



---

## PELATIHAN PELAYANAN PRIMA BAGI ENTREPREUNER DI LINGKUNGAN PKK KELURAHAN BAMBU APUS

Oleh

Aris Hidayat<sup>1</sup>, Joko Ariawan<sup>2</sup>, Dewi Astuti<sup>3</sup>, Ana Ramadhayanti<sup>4</sup>, Wulandari<sup>5</sup>, Romi Wijaya<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Bina Ssarana Informatika

E-mail: [aris.aay@bsi.ac.id](mailto:aris.aay@bsi.ac.id)

---

### Article History:

Received: 16-05-2023

Revised: 17-06-2023

Accepted: 19-06-2023

### Keywords:

Pelatihan, Enterpreuner,  
PKK

**Abstract:** Gerakan PKK merupakan Gerakan Nasional dalam pembangunan masyarakat yang tumbuh dari bawah, yang pengelolaannya dari, oleh dan untuk masyarakat. Pemberdayaan Keluarga meliputi segala upaya Bimbingan, Pembinaan dan Pemberdayaan agar keluarga dapat hidup sejahtera, maju dan mandiri sebagai fasilitator, perencana, pelaksana, pengendali dan penggerak warga masyarakat, baik laki – laki maupun perempuan, perorangan, bersifat sukarela, tidak mewakili organisasi, golongan, parpol, lembaga, atau instansi, dan berfungsi sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali gerakan. Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Bambu Apus yang beralamat di Kantor Kelurahan Bambu Apus Jalan Mini III Kelurahan Bambu Apus Kecamatan Cipayung, bertujuan memberdayakan keluarga untuk meningkatkan kesejahteraan dengan cara mendorong pertumbuhan usaha kecil menengah yang ada di sekitarnya serta memberikan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing sebagai faktor kompetitif dan strategi pendukung yang harus dilaksanakan bagi usaha kecil menengah. Untuk itu kegiatan Pengabdian Masyarakat kali ini mencoba membantu memberikan pelatihan bagi para entrepreneur pelaku usaha kecil menengah di sekitar Kelurahan Bambu Apus dengan target luaran agar dapat memberikan pelayanan prima bagi para konsumennya sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan: menawarkan layanan kepada konsumen dengan memberikan pengalaman yang memuaskan. Pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan secara tatap muka dimana panitia dan peserta mengikuti pelaksanaan pengabdian masyarakat. Kegiatan ini, juga akan dipublikasikan dalam bentuk artikel press release.



## PENDAHULUAN

Persaingan di dunia usaha semakin ketat untuk itu setiap pelaku usaha harus mempunyai strategi agar usahanya makin maju dan dapat mempertahankan pelanggan. Salah satu cara yang dilakukan adalah mengadakan pelatihan pelayanan prima. Pelatihan ini bisa diterapkan di perusahaan, lembaga pemerintahan, maupun usaha kecil menengah. Pelatihan pelayanan prima adalah pelatihan yang membahas tentang pelayanan kualitas untuk pelanggan, internal organisasi, sikap dalam mengatasi keluhan pelanggan, dan lain-lain. Melalui, pelatihan ini peserta diharapkan memiliki kemampuan cara berinteraksi dan menghadapi pelanggan dengan baik, sehingga pelanggan akan puas dengan layanan yang disediakan. Hal ini nantinya akan berimbas pada kemajuan usaha yang dijalankan.

Pada setiap bisnis usaha, keunggulan kompetitif seringkali diupayakan dalam bentuk pelayanan yang terbaik. Pelayanan spesial merupakan faktor kompetitif dan strategi pendukung harus dilaksanakan bagi perusahaan jasa yang menyediakan hubungan dari penjualan.

Pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000)

Schoeder (1994) menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan bermutu tinggi yang diberikan pada konsumen, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga tercapai kepuasan dan akan menyebabkan kepercayaan konsumen kepada penyedia jasa. Dari uraian tersebut tampak bahwa pelayanan prima ditekankan pada pemenuhan kebutuhan sehingga melebihi harapan konsumen.

