
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KERJA STAFF ADMINISTRASI PADA PT. CITRA TEGEH KORI MELALUI *KNOWLEDGE SHARING*

Daniel Manek^{1,*}, Rayhan Maulana Alhafidz²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email: manekdaniel@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penulisan laporan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan bagian staff administrasi di PT. Citra Tegeh Kori melalui kegiatan *knowledge sharing* antar staff serta membantu untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan suatu pengajuan manfaat asuransi serta kemampuan berkomunikasi terhadap *client*. Metode yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman staff adalah dengan memberikan penyuluhan, pelatihan serta pendampingan. Metode penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan staff mengenai tugas serta tanggung jawabnya dalam bekerja. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pelatihan kepada staff terkait pemrosesan dokumen administratif telah berhasil ditingkatkan melalui kegiatan penyuluhan, pelatihan, pendampingan, dan membentuk program *Sharing Session* sebagai sarana untuk staff administrasi dapat melakukan evaluasi dan mempelajari hal baru terkait kegiatan administratif. Adapun faktor-faktor yang membantu keberhasilan ini yaitu pimpinan perusahaan yang mendukung kegiatan ini, staff menerima dengan baik setiap saran yang diberikan pada saat kegiatan pengabdian masyarakat, serta tersedianya fasilitas yang memadai seperti komputer, handphone dan jaringan internet dalam menunjang keberhasilan program tersebut.

Kata Kunci: *Knowledge Sharing*, Administrasi, *Sharing Session*

ANALISIS SITUASI

Revolusi industri 4.0 menuntut perusahaan dan karyawan untuk selalu beradaptasi terhadap perubahan. Perusahaan yang berhasil adalah yang secara terus menerus mampu untuk mengembangkan kapasitasnya dengan inovasi dan pemikiran yang baru serta mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Agar perusahaan lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya maka perusahaan harus memiliki karyawan yang mempunyai kualitas kerja yang baik dan setara antar karyawan.

Memiliki kinerja yang baik dari setiap karyawannya adalah keinginan seluruh organisasi atau perusahaan, tidak terkecuali pada PT. Citra Tegeh Kori. Prudential PT. Citra Tegeh Kori adalah perusahaan *frenchise* yang bergerak di bidang jasa asuransi, serta menyediakan pelayanan *finance consulting*. Perusahaan ini berdiri sejak tanggal 15 Februari 2012, yang didirikan oleh Ibu Luh Made Pertiwi Penyarikan, SE, selaku pemilik sekaligus direktur perusahaan. Perusahaan ini didirikan karena adanya pengalaman pribadi pendiri perusahaan yang sulit sekali mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit jika hanya mengandalkan jaminan kesehatan dari pemerintah, serta keinginan pemilik perusahaan untuk mengedukasi masyarakat luas mengenai pentingnya mengelola keuangan serta finansial, terutama di era saat ini.

PT. Citra Tegeh Kori memiliki tujuan yaitu dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan client serta kepuasan dan citra yang baik dengan cara memberikan kinerja yang berkualitas. Salah satu wujud dari kinerja itu sendiri adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada client, sehingga mereka merasa puas dan kedepannya bisa menciptakan konsumen yang loyal. Menurut Tjiptono, (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mewujudkan keinginan konsumen. Berdasarkan pengamatan penulis, permasalahan manajemen dalam perusahaan yang sering terjadi justru karena kurangnya informasi yang diperlukan karyawan untuk melaksanakan tugasnya.

Adapun yang dapat meningkatkan kualitas karyawan yaitu *knowledge sharing*. Dapat dikatakan demikian karena *knowledge sharing* merupakan suatu metode guna memberikan ruang kepada anggota suatu kelompok dalam perusahaan untuk membagikan pengetahuan dan informasi yang dimiliki kepada anggota lainnya sehingga nantinya diharapkan pula adanya perkembangan sikap, *attitude*, pengetahuan dan juga kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan agar dapat membantu mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan. Disamping itu, penerapan *knowledge sharing* bagi karyawan juga bermanfaat untuk mempererat hubungan antara karyawan, yaitu karyawan yang lebih senior dan memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak dan juga lebih lama di perusahaan dengan karyawan baru yang kemungkinan baru diterima di perusahaan dan masih memiliki sedikit pengalaman dan juga pengetahuan mengenai tugas dan tanggung jawabnya. Grant & Dumay, (2015) menjelaskan bahwa *knowledge sharing* adalah pertukaran pengetahuan antara dua atau lebih individu, dimana salah satu pihak mengkomunikasikan pengetahuan yang ia miliki dan pihak lain mengasimilasi pengetahuan tersebut sehingga secara bersama-sama terciptalah pengetahuan yang baru. Selain itu, menurut Raharso (2016) menyatakan bahwa *knowledge Sharing* merupakan sebuah mekanisme dimana pengetahuan ditransmisikan dari satu pihak ke pihak yang lain. Tercapainya kegiatan *knowledge sharing* ini diharapkan akan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa staff administrasi pada PT. Citra Tegeh Kori, proses *knowledge sharing* antara staff terkadang berjalan kurang baik karena terbatasnya pengetahuan dari staff baru yang kurang memahami cara kerja hingga pemecahan masalah untuk suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini akan dapat mempengaruhi kualitas kerja seorang staff administrasi.

