

Pelatihan Komunikasi Untuk Mengembangkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Karyawan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada CV. Kirana Kargo

Roni Fadli¹, Anggada Bayu Seta², Sri Mulyani³

^{1,2,3} Universitas Pamulang, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Roni Fadli

E-mail: roni.unpam@gmail.com

Abstrak

Permasalahan pada CV Kirana Kargo kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif antara karyawan juga memiliki konsekuensi yang serius. Kesalahan yang terjadi akibat misinterpretasi informasi atau ketidakpahaman dapat menyebabkan kerugian finansial dan reputasi. Konflik antara karyawan dapat mengganggu operasi dan merusak citra perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk memprioritaskan pengembangan komunikasi interpersonal yang baik dalam setiap organisasi. PKM ini bertujuan untuk berupa Pelatihan komunikasi untuk mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Metode yang digunakan dengan pemaparan materi dan diskusi berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang efektif antara karyawan. Hasil pada PKM ini Kemampuan peserta dalam penguasaan materi sehingga dapat mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada CV. Kirana kargo dengan cara memberikan pelatihan ilmu komunikasi dan interpersonal karyawan.

Kata Kunci - Pelatihan Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Mutu layanan

Abstract

The problem at CV Kirana Kargo is that the lack of effective interpersonal communication between employees also has serious consequences. Mistakes that occur due to misinterpretation of information or lack of understanding can cause financial and reputational losses. Conflicts between employees can disrupt operations and damage a company's image. Therefore, it is important to prioritize the development of good interpersonal communication in every organization. This PKM aims to take the form of communication training to develop employees' interpersonal communication skills in improving service quality. The method used is material presentation and discussion related to effective interpersonal communication between employees. The results of this PKM are the participants' ability to master the material so that they can develop employees' interpersonal communication skills in improving the quality of service at CV. Kirana cargo by providing employee communication and interpersonal training.

Keywords - Communication Training, Interpersonal Communication, Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan kepada pelanggan adalah salah satu strategi dalam peningkatan yang dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas dan tingkat kepercayaan pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan bukan hanya memberikan yang terbaik, namun turut membina dan mempertahankan pelanggan (baik internal maupun eksternal), adaptif dan dapat meningkatkan kapasitas pribadi dan masyarakat untuk aktif. Layanan prima di era digital saat ini memang seringkali dihubungkan dengan pemanfaatan digitalisasi sebagai transmisi informasi kepada dan oleh orang selain proses kerja lebih lincah dan *realtime*, melalui sistem digital juga dinilai lebih konsisten dalam menunjukkan kualitas layanan dibandingkan layanan tradisional biasanya. Sebagai inti dari setiap tujuan pelayanan di perusahaan, tolak ukur pencapaiannya pelayanan adalah proses yang ditentukan dari kualitas sumber daya manusia sebagai faktor pengelola dan penentunya, sementara kualitas sumber daya manusia dapat dinilai dari beberapa parameter, salah satunya adalah komunikasi. Peran komunikasi pada setiap bagian penugasan harus memiliki pola interaksi yang selaras dalam sebuah layanan, karena komunikasi efektif berpengaruh signifikan terhadap motivasi dan kinerja.

Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan pilar utama dalam meningkatkan mutu pelayanan. Ketika staf berinteraksi dengan pelanggan secara ramah, sopan, dan penuh empati, hasilnya adalah kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, menciptakan pengalaman yang positif yang tidak hanya memicu kesetiaan pelanggan tetapi juga mendukung peningkatan citra bisnis. Di sisi lain, komunikasi yang kurang efektif dapat mengakibatkan kesalahpahaman, konflik, dan ketidakpuasan pelanggan, yang dapat merusak reputasi bisnis. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal yang baik adalah fondasi utama untuk memberikan pelayanan yang unggul dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Berdasarkan adanya beberapa permasalahan tersebut maka perlu dilakukan upaya-upaya dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat guna meningkatkan keahlian (*soft skill*) Pelatihan komunikasi untuk mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada CV. Kirana kargo

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pada PKM ini menggunakan teknik-teknik dari metode pendidikan orang dewasa yaitu teknik pemberian materi, FGD dan evaluasi. Metode pelatihan PKM dilakukan sebagai berikut :

Tahap Pertama :

Pada tahapan pertama ini di lakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi pada para peserta pelatihan tentang penting ilmu komunikasi bagi seorang karyawan Pemaparan materi tentang entrepreneurship di bawakan oleh Sri Mulyani, S.E., M.M.