Menurut Abdullah (2001), pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten mutu pelayanan setiap unit harus setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Pendapat di atas juga didukung oleh Biere (1997) menyatakan bahwa selain adanya kecepatan dalam pelayanan transaksi keuangan konsumen menginginkan pricasi dan keamanan terhadap dirinya. Prinsell (1998), juga menyatakan bahwa pelayanan prima dicapai melalui pemenuhan harapan konsumen yang meliputi ketepatan, kecepatan dan keamanan dalam pelayanannya. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu keunggulan dalam pelayanan yang diberikan perusahaan dapat ditunjukkan dengan adanya kecepatan pelayanan ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan

Aspek-aspek pelatihan pelayanan prima menurut Zeithaml dalam Sedarmayanti (2000:205) yaitu: kesederhanaan dimana pelatihan pelayanan prima adalah pelayanan yang dilakukan cepat, mudah, responsif, tidak ribet, dan gampang dipahami pelanggan; reliabilitas yang mencakup konsistensi kinerja, seperti berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari tepat waktu, teliti, ramah, dan lain-lain; tanggung jawab karyawan dalam melayani pelanggan sangat penting sesuai dengan urutan waktu, dapat berkoordinasi dengan pelanggan dengan cepat, jika terjadi sesuatu; kecakapan dalam melakukan tugas pelayanan, hal yang tidak kalah penting adalah memperhatikan kecakapan dalam melayani pelanggan, sehingga keterampilan dan pengetahuan harus benar-benar dikuasai; pendekatan agar pelanggan nyaman dan puas terhadap pelayanan yang disediakan; keramahan dalam melayani pelanggan juga merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui seperti sabar,



perhatian, ramah, telaten, dan lain-lain; keterbukaan dalam suatu pelayanan, karyawan atau petugas harus bisa menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan; keamanan dalam pelayanan pelanggan pastinya menginginkan adanya rasa aman dari bahaya, resiko, dan lain-lain. Keamanan yang ditawarkan bisa mencakup finansial maupun kepercayaan diri sendiri.

Pelatihan pelayanan prima mempunyai faktor penting dalam membentuk dan menyusun suatu organisasi atau perusahaan agar mengalami kemajuan dan memiliki kualitas yang baik. Pelatihan pelayanan publik akan memberikan pengetahuan pada peserta tentang peran penting pelayanan prima dalam melakukan interaksi dengan pelanggan, memberikan wawasan tentang pelanggan sebagai individu yang memiliki keinginan dan persepsi pada sebuah produk atau layanan, melengkapi peserta dalam memberikan pelayanan prima pada pelanggan dan mengetahui apa saja unsur-unsur pelayanan prima yang bisa diterapkan saat melayani pelanggan. Untuk itulah, tim pengabdian masyarakat kali ini mencoba sharing ilmu bagaimana meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima bagi para entrepreneur usaha kecil menengah di lingkungan PKK Kantor Kelurahan Bambu Apus Jakarta Timur yang dilakukan secara tatap muka dimana seluruh panitia dan peserta akan hadir di lokasi mitra untuk dilakukan pelatihan.



Gambar 1. Pembukaan Acara Pengabdian Masyarakat



Gambar 2. Penjelasan Materi



Gambar 3. Latihan Materi



Gambar 4. Penutupan Materi



Gambar 5. Penutupan Materi Dengan Seluruh Panitia

### 1. Analisis Situasi

Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Bambu Apus yang beralamat di Kantor Kelurahan Bambu Apus Jalan Mini III Kelurahan Bambu Apus Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur, bertujuan memberdayakan keluarga untuk meningkatkan kesejahteraan

Adapun profil mitra sebagai berikut :



