

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA  
PADA PT. TIARA INDAH ABADI CABANG GUNUNG AGUNG****Luh Komang Merawati, Sang Ayu Made Riska Vidyasari**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar

e-mail: [mettamera@gmail.com](mailto:mettamera@gmail.com)**ABSTRAK**

PT. Tiara Indah Abadi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri otomotif sepeda motor jenis skuter. Kegiatan yang dilakukan di perusahaan ini yaitu menjual sepeda motor Piaggio Vespa. Covid-19 merupakan penyakit menular yang berpotensi menimbulkan kedaruratan kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, tindakan pencegahan terhadap jenis penyakit menular tersebut wajib dilakukan secepat mungkin. Metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dalam adalah penyuluhan, pendampingan, pelatihan dan pengontrolan. Upaya pencegahan Covid-19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja dilakukan melalui pembuatan SOP pencegahan Covid-19, pelaksanaan protokol pencegahan Covid-19 sesuai dengan SOP, pelatihan karyawan mengenai kualitas pelayanan terhadap konsumen guna mendapatkan kualitas pelayanan prima, melakukan pengontrolan absensi karyawan terhadap jam kerja.

**Kata kunci:** covid-19, disiplin kerja, kualitas pelayanan**ABSTRACT**

*PT. Tiara Indah Abadi is a company engaged in the automotive industry for motorbikes and scooters. Activities carried out in this company are selling Piaggio Vespa motorbikes. Covid-19 is an infectious disease that has the potential to cause public health emergencies. Therefore, preventive measures against these types of infectious diseases must be carried out as soon as possible. The method used to improve service quality and work discipline at PT. Tiara Indah Abadi, Gunung Agung Branch, efforts to prevent the spread of Covid-19 in include counseling, mentoring, training and control. Covid-19 prevention efforts in improving service quality and work discipline are carried out through the making of Covid-19 prevention SOPs, implementation of Covid-19 prevention protocols in accordance with SOPs, employee training regarding service quality to consumers in order to get excellent service quality, controlling employee absenteeism on hours work.*

**Keywords:** covid-19, service quality, work discipline**PENDAHULUAN**

PT. Tiara Indah Abadi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri otomotif

sepeda motor jenis skuter yang berada dibawah naungan PT. Piaggio Indonesia yang berpusat di Jakarta. PT. Tiara Indah Abadi memiliki 5 kantor cabang di Bali yaitu di Gatsu, Imam Bonjol, Gianyar, Gunung Agung dan Nusa Dua. Kegiatan yang dilakukan di perusahaan ini yaitu menjual sepeda motor Piaggio Vespa. Vespa adalah merek sepeda motor jenis skuter yang berasal dari Italia. Perusahaan induk dari Vespa adalah Piaggio. Vespa mempunyai penggemar fanatik, dan klub-klub penggemar Vespa menjamur diberbagai kota di Indonesia, vespa menjadi salah satu alat transportasi yang modern sampai saat ini.

Menularnya Covid-19 membuat dunia menjadi resah, termasuk di Indonesia. Covid-19 merupakan jenis virus yang baru sehingga banyak pihak yang tidak tahu dan tidak mengerti cara penanggulangan virus tersebut. Seiring mewabahnya virus Corona atau Covid-19 ke ratusan negara, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan protokol kesehatan. Protokol tersebut akan dilaksanakan di seluruh Indonesia oleh pemerintah.

Berdasarkan bukti ilmiah, covid-19 dapat menular dari manusia ke manusia melalui percikan batuk/bersin, tidak melalui udara. Rekomendasi standar untuk mencegah penyebaran infeksi adalah melalui cuci tangan secara teratur menggunakan sabun dan air bersih, menerapkan etika batuk dan bersin, menghindari kontak secara langsung dengan ternak dan hewan liar serta menghindari kontak dekat dengan siapapun yang menunjukkan gejala penyakit pernapasan seperti batuk dan bersin. menerapkan Physical Distancing dimanapun berada, menjaga kebersihan lingkungan sekitar.

PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung didukung dengan adanya showroom penjualan, layanan service atau bengkel yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para konsumen agar konsumen yang pernah menggunakan jasanya merasa puas dan datang kembali untuk menggunakan jasa perusahaan ini. Cara mencegah dan menghindari virus Corona dapat dilakukan dengan menerapkan perilaku hidup bersih sehat. Pencegahan ini dianggap cara terbaik untuk menghindari penyakit karena sampai sekarang belum ada obat dan vaksinnnya.

Adapun permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung adalah yaitu pemahaman yang kurang mengenai kegiatan pencegahan Covid-19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja pada PT. Tiara Indah Abadi. Dalam masa pandemi seperti ini maka penting untuk menjaga kewaspadaan karyawan dengan menjaga kebersihan dan keamanan dalam mencegah penyebaran Covid-19 baik interaksi karyawan di kantor maupun dengan konsumen, dengan begitu akan memberikan

kesehatan dan kenyamanan bagi karyawan maupun bagi konsumen. Pengontrolan karyawan juga sangat diperlukan di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung guna menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif, karena saat ini masih banyak karyawan yang terlambat datang bekerja.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, maka permasalahan yang dihadapi yaitu bagaimana cara pencegahan covid-19 di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung, bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung dan bagaimana cara meningkatkan disiplin kerja di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung. Melihat permasalahan yang dihadapi, maka solusi yang dapat diberikan sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19, sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja, yaitu dengan membuat SOP pencegahan Covid-19 pada PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung, melakukan pelaksanaan protokol pencegahan Covid-19 sesuai dengan SOP, melakukan pelatihan karyawan mengenai kualitas pelayanan terhadap konsumen guna mendapatkan kualitas pelayanan prima dan melakukan pengontrolan absensi karyawan terhadap jam kerja.

## **METODE PELAKSANAAN**

Program pengabdian ini merupakan implementasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai bentuk kolaborasi dosen maupun mahasiswa untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan secara khusus ataupun aplikasi ipteks di masyarakat secara umum. Adapun metode yang digunakan untuk upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung adalah penyuluhan, pendampingan, pelatihan dan pengontrolan. Dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja melalui metode observasi. Menurut Sugiyono (2013:145), metode observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Pada metode ini, dilakukan pengamatan secara langsung ke masing-masing departemen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemahaman yang kurang mengenai kegiatan untuk pencegahan penyebaran Covid-19

dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan meningkatkan kedisiplinan karyawan di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung telah berhasil ditingkatkan melalui penyuluhan, pendampingan, pelatihan dan pengontrolan. Upaya pencegahan penyebaran Covid-19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja dilakukan dengan kegiatan penyuluhan tentang pentingnya pencegahan Covid-19, kualitas pelayanan dan disiplin kerja, dimana pada tahapan ini dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai maksud dan tujuan kegiatan serta manfaat dari kegiatan ini. Kemudian kegiatan pembuatan SOP untuk pencegahan penyebaran Covid-19. Selanjutnya kegiatan penyesuaian dan pelaksanaan protokol pencegahan penyebaran Covid-19 sesuai dengan SOP. Kemudian kegiatan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kemudian kegiatan pendampingan pelaksanaan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Selanjutnya yang terakhir kegiatan pengontrolan absensi karyawan terkait jam kerja.



**Gambar 1. Kegiatan pemasangan banner SOP Pencegahan Covid-19 pada PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung**

Untuk mencegah penyebaran Covid-19, PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah, sebagai berikut:

- 1) Membersihkan dan mendisinfektan area kantor secara teratur setiap hari
- 2) Selalu memakai masker / *face shield*
- 3) Pengukuran suhu tubuh sebelum memasuki area kantor
- 4) Mencuci tangan secara rutin menggunakan sabun dan air bersih atau cairan pembersih tangan berbahan alkohol.
- 5) Selalu jaga jarak aman dengan orang yang batuk atau bersin.
- 6) Menjaga *traffic* yang sehat (pertemuan dengan perjanjian sangat diutamakan).



