



Pelatihan Penerapan Komunikasi Yang Baik Bagi Pegawai SMK Negeri 3 Medan Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada SMK Negeri 3 Medan

Dita Sayidina Harahap^{1*}, Deliyanti Simbolon², Dian Setyorini³, Fenny Afrida⁴, Isra Rafika Sihombing⁵, Lisa Elianti Nasution⁶

^{1,2,3,4,5,6}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

^{1*}Corresponding author

E-mail: Ditasayidinarahap@gmail.com

Info Artikel	Abstrak
Masuk: 25 Jan 2024 Diterima: 27 Jan 2024 Diterbitkan: 31 Jan 2024 Kata Kunci: Komunikasi, Pelayanan, Pelatihan,	Komunikasi yang baik merupakan salahsatu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan yang dialami oleh para konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dari pihak sekolah menjelaskan bahwa saat ini pihak sekolah menginginkan adanya peningkatan pada proses pelayanan yang baik dan juga prima bagi pegawai SMKN 3 Medan kepada Masyarakat. Pelatihan komunikasi yang baik bagi para pegawai SMKN 3 Medan bertujuan meningkatkan kualitas dan keefektivan pelayanan oleh pegawai SMKN 3 Medan kepada masyarakat, khususnya para orangtua dari calon siswa yang hendak bersekolah di SMKN 3 Medan. Kegiatan pelatihan dilakukan dengan memberikan materi terlebih dahulu yang dilanjutkan dengan praktik secara langsung. Materi yang diberikan berupa pelatihan komunikasi dan Bahasa, marketing, dan pelatihan teknik pendekatan kepada konsumen. Berdasarkan hasil yang diperoleh, pelatihan berhasil meningkatkan kualitas pegawai SMKN 3 Medan dalam memberikan pelayanan yang efektif terhadap Masyarakat pelanggan yang dibuktikan dari pelayanan yang diberikan secara baik, ramah, dan jelas dalam memberi informasi kepada pelanggan. Peningkatan kualitas dari pegawai secara tidak langsung meningkatkan kualitas dari manajemen dan organisasi sekolah, sehingga mampu lebih berkembang, khususnya dalam merekrut calon siswa baru.

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah salah satu aspek dalam kehidupan manusia yang tidak mungkin dilewatkan. Dalam era digital yang terus berkembang, kemampuan berkomunikasi secara efektif menjadi semakin penting. Komunikasi memainkan peran krusial dalam mempelajari bagaimana pesan dan informasi dikirim, diterima, dan dipahami antara individu, kelompok, dan organisasi. Komunikasi merupakan proses pertukaran dan pemahaman informasi antara dua pihak atau lebih. Proses ini melibatkan pengirim pesan, penerima pesan, dan saluran komunikasi. Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk verbal (dalam bentuk kata-kata) dan nonverbal (melalui gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh). Dalam dunia bisnis, komunikasi yang efektif memungkinkan tim bekerja sama dengan baik, meningkatkan produktivitas, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam konteks bisnis. Dalam lingkungan bisnis, komunikasi yang efektif menjadi kunci kesuksesan. Baik dalam hubungan internal maupun eksternal, komunikasi yang baik memungkinkan aliran informasi yang lancar, pengambilan keputusan yang tepat, dan kerjasama yang efisien antara individu dan tim. Dalam lingkungan bisnis, komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti pertemuan tatap muka, surat elektronik, presentasi, atau bahkan melalui media sosial. Komunikasi yang baik membantu membangun hubungan yang kuat dengan klien, pelanggan, mitra bisnis, dan rekan kerja. Pesan yang jelas, terstruktur, dan persuasif dapat mempengaruhi persepsi, membangun kepercayaan, dan menciptakan kesan profesional yang positif.

Persaingan antara sekolah dalam suatu wilayah merupakan hal yang biasa pada zaman sekarang ini. Hal tersebut memberikan masyarakat banyak pilihan yang dapat dipertimbangkan berdasarkan kualitas pendidikan dari sekolah tersebut. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang bertujuan membentuk siswa-siswi yang berkarakter sehingga dapat menghasilkan manusia yang berintelektual dalam rangka mencerdaskan bangsa. Kualitas manajemen dalam kependidikan merupakan penunjang utama dalam kualitas pendidikan pada suatu sekolah. Semakin baik kualitas manajemen pendidikan suatu sekolah akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut, sehingga sekolah dapat berkembang menjadi lebih baik lagi. Arti lebih baik yang dimaksud merupakan representasi dari peningkatan nilai tambah faktor input yang bertujuan menghasilkan output yang optimal (Fadila et al., 2020)

SMKN 3 Medan merupakan salah satu Sekolah Menengah kejuruan yang ada di kota Medan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan kepada pihak sekolah, dalam pelayanan oleh pegawai SMKN 3 Medan belum maksimal. Salah satu aspek dalam pendidikan yang memiliki peran penting dalam menciptakan iklim lingkungan yang baik selama proses pembelajaran adalah tenaga kependidikan. Selain itu, tenaga kependidikan juga berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan organisasi sekolah serta pemasaran sekolah tersebut. Tenaga kependidikan adalah staf bagian tata usaha dan karyawan non pengajar lainnya. Pelayanan efektif serta prima memiliki peran dan dampak yang sangat signifikan terhadap pengembangan suatu instansi yang bergerak di bidang jasa, seperti halnya pelayanan konsumen. Hal tersebut juga berlaku pada sekolah yang bergerak dalam jasa pendidikan. Pelayanan yang tepat terhadap masyarakat merupakan sikap untuk bertahan dan memenangkan persaingan diantara sekolah lainnya, bahkan dapat membuat masyarakat merekomendasikannya pada daerah sekitarnya. Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di SMKN 3 Medan, diadakan pelatihan komunikasi yang baik pada pegawai SMKN 3 Medan ini bertujuan meningkatkan mutu pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan meningkatnya mutu pelayanan, diharapkan dapat memberikan kesan yang baik dan positif, sehingga juga akan membuat calon siswa-siswi menetapkan pilihannya pada SMKN 3 Medan.

