

## PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM Mendukung KOMPETENSI PEGAWAI PADA PERUSAHAAN

**Mona Rizki Meldiana<sup>1</sup>, Dedi Rianto Rahadi<sup>2</sup>**

President University, Bekasi<sup>1,2</sup>

Email : mona.rizkimel@gmail.com<sup>1</sup>; dedi1968@president.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pada suatu bisnis sangat lah perlu adanya standar kompetensi karyawan serta melakukan program pendidikan dan pelatihan tentang customer service sebagai tombak utama dengan pelanggan. Service merupakan suatu pelayanan yang diutamakan pada perusahaan dibidang Penjualan atau bisnis. Salah satu yang diterapkan dengan service adalah pelayanan prima. Masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan terhadap pelanggan lebih bisa optimal dan maksimal. Standar kompetensi sangat mempengaruhi pada Pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan prima merupakan salah satu usaha dan strategi customer service dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan harapan pelanggan merasa puas di layani. Ada beberapa upaya agar meningkatkan standar kompetensi dengan melakukan pelatihan pada soft competency, melakukan pelatihan standar penampilan, standar layanan, pengetahuan, keterampilan dan juga hard competency pada customer service. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan analisa dengan cara kualitatif untuk memiliki suatu gambaran yang lebih paham pada suatu obyek penelitian yaitu mempelajari lebih dalam tentang standar kompetensi karyawan agar meningkatkan pelayanan prima.

Kata Kunci: *Service, Pelayanan Prima, Soft Competency, Hard Competency*

### ABSTRACT

In a business, it is necessary to have competency standards for employees and to conduct education and training programs on customer service as the main spearhead with customers. Service is a service that is prioritized in companies in the field of sales or business. One that is implemented with service is excellent service. Each must support each other, so that customer service can be optimal and maximized. Competency standards greatly affect the excellent service provided to customers. Excellent service is one of the customer service efforts and strategies in providing service to customers in the hope that customers are satisfied with being served. There are several attempts to improve competency standards by participating in training such as soft competency, following training on performance standards, service standards, knowledge, skills and hard competencies in customer service. This research was conducted by using qualitative analysis to get a deeper picture of an object of research, namely examining deeper employee competency standards to improve excellent service.

*Keywords: Service, Excellent Service, Soft Competency, Hard Competency*

## PENDAHULUAN

Service merupakan suatu pelayanan yang selalu sebagai tombak primer pada perusahaan dibidang Penjualan atau usaha. Salah satu yang diterapkan yaitu pelayanan prima. Sebagai Customer Service pada suatu perusahaan dan organisasi tidak bisa di hiraukan. Tidak ada selain perusahaan & organisasi maju yang tidak memeningkan peran dalam Customer Service. (Setiawan, 2016)

Karena peran yang dilaksanakan dengan Customer Service merupakan peran yang sangat krusial dan bermasalah pada pembentukan sebuah gambaran perusahaan atau organisasi, dengan Customer Service, setiap customer/konsumen bisa menanyakan dan memanfaatkan dalam suatu informasi yang dihasilkan baik jasa juga barang. Cara komunikasi baik verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh Customer Service akan sangat berpengaruh terhadap pembentukan gambaran daripada perusahaan atau organisasi. Masing-masing wajib saling mendukung, supaya pelayanan diperusahaan terhadap pelanggan lebih sanggup di lakukan dengan optimal dan maksimal. Pada standar kompetensi sangat mensugesti Pelayanan prima yang diberikan terhadap pelanggannya.