Selain masalah kualitas kerja, penulis menemukan masalah lain seperti, komplain dari client masih sering terjadi terutama mengenai proses pengajuan asuransi yang kurang mengenai kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, serta keluhan *client* mengenai karena pemberian informasi yang kurang jelas. Dalam hal ini, perusahaan membutuhkan masukan-masukan atau komentar melalui komplain agar perusahaan dapat mengintropeksi diri mengenai kelemahan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada *client*. Kotler, (2005) menjelaskan bahwa komplain atau keluhan

pelanggan merupakan bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Dalam hal ini, salah satu upaya untuk menangani masalah tersebut adalah dengan membentuk program evaluasi *client*, dimana program ini berfungsi untuk menampung masukan-masukan ataupun keluhan dari *client* yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Diharapkan dengan dibentuknya program tersebut, maka komunikasi antara *client* dengan perusahaan menjadi lebih baik.

Laporan ini merupakan dokumentasi kerja mahasiswa dalam melakukan Pengabdian Masyarakat di PT. Citra Tegeh Kori, dibawah naungan PT. Prudential. Penulis merupakan salah satu karyawan dari PT. Citra Tegeh Kori bagian administrasi. Sehingga penulis memilih PT. Citra Tegeh Kori sebagai tempat Pengabdian Masyarakat karena lebih mudah untuk mendapatkan izin dari perusahaan, selain itu juga penulis sudah mengetahui serta memahami kondisi perusahaan saat ini.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dengan pengamatan serta observasi yang telah dilakukan adapun masalah yang dihadapi oleh mitra yaitu:

1. Kurangnya pengetahuan mengenai produk yang dimiliki perusahaan, serta kurangnya pengetahuan mengenai bagaimana proses pelayanan dan tindak lanjut pemrosesan pada suatu kasus yang dibawa oleh *client*. Hal tersebut akan berdampak pada kualitas kerja karyawan serta dapat memperlambat proses penyelesaian pekerjaan.
2. Kurangnya kecakapan staff administrasi dalam menangani *client*, baik dari komunikasi maupun tindak lanjut yang diperlukan untuk mengatasi kendala atau permintaan yang diajukan oleh *client*.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh mitra, berikut beberapa solusi yang dapat diberikan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi sebagai berikut:

1. Memberikan Memberikan simulasi atau mencontohkan secara langsung mengenai pengetahuan tentang penyelesaian pekerjaan khususnya dalam hal pemrosesan suatu pengajuan yang ingin diajukan oleh client serta bagaimana langkah dan tindak lanjut sampai proses pengajuan tersebut selesai.
2. Memberikan Memberikan pelatihan dan pengetahuan kepada staff administrasi baru tentang tugas dan tanggung jawabnya untuk meminimalisir terjadinya kekeliruan dan kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan.
3. Membentuk program pelatihan dan *sharing session* terkait kemampuan komunikasi kepada semua staff administrasi, dan juga menjelaskan pelayanan apa saja dan produk apa saja yang dimiliki oleh perusahaan sehingga staff dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dari solusi yang telah diberikan kepada perusahaan akan terbagi menjadi beberapa tahapan program kerja mulai dari persiapan hingga evaluasi akhir dari jalannya program kerja ini. Berikut uraian metode pelaksanaan program kerja yang dilakukan di PT. Citra Tegeh Kori:

1. Tahap Perkenalan

Pada tahapan ini penulis melakukan pengamatan terhadap perusahaan dan melakukan wawancara secara langsung dengan pimpinan perusahaan maupun staff administrasi yang bekerja di PT. Citra Tegeh Kori. Pada tahap ini kami membicarakan mengenai permasalahan yang terjadi terkait kurangnya pengetahuan dan pemahaman staff baru tentang tugas dan tanggung jawabnya, serta keterlambatan pemrosesan suatu pengajuan yang dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai prosedur pemrosesan tersebut.

