

Penamas

by Soni Harsono

Submission date: 17-Mar-2022 10:38AM (UTC+0700)

Submission ID: 1786090614

File name: 1.6.a1_2223-Article_Text-6381-1-10-20200210.pdf (443.77K)

Word count: 3839

Character count: 23082

¹¹
**MENGEMBANGKAN SERVICE ORIENTED-ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR (SOCB) DAN KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL))**

Soni Harsono¹⁾, ¹² Ahjani Prawitowati²⁾, Basuki Rachmat³⁾, Harry Widyantoro⁴⁾
^{1,2,4} Program Studi Manajemen, STIE Perbanas Surabaya
⁵ ³ Program Studi Pascasarjana, STIE Perbanas Surabaya
Email: ¹soni@perbanas.ac.id, ²tjahjani@perbanas.ac.id, email: ³basuki@perbanas.ac.id
⁴harry@perbanas.ac

Abstrak

Kegiatan pelatihan "Mengembangkan Service Oriented-Citizenship Behaviour (SOCB) dan Kualitas Layanan (Servqual)" di BPD XXX dilaksanakan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian PTUPT yang berjudul Pengembangan dan Implementasi Model SOCB dan Servqual pada Industri Perbankan di Indonesia. Tujuan pelatihan ini untuk meningkatkan sikap kerja karyawan terkait dengan ¹³ dimensi SOCB dan Servqual yang memiliki kesenjangan negatif agar menjadi kesenjangan yang positif. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini menggunakan metode classical yang dilengkapi dengan diskusi dan role play dengan pelibatan peran peserta pelatihan secara aktif. Hasil pelatihan tersebut, peserta memberikan respon yang positif atas penyelenggaraan dan proses pembelajaran bersama narasumber. Selain itu, juga terjadi peningkatan pengetahuan sebelum dan setelah pelatihan. Peningkatan skor pemahaman tentang SOCB lebih besar daripada Servqual. Hal ini dikarenakan SOCB merupakan hal baru yang dipelajari, walaupun dalam layanan yang selama ini dilakukan juga telah mengandung perilaku SOCB. Selain itu dalam penugasan dan diskusi terkait dengan materi pelatihan, peserta menyelesaikan dengan antusias. Saran-saran yang positif juga diberikan oleh peserta sebagai bentuk respon positif atas pelaksanaan pelatihan ini dan peserta dapat menerima materi dengan puas sehingga tercapai efektivitas pelatihan. Saran yang dapat disampaikan terkait tindak lanjut dari pelatihan ini adalah perlu adanya evaluasi tentang perubahan perilaku SOCB dan Servqual melalui pengukuran sistematis. Pengukuran ini penting dilakukan karena akan dapat menggambarkan capaian dari efektivitas pelatihan pada level tiga yaitu perubahan sikap atau perilaku. Selain itu sebaiknya pelatihan tentang SOCB dan Servqual dilaksanakan juga kepada staf yang lain secara kontinyu. Sebagai upaya dalam implementasi untuk membentuk dan meningkatkan SOCB serta kinerja Servqual, pengelola sumber daya manusia dapat mengaplikasikan metode coaching/ mentoring.

Kata kunci: SOCB, Servqual, Pelatihan

Abstract

Training activities "Developing Service Oriented-Citizenship Behavior (SOCB) and Service Quality Servqual" at BPD XXX was carried out as a follow up to the results of the ²² study PTUPT entitled Development and Implementation of the SOCB and Servqual Models in the Industry Banking in Indonesia. The purpose of this training is to improve employee work attitudes related

with *SOCB and Servqual dimensions which have negative gaps in order to become positive gaps*. The method used in this training uses the classical method equipped with discussion and role play by actively involving the role of trainees. The results of the training, participants gave a positive response to the implementation and process learning with resource persons. In addition, there was also an increase in knowledge before and after training. The increase in the score of understanding about *SOCB is greater than Servqual*. *SOCB was learned later, even though the service is already containing SOCB behavior*. Also in the assignment and discussion related to the training material, participants completed with enthusiasm. Positive suggestions also given by participants as a form of positive response to the implementation of this training and participants can accept the material with satisfaction so that the effectiveness of the training is achieved. Related to the follow-up of this training is the need for evaluation about *SOCB and Servqual behavior changes through systematic measurement*. This measurement is important done because it will be able to describe the achievements of the effectiveness of training at level three namely changes in attitude or behavior. In addition, training should be about *SOCB and Servqual also carried out to other staff continuously*. Human resource managers can applying the coaching or mentoring methods to improve *SOCB and Servqual performance*.