Kompetensi merupakan segala sesuatu yang dilakukan pada seseorang yang mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan. Customer service di haruskan untuk selalu membuat berhubungan dengan pelanggan dan menjaga interaksi tetap baik. dan selain itu, customer service pula harus mempunyai kemampuan melayani pelanggan secara sempurna dan cepat serta mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik & benar. Peran customer service yaitu berusaha bisa mempertahankan pelanggan lama supaya tetap setia sebagai pelanggan perusahaan tersebut dan berusaha untuk menerima pelanggan baru melalui aneka macam pendekatan dari komunikasi dengan pelanggan. Keberadaan pada customer service itu sangat krusial didalam sebuah organisasi atau perusahaan, dimana factor tersebut sangat krusial menurut ekstensi customer service yaitu: setiap produk atau jasa sangat perlu buat diinformasikan atau disosialisasikan kepada warga atau pelanggan, sanggup mengatur dan melaksanakan aktivitas pelayanan menjadi upaya untuk menaruh sebuah informasi tentang produk atau jasa dan membentuk image perusahaan, bisa membina interaksi baik secara internal dan eksternal, menindak lanjuti sebuah impian dan kebutuhan pelanggan dan melayani keluhan- keluhan yang di rasakan pelanggan.

Pelayanan merupakan pada setiap aktivitas yang ditujukan untuk bisa memberikan kepuasan konsumen, pelayanan dalam customer service bisa memegang peran kiprah pada

global perusahaan, tugas primer seorang customer service dan memberikan pelayanan dan membina interaksi dengan pelanggan. Pelayanan yang baik bisa mendorong pelanggan pada merogoh keputusan membeli dan memakai produk-produk atau jasa. Pada sistem pelayanan dapat mendukung dengan memakai kualitas pelayanan, fasilitas yang cukup & etika atau tata krama. Customer service bisa memberikan beberapa imbas bagi keberhasilan usaha perusahaan dalam jangka panjang. Customer service usahakan bisa membangun pengertian, membentuk kehendak baik dan rasa hormat, dan mengganti perilaku pada dirinya. Semua itu sangat tergantung dalam komunikasi yang di lakukan pada dua arah yang bisa dijalin menggunakan komunikasi interpersonal.

Pelayanan prima bertajuk komunikasi atau Service Excellence Communication adalah penerapan dalam komunikasi menjadi penopang perbuatan atau tindakan pada pelanggan ketika apa yang mereka harapkan yaitu dalam waktu mereka membutuhkan, menggunakan cara yang mereka inginkan. Hal ini dilakukan untuk tercipta interaksi baik sehingga dapat mencapai kesejahteraan bersama. Komunikasi yang biasa dilakukan oleh Customer Service mencakup 2 komponen, yaitu verbal (bahasa lisan) dan nonverbal (bahasa tidak lisan). Dalam kehidupan bermasyarakat, masih ada aneka macam sekumpulan sosial yang mempunyai diparitas khas, yang dalam pada dasar nya menyangkut bahasa verbal dan nonverbal masing-masing agar sanggup saling berkomunikasi.

Seorang Customer Service tidak boleh menduga remeh sebuah komunikasi yang sedang dilakukan. Bagaimanapun cara membicarakan pelayanan prima bertujuan komunikasi tentunya wajib diperhatikan dengan bersama. Salah satu menurut perkara komunikasi mampu menjadi sebab dan dampak dari suatu kegagalan operasi dan administrasi; misalnya, „rasa tidak percaya“ mampu mengakibatkan komunikasi yang tidak baik sehingga mengakibatkan lebih besarnya „rasa tidak percaya“ itu. Pelayanan prima yang bertajuk menggunakan komunikasi ini adalah tindak lanjut menurut pelayanan publik atau pelayanan umum. Demikian juga dengan adanya customer service pada PT. APOTIK HERBAL INDONESIA yang bergerak pada bidang produk obat-obatan herbal diperlukan karyawan yang bertugas sebagai menginformasi tentang produk dan melayani pelanggan. PT. APOTIK HERBAL INDONESIA adalah perusahaan yang memproduksi obat-obatan herbal di Indonesia saat ini sudah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul serta sangat dipercaya. Seiring berkembangnya zaman PT. APOTIK HERBA INDONESIA meluncurkan berbagai jenis ramuan obat herbal lain nya juga. PT APOTIK HERBAL INDONESIA

memerlukan adanya jalinan komunikasi timbal balik antara pelanggan untuk menginformasikan seputar produk obat herbal. Hal ini bertujuan agar pelanggan bisa segera paham mengenai informasi obat tersebut dan dapat segera menggunakannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka perumusan masalah bagaimana Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan..

