



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pengunjung Di Desa Pematang Johar

Dedy Lazuardi, Putri Wahyuni, Edwin Sugesti Nasution, Vina, Pretty Elfrida Sirait.

STIE Eka Prasetya, Indonesia

Keywords:

Customer Service;
Pelayanan;

Abstract. Desa Pematang Johar merupakan destinasi wisata yang memberikan panorama alam persawahan yang menjadikan desa wisata alam dan edukasi. Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat telah dilakukan oleh Dosen-dosen STIE Eka Prasetya pada 16 Juli 2022 secara langsung. Adapun tema kegiatan adalah Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pengunjung di Desa Pematang Johar. Kegiatan ini berjalan dengan lancar dan keberhasilan kegiatan ini terlihat dengan banyaknya pertanyaan yang diajukan.

Corresponding author*

Email: putriwahyuni_18@yahoo.co.id

1. PENDAHULUAN

Analisis Masalah

Desa Pematang Johar merupakan destinasi wisata yang memberikan panorama alam persawahan yang menjadikan desa wisata alam dan edukasi. Desa Pematang Johar memiliki potensi untuk dijadikan wisata edukasi yang mandiri, karena memiliki 1750 Ha sawah karena di objek wisata ini akan memperlihatkan cara tanam padi hingga menjadi produk jadi, serta adanya taman baca untuk pengunjung, tercatat tanggal 22 Desember 2019 hingga saat ini sudah ada kurang lebih 47.000 pengunjung yang datang ke Desa Wisata Sawah Pematang Johar.

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia wisata. Tugas utama seorang Customer service memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan pengunjung. Customer



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



service desa dalam melayani para pengunjung selalu berusaha dengan cara mengoptimalkan fasilitas pelayanan kepada pengunjung. Oleh karena itu tugas Customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia wisata. Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu desa. Dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan customer service yang handal. Pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pengunjung, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung.

Peran *Customer service* sangat diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pengunjung disaat proses pra kunjungan, saat berkunjung dan pasca berkunjung. Oleh karena itu, customer service dituntut harus memiliki kemampuan melayani pengunjung secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana serta kecepatan dan ketepatan dalam melayani pengunjung sehingga dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik bagi kepuasan pengunjung.

Dari Observasi yang telah kami lakukan, maka potret dari permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Kurangnya jumlah customer service menyebabkan antrian panjang nasabah sehingga berpengaruh terhadap mutu pelayanan
2. Customer service kurang tanggap akan permasalahan yang sedang dialami oleh pengunjung sehingga penyelesaian masalah yang kurang cepat.

2. METODE PELAKSANAAN

Rencana Kegiatan

Kegiatan dalam pengabdian ini berbentuk Penyuluhan : Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pengunjung di Desa Pematang Johar.

Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah:

- a. Langkah 1 (Metode Ceramah)



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



Memberikan motivasi agar memiliki ketertarikan untuk mengoptimalkan fasilitas pelayanan sebagai pemasukan desa agar kedepannya menjadi desa wisata yang mandiri dan maju.

b. Langkah 2 (Metode Ilustrasi)

Peserta diberikan contoh ilustrasi bagaimana peran customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung sesuai standar kinerja yang berlaku.

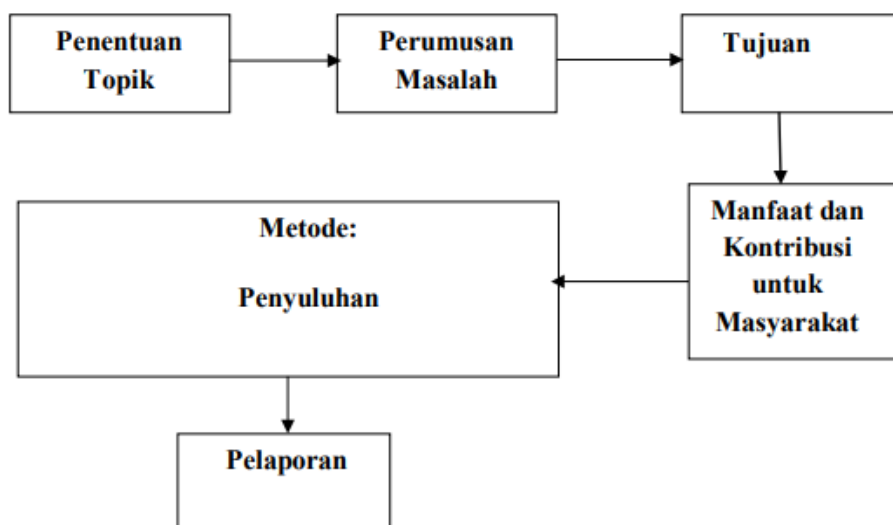
c. Langkah 3 (Metode Diskusi)

Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan yang berkaitan dengan meningkatkan pelayanan yang selama ini dihadapi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat untuk Desa Pematang Johar berupa penyuluhan melalui Pengabdian Masyarakat. Pelaksanaan kegiatan ini bersifat insidental, Adapun tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat tersebut di gambarkan pada *roadmap* berikut:



