

PENINGKATAN KOMPETENSI KARYAWAN DI PT. ARISTA MARTA VALUTA, JIMBARAN BALI

I Gede Cahyadi Putra^{1,*}, I Nyoman Egi Prasetya², Gine Das Prena³

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

³Universitas Pendidikan Nasional, Bali, 80224, Indonesia

*Email: gdcahyadi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan PT. Arista Marta Valuta di Jimbaran, Bali, melalui pelatihan pelayanan pelanggan berbasis prinsip 3S (Sapa, Senyum, Salam) dan penguasaan Bahasa Inggris praktis untuk transaksi valuta asing. Analisis situasi awal menunjukkan adanya kendala dalam penerapan etika pelayanan dan kemampuan berbahasa asing karyawan, yang berpotensi menghambat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, terutama wisatawan mancanegara. Solusi yang diberikan berupa pelatihan intensif dan berkelanjutan selama periode pengabdian, mencakup simulasi pelayanan dan sesi percakapan Bahasa Inggris yang relevan dengan operasional perusahaan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam penerapan 3S, pemahaman etika pelayanan, dan kemampuan berbahasa Inggris karyawan. Program ini dinilai berhasil meningkatkan kualitas sumber daya manusia mitra dan memberikan kontribusi positif terhadap potensi peningkatan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kompetensi Karyawan, Pelayanan Pelanggan, Bahasa Inggris, Pengabdian Masyarakat, Valuta Asing

ANALISIS SITUASI

PT. Arista Marta Valuta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penukaran valuta asing dan berlokasi strategis di kawasan pariwisata Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali. Posisi geografis ini memberikan peluang besar bagi perusahaan untuk berkembang seiring dengan tingginya arus wisatawan yang membutuhkan layanan penukaran mata uang asing. Namun, observasi awal yang dilakukan selama kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat pada Februari-April 2025 mengidentifikasi adanya beberapa kendala yang perlu diatasi untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan perusahaan (Tim Pelaksana PKM, 2025).

Salah satu kendala utama adalah kurang optimalnya kompetensi karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Observasi menunjukkan bahwa prinsip dasar pelayanan seperti 3S (Sapa, Senyum, Salam) belum diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan. Hal ini dapat memberikan kesan kurang profesional dan mempengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan (Setiawan, 2020). Selain itu, keterbatasan kemampuan berbahasa asing, khususnya Bahasa Inggris, menjadi hambatan signifikan dalam berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara. Kondisi ini berpotensi menyebabkan kesalahpahaman dalam transaksi, menurunkan efisiensi pelayanan, dan mengurangi kepuasan pelanggan (Wijayanti & Prasetyo, 2022).

Struktur organisasi PT. Arista Marta Valuta tahun 2025 (Gambar 1.1 dalam

laporan) menggambarkan lini kerja perusahaan, namun tidak secara eksplisit menunjukkan tingkat kompetensi karyawan dalam aspek pelayanan dan bahasa. Data rekapitulasi transaksi (Tabel 1.1 dalam laporan) memberikan gambaran aktivitas bisnis, namun tidak secara langsung mengukur kualitas interaksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi karyawan menjadi krusial agar PT. Arista Marta Valuta dapat meningkatkan kualitas layanannya dan bersaing secara efektif di industri keuangan dan pariwisata Bali.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi, dapat dirumuskan dua permasalahan utama yang dihadapi oleh PT. Arista Marta Valuta:

1. Kurangnya Optimalisasi Pelayanan Pelanggan: Penerapan prinsip 3S (Sapa, Senyum, Salam) dan etika pelayanan yang baik belum menjadi budaya yang melekat pada seluruh interaksi karyawan dengan pelanggan yang melakukan penukaran uang. Hal ini berpotensi mengurangi kenyamanan dan kepuasan pelanggan.
2. Keterbatasan Kemampuan Bahasa Asing Karyawan: Penguasaan bahasa asing, terutama Bahasa Inggris, oleh sebagian karyawan masih terbatas. Kondisi ini menghambat kelancaran komunikasi dan proses transaksi dengan pelanggan internasional, mengingat lokasi perusahaan yang berada di kawasan wisata (Wijayanti & Prasetyo, 2022).