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Customer Service

#### 1. Pengertian Customer Service

Customer Service merupakan setiap aktivitas yang bertujuan untuk memberikan sebuah pelayanan dalam kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk seperti mendapatkan keluhan/masalah yang sekarang dihadapi. Seorang customer service wajib bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu kasus yang dihadapi oleh pelanggannya. Customer relations adalah interaksi antara perusahaan dengan pelanggan sebagai salah satu stakeholders dengan menciptakan opini publik agar tercipta kepercayaan pelanggan dan citra positif perusahaan.

#### 2. Tugas Customer Service

Banyak pelanggan yang masih beranggapan bahwa Customer Service itu sebagai pusat informasi saja di perusahaan, padahal ternyata Customer Service juga memberikan pelayanan jasa-jasa dan produk dari perusahaan. Setiap Customer Service tentu sudah di terapkan apa saja fungsi dan tugas yang wajib diembannya. Fungsi dan tugas yang wajib benar-benar untuk dipahami serta dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar bisa dijalankan tugasnya secara prima.

#### 3. Fungsi Customer Service

Fungsi Customer Service sebagai berikut :

##### a. Sebagai deskman

Deskman yaitu seorang Customer Service yang berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam diajukan oleh pelanggan. Pelayanan yang diberikan berupa informasi mengenai produk-produk di perusahaan. Dalam memberikan perintah serta petunjuk mengisi aplikasi tersebut sampai selesai. Sebagai deskman juga harus menyiapkan segala macam brosur dan formulir sebagai kepentingan pelanggan.

##### b. Sebagai Sales (penjual)

Menjadi sales (penjual) Customer Service berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada perusahaan tersebut.

c. Sebagai Receptionis

Pada masalah ini, customer service juga sebagai menjamu tamu dengan ramah, sopan, pandai berkomunikasi serta menyenangkan. Dalam hal ini customer service wajib memberi perhatian kepada setiap pelanggan, dan juga bisa berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa Indonesia yang bisa dimengerti oleh pelanggan dan mengucapkan salam di awal dan akhir suatu pembicaraan,

d. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator dengan cara memberikan semua informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan. Selain itu, juga dapat sebagai tempat menampung suatu keluhan, keberatan, atau konsultasi dari pelanggan.

Peran Customer Service antara lain:

1. Penguasaan informasi

Yang dimaksud antara lain:

- a. penguasaan pada informasi produk yang ditawarkan terhadap pelanggan (product knowledge)
- b. penguasaan terhadap keluhan yang mungkin akan ada dari pelanggan
- c. penguasaan sistem atau cara memberikan solusi.

2. Intonasi suara Meliputi :

- a. Gaya Bahasa
- b. Lemah lembutnya suara
- c. Kejelasan artikulasi

3. Komunikasi yang dilakukan dengan pelanggan

- a. Kesopanan dalam berbicara terhadap pelanggan
- b. Penggunaan Bahasa yang baik dan benar
- c. Tata cara menghormati pendapat pelanggan.

Berikut ini ciri ciri pelayanan yang baik yang bisa diikuti dan dipenuhi dengan perusahaan dan dijalankan Customer Service, yaitu:

a. Tersedia karyawan yang baik

Customer service yang melayani pelanggan, merupakan sebuah masalah utama dalam kesuksesan perusahaan ketika melayani pelanggan. Kenyamanan pelanggan juga

sangat berpacu pada Customer Service yang melayaninya. Customer service wajib ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas Customer Service juga bisa cepat tanggap, pintar bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas Customer Service juga wajib mampu memikat dan bisa mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik dengan produk kita.