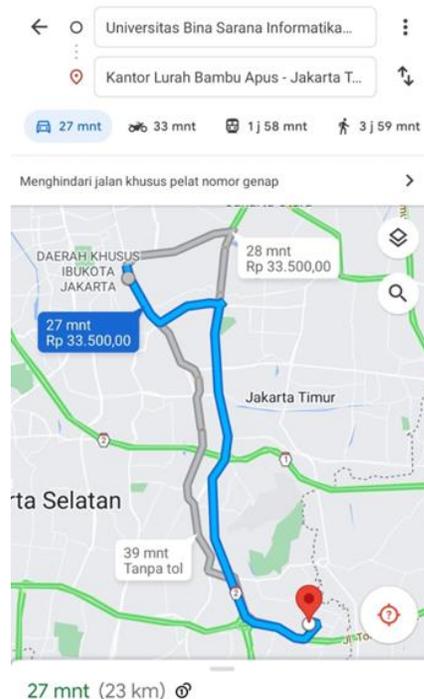
Nama Lembaga : Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)  
Alamat : Jalan Mini III  
Kelurahan : Bambu Apus  
Kecamatan : Cipayung  
Kota : Jakarta Timur  
Provinsi : DKI Jakarta  
Kode Pos : 15415  
Telepon : (0251) 8451679



**Gambar 6. Lokasi PKK Kantor Kelurahan Bambu Apus Jakarta Timur**

Pada gambar 1. Memperlihatkan tampak depan dari Kantor Kelurahan Bambu Apus Jalan Mini III Kelurahan Bambu Apus Kecamatan Cipayung Jakarta Timur.

## 2. Peta Lokasi Mitra



**Gambar 7. Lokasi PKK Kantor Kelurahan Bambu Apus Kecamatan Cipayung**



Gambar 7. Menjelaskan jarak tempuh dari Kampus UBSI Kramat 98 menuju Kantor Kelurahan Bambu Apus sejauh 25 kilometer dengan lama perjalanan 33 menit menuju lokasi menggunakan kendaraan roda empat ataupun roda dua.

### 3. Permasalahan Mitra

Persaingan antar usaha semakin sengit setelah perekonomian nasional dan dunia terdampak oleh pandemi selama beberapa tahun yang mengakibatkan daya beli turun dan berpengaruh pada tabungan yang juga menurun. Keunggulan kompetitif seringkali diupayakan dalam bentuk pelayanan yang terbaik. Pelayanan spesial merupakan faktor kompetitif dan strategi pendukung harus dilaksanakan bagi para entrepreneur usaha kecil menengah yang menyediakan hubungan penjualan.

Untuk menambah daya saing dibutuhkan usaha untuk meningkatkan kemampuan atau skill pramuniaga dalam memberikan pelayanan prima bagi konsumen yang dirasa masih kurang sehingga perlu adanya pelatihan terkait hal tersebut. Sehingga tim pengabdian masyarakat kami ingin berkontribusi kepada para pelaku usaha kecil menengah tentang bagaimana memberikan pelayanan yang prima.

### Solusi Permasalahan

Kegiatan Pengabdian Masyarakat kali ini mencoba membantu memberikan pelatihan bagi para para entrepreneur usaha kecil menengah di lingkungan PKK Kelurahan Bambu Apus Kecamatan Cipayung Jakarta Timur agar dapat memberikan Pelayanan Prima bagi konsumennya sesuai dengan tujuan PKK untuk memberdayakan keluarga dengan meningkatkan kesejahteraannya

### METODE

Pengabdian Masyarakat ini akan dilaksanakan pada:

Hari	: Sabtu
Tanggal	: 13 Mei 202
Waktu	: 10.00-12.00 WIB
Tempat	: Kantor Kelurahan Bambu Apus, Kelurahan Cipayung, Jakarta Timur
Susunan Panitia	
Penanggung Jawab	: Dr. H. M. Wahyudi, MM, M.Kom, M.Pd
Ketua Pelaksana	: Aris Hidayat, SE, MM
Koordinator Tutor	: Joko Ariawan, SE, MM
Team Tutor	: Dewi Astuti, S.Si., MM. Ana Ramadhayanti, S.Ikom., MM. Nabila Aidawati Wulandari Romi Wijaya