Adapun deskripsi kegiatan tersebut adalah:



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



1. Observasi

Sebelum melaksanakan Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat Kami telah melakukan observasi dengan mendatangi Desa Pematang Johar dan bertemu dengan Bapak Lurah Kecamatan Labuhan Deli. Pada tanggal 04 Juli 2022. Dalam perbincangan tersebut, kami mengutarakan bahwa sebagai Dosen Kami mempunyai kewajiban untuk memberikan ilmu yang kami miliki pada masyarakat dalam bentuk kegiatan pengabdian masyarakat. Kegiatan tersebut dilakukan secara tatap muka dan kami bermaksud melakukan kegiatan pada masyarakat Desa Pematang Johar. Dari perbincangan tersebut terlihat bahwa di Desa Pematang Johar banyak masyarakat yang masih kurang customer service (pelayanan pelanggan) dalam peningkatan pelayanan sesuai dengan standar kinerja yang berlaku. Dari observasi tersebut, kami tawarkan penyuluhan dengan materi tentang Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pengunjung di Desa Pematang Johar. Mendengar tawaran kami Bapak Lurah menyambut dengan antusias dan akan menghubungi Ketua STIE Eka Prasetya Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si. Kami berdiskusi kelompok dan meminta kepada pihak Kampus untuk membuat surat kerjasama kegiatan pengabdian masyarakat yang akan di kirim ke Desa Pematang Johar. Tanggal 12 Juli 2022 surat tugas kegiatan pengabdian Kami kirim ke Bapak Lurah, sampai di sana selain memberikan surat pengajuan kerjasama. Kami berdiskusi tentang kegiatan tersebut dan hasil kegiatan sebagai berikut :

- a) Pelaksanaan kegiatan di lakukan secara langsung
- b) Penyelenggara kegiatan oleh Dosen STIE Eka Prasetya
- c) Bapak Lurah Memberi Sambutan dan Mengundang para Masyarakat
- d) Pelaksanaan Kegiatan dilakukan pada tanggal 16 Juli 2022 pada jam 10.00

s/d 14.00 WIB.

Kegiatan dimulai oleh Host Bapak Edwin Sugesti Nasution dengan mengucapkan selamat pagi dan menyapa Peserta kegiatan. Dan dilanjutkan dengan membacakan susunan acara. Acara pertama yaitu Sambutan dari Bapak Lurah. Dalam sambutannya Bapak Lurah mengucapkan terima kasih pada Dosen-dosen STIE Eka Prasetya yang telah menyelenggarakan kegiatan pengabdian ini dan berharap dengan adanya kegiatan ini masyarakat, mengerti tentang peran customer service. Serta mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Ketua STIE Eka Prasetya Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si. Acara selanjutnya pemberi materi yang dipandu oleh Bapak



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



Edwin Sugesti Nasution. Sebelum memberikan waktu pada Pembicara Moderator membacakan Curriculum Vitae dari pembicara yaitu : Bapak Dedy Lazuardi, S.E., M.M dan Ibu Putri Wahyuni, S.E., M.Si. Materi yang disampaikan oleh pembicara Bapak Dedy Lazuardi, S.E., M.M dan Ibu Putri Wahyuni, S.E., M.Si. membahas tentang peran customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung sesuai standar kinerja yang berlaku. Saat presentasi berlangsung banyak peserta yang bertanya. Selesai presentasi dilanjutkan dengan sesi tanya-jawab dan pada sesi ini masyarakat Desa Pematang Johar menyampaikan bahwa kegiatan ini sangat bermanfaat.

4. KESIMPULAN (Calisto MT, 11)

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat telah dilakukan oleh Dosen-dosen STIE Eka Prasetya pada 16 Juli 2022 secara langsung. Adapun tema kegiatan adalah Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pengunjung di Desa Pematang Johar. Kegiatan ini berjalan dengan lancar dan keberhasilan kegiatan ini terlihat dengan banyaknya pertanyaan yang diajukan. Dengan memperhatikan minat Peserta yang cukup besar dalam mengikuti penyuluhan ini, maka disarankan perlu dilaksanakan kegiatan sejenis pada Desa Pematang Johar dan perusahaan lainnya.

5. JADWAL KEGIATAN

Waktu	Kegiatan	Penanggung Jawab
10:00 - 10:30 WIB	Registrasi Peserta	Panitia
10:30 - 10:45 WIB	Pembukaan Kegiatan	Lurah Kecamatan Labuhan Deli
10:45 - 12:00 WIB	Pemaparan Materi	Tim Pelaksana
12:00 - 13:00 WIB	Praktik	Tim Pelaksana
13:00 - 14:00 WIB	Isoman	Panitia
14:00 WIB	Penutup	Tim Pelaksana

DAFTAR PUSTAKA

Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 1–12. 12 <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>

Kasmir, 2011. Etika Customer Service, Jakarta : Penerbit PT.Raja Grafindo Persada

Muhammad, Arni, 2011. Komunikasi Organisasi, Jakarta: Bumi Aksada



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



Susatyo Herlambang, 2010. Public Relations and Customer Service, Yogyakarta: Gosyen Publishing.