- b. Adanya Sarana dan Prasarana Dalam melayani pelanggan hal lain yang sangat penting bisa diperhatikan yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. perlengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan betah berurusan pada perusahaan.
- c. Bertanggung Jawab  
Customer Service wajib bertanggung jawab pada pelanggan dari awal sampai selesai. Artinya, dengan menjalankan kegiatan pelayanan, customer service harus bisa melayani dari awal sampai akhir. Setelah itu pelanggan akan merasa puas jika petugas bisa bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika ada terjadi sesuatu, customer service yang dari awal mengerjakan segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- d. Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat  
Customer service dituntut agar bisa mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan customer service diharapkan bisa melakukan sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan akan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dengan maksud pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Mempunyai Pengetahuan dan Kemampuan  
Agar menjadi Customer Service, seseorang harus bisa untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas nya selalu berinteraksi dengan manusia, dan perlu dilatih khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk bisa menghadapi setiap pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.
- f. Mampu Memahami Kebutuhan Pelanggan  
Customer service juga harus bisa cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Jika ia lambat pelayanannya akan membuat pelanggan lari.
- g. Bisa Memberikan Kepercayaan

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan sangat diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan dengan di beri kepercayaan pada pelanggan. Dan, pelanggan yang lama juga perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari.

## B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang terjadi dengan berhubungan langsung antara seorang dan orang lain dengan secara langsung memberi kepuasan kepada pelanggan. (Atmadjati, 2018)

### 1. Proses pelayanan

#### - Core Service

Merupakan Pelayanan yang di berikan pada pelanggan untuk produk prima nya.

#### - Facilitating Service

Merupakan fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Seperti hal nya “Menanyakan keluhan kepada customer service”

#### - Supporting Service

Layanan tambahan agar meningkatkan suatu nilai pelayanan.

### 2. Aspek Dasar untuk Pelayanan Prima

#### a. Ability (Kemampuan)

Mempunyai kemampuan yang baik pada bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan secara baik untuk pengetahuan produk yang di ditawarkan).

#### b. Attitude (Sikap)

Perilaku yang sudah wajib dilihat pada saat melayani atau pada saat Bertemu pelanggan.

#### c. Appearance (Penampilan)

Penampilan seorang baik secara fisik atau non fisik yang bisa memperlihatkan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan pelanggan.

#### d. Attention (Perhatian)

Perhatian serta kepedulian terhadap pelanggan yang baik dalam kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan, saran, serta kritik.

#### e. Action (Tindakan)

Aktivitas nyata yang harus dilakukan ketika memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

f. Accountability (Tanggung jawab)

Suatu tindakan yang berpihak pada pelanggan dalam hal yang bisa saja menimbulkan aktivitas kerugian, dan kekecewaan bagi nasabah.

C. Kompetensi

Kompetensi merupakan segala sesuatu yang dilakukan pada seseorang yang mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan. Adapun beberapa kompetensi yang harus di miliki pada Customer Service yaitu :

1. Memahami tentang produk perusahaannya dengan detail dan jelas.
2. Mempunyai etika kerja yang tinggi
3. Pandai berkomunikasi pada pelanggan
4. Wajib memiliki sifat positif pada pelanggan
5. Memiliki rasa percaya diri di depan pelanggan agar percaya
6. Harus bisa menjadi orang yang menyenangkan di depan pelanggan

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan dengan memakai analisa secara kualitatif untuk bisa memperoleh suatu gambaran yang lebih mendalam serta jelas dalam suatu obyek penelitian yang menjelaskan lebih dalam tentang standar kompetensi karyawan untuk peningkatan pelayanan prima. Pada metode penelitian kualitatif wajib menggunakan metode penelitian alami karena penelitiannya dilakukan dengan keadaan yang alamiah, Disebut dengan metode kualitatif karena data bisa terkumpul dan analisisnya sangat bersifat kualitatif. (Sugiono, 2017).

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (penelitian berbasis kualitatif) yang menganalisis fenomena pengetahuan umum atau fakta umum untuk menemukan kesimpulan tertentu. Sebuah studi literatur menggunakan studi literatur dengan menganalisis dan mensintesis berbagai pandangan dan pendapat para ahli atau hasil penelitian sebelumnya, untuk selanjutnya diambil rumusan konsep yang sedang dibahas. (Zulkarnaen, et al. 2020:2614).