Keywords: *SOCB, Servqual, Training*

1. PENDAHULUAN

Konsep kualitas layanan menarik banyak perhatian dari kalangan akademisi maupun kalangan praktisi, karena dari kualitas layanan inilah nantinya akan tercipta loyalitas. Selain kualitas layanan dan manfaat yang dicari, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah *Service-oriented Organizational Citizenship Behavior (SOCB)* yaitu perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan yang tidak hanya melakukan karena kewajiban dan tanggung jawabnya namun karyawan juga melakukan peran yang lebih daripada apa yang menjadi tanggung jawabnya tanpa adanya imbalan atau apapun dari organisasi dan semata-mata hanya untuk kepentingan pencapaian tujuan organisasi. Penelitian sebelumnya oleh (6) Oni, Tjahjani, Basuki dan Harry, (2017) membuktikan bahwa dimensi *SOCB* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang ada pada BPD XXX.

Hasil penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa nasabah menjelaskan kinerja Staf atas dimensi-dimensi *Service-oriented Organizational Citizenship Behavior (SOCB)* dan *Service Quality (SERVQUAL)* pada BPD Bali berada pada kategori “Baik”. Persepsi dari staf sendiri juga menunjukkan adanya evaluasi pada kategori “Baik”. Namun demikian, walaupun pada kategori Baik, hasil analisa data penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi nasabah dan persepsi karyawan atas kinerja karyawan yang terkait dengan dimensi *SOCB* dan *Servqual*.

Kesenjangan ada 2 jenis, yaitu kesenjangan positif dan kesenjangan negatif. Kesenjangan positif artinya nilai rata-rata persepsi nasabah lebih besar/ lebih tinggi daripada nilai rata-rata persepsi karyawan (persepsi nasabah > karyawan), artinya nasabah menilai lebih tinggi kinerja karyawan pada dimensi yang rata-ratanya

menunjukkan kesenjangan positif. Kesenjangan negatif artinya nilai rata-rata persepsi nasabah lebih kecil/ lebih rendah daripada nilai rata-rata persepsi karyawan (persepsi nasabah < karyawan), artinya nasabah menilai lebih rendah kinerja pada dimensi yang rata-ratanya menunjukkan kesenjangan negatif. Agar tetap memiliki keunggulan kompetitif, maka Bank harus mengupayakan tetap dapat memberikan kinerja layanan yang melebihi harapan nasabah atau persepsi nasabah lebih tinggi dari pada persepsi karyawan. Untuk itu, diperlukan adanya pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan sikap kerja karyawan terkait dengan dimensi *SOCB* dan *Servqual* yang memiliki kesenjangan negatif agar menjadi kesenjangan yang positif. Tabel 1 berikut ini menjelaskan kesenjangan masing-masing dimensi *SOCB*.

Tabel 1

Kesenjangan antara persepsi nasabah dan persepsi karyawan pada dimensi *SOCB*

Dimensi <i>SOCB</i>	Kesenjangan
Loyalitas	-0.19
Penyampaian Layanan	0
Orientasi Layanan	-0.08
Memperhatikan Nasabah	-0.11
Keinginan Untuk Mengetahui Kebutuhan Nasabah	-0.23
Menjalin Hubungan Personal	0.34
Mengedukasi Nasabah	0.23
Antisipasi Kendala	0.34
Justifikasi Masalah	0.35
Personalisasi dalam Bisnis	0.07
Personalisasi Tehnologi	-0.07
Altruisme	0.04

Tabel 2

Kesenjangan antara persepsi nasabah dan persepsi karyawan pada dimensi *Servqual*