Adapun pembagian tugas dalam pelaksanaan Pengabdian masyarakat ini terdiri dari :

1. Aris Hidayat, SE, MM selaku Ketua Pelaksana membuat proposal dan memonitoring serta berkoordinasi dengan para tim pengabdian masyarakat dan mitra, mengawasi jalannya keseluruhan aktivitas Pengabdian Masyarakat.
2. Joko Ariawan, SE, MM selaku Koordinator tutor yang memiliki tugas melakukan pengawasan tanggung jawab dalam pembuatan materi Pengabdian Masyarakat dan tutor dalam pelaksanaan Pengabdian Masyarakat.
3. Dewi Astuti, S.Si., MM selaku tim tutor yang menyusun materi Pengabdian Masyarakat



(membuat dan merekap kuesioner, membuat press release) dan bertugas sebagai moderator dalam pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

4. Ana Ramadhayanti, S.Ikom., MM selaku Tutor yang memberikan materi pelatihan kepada para peserta pelatihan
5. Nabila Aidawati, mahasiswa yang membantu screenshot dokumentasi dalam pelaksanaan Pengabdian Masyarakat.
6. Wulandari, mahasiswa yang membantu share presensi panitia dan peserta pelaksanaan pengabdian masyarakat.
7. Romi Wijaya, mahasiswa yang membantu share dan rekap kuesioner pelaksanaan Pengabdian Masyarakat.

Dalam Pengabdian Masyarakat melibatkan dosen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika. Kegiatan dilaksanakan secara tatap muka dimana panitia dan peserta mengikuti pelaksanaan pengabdian masyarakat di Kantor Kelurahan Bambu Apus kecamatan Cipayung, Jakarta Timur.

## HASIL

Hasil dari Pengabdian Masyarakat dengan tema Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Entrepreneur Di Lingkungan PKK Kelurahan Bambu Apus akan menghasilkan luaran seperti di bawah ini:

No	Jenis Luaran	IndikatorCapaian	Status Capaian
1	Artikel di media masa cetak / elektronik	Lokal	<a href="https://news.bsi.ac.id/amp/2023/05/15/dosen-universitas-bsi-berikan-pelatihan-pelayanan-prima-bagi-entrepreneur-di-lingkungan-pkk-kelurahan-bambu-apus/">https://news.bsi.ac.id/amp/2023/05/15/dosen-universitas-bsi-berikan-pelatihan-pelayanan-prima-bagi-entrepreneur-di-lingkungan-pkk-kelurahan-bambu-apus/</a>
2	Mitra Produktif Ekonomi/Perguruan Tinggi	Kemampuan manajemennya Meningkat	Ya

Kegiatan ini telah dimuat sebagai artikel di media massa sebagai berikut:



<https://news.bsi.ac.id/amp/2023/05/15/dosen-universitas-bsi-berikan-pelatihan-pelayanan-prima-bagi-entrepreneur-di-lingkungan-pkk-kelurahan-bambu-apus/>



---

#### DAFTAR REFERENSI

- [1] Abdullah, 2001, Service Excellence : Pelatihan Dasar-dasar Perbankan, Bank DKI, Jakarta
  - [2] Biere, Ann, 1997, The Command Denominator of Commitment, Bank Marketing, Vol : 25, Iss :5 , May.
  - [3] Kotler,P dan Keller,KL (2009), Manajemen Pemasaran Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
  - [4] Prinsell, 1998, Service Excellence Awards Winner Consumers Service Category Pizza Hut (UK), Management Today
  - [5] Schoeder, P., 1994, Improving Quality dan Performance : Concept, Programes and Techniques, Mosby-year book. Inc. Misoury
- Sedarmayanti (2000). Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan. Bandung : Masdar Maju