

**PENINGKATAN PENGETAHUAN CUSTOMER SERVICE OPERATOR DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA KONSUMEN****Ni Putu Yeni Astiti, Komang Tri Widia Ningsih**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

e-mail: [putu\\_yeni2002@yahoo.com](mailto:putu_yeni2002@yahoo.com)**ABSTRAK**

*Customer Servis Operator* PT Sumber Bintang Abadi mempunyai tugas yaitu untuk melakukan konfirmasi pemesanan yang telah dilakukan oleh pelanggan melalui media sosial, dengan memberikan pelayanan informasi mengenai produk, meyakinkan pelanggan, dan melengkapi data pelanggan yang telah melakukan pemesanan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengenai bagaimana pelayanan yang harus diberikan *customer servis operator* kepada pelanggan yang sesuai dengan SOP yang telah dibuat. Bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik yang memiliki watak yang berbeda serta memberikan penjelasan dan merespon pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dengan cepat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan beberapa teknik pengambilan data yaitu pengamatan, wawancara dan pelatihan yang diberikan. Metode penelitian ini digunakan agar mampu menjelaskan kepada pembaca bagaimana memberikan sosialisasi penyuluhan dan memberikan pelatihan terhadap *customer servis* merupakan kegiatan yang penting dilakukan agar *customer servis* tetap memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kegiatan dalam perusahaan yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan akan sangat baik dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan tercapainya target penjualan perusahaan.

**Kata kunci:** konsumen, pelayanan, pengetahuan, Standar Operasional Perusahaan**ABSTRACT**

*Customer Service Operators* PT Sumber Bintang Abadi have a duty, namely to confirm orders that have been made by customers through social media, by providing information services about products, convincing customers, and completing customer data who have placed orders. This study aims to provide an explanation to the reader about how the services that must be provided by customer service operators to customers in accordance with the SOPs that have been made. How to properly serve customers who have different characteristics and provide explanations and respond to questions given quickly. The research method used in this research is descriptive qualitative research method using several data collection techniques, namely observation, interviews and training provided. This research method is used in order to be able to explain to readers how to provide information dissemination and provide training for customer service are activities that are important to do so that customer service still has good service quality towards customer satisfaction. The results of this study indicate that the existence of activities in the company that helps improve the quality of customer service, it will

*be very good to make efforts to increase customer satisfaction and achieve the company's sales targets.*

**Keywords:** *company operating standards, consumer, knowledge, service*

## **PENDAHULUAN**

PT. Bintang Sumber Abadi memiliki rencana penjualan dan pendapatan yang harus terealisasi tiap tahunnya. *Customer servis operator* merupakan bagian dalam pelayanan informasi dan penjualan produk. *customer service* adalah divisi yang memainkan peranan penting dalam proses pertahanan sebuah perusahaan yang berhubungan langsung dengan *customer*. Meski sering dianggap sepele, sebenarnya *customer service* merupakan pekerjaan yang memiliki banyak fungsi dan peran di dalam perusahaan.

Setidaknya terdapat dua fungsi utama seorang *customer service*. Fungsi utama yang pertama adalah menjadi humas terdepan, dan yang kedua adalah menciptakan kultur perusahaan yang positif. PT Sumber Bintang Abadi memiliki 15 karyawan bagian *customer servis operator* yang memiliki potensi baik dalam pelayanan informasi produk, penjualan produk, dan layanan konsultasi. Namun dengan banyaknya persaingan dalam penjualan akan membuat perusahaan selalu mencoba untuk memberikan inovasi-inovasi baru terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

Seorang *customer service* adalah seseorang yang bekerja berhadapan langsung dengan pelanggan dan klien dari segala jenis bisnis. Untuk tanggung jawab dan deskripsi pekerjaan dari seorang *customer service* umumnya seperti, Berkomunikasi dengan klien dan pelanggan mengenai pengalaman mereka menggunakan produk atau jasa dari perusahaan, memberikan saran dalam pembelian produk atau jasa, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan atau klien mengenai jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan, melakukan pemesanan produk atau jasa yang diminta oleh pelanggan. mendengarkan keluhan dan kekhawatiran pelanggan atau klien dalam menangani masalah mereka,

Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di PT Sumber Bintang Abadi khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yaitu terkadang *customer servis* kurang mengontrol emosi dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh konsumen. Maka dari itu sangat diperlukan Standar Operasional Perusahaan (SOP) untuk memperjelas alur komunikasi yang baik terhadap pelanggan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan untuk meningkatkan pengetahuan *Customer service operator* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah penyuluhan dan pelatihan. Penyuluhan dilaksanakan sebanyak satu kali dan pelatihan dilaksanakan selama 3 minggu. Penyuluhan yang diberikan yaitu menginformasikan kepada karyawan *Customer service operator* tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di perusahaan dan memberikan materi mengenai pelatihan yang akan dilaksanakan. Pelatihan yang diberikan yaitu pelatihan marketing, pelatihan teknik pendekatan kepada konsumen dan pelatihan komunikasi dan bahasa. Selama pelatihan berlangsung karyawan *customer service operator* langsung mempraktekkan teori yang didapatkan dalam pelatihan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengetahuan yang kurang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen oleh karyawan bagian *Customer Service Operator* (CSO) di PT. Sumber Bintang Abadi telah berhasil ditingkatkan melalui penyuluhan dan pelatihan. Pelatihan tersebut memberikan dampak positif terhadap perusahaan dengan meningkatnya tingkat grafik kepuasan pelanggan dan meningkatnya grafik penjualan produk.



**Gambar 1. Penyuluhan *Customer Service Operator* tentang *Standard Operating Procedure* (SOP)**



**Gambar 2. Pelatihan *Customer Service Operator* tentang *Standard Operating Prosedure* (SOP) yang Akan Digunakan**



**Gambar 1. Pendampingan pada *Customer Service Operator* dalam Menerapkan *Standard Operating Prosedure* (SOP)**

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pengetahuan *Customer Service Operator* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen di PT. Sumber Bintang Abadi berhasil ditingkatkan melalui penyuluhan dan pelatihan. Pelatihan yang diberikan kepada *Customer Service Operator* yaitu pelatihan marketing, pelatihan pendekatan kepada konsumen dan pelatihan komunikasi dan bahasa.

Kemampuan *Customer Service Operator* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan perlu selalu ditingkatkan melalui berbagai kegiatan pelatihan secara berkala. Dengan cara memberikan suatu pelatihan akan menciptakan karyawan yang terampil dan berkualitas. Dengan adanya karyawan yang terampil dan berkualitas, suatu perusahaan akan berjalan dengan baik dan target suatu perusahaan dapat tercapai.

## DAFTAR PUSTAKA

Seminari, 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 2015: 2318-2332

Ahli Presentasi Dot Com. *Contoh SOP Customer Service*. Diakses melalui <http://ahlipresentasi.com/contoh-sop-customer-service/>