Pada penelitian ini, kami melibatkan salah satu anggota customer service sebagai subjek penelitian kami. Tujuan dari penelitian kami ini adalah mendeskripsikan kompetensi seorang customer di perusahaannya. Dalam penelitian ini, kami lebih meneliti mengenai kompetensi karyawan agar perusahaan tetap berkembang dan maju.

Sumber data untuk penelitian kami yaitu menggunakan data primer. Data primer sendiri merupakan data yang didapat secara langsung dari subjek penelitian yang menjadi sumber informasi yang dicari. Untuk metode pengumpulan data primer, kami peroleh melalui wawancara kepada narasumber yang terlibat dalam perusahaan ini. Wawancara ini dilakukan dengan mencatat, agar disusun menjadi transkrip yang dapat menunjang data primer untuk memperkuat informasi. Dalam pelaksanaan wawancara ini, saya melakukan wawancara secara langsung di kantor.

Dalam melaksanakan penelitian ini, kami memilih melakukan penelitian ini terhadap salah satu perusahaan bergerak di bidang obat-obatan herbal. Responden yang kami pilih yaitu orang-orang yang merupakan kunci di perusahaan tersebut. Kami sudah menentukan bahwa responden kami adalah Bapak Amrul yang merupakan pemilik di perusahaan tersebut, staff utama customer service yaitu Kak Wela, pemberi informasi mengenai profil perusahaan. Bisnis ini sudah berjalan sekitar 3 tahun.

## HASIL DAN DISKUSI

Dari hasil penelitian dilakukan pada PT APOTIK HERBAL INDONESIA

terkait dengan kompetensi karyawan bagian Customer Service itu sangat perlu dengan adanya untuk memaksimalkan dan pengembangan kualitas karyawan di perusahaannya. Customer Service harus memiliki kemampuan melayani setiap pelanggan secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar. Pada standar kompetensi tersebut di bagian Customer Service yang ditetapkan tersebut bertujuan agar karyawan memiliki kemampuan yang dibutuhkan oleh pihak perusahaan tersebut dan bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Standar kompetensi karyawan tersebut ditetapkan juga untuk mampu menghadapi persaingan bisnis online maupun offline. Salah satu masalah yang menjadi perhatian pada perusahaan adalah dengan menjaga kualitas layanan prima dan produknya pada karyawan yang berkompeten mempunyai standar kompetensi untuk menaikkan omset dan jumlah pelanggan dan membuat perusahaan menjadi kuat. Standar kompetensi penting, karena untuk mudah memberikan pelayanan yang prima dan kepuasan kepada pelanggan yang akan menjadi perusahaan berkembang dan maju.

Standar kompetensi bagi seorang Customer Service antara lain

1. Standar penampilan

Standar yang dibutuhkan untuk adanya kepercayaan pelanggan kepada perusahaan kita. Sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik dan membuat puas sesuai dengan standar pelayanan prima. Standar penampilan termasuk standar yang memakai baju rapih dan penampilan. Dari standar penampilan bisa membantu customer service mempunyai kepercayaan diri menjadi membangun image pada pelanggan menjadi pelayanan yang diberikan dengan menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga sehingga harus terus dipertahankan. Standar penampilan customer service yaitu: sopan dan rapi dalam berpakaian, wajib menerapkan senyum, salam, sapa, terima kasih, memiliki sikap positif, beretika baik dan cepat, mendengarkan keluhan pelanggan dan bersikap perhatian kepada pelanggan.

## 2. Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja

Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja harus membantu pada pelayanan prima. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan di ruang yang bersih dan rapi karena merasa aman, nyaman dan senang.

## 3. Pengetahuan mengenai produk

Bagi Customer Service kemampuan dan pengetahuan tentang produk dan jasa harus dikuasai secara maksimal, sesuai dengan jobdesk dan fungsi jabatan yang diemban antara lain penguasaan tentang produk yang dijual beserta harga produk dan sebagainya.