Dimensi Kualitas Layanan (<i>Servqual</i>)	
Bukti Fisik / <i>Tangible</i>	0.22

Reliabilitas / <i>Reliability</i>	0.08
Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	0.08
Jaminan/ <i>Assurance</i>	-0.09
Empati/ <i>Emphaty</i>	0.10
Kualitas Layanan	0.08

Berdasarkan uraian pada Tabel 1 dan Tabel 2, dimensi-dimensi yang perlu dikembangkan pada Staf BPD XXX untuk mendukung tercapainya layanan prima dan kepuasan nasabah adalah sebagaimana terdapat pada table 3. Pada Tabel 3 nampak ada dimensi-dimensi dari *SOCB* dan *Servqual* yang memerlukan pengembangan. Penelitian ini juga menimbulkan pertanyaan lanjutan adalah bagaimana *SOCB* dan *Servqual* ini dapat dijadikan sebagai budaya perusahaan yang mendukung layanan pegawai kepada para nasabah dengan tanpa mengabaikan tugas utama pegawai. Oleh sebab itu perlu dikaji bagaimana mendalami implementasi *SOCB* pada berbagai tingkatan dan bagaimana cara

Tabel 3

Dimensi *SOCB* dan *Servqual* yang perlu dikembangkan

	Dimensi	Kesenjangan
SOO	Loyalitas	-0.19
	Dimensi Penyampaian Layanan	0
CB	Orientasi Layanan	-0.08
	Memperhatikan Nasabah	-0.11
	Keinginan Untuk Mengetahui Kebutuhan Nasabah	-0.23
	Personalisasi Tehnologi	-0.07
Serv qual	Jaminan/ <i>Assurance</i>	-0.09

melakukan evaluasi implementasi *SOCB*, dengan harapan dapat menciptakan kualitas layanan yang prima dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Memadukan implementasi ¹¹ *Service-oriented Organizational Citizenship Behaviors* (SOCB) dan *Service Quality* (*Servqual*) di perbankan, dua aspek penting dalam merebut dan mempertahankan kesetiaan nasabah, akan dapat menimbulkan keunggulan kompetitif bagi BPD XXX. Oleh karena itu, TIM PTUPT STIE Perbanas Surabaya menindaklanjuti hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan mengadakan pelatihan yang bertujuan untuk membangun dan meningkatkan sikap kerja karyawan terkait dengan dimensi SOCB dan *Servqual*.

2. KAJIAN LITERATUR

Loyalitas pelanggan akan terbentuk jika kualitas layanan diterapkan dengan konsisten oleh sebab itu untuk menciptakan kualitas layanan maka (Gronroos, 1984) mengungkapkan bahwa dimensi kualitas ¹⁴ terdiri dari (1) kualitas teknis (*technical quality; what the customer get*) dan (2) kualitas fungsional (*functional quality; how the customer get*). Selain itu, (Garvin, 1984) mengungkapkan bahwa untuk membentuk loyalitas pelanggan maka kualitas layanan perlu diterapkan dengan baik oleh manajemen, dime⁸ kualitas layanan tersebut adalah (1) kinerja (*performance*); (2) corak (*features*); (3) keandalan (*reliability*); (4) *conformance*; (5) daya tahan (*durability*); (6) kemampuan layanan (*serviceability*); (7) keindahan (*aesthetics*) dan (8) kualitas yang dirasakan (*perceived quality*).

Dalam perkembangan selanjutnya banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang kualitas layanan, dengan model dan pengukuran yang berbeda serta pada sektor jasa yang berbeda. Tidak banyak penelitian kualitas layanan dibidang perbankan yang ¹⁷ dilakukan, antara lain dilakukan oleh Parasuraman *et al.*, (1988) dengan 5 dimensi

dalam *SERVQUAL* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*. Hasil penelitian diatas banyak menimbulkan perdebatan mengenai keterbatasan model kualitas layanan (*SERVQUAL*) mengingat kualitas layanan memiliki multi dimensi, sehingga dalam rangka memecah permasalahan tersebut (Brady and Cronin, ⁹001) menyarankan perlunya memahami dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, dimensi tersebut adalah kualitas interaksi (*interaction quality*) atau kontak yang terjadi pada proses penyampaian ²¹ antara penyedia jasa dengan konsumen, kualitas lingkungan fisik (*environment quality*) serta kualitas hasil (*outcome quality*). Secara spesifik ¹⁰ (Gronroos, 2000) menekankan bahwa, kualitas interaksi adalah kualitas yang berhubungan erat dengan bagaimana proses layanan itu disampaikan yaitu dilihat dari proses interaksi staf penyedia layanan terhadap pelanggannya.