Tahap Kedua :

Pada tahapan kedua kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan kegiatan FGD membangun kemampuan komunikasi interpersonal karyawan. Materi pelatihan pada pertemuan kedua ini di bawakan oleh Bapak Anggada Bayu Seta, S.E., M.M.

Tahap Ketiga :

Pada tahapan ketiga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan sebuah evaluasi terhadap hasil praktek yang dilaksanakan oleh para karyawan CV. Kirana Kargo. Materi evaluasi dan diskusi pada pertemuan ke tiga ini di bawakan oleh Anggada Bayu Seta, S.E., M.M.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program PKM yang dihasilkan dari berupa Pelatihan komunikasi untuk mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada CV. Kirana kargo adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan dan meyebarluaskan hasil-hasil pengabdian masyarakat dalam bentuk jurnal, bahan ajar dan modul pelatihan kepada masyarakat sebagai upaya dalam memberdayakan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
2. Karyawan CV. Kirana Kargo dapat menambah pengetahuan dan wawasan ilmu tentang ilmu komunikasi
3. Karyawan CV. Kirana Kargo mampu mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan
4. Karyawan CV. Kirana Kargo mendapatkan pengetahuan pengembangan diri baru.
5. Karyawan CV. Kirana Kargo menjadi produktif bekerja dan efisien dalam kordinasi.
6. Universitas Pamulang khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis semakin dikenal sebagai institusi yang mempunyai kepedulian terhadap permasalahan masyarakat khususnya Karyawan CV. Kirana Kargo

Pembahasan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh dosen Prodi Manajemen S1 Universitas Pamulang ini bertujuan untuk mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada CV. Kirana kargo dengan cara memberikan pelatihan ilmu komunikasi dan interpersonal karyawan. Dari Pengabdian Masyarakat inilah dapat memberikan pengaruh positif bagi para karyawan CV. Kirana kargo untuk meningkatkan kompetensinya.



Gambar 1.

Kegiatan Sharing Session Pelatihan Komunikasi Untuk Mengembangkan Komunikasi Interpersonal

KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan pilar utama dalam meningkatkan mutu pelayanan. Ketika staf berinteraksi dengan pelanggan secara ramah, sopan, dan penuh empati, hasilnya adalah kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, menciptakan pengalaman yang positif yang tidak hanya memicu kesetiaan pelanggan tetapi juga mendukung peningkatan citra bisnis. Di sisi lain, komunikasi yang kurang efektif dapat mengakibatkan kesalahpahaman, konflik, dan ketidakpuasan pelanggan, yang dapat merusak reputasi bisnis. Dengan

kata lain, komunikasi interpersonal yang baik adalah fondasi utama untuk memberikan pelayanan yang unggul dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT . Borneo Enterprindo Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 362–376.
- Bartels J, Peters O, de Jong M, Pruyt A, van der Molen M. (2010). Horizontal and vertical communication as determinants of professional and organizational identification. *Personnel Review*, 39(2):210–26.
- Brun, J. P. (2010). *Missing pieces: 7 ways to improve employee well-being and organizational effectiveness*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Handoko. (2013). *Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas*. BPFE: Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Keyton, J. (2011). *Communication and organizational culture: A key to understanding work experience*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Longest, B. B., Rakich, J. S., & Darr, K. (2000). *Managing health services organizations (4th ed.)*. Baltimore: Health Professions Press, Inc.
- Miller K. (2012) *Organizational communication: Approaches and processes*. Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning
- Milliken FJ, Morrison EW, Hewlin PF. (2003). An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why. *Journal of Management Studies*, 40(6):1453–76.
- Mulyawan, R. (2016). Profesionalisme Aparat Dan Kapasitas Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 201-219.
- Patriana, E. (2014). Komunikasi Interpersonal Antara Pembimbing Kemasyarakatan dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta. *Jurnal of Rural and Development*, 5(2), 203–214.
- Ratminto, (2006) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006 Sanchez, Y. & Guo, K.L. (2005). *Workplace Communication*. Boston, MA: Pearson
- Sarianti, W., Rasak, A., & Anaam, N. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Efektif terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai pada Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(1), 24-45.
- Sudrajat, A. (2020). Pengaruh Pelatiha dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan di Arthindo Utama. *Jurnal Akrab Juara*, 5(1), 150-159.
- Tourish D, Robson P. (2004). Critical upward feedback in organisations: Processes, problems and implications for communication management. *Journal of Communication Management*, 8(2):150–67
- Yate, M. (2009). *Hiring the best: A manager's guide to effective interviewing and recruiting*. Cincinnati, OH: F & W Media