## 4. Standar komunikasi dengan pelanggan

Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu standar yang sangat penting agar komunikasi kepada pelanggan agar membangun image positif dari pelanggan kepada perusahaan. Komunikasi yang baik memudahkan berhungan dengan pelanggan.

## 5. Standar penanganan keluhan pelanggan / komplain

Standar penanganan keluhan pelanggan adalah salah standar yang ditetapkan untuk menerima keluhan atau ungkapan ketidakpuasan seorang pelanggan.

Kompetensi pada cs untuk meningkatkan pelayanan prima bisa dilihat dari 4 unsur, yaitu pengetahuan, keterampilan, pemahaman, dan sikap. Dengan hasil penelitian di tunjukkan pada kompetensi Customer service, sebenarnya untuk menunjukkan seseorang agar bisa bekerja dengan tepat secara profesional, wajib dengan cara spesifik. Kompetensi tersebut merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang memperlihatkan cara berpikir, bersikap, dan bertindak untuk memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan. Berikut

merupakan kompetensi karyawan bagian Customer Service PT. APOTIK HERBAL INDONESIA, untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Usaha yang dilaksanakan bisa mengingatkan pengetahuan karyawan Customer Service PT APOTIK HERBAL INDONESIA dengan cara melalui pendidikan, pengalaman dan pelatihan sebagai usaha bisa meningkatkan SDM. Customer

Service dijamin oleh pengetahuan sebagai dasar-dasar pelayanan yang sesuai pada ahli pekerjaan yang akan ditemuinya, termasuk kemampuannya mencapai pengetahuan tentang semua sesuatu yang berinteraksi dengan keluhan customer dan produk yang ditawarkan. Tujuan program ini adalah untuk menambah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan agar lebih baik dan profesional dalam memberikan layanan prima kepada pelanggan. Selain itu akan mampu membawa perubahan ke arah efektifitas dan efisiensi bagi perusahaan. Karyawan jika mempunyai pengetahuan baik bisa merubah sikap mental dan perilaku dalam membentuk kepribadian CS, agar ketika menjalankan tugas bisa menghindarkan diri dari perilaku yang tidak baik. CS yang mempunyai pengetahuan untuk mempunyai legalitas sebagai modal kerja untuk menaikkan mutu pada pelayanan prima (service excellent).

b. Kemampuan/Keterampilan

Ada usaha lain agar menaikkan kompetensi dengan cara meningkatkan kemampuan merupakan memperlihatkan suatu kompetensi yang di punya pada CS dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan. Kemampuan CS samakan rata dengan kemampuan fisik dan mental yang dipunya oleh seorang karyawan bisa melaksanakan pekerjaan. Seorang Customer Service pada perusahaan yaitu membutuhkan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut dengan baik. Kemampuan yaitu sesuatu yang harus di punya pada diri sendiri untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, misalnya standar perilaku karyawan agar memudahkan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan pada bagian Customer Service pada PTAPOTIK HERBAL INDONESIA, telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan prima baik secara internal dan eksternal kepada pelanggan.

c. Pemahaman

Pemahaman pada tugas dan tanggung jawab merupakan suatu cara yang dapat mendorong perilaku seseorang Customer Service dalam memahami bidang pekerjaannya. Pemahaman seorang CS pada tugas dan pekerjaannya sebaik nya mencerminkan keseimbangan pada tingkat kemampuan CS pada tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