Terlepas dari perdebatan mengenai dimensi dari kualitas layanan, namun ada hal yang menjadi titik temu dari penelitian ²³ tersebut yaitu kualitas layanan dari satu organisasi atau perusahaan yang satu dengan organisasi atau perusahaan lainnya sangat bervariasi, hal ini disebabkan karena perbedaan dalam aspek operasional, budaya organisasi, budaya setempat atau daerah dan bahkan perbedaan itu juga karena lingkupnya yaitu lingkup lokal, domestik atau internasional.

Organisasi mengharapkan memiliki karyawan yang berkomitmen pada organisasi dengan memberikan kontribusi ekstra di luar tugas dan kewajiban pokok, seperti misalnya melayani pel²⁷an tidak hanya pada jam kerja, bersedia melaksanakan tugas di luar hari dan jam kerja rutin tanpa mengharap imbalan, mempromosikan perusahaan pada pihak lain yang dipertimbangkan membawa manfaat buat

6 perusahaan. Perilaku yang dilakukan secara suka rela oleh karyawan, dengan tidak ada sistem penghargaan formal, dan perilaku tersebut mendukung pada efektivitas serta efisiensi organisasi, disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), (Organ, 2006). Terkait dengan layanan kepada pelanggan, maka hal-hal yang dilakukan oleh karyawan diatas harapan standard layanan dari perusahaan tentu saja akan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

Penelitian tentang OCB dari perspektif pelanggan (dalam penelitian ini adalah nasabah bank) dilakukan oleh (Sabiote dan Roman, 2005) dengan mengembangkan instrumen OCB dari perspektif pelanggan. Dimensi OCB dalam penelitian tersebut adalah *customer facilitation*, *organizational involvement*, dan *sportsmanship*. (Sabiote dan Roman (2005) melihat hubungan antara SOCB dari perspektif pelanggan dengan persepsi kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan dan *word of mouth* (WOM). Interaksi antara karyawan *frontline* dengan pelanggan merupakan bagian kritis dari proses layanan jasa, (Zeithaml and Bitner, 2000) dalam (Sabiote dan Roman, 2005), dimana kepuasan pelanggan dan kesediaan pelanggan untuk bertransaksi kembali dengan perusahaan ditentukan oleh kualitas dari karyawan yang melakukan kontak dengan pelanggan.

Hal tersebut yang mendasari mengapa SOCB menjadi bagian penting dalam proses layanan kepada pelanggan, karena adanya SOCB akan mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan dari perusahaan. Persepsi positif mengenai kualitas layanan yang selanjutnya menimbulkan persepsi mengenai kualitas karyawan yang melakukan pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelanggan. Ketika pelanggan berinteraksi

dengan karyawan, maka pelanggan akan menilai, memonitor perilaku-perilaku karyawan yang membawa manfaat dan memiliki nilai kepuasan bagi pelanggan, seperti memberikan solusi dari permasalahan dan menyelesaikan setiap keluhan dengan baik.

3. METODE PELAKSANAAN

Pelatihan Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah XXX diselenggarakan pada tanggal 13 November 2018. Pelatihan ini terselenggara sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian TIM PTUPT yang bekerjasama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah XXX. Pelaksanaan pelatihan ini berdasarkan SK Pimpinan nomer 1028/Tg.20003/10/18 tentang Pelatihan di PT. Bank Pembangunan Daerah XXX.

Sebelum pelaksanaan kegiatan dimulai diawali dengan persiapan dengan melakukan koordinasi antara TIM PTUPT dengan Divisi Sumber Daya Manusia PT. Bank Pembangunan Daerah XXX membahas tentang susunan acara pelatihan, *check list* persiapan pelatihan, materi yang akan diberikan kepada peserta serta persiapan pelatihan.