2. Tahap Pelaksanaan

- a) Menjelaskan mekanisme berjalannya program kerja "*Knowledge Sharing*" serta melakukan pengamatan mengenai media apa yang mudah digunakan, sehingga dapat mempermudah dalam hal berbagi pengetahuan antara satu staff dengan staff lainnya.
- b) Menjelaskan mekanisme berjalannya program untuk menangani masalah kurangnya pemberian informasi kepada *client* yang diakibatkan oleh kemampuan komunikasi yang kurang baik dan pemrosesan waktu pengajuan dari *client* yang memakan waktu lama, sehingga penulis mengajukan program *sharing session* yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali pada hari senin antara staff administrasi, *agent*, dan *leader* yang ada di lingkungan perusahaan demi menyelaraskan tujuan serta visi misi bersama.

3. Tahap Pelaksanaan

- a) Mekanisme "*Knowledge Sharing*" pada staff administrasi di PT. Citra Tegeh Kori menggunakan model "*Explicit Knowledge*". *Explicit Knowledge* adalah *knowledge* yang dapat dibagi, didokumentasikan, dikategorikan, dan disebarkan kepada pihak lain sebagai informasi. Dalam hal ini, media yang digunakan adalah power point yang berisi materi mengenai produk asuransi dan bagaimana tindak lanjut penanganannya, serta menggunakan pedoman buku polis yang dimiliki oleh *client* untuk memahami berbagai produk polis asuransi.
- b) Pelaksanaan program *Sharing Session* dengan cara melakukan kegiatan *meeting* dengan seluruh staff administrasi dan *agent* setiap hari senin untuk membahas bagaimana kinerja staff dalam hal berkomunikasi dengan *client* saat menyampaikan suatu informasi, dan bagaimana langkah memproses pengajuan dari *client* mengenai fasilitas polis yang diinginkan.

4. Tahap Evaluasi

Tahap ini adalah tahap akhir dari program kerja. Penulis dan pihak perusahaan mendiskusikan serta mengevaluasi bagaimana keberlangsungan program ini.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kerja karyawan di PT. Citra Tegeh Kori melalui kegiatan *knowledge sharing* dengan metode penyuluhan, pelatihan serta pendampingan ini telah tercapai 100% dan memberikan manfaat bagi perusahaan, terutama pada staff administrasi PT. Citra Tegeh kori. Berikut adalah deskripsi kegiatan yang dilakukan:

1. Kegiatan Penyuluhan dan Pelatihan
 - a) Melakukan penyuluhan dan pelatihan kepada staff administrasi untuk meningkatkan pemahaman tentang pelayanan manfaat polis beserta alur proses tindak lanjutnya menggunakan pedoman buku polis. Dalam hal ini, akan membantu staff administrasi dalam menentukan langkah apa saja yang harus dilakukan jika terdapat *client* yang akan menggunakan manfaat polis yang dimiliki.
 - b) Melakukan penyuluhan dan pelatihan kepada staff administrasi PT. Citra Tegeh Kori untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan penyampaian informasi terhadap *client*. Dalam hal ini, akan membantu staff administrasi dan *client* untuk dapat memproses sebuah pengajuan yang diinginkan terhadap manfaat polis asuransi.
2. Kegiatan Pendampingan
 - a) Melakukan pendampingan kepada staff administrasi dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya seperti menyelesaikan sebuah pengajuan klaim manfaat asuransi dari segi administratif dan pemberkasan.
 - b) Pendampingan dalam hal yaitu bagaimana staff administrasi berkomunikasi dan menyampaikan informasi kepada *client* tentang persyaratan dan dokumen apa saja yang diperlukan dalam suatu pengajuan.

Adapun beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, di antaranya:

1. Faktor Pendukung:
 - 1) Semua pihak yang bekerja di perusahaan ini mendukung sepenuhnya kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim.
 - 2) Terdapat sarana dan prasarana yang nyaman dan lengkap, yang telah disediakan oleh perusahaan untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan dan pelatihan.
 - 3) Kerjasama dan koordinasi yang sangat baik oleh seluruh staff administrasi, sehingga memperlancar kegiatan pengabdian masyarakat ini.
2. Faktor Penghambat:
 - 1) Latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh karyawan bukan merupakan jurusan yang sesuai, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pelatihan dalam segi administratif.
 - 2) Staff administrasi yan baru memiliki pengalaman bekerja di bidang yang sama sebelumnya.



