagi peserta pelatihan
 - b. Foto bersama dengan peserta pelatihan
 - c. Pembuatan laporan kegiatan pengabdian masyarakat

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berbentuk pelatihan yang diberikan kepada seluruh guru dan staf tenaga kependidikan dengan tema “Pelatihan Service Excellent Melalui Personality Development dan Keterampilan Komunikasi. Tema ini tentu menjadi fondasi yang harus dimiliki oleh tenaga pengajar di PKBM Ristek Nusantara. Sosialisasi pelaksanaan kegiatan ini disampaikan secara digital melalui flyer yang sudah disiapkan oleh tim dosen.



Gambar 1. Flyer Kegiatan Pengabdian

Pada saat berlangsung kegiatan, tim dosen melakukan review awal terhadap pemahaman terhadap staf PKBM. Adapun peserta pelatihan ini berjumlah 12 orang dengan komposisi 6 pria dan 6 wanita. Berdasarkan hasil dari review awal, para staf PKBM menyampaikan pemahaman terhadap service excellent di sekolah masih memerlukan pendalaman terhadap tujuan mengapa perlunya service excellent dan ketrampilan komunikasi yang baik untuk menghadapi peserta Didik ataupun pihak – pihak yang bekerja sama dengan PKBM Ristek Nusantara. Berdasarkan materi yang disampaikan oleh narasumber, beberapa peserta menyampaikan pertanyaan yang dapat memberi pemahaman lebih mendalam

terhadap materi. Hal ini menunjukkan antusias dari peserta terhadap kegiatan pengabdian ini. Selain itu, pada kegiatan pengabdian sebelumnya (Iis Kartini, 2021) memberikan kegiatan untuk para peserta didik dibidang teknologi yaitu database. Kegiatan pengabdian ini adalah sebagai lanjutan dari dukungan Politeknik LP3I Jakarta untuk menjawab tantangan dan permasalahan yang ada di PKBM Ristek Nusantara.



Gambar 2. Penyampaian Materi Pelatihan

Pada akhir kegiatan, tim dosen memberikan kesempatan kepada para staf pengajar PKBM untuk memberikan masukan terhadap kegiatan pelatihan. Selain memberikan input dan saran, staf pengajar juga dapat menyampaikan seberapa besar peningkatan pemahaman terhadap materi yang disampaikan. Sebagian besar menyampaikan kegiatan ini sangat membantu staf pengajar dalam menjaga mutu serta kualitas Pendidikan di PKBM beserta alasan mengapa butuh keterampilan dalam berkomunikasi dengan pihak lain. Harapan dari staf pengajar terhadap kegiatan ini adalah terus dapat berjalan berkelanjutan dengan pembekalan materi yang menunjang kegiatan staf pengajar. Hal ini menjadi catatan dan pertimbangan bagi tim dosen untuk menentukan tema selanjutnya dan bentuk kegiatan pengabdian agar tetap tepat sasaran. Akhir dari kegiatan pengabdian ini diharapkan memberikan motivasi pembelajaran yang baik bagi staf pengajar (Fatimah Malini Lubis, 2018) dan dapat mengembangkan diri mengikuti perkembangan perubahan peradaban terutama di dunia pendidikan.

Kesimpulan

Pelaksanaan pengabdian masyarakat berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana. Hasil pengabdian masyarakat ini yaitu dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan semangat para peserta didik dalam meningkatkan service excellent melalui personality development dan communication skills. Pelatihan yang diadakan di PKBM Ristek Nusantara Jaya bersama narasumber dan diikuti oleh para pengajar dan staf pendidikan diikuti dengan antusias. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga dapat dijadikan *sharing* pengetahuan konseptual hingga implementasi bagi pemateri dan peserta. Sehingga menjadi sarana transfer *knowledge* yang dilakukan antara pembicara yang berlatar belakang akademisi dan praktisi di Bidang Administrasi Bisnis.

Ucapan Terima Kasih

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat berjalan lancar tentu tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara ikhlas ikut memberikan sumbangan pemikiran. Untuk itu dari hati yang paling dalam dan tulus, kami menyampaikan rasa penghargaan dan terima kasih yang tiada terhingga kepada semua pihak yang telah turut serta membantupihak antara lain LPPM Politeknik LP3I, ketua jurusan administrasi bisnis Politeknik LP3I dan juga pihak PKBM Ristek Nusantara.

Referensi

- Evalina & Lubis, FM (2021). Pengembangan Sdm Dan Pelatihan Kewirausahaan Berbasis Ti Sebagai Upaya Mendukung Pengembangan Peserta Didik Pkbn 21 Tebet. *Journal Abdimas PLJ*, Vol 1 (1). DOI: <http://dx.doi.org/10.34127/japlj.v1i1.483>
- Kartini, I., Setiawan, Rahmadhani, MV., Lubis, FM., Nugraha, AB. (2021). Peningkatan Skill Peserta Didik Melalui Pengenalan Database Di Pkbn Ristek Nusantara Jaya Jakarta. *Journal Abdimas PLJ*, Vol 1 (2). DOI: <http://dx.doi.org/10.34127/japlj.v1i2.518>
- Lubis, FM., Asmawi, M., Tunas, B. (2018). Motivation vs. Demotivation of Employees Work: An Empirical Study Post Organizational Changes. *Proceedings of the 1st Unimed International Conference on Economics Education and Social Science (UNICEES 2018)*, pages 616-622. DOI: 10.5220/0009509606160622.
- Mohzana, Tawil, MR., Sakti, BP., Ramli, A., Lubis, FM. (2023). The Influence of Workload, Demographic Factors and Hardiness on Teachers Work Stress. *Journal on Education*. Volume 05, No. 04, Mei-Agustus 2023, pp. 15631- 15636.
- Wibowo, TS., Suhendi, D., Suwandana, IMA., Nurdiani, TW., Lubis, FM. (2023). The Role Of Transformational Leadership And Organizational Culture In Increasing Employee Commitment. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*. Vol 7 No. 2