**Gambar 2. Kegiatan mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir**



**Gambar 3. Kegiatan pengecekan suhu badan sebelum memasuki area kantor**



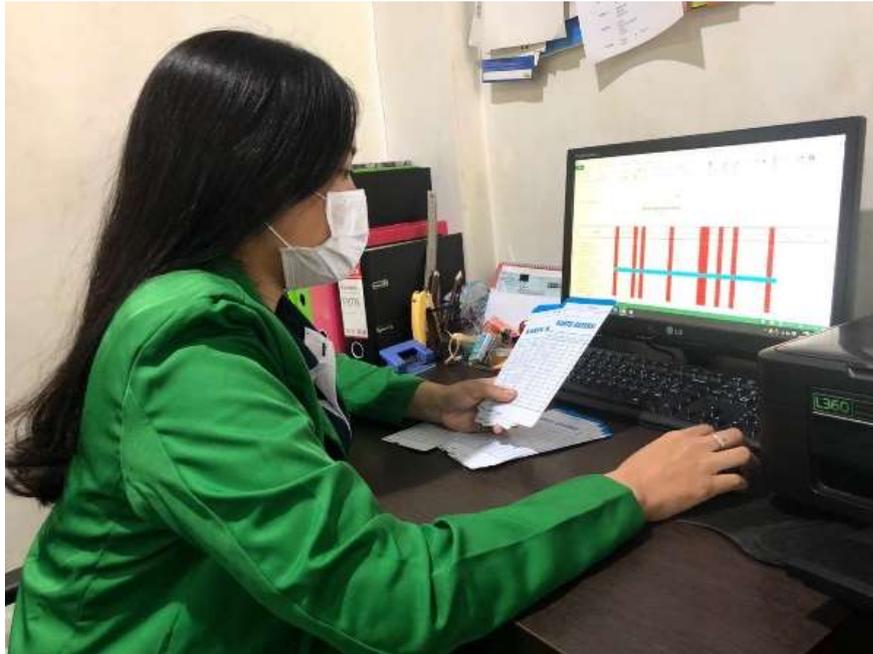
**Gambar 4. Kegiatan Membersihkan Tangan Dengan *Hand Sanitizer***



**Gambar 5. Kegiatan pelatihan karyawan mengenai kualitas pelayanan terhadap konsumen**



**Gambar 6. Kegiatan Pendampingan Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Konsumen**



**Gambar 7. Kegiatan Pengecekan Absensi Karyawan**

Kegiatan pengabdian ini tidak akan berhasil tanpa dukungan semua pihak. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini adalah Pimpinan dan Staff PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung yang mendukung penuh kegiatan ini dan adanya respon yang baik dari para karyawan PT. Tiara Indah Abadi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung, kemampuan karyawan dalam melaksanakan kegiatan pencegahan penyebaran Covid-19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan meningkatkan disiplin kerja karyawan di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung berhasil dilakukan melalui penyuluhan, pendampingan, pelatihan dan pengontrolan. Tujuan dan maksud diadakan Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung yaitu diharapkan dapat memutus mata rantai penyebaran covid-19 yang menjadi pandemi dunia sehingga kita bisa bebas dari covid-19 yang telah melemahkan kesehatan dan bahkan ekonomi menjadi lemah. Semoga penyebaran covid-19 dapat segera di tangani dan covid-19 sudah tidak ada di Indonesia. Karyawan akan lebih menjaga kewaspadaan terhadap penyebaran Covid-19 guna meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan.

Berdasarkan pengamatan dan informasi yang diterima dari berbagai pihak, penulis mencoba memberikan saran dan pendapat yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan. Kegiatan pencegahan Covid-19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja di PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung perlu terus ditingkatkan dengan menjaga kewaspadaan karyawan dengan selalu menjaga kebersihan dan keamanan guna mencegah penyebaran Covid-19, menciptakan kualitas pelayanan prima kepada konsumen, serta terus melakukan pengontrolan absensi untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Poltekkes Kemenkes Banjarmasin. 2020. *Laporan Upaya Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 Poltekkes Kemenkes Banjarmasin*. Banjarmasin.

PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung. 2016. *Profil PT. Tiara Indah Abadi Cabang Gunung Agung*. Denpasar. Bali.

Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas. Vespa. Diakses tgl 24 Agustus 2020.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.