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, tim pelaksana PKM merancang dan mengimplementasikan solusi yang berfokus pada peningkatan kompetensi karyawan melalui dua program utama:

1. Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan
 - a. Materi Pelatihan: Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya pelayanan prima. Materi yang disampaikan meliputi konsep dasar pelayanan pelanggan yang efektif, pentingnya membangun citra positif perusahaan melalui interaksi yang baik, serta teknik-teknik komunikasi yang ramah, cepat, dan profesional (Handoko, 2019). Penekanan khusus diberikan pada implementasi prinsip 3S (Sapa, Senyum, Salam) sebagai fondasi utama dalam setiap interaksi dengan pelanggan (Setiawan, 2020).
 - b. Metode Pelaksanaan: Pelatihan dilaksanakan melalui metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan studi kasus. Selain itu, simulasi peran (role-playing) dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan dalam mempraktikkan langsung penerapan prinsip 3S dan teknik pelayanan yang telah dipelajari dalam berbagai skenario transaksi dan interaksi dengan pelanggan (Sugiyono, 2021). Sesi evaluasi dan umpan balik juga diberikan selama simulasi untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

- c. Tujuan: Meningkatkan pemahaman dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, dan profesional, sehingga dapat menciptakan pengalaman positif bagi setiap pelanggan yang bertransaksi di PT. Arista Marta Valuta. Target spesifiknya adalah seluruh karyawan mampu menerapkan prinsip 3S secara konsisten dan menunjukkan peningkatan dalam etika pelayanan.
2. Pelatihan Bahasa Inggris Praktis untuk Transaksi Valuta Asing
 - a. Materi Pelatihan: Pelatihan bahasa Inggris ini difokuskan pada pengembangan kemampuan komunikasi praktis yang relevan dengan kegiatan operasional penukaran valuta asing. Materi mencakup kosakata dan frasa penting yang sering digunakan dalam menyambut pelanggan, menanyakan kebutuhan transaksi, menginformasikan nilai tukar, memproses transaksi, serta memberikan informasi tambahan terkait layanan perusahaan (Wijayanti & Prasetyo, 2022). Penekanan juga diberikan pada pemahaman intonasi dan pengucapan yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman.
 - b. Metode Pelaksanaan: Pelatihan dilaksanakan dalam sesi mingguan yang interaktif. Metode yang digunakan meliputi penjelasan materi, latihan pengucapan, praktik percakapan berpasangan, dan simulasi transaksi dalam Bahasa Inggris. Materi pelatihan disajikan dalam bentuk modul sederhana yang mudah dipahami dan dipraktikkan. Evaluasi pemahaman dilakukan melalui kuis singkat dan observasi partisipasi aktif selama sesi latihan.
 - c. Tujuan: Meningkatkan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan berbahasa Inggris, sehingga proses transaksi dapat berjalan lancar dan profesional. Target spesifiknya adalah karyawan mampu menggunakan frasa-frasa dasar dalam Bahasa Inggris untuk menyambut pelanggan, memberikan informasi nilai tukar, dan menyelesaikan transaksi dengan baik.

Selain pelatihan, tim pelaksana PKM juga melakukan pendampingan dan monitoring secara berkala untuk memastikan implementasi dari materi yang telah disampaikan. Diskusi dan umpan balik individual diberikan kepada karyawan untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan yang telah diperoleh.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di PT. Arista Marta Valuta menunjukkan hasil yang positif dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

1. Peningkatan Penerapan Prinsip 3S: Setelah mengikuti pelatihan dan simulasi, terjadi perubahan signifikan dalam perilaku karyawan saat berinteraksi dengan pelanggan. Penerapan prinsip 3S (Sapa, Senyum, Salam) meningkat secara nyata. Observasi pada minggu-minggu terakhir kegiatan menunjukkan bahwa sekitar 85% karyawan telah secara konsisten menyambut pelanggan dengan sapaan yang sopan dan senyuman yang ramah. Hal ini menciptakan suasana transaksi yang lebih positif dan meningkatkan kesan profesional perusahaan.



Gambar 1. Penerapan 3S (Sapa, Senyum, Salam)

2. Peningkatan Kesadaran Etika Pelayanan: Pelatihan dan diskusi interaktif berhasil meningkatkan pemahaman karyawan mengenai pentingnya menjaga sikap profesional, responsif, dan empatik dalam melayani pelanggan. Karyawan menunjukkan peningkatan dalam memberikan informasi yang jelas dan proaktif terkait transaksi, serta kemampuan yang lebih baik dalam menghadapi pertanyaan dan potensi keluhan pelanggan.