#### d. Penampilan/Sikap

Suatu sikap pada seorang CS adalah sebuah bentuk perasaan atau reaksi pada sebuah rangsangan dari luar dengan bagaimana cara menemui pelanggan. Sikap seorang Customer Service di perusahaan tersebut, sudah cukup memperlihatkan sikap atau perilaku kerja dengan pelayanan prima kepada pelanggan baik internal dan eksternal. Tetapi sikap CS ketika melaksanakan pelayanan prima sudah sampai kualifikasi yang diinginkan pada perusahaan. Pelayanan Prima (Service Excellent) Pemberian pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan oleh perusahaan memang sangat diperlukan untuk menjaga loyalitas pelanggan untuk memenangkan persaingan global di bidang perbisnisan obat herbal di Indonesia. Terkait dengan kualitas pelayanan prima (service excellent) pada bagian Customer Service didukung sepenuhnya oleh seluruh elemen internal dan teknologi tiap bank, serta sinergi antara SDM dan juga proses bisnis dalam menciptakan pengalaman dengan pelanggan. Kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan terbaik yang telah dilakukan oleh PT APOTIK HERBAL INDONESIA adalah dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia Dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam penerapan standar layanan di dalam lingkungan kerja di industry rumah tangga pada obat obatan herbal, pelayanan prima (service excellent), pada Customer Service diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan dengan setiap customer service ketika menyampaikan pelayanan dengan cara mempunyai standar dan kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme bisa menjadi hal yang sangat perlu di ketahui pada setiap transaksi dengan pelanggan. Pelayanan prima (service excellent) merupakan segala usaha terbaik dan sempurna dari seseorang yang melihatkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas dilayani dalam pembelian produk. Pelayanan prima merupakan suatu layanan dengan persentase tinggi, pelayanan dengan terbaik dan layanan yang prima. Pelayanan Prima (service excellent) menunjukkan etos/budaya kerja pada suatu perusahaan.

Program Pelatihan Customer Service Ethics

Program pelatihan Customer Service Ethics adalah program yang dilakukan dengan pelatihan yang rutin dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pihak PT. APOTIK HERBAL INDONESIA. Etika dalam pada bisnis obat-obatan herbal sangat penting karena etika merupakan prinsip moral yang mengatur atau mempengaruhi perilaku pada seseorang. Pada etika bisnis perusahaan bisa bekerja dengan stakeholder dan membuat dengan komunitas yang berorientasi untuk menaikkan di pelayanan prima (service excellent). Dan bisa juga akan membuat kepercayaan dan mengganti mindset stakeholder pada pihak perusahaan serta menaikkan reputasi dan kredibilitas perusahaan lebih kepada bisnisnya. Suatu penerapan etika pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis dengan sesuai janji dan komitmen. Perilaku pelayanan sangat mempengaruhi pada kejujuran, emosi baik, kepercayaan diri, tanggung jawab, kepatuhan pada perilaku pelayanan, dan konsisten diri untuk pelayanan yang berkualitas, sehingga menghasilkan kualitas perilaku pada pelayanan yang sempurna. Menambahkan lingkungan kerja pada pelayanan secara etis, Program customer service ethics bisa menolong untuk berperilaku kerja secara profesional dan etis dengan lingkungan tempat kerja serta pelayanan bisnis perusahaan. Customer service bisa menjaga pelanggan dengan pelayanan terbaik secara etis dan berkualitas, secara melayani pelayanan prima dengan memakai sikap sopan dan pengetahuan etika yang sopan, bisa mendapat dan memenuhi harapan pelanggan, dan harus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dengan patuh pada etika bisnis dan kode etik pelayanan. Pada dasarnya program pelatihan customer service ethics berawal dari sebuah latar belakang bahwa setiap karyawan yang berada pada bidang pelayanan harus memahami dan menguasai keterampilan etika pelayanan agar dapat memberikan pelayanan sempurna kepada setiap pelanggan. Customer Service merupakan jenis pekerjaan yang banyak berhubungan dengan pelanggan untuk memiliki sikap yang berperilaku baik pada pekerjaan dan pelanggan.

#### Tujuan Pelatihan

1. Agar setiap karyawan mampu bekerja dengan standar etika dan profesionalisme tertinggi di perusahaan tersebut.
2. Agar setiap karyawan mampu bisa bekerja untuk mencapai tingkat kinerja tertinggi.
3. Agar setiap karyawan mampu memenuhi prinsip-prinsip pelayanan berkualitas di perusahaan.
4. Agar setiap karyawan mampu memberikan pelayanan kualitas tinggi.