3.1.ACARA

Pembukaan

Acara pembukaan pelatihan dilaksanakan pada hari Selasa, 13 November 2018. Pembukaan Pelatihan dihadiri :

- Direksi PT. Bank BPD XXX yang diwakili oleh Kepala Bagian JPN.
- Segenap anggota Tim PTUPT STIE Perbanas Surabaya.
- Segenap panitia PT. Bank Pembangunan Daerah XXX.
- Peserta sejumlah 30 orang.

Pelatihan

- Pelatihan dilaksanakan dalam waktu satu hari, mulai pukul 08.30 – 17.00

WIB bertempat di Pusdiklat PT. Bank Pembangunan XXX.

b. Materi pelatihan sebagai berikut :

Tabel 4
Materi Pelatihan

NO	Materi
1.	Pengembangan <i>Service oriented-Citizenship Behaviour</i> (SOCB)
2.	Dimensi Layanan Prima dan Membangun Kepuasan Nasabah

Penutupan

Penutupan kegiatan Pelatihan Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah XXX dilaksanakan setelah selesainya kegiatan pelatihan pada pukul 17.00 WITA, dan diakhiri dengan sesi foto bersama.

3.2. INSTRUKTUR

Instruktur pelatihan terdiri dari instruktur yang ditunjuk oleh panitia STIE Perbanas Surabaya. Data lengkap instruktur pelatihan sebagaimana tertera pada tabel 5.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelatihan “Mengembangkan *Service oriented-Citizenship Behaviour* (SOCB) Dan Kualitas

Tabel 5
Daftar Instruktur

No	Nama	EMAIL	TELP
1.	Dr. Soni Harsono	soni@perbanas.ac.id	082233423005
2.	Dr. Basuki Rachmat	basuki@perbanas.ac.id	082139423783
3.	Dr. Tjahjani Prawitowati	tjahjani@perbanas.ac.id	081331637333
4.	Harry Widyantoro	harry@perbanas.ac.id	087853293037

Layanan (*ServQual*) di PT. Bank Pembangunan Daerah XXX” berjalan dengan baik sesuai jadwal yang telah disusun. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah ceramah, diskusi, praktek, dan analisa kasus.

Keberhasilan suatu pelaksanaan pelatihan dapat diukur melalui ukuran efektivitas pelatihan. Ukuran efektifitas yang digunakan dalam mengevaluasi pelatihan ini terdiri dari dua level, yaitu level pertama : reaksi pembelajar dan level kedua: perubahan pengetahuan. Skala penilaian menggunakan skala 1-5, dengan range penilaian sebagai berikut pada Tabel 6:

Tabel 6
Range Nilai

7	$4.2 > X \leq 5.0$	Sangat Baik
2	$3.4 \geq X \leq 4.2$	Baik
3	$2.6 \geq X \leq 3.4$	Cukup
4	$1.8 \geq X \leq 2.6$	Kurang
5	$1.0 \geq X \leq 1.8$	Kurang Sekali

4.1. REAKSI PEMBELAJAR

Pelatihan yang telah dilaksanakan berjalan lancar dan hasil pelatihan menunjukkan tercapainya tingkat efektivitas pelatihan sampai dengan level dua. Ukuran efektivitas pelatihan pada level pertama adalah dari reaksi pembelajar (peserta pelatihan) yang merupakan respon peserta pelatihan terhadap proses pelatihan yang telah berlangsung, terdiri dari evaluasi terhadap instruktur sebagai narasumber dalam pelatihan tersebut dan evaluasi atas penyelenggaraan pelatihan. Pada pelatihan ini, ukuran efektivitas level pertama menunjukkan adanya respon positif dari

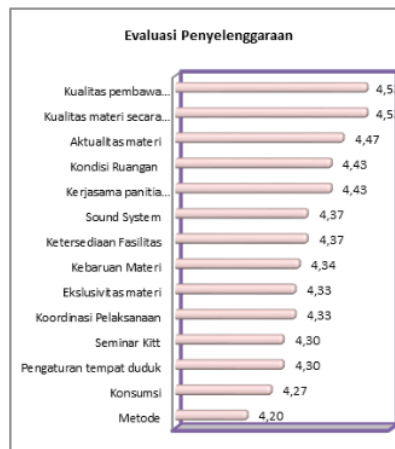
peserta, yang tercermin dari hasil evaluasi positif dari peserta terhadap proses pembelajaran bersama instruktur. Pencapaianya efektivitas pelatihan level dua tercermin dari hasil *pre test* dan *post test* yang menunjukkan adanya peningkatan pada pengetahuan antara sebelum pelatihan dengan setelah penelitian.