METODE

Melalui seminar dan pelatihan yang berfokus pada penerapan komunikasi yang baik bagi pegawai SMKN 3 Medan guna meningkatkan efektivitas pelayanan terhadap Masyarakat/pelanggan bertujuan agar pegawai mampu menerapkan serta mengimplementasikan hal tersebut dalam pelayanan sehingga diharapkan dapat memberikan kesan yang baik dan positif, serta dapat membuat calon siswa-siswi menetapkan pilihannya pada SMKN 3. Selama pelatihan berlangsung para pegawai mempraktekkan teori yang didapatkan dalam pelatihan. pekerjaan seorang customer service pada umumnya seperti, berkomunikasi dengan baik, memberikan saran yang dapat di terima baik bagi pelanggan, dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. Dalam layanan ini, para pegawai akan dibekali materi mengenai ilmu komunikasi yang baik, marketing dan konsep pendekatan kepada pelanggan. Bukti fisik dapat berupa materi, panduan, video yang mengomunikasikan konsep bagaimana materi tersebut. Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat di SMKN 3 Medan ini terdapat beberapa metode pelaksanaan pengabdian dalam hal ini terdiri dari lima tahapan kegiatan inti yaitu perencanaan, pelaksanaan, pelatihan, monitoring dan hasil evaluasi. Seperti adanya melakukan pelatihan kepada pegawai SMKN 3 Medan dalam menerapkan media pembelajaran, melaksanakan monitoring kepada pegawai SMKN 3 Medan sehingga akan diketahui kebermaanfaatan pengabdian yang dilakukan, kemudian hasil pengabdian yaitu membuat pelaporan hasil dan publikasi artikel pada jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelatihan ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap hasil evaluasi pelatihan penerapan komunikasi yang baik sebagai pelayanan yang efektif kepada peserta yaitu pegawai SMKN 3. Pelaksanaan kegiatan berupa presentasi, tanya jawab, diskusi, dan latihan sederhana, kegiatan di lakukan di Aula yang disediakan sekolah SMKN 3 Medan. Adapun bentuk kegiatan pelatihan tersebut adalah kegiatan kunjungan untuk melakukan survei tempat di SMKN 3 Medan, Melakukan Kegiatan pengumpulan data berupa informasi melalui wawancara kepada pihak SMKN 3 Medan, Melakukan kegiatan memberikan pelatihan serta pendampingan dalam penerapan pelayanan terhadap pelanggan, kemudian melakukan kegiatan dalam memberikan pelatihan komunikasi yang baik kepada pegawai SMKN 3 Medan, dan kegiatan evaluasi.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang di lakukan pada SMKN 3 Medan dalam rangka pelatihan penerapan komunikasi yang baik bagi pegawai SMKN 3 Medan guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, berjalan dengan baik. Tujuan dalam pengabdian ini adalah untuk meningkatkan potensi pelayanan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan dalam berkomunikasi ini potensi besar untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam pengabdian ini dilakukan berbagai kegiatan seperti pelatihan, orientasi dan pemberian sumber pengetahuan Pelatihan yang diberikan yaitu pelatihan komunikasi dan bahasa, marketing, pelatihan teknik dan pendekatan kepada konsume. Penerapan pelayanan yang diterima telah tercapai dan telah diimplementasikan memberikan pelatihan komunikasi yang baik dalam pelayanan bagi pegawai SMKN 3 Medan. Selama pelatihan berlangsung pegawai langsung mempraktekkan teori yang didapatkan dalam pelatihan. Pegawai di SMKN 3 Medan berhasil melakukan pelayanan yang baik, ramah, jelas dalam menginformasikan. Sehingga penerapan komunikasi yang baik dalam pelayanan di lingkungan SMKN 3 Medan ini meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak SMKN 3 Medan yang telah memberi kesempatan untuk penulis dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alpian, Y et al. (2019). Pentingnya Pendidikan Bagi Manusia. *Jurnal Buana Pengabdian PGSD Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 1 (1), 66-72
- Fadila, R. N., Lutfiani, E. A., R, I. S., Veronika, N., Rachmanto, D., & Arfinanti, N. (2020). Efektivitas pengelolaan sumber daya sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 81–88.
- Firmansyah, T., Supriyanto, A., & Timan, A. (2018). Efektivitas Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Sma Laboratorium. *JMSP: Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 179–184.
- Habibie, D. (2020). Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Upaya Pengembangan Kualitas Tenaga Pendidik. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 6(1), 195–199.
- Kana, Any Agus. 2001. *Mass Customization Sebuah Alternatif untuk Meningkatkan Kepuasan Palanggan*, Jurnal Kompak, No.3
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empa
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 1567–1581. <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/645/308>
- Salim, N. A. (2017). Peningkatan Efektivitas Pengelolaan Sekolah Melalui Penguatan Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.17977/um025v2i12017p008>
- Suprpto, T., *Ilmu Komunikasi : Teori dan Perkembangannya*, 1994, MMTC Press Yogyakarta
- Uchjana Effendi, Onong, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, 1992, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya – Bandung