Gambar 2. Pelatihan Pelayanan

3. Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Praktis: Pelatihan bahasa Inggris mingguan yang berfokus pada percakapan transaksional memberikan dampak yang memuaskan. Hasil post-test sederhana menunjukkan peningkatan penguasaan kosakata dan struktur kalimat dasar sekitar 60% dibandingkan sebelum pelatihan. Mayoritas karyawan mampu memahami dan menggunakan frasa-frasa penting dalam berkomunikasi dengan pelanggan berbahasa Inggris, seperti menyapa, memberikan informasi nilai tukar, dan menanyakan keperluan transaksi.
4. Pemanfaatan Materi Pelatihan: Modul pelatihan yang disusun oleh tim PKM dimanfaatkan secara aktif oleh karyawan sebagai panduan dan referensi belajar. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya pembelajaran berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi diri.
5. Tingkat Kepuasan Mitra: Berdasarkan kuesioner evaluasi akhir, tingkat kepuasan manajemen PT. Arista Marta Valuta terhadap keseluruhan kegiatan pengabdian masyarakat mencapai 90%. Pihak manajemen memberikan apresiasi terhadap peningkatan yang terlihat pada karyawan dan berharap program serupa dapat terus dilakukan di masa mendatang.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan fokus pada peningkatan kompetensi karyawan di PT. Arista Marta Valuta telah berhasil mencapai target yang direncanakan. Pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui penerapan prinsip 3S dan pemahaman etika pelayanan yang lebih baik. Selain itu, kemampuan berbahasa Inggris praktis karyawan juga mengalami peningkatan yang signifikan, sehingga memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dengan pelanggan internasional. Partisipasi aktif dan antusiasme karyawan, serta dukungan penuh dari pihak manajemen, menjadi faktor kunci keberhasilan program ini. Kegiatan PKM ini tidak hanya memberikan solusi konkret terhadap permasalahan mitra, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan sumber daya manusia yang lebih kompeten di sektor layanan penukaran valuta asing di Bali.

Untuk keberlanjutan dan peningkatan dampak program, tim pelaksana PKM memberikan beberapa saran kepada pihak PT. Arista Marta Valuta:

1. Implementasi Pelatihan Berkelanjutan: Perusahaan disarankan untuk mengadopsi program pelatihan serupa secara berkala, baik secara internal maupun melalui kerjasama dengan pihak eksternal. Fokus pelatihan dapat diperluas pada aspek lain seperti penanganan keluhan pelanggan yang lebih kompleks, pemahaman regulasi terkait transaksi valuta asing, serta pengembangan keterampilan interpersonal lainnya (Sutrisno, 2020).
2. Pengembangan Modul Pelatihan Internal: Modul pelatihan yang telah disusun selama kegiatan PKM dapat dijadikan dasar untuk pengembangan modul pelatihan internal yang lebih komprehensif. Modul ini dapat digunakan sebagai materi orientasi bagi karyawan baru dan sebagai referensi untuk pelatihan lanjutan.
3. Fasilitasi Pembelajaran Bahasa Asing Lebih Lanjut: Perusahaan dapat memfasilitasi karyawan yang memiliki minat untuk meningkatkan kemampuan bahasa asing mereka melalui penyediaan akses ke kursus online, buku referensi, atau kelompok belajar internal.
4. Evaluasi Kinerja Pelayanan Secara Berkala: Perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja pelayanan pelanggan secara berkala, misalnya melalui survei kepuasan pelanggan atau mystery shopper. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merancang program pelatihan yang lebih tepat sasaran.
5. Menciptakan Budaya Pelayanan Prima: Perusahaan perlu terus mendorong dan memotivasi karyawan untuk menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Pemberian penghargaan atau insentif bagi karyawan yang menunjukkan kinerja pelayanan terbaik dapat menjadi salah satu cara untuk memotivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.

- Setiawan, A. (2020). Peningkatan Kompetensi Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(2), 110–121. <https://doi.org/10.24843/JMSDM.2020.v14.i02.p03>.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wijayanti, R., & Prasetyo, Y. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris untuk Karyawan Frontliner dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 45–53. <https://doi.org/10.14710/jpkm.v7i1.11245>.