4.1.1. Evaluasi Instruktur

Selama pelatihan berlangsung, pada setiap akhir sesi pemberian materi dari masing-masing, peserta diminta untuk memberikan penilaian dengan mengisi form evaluasi pemateri. Peserta pelatihan memberikan respon yang positif atas proses pelatihan dengan memberikan evaluasi yang "Sangat Baik" pada semua instruktur dengan nilai rata-rata 4.40 sampai dengan 4.47 (pada skala 1-5) dan dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan pelatihan ini telah mencapai efektivitas pelatihan pada level satu, yaitu adanya respon positif dari peserta pelatihan atas proses pembelajaran bersama narasumber.

4.1.2. Evaluasi Penyelenggaraan

Evaluasi terkait penyelenggaraan pelatihan ini seperti pada Tabel 7 juga merupakan evaluasi efektivitas pelatihan pada level satu. Terdapat lima belas aspek penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan pada level satu ini. Berikut ini adalah nilai evaluasi penyelenggaraan pelatihan.



Gambar 1
Nilai evaluasi penyelenggaraan

Gambar 1 menjelaskan tentang evaluasi penyelenggaraan pelatihan. Penyelenggaraan pelatihan juga mendapatkan evaluasi yang "sangat baik" dari peserta. Nilai tertinggi ada pada aspek kualitas pembawa materi (nilai 4.53) dan kualitas materi secara keseluruhan (4.53). Nilai terendah, namun masih masuk pada kategori baik, yaitu pada metode (nilai 4.20), dan berdasarkan saran dari peserta, metode pelatihan diharapkan bisa dilengkapi dengan video sebagai pendukung materi dan adanya penambahan kasus.

Dari uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan pelatihan ini telah mencapai efektivitas pelatihan pada level satu yaitu adanya respon positif dari peserta pelatihan terhadap proses pembelajaran bersama narasumber dan proses penyelenggaraan pelatihan.

4.1.3. Evaluasi Perubahan Pengetahuan

Pada pelatihan ini telah tercapai efektivitas pelatihan level dua, yaitu adanya peningkatan pengetahuan sebelum pelatihan dibandingkan dengan sesudah latihan pada sebagian besar peserta yang nampak pada

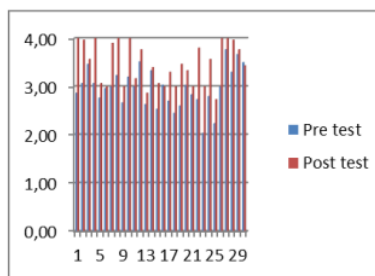
hasil *pre test* dan *post test* seperti pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7

Rekapitulasi Hasil *Pre Test* dan *Post Test*
Secara Total

NO Peserta	Pre Test	Post Test	Peningkatan	%
1	2,92	4,00	1,08	27%
2	3,02	3,98	0,96	24%
3	3,44	3,58	0,13	4%
4	3,13	4,00	0,87	22%
5	3,17	3,10	-0,08	-2%
6	2,98	3,00	0,02	1%
7	3,00	3,94	0,94	24%
8	3,38	4,00	0,62	15%
9	2,81	3,00	0,19	6%
10	3,54	4,00	0,46	12%
11	3,33	3,10	-0,23	-7%
12	3,51	3,79	0,28	7%
13	2,71	2,87	0,15	5%
14	3,31	3,40	0,10	3%
15	2,77	3,35	0,58	17%
16	3,13	3,00	-0,13	-4%
17	2,77	3,58	0,81	23%
18	2,69	3,00	0,31	10%
19	2,77	3,48	0,71	20%
20	3,19	3,37	0,17	5%
21	2,90	3,31	0,40	12%
22	2,85	3,88	1,04	27%
23	2,44	3,21	0,77	24%
24	2,88	3,40	0,52	15%
25	2,54	2,75	0,21	8%
26	3,00	4,00	1,00	25%
27	3,81	4,00	0,19	5%
28	3,50	3,90	0,40	10%
29	3,57	3,75	0,18	5%
30	3,54	3,42	-0,12	-3%
Rata-Rata	3,09	3,51	0,42	12%

Dari Tabel 7 nampak bahwa ada perubahan nilai dari *pre test* ke *post test*, yaitu adanya peningkatan nilai secara rata-rata dari 3.09 menjadi 3.51 atau ada peningkatan sebesar 12%.