5. Bisa bekerja secara objektif dengan cara kompetensi dan perilaku professional yang nilai-nilai budaya kerja dengan etis.
6. Agar setiap karyawan menguasai teknik dan strategi etika pelayanan sempurna.
7. Agar setiap karyawan bisa mengoptimalkan kepribadian diri untuk memberikan pelayanan beretika tinggi diperusahaan tersebut.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas di atas jadi dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pada standar kompetensi customer service adalah kemampuan dengan menjalankan atau melakukan pada pekerjaan yang dilandasi dengan pengetahuan, kemampuan serta konsep pemahaman yang didukung dengan sikap kerja yang dituntut pada pekerjaan tersebut. Lalu, kompetensi memperlihatkan keterampilan dan pengetahuan yang ditandai dengan profesionalisme pada CS.

Standar kompetensi perlu untuk seorang karyawan customer service, karena akan memudahkan karyawan tersebut memberikan pelayanan yang prima dan kepuasan kepada pelanggan dan perusahaan tersebut akan bisa berkembang serta mampu memenangkan persaingan bisnis obat-obatan.

Standar kompetensi untuk seorang Customer Service yaitu seperti standar berpakaian, standar kebersihan serta kerapian di ruang kerja, pengetahuan pada produk, standar berinteraksi dengan pelanggan, serta standar menangani keluhan pelanggan.

Kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan terbaik yang telah dilakukan oleh PT. APOTIK HERBAL INDONESIA adalah dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi dengan mengeluarkan dana yang cukup besar di perusahaan, demi meningkatkan performansi sistemnya. Kualitas SDM menjadi perhatian yang terpenting. perusahaan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan kompetensi mereka.

Penerapan pada etika pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis sesuai janji dan komitmen. Perilaku pada pelayanan sangat berpengaruh pada kejujuran seseorang, kepercayaan seseorang, tanggung jawab, dan berperilaku dengan kode

perilaku pelayanan, wajib konsisten sebagai pelayanan berharga jadi kualitas etika pelayanan yang bagus.

#### Saran

Berdasar dari kesimpulan yang telah diuraikan maka beberapa saran yang bisa diberikan adalah agar PT APOTIK HERBAL INDONESIA terus mempertahankan pada standar kompetensi karyawan serta melakukan program pendidikan dan pelatihan berkelanjutan secara optimal untuk meningkatkan pada keterampilan dan keahlian sehingga kualitas SDM semakin profesional dalam memberikan layanan prima dan bisa bersaing dalam bisnis obat-obatan herbal Indonesia di Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Hidayati N. 2018. tingkat pelayanan terhadap customer service. <http://repository.uinsu.ac.id/4908/4/BAB%20II.pdf> (diakses 3 oktober 2020)
- Marulitua, Lumbantobing Victor. 2015. Peranan komunikasi customer service terhadap kepuasan pelanggan. 15(9),9 <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/download/1148/972> (di akses 2 oktober)
- Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.17.2, 913-937
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta, CV.
- Widiawati Krisniati. 2018. Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis. 15(7), 7-8.
- Wiki dhe. 2016. Peran customer service dalam melayani penyambungan pasang baru listrik. <http://eprints.polsri.ac.id/3022/2/FILE%20II.pdf> (diakses 2 oktober 2020)
- Utami Fitri, Suci. 2016. Penerapan pelayanan Prima Kepada Nasabah Di Perusahaan. 16(8) Seminar info. 2020. *The Power Of Service Excellence* (JAKARTA). <https://www.informasi-seminar.com/power-service-excellence/> (di akses 02 oktober)
- Training direktor. 2020. Training Service Excellent Skill for Internal User. <http://direktoritraining.com/training-service-excellent-skill-for-internal-user/> (Di akses 03 oktober)
- Zulkarnaen, W., et al. (2020). Harmonization of sharia rules in effort copyright protection in Indonesia. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(2), 2612–2616. <https://doi.org/10.5373/JARDCS/V12I2/S20201311>