Gambar 1. Pelaksanaa program *Sharing Session* untuk mengevaluasi kinerja antar staf dengan menggunakan buku pedoman “*Progress Book*”



Gambar 2. Pendampingan dalam melayani *client*, serta pelatihan komunikasi dalam menyampaikan informasi



Gambar 3. Penyuluhan serta proses pelaksanaan *Knowledge Sharing* kepada staff administrasi baru



Gambar 4. Pendampingan serta pemrosesan dokumen yang diajukan oleh *client* untuk mendapatkan klaim manfaat asuransi sesuai dengan prosedur dokumen administrasi yang ditetapkan.



Gambar 5. Proses peningkatan pemahaman mengenai berbagai macam pelayanan yang didapatkan *client* dari polis asuransi menggunakan buku polis.

Partisipasi staff selama kegiatan Upaya Peningkatan Kualitas Kerja staff administrasi pada PT. Citra Tegeh Kori Melalui *Knowledge Sharing*, sebagai berikut:

- 1) Staff administrasi PT. Citra Tegeh Kori sangat antusias dan bersemangat dalam mengikuti serta membantu program kerja yang dilaksanakan pada perusahaannya. Pihak perusahaan tak segan untuk bertanya dan membantu penulis jika mengalami kendala dalam menjalankan program yang sudah dirancang.
- 2) Pihak perusahaan ikut berpartisipasi dalam menjalankan program, seperti saran prasaran untuk menunjang keberhasilan program serta menjalankan program saat penulis tidak berada di lokasi pelaksanaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Knowledge sharing merupakan sebuah mekanisme dimana pengetahuan ditransmisikan dari satu pihak ke pihak yang lain. Melalui *knowledge sharing*, karyawan akan terbantu dalam hal peningkatan pengetahuan sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Terlepas dari masalah kualitas kerja karyawan,

perusahaan juga perlu memperhatikan masalah terkait bagaimana staff dapat melayani *client* secara maksimal. Dalam hal ini, perusahaan harus dapat melatih staff yang dimiliki untuk dapat capak dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada para *client*. Salah satu upaya mengatasi hal tersebut adalah dengan membentuk program *sharing session*, dimana program ini akan mampu meningkatkan pengetahuan dan kemampuan berkomunikasi para staff agar dapat menjalankan fungsi perusahaan secara maksimal.

Pada program pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar pada PT. Citra Tegeh Kori di Pertokoan Ruko Tuban Plaza, Jl. By Pass Ngurah Rai Kavling 5, Tuban, kecamatan Kuta, Badung, Provinsi Bali dengan program kerja “Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Staff Administrasi Pada PT. Citra Tegeh Kori Melalui *Knowledge Sharing*” berjalan dengan lancar serta dapat membantu karyawan khususnya pada staff administrasi dalam meningkatkan kualitas kerjanya.

Saran

Dengan keberhasilan program pengabdian masyarakat “Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Staff Administrasi Pada PT. Citra Tegeh Kori Melalui *Knowledge Sharing*”, penulis berharap perusahaan dapat terus melanjutkan program *knowledge sharing* antar karyawan untuk membantu dalam hal peningkatan kualitas kerja pada karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Da Silva, B. E. F., & Widiastuti, W. (2013). Sistem Informasi Pencatatan Keluhan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Uml (Studi Kasus: PT. Astra International Tbk. - Honda Sales Operation). *Majalah Ilmiah Matematika & Komputer*.
- Dwiya, K. G. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 75-87.
- Grant, K., & Dumay, J. (2015). *Leading Issues in Knowledge Management*. United Kingdom: ACPIL.
- Khaerana, K., & Mangiwa, B. (2021). Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(2), 163-171.
- Kotler, P. & G. Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Partogi, S. A., & Tjahjawati, S. S. (2019). Pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Milik Pemerintah. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 5(3), 46-57.

- Raharso, S., & Tjahjawati, S. S. (2016). *Organisasi Berbasis Pengetahuan Melalui Knowledge Sharing*. Bandung: Alfabeta.
- Simanjuntak, T., & Sitio, V. S. S. (2021). Pengaruh *Knowledge Sharing* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Narma Toserba, Narogong Bogor. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 42-54.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Widyatmika, M. A., Putra, T., & Indriani, M. N. (2019). Knowledge Management dalam Organisasi. *Widya Teknik*, 13(02), 1-15.