Gambar 2
Hasil *Pre Test* dan *Post Test*
Materi SOCB

Gambar 2 nampak pada materi *SOCB* terjadi peningkatan skor pada dua puluh delapan orang peserta atau sembilan puluh tiga persen. Pada dua orang peserta, terdapat sedikit penurunan (tidak signifikan) skor rata-rata, tetapi tidak terjadi penurunan kategori (tetap pada kategori “Cukup” untuk peserta nomor 16 dan tetap pada kategori “Baik” untuk peserta no 30). Secara umum terjadi peningkatan skor sebesar lima belas persen, dari skor 2.97 (kategori cukup) meningkat pada skor 3.47 (kategori baik). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelatihan pada materi yang terkait *SOCB* telah mencapai efektivitas pada level dua.

Pada sesi penyajian materi, peserta diminta untuk mengerjakan beberapa penugasan dan diskusi dalam kelompok, yaitu

1. Pada penugasan pertama, peserta menuliskan 5 (lima) nilai/ *value* pribadi yang dianut dan menjadi dasar dalam bekerja serta pendapat peserta tentang nilai/ *value* organisasi yang diimplementasikan di BPD XXX.

2. Pada penugasan kedua, peserta secara individu diberi tugas untuk mengidentifikasi satu permasalahan yang terjadi di bank BPD XXX atau di pekerjaan yang paling krusial dan harus segera diselesaikan serta solusi yang paling tepat untuk permasalahan tersebut
3. Pada penugasan ketiga, peserta secara berkelompok diberi tugas untuk mengidentifikasi satu permasalahan yang terjadi di bank BPD XXX atau di pekerjaan yang paling krusial dan harus segera diselesaikan serta solusi yang paling tepat untuk permasalahan tersebut.
4. Pada penugasan keempat, peserta diberi tugas untuk menyebutkan sebanyak-banyaknya nama nasabah yang diingat, dan memberikan alasan mengapa bisa mengingat nama nasabah tersebut.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan “Mengembangkan *Service Oriented-Citizenship Behaviour (SOCB)* dan Kualitas Layanan (*Servqual*)” telah selesai dilaksanakan pada tanggal 13 26 vember 2018 di BPD XXX dan pelatihan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dalam pelatihan tersebut, peserta memberikan respon yang positif atas penyelenggaraan dan proses pembelajaran bersama narasumber. Selain itu, juga terjadi peningkatan pengetahuan sebelum dan setelah pelatihan. Peningkatan skor pemahaman tentang *SOCB* lebih besar daripada *Servqual*. Hal ini dikarenakan *SOCB* merupakan hal baru yang dipelajari, walaupun dalam layanan yang selama ini dilakukan juga telah mengandung perilaku *SOCB*. Selain itu dalam penugasan dan diskusi terkait dengan materi pelatihan, peserta menyelesaikan dengan antusias. Saran-saran yang positif juga diberikan oleh peserta sebagai bentuk respon positif atas pelaksanaan pelatihan ini dan peserta dapat

menerima materi dengan puas sehingga tercapai efektivitas pelatihan.

Saran yang dapat disampaikan terkait tindak lanjut dari pelatihan ini adalah perlu adanya evaluasi tentang perubahan perilaku *SOCB* dan *Servqual* melalui pengukuran sistematis. Pengukuran ini penting dilakukan karena akan dapat menggambarkan capaian dari efektivitas pelatihan pada level tiga yaitu perubahan sikap atau perilaku. Selain itu sebaiknya pelatihan tentang *SOCB* dan *Servqual* dilaksanakan juga kepada staf yang lain secara kontinyu. Sebagai upaya dalam implementasi untuk membentuk dan meningkatkan *SOCB* serta kinerja *Servqual*, pengelola sumber daya manusia dapat mengaplikasikan metode *coaching/ mentoring*.

5. REFERENSI

- Brady, Michael K., and J. Joseph Cronin, 2001. Some Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol 63- 34-39.
- Cronin Jr, J. Joseph J., and Steven A. Taylor, 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July), pp. 55 – 68.
- Gronroos, C, 1984. A Service Quality Model and its Market Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18. No. 4, pp. 36-44.
- Gronroos, C. 2000. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. 2nd ed. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Harsono S., Widyantoro H., Prawitowati T., Rahmat B. 2017. The Development of Service

- Quality Model as A Criterion in
Selecting the Banks in Indonesia.
*Polish Journal of Management
Studies* 2017; 15 (2): 82-92
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., &
MacKenzie, S.B. 2006.
*Organizational Citizenship
Behavior: Its Nature, Antecedents
and Consequences*. Thousand oaks,
CA: Sage
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and
Leonard I. Berry, 1988. SERVQUAL
A Multiitem Scale for Measuring
Consumer Perceptions of service
Quality. *Journal of Retailing*, Vol.
65 (1): 12 – 36
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry,
L.L. (1985). A conceptual model of
service quality and its implications
for future research. *Journal of
Marketing*, 49(4), 41-50.
- Rust, R.T., dan Oliver, R.L. 1994. Service
Quality: Insights and Managerial
Implications from the Frontier. In:
Rust, R.T., Oliver, R.L. (Eds.),
*Service Quality: New Directions in
Theory and Practice*. Sage
Publications, London: 1–19
- Sabiote, Estela Fernandez and Sergio Roman.
2005. Organizational Citizenship
Behavior from the Service
Customer's Perspective.
*International Journal of Market
Research*, vol.46 Quarter 3, pp. 317-
336

Penamas

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unj.ac.id Internet Source	2%
2	repository.stiesia.ac.id Internet Source	2%
3	senias.uim.ac.id Internet Source	1%
4	www.sci-int.com Internet Source	1%
5	journal.uim.ac.id Internet Source	1%
6	www.journal.unrika.ac.id Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%
8	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	1%
9	repository.usm.ac.id Internet Source	1%

10	id.scribd.com Internet Source	1 %
11	hrcak.srce.hr Internet Source	1 %
12	Nurul Hasanah Uswati Dewi, Tjahjani Prawitowati, Luciana Spica Almilia, Lufi Yuwana Mursita. "Peningkatan Life Skill Anak Panti Asuhan Yatim Melalui Pelatihan Komputer dan Job Preparation Pada Yayasan Pendidikan & Penyantunan Anak Yatim (YPPAY) Adinda", Darmabakti : Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, 2020 Publication	<1 %
13	ejournal.umm.ac.id Internet Source	<1 %
14	pjms.zim.pcz.pl Internet Source	<1 %
15	adoc.pub Internet Source	<1 %
16	core.ac.uk Internet Source	<1 %
17	revista.religacion.com Internet Source	<1 %
18	docplayer.info Internet Source	<1 %

19	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
20	palelo.wordpress.com Internet Source	<1 %
21	repository.ubaya.ac.id Internet Source	<1 %
22	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
23	Hendri Dunan, Desi Rahmawati, Appin Purisky Redaputri. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT ANGKASA PURA I (Persero)", Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis, 2020 Publication	<1 %
24	conference.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
25	ejournal2.pnp.ac.id Internet Source	<1 %
26	idoc.pub Internet Source	<1 %
27	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
28	www.setdaprovkaltim.info Internet Source	<1 %

29

Deris Astriawan. "Pelatihan Seni Pertunjukan Sastra Lisan Lampung Kias bagi Muli Mekhanai Desa Kunjir Kabupaten Lampung Selatan", Jurnal Sumbangsih, 2021

Publication

<1 %

30

Dwiyantoro Dwiyantoro. "Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Library AMIKOM Resource Centre dengan Metode Pieces Framework", Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2019

Publication

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1 words

Exclude bibliography On

Penamas

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
