

PELATIHAN PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER PADA MASA PANDEMI

Sinli Gloria Liando

Program studi Management, President University Cikarang Jawa Barat, Indonesia
Email: gloriasinlie@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the importance of maximum service for customers during this pandemic. In various cities, including Jakarta, which has implemented Large-Scale Social Restrictions (PSBB). Many cafe and restaurant businesses were closed. Cafes and restaurants that remain open only to serve food by way of takeaway or purchased food must be taken home. Even though they are slowly coming back to life, business managers and visitors also still need tertiary health protocols. The method used in this research is qualitative research. Qualitative research is a method that focuses on in-depth observation. Therefore, using qualitative methods in this research can produce a more comprehensive study of a phenomenon. The data activities in this research are in the form of field studies (observation and documentation) and literature study. One of the means for employee productivity is through training programs for employees. Increasing productivity in the workplace is very beneficial for the company. Work productivity itself refers to the effectiveness and effectiveness of employees achieving goals and completing assigned tasks. Employee training still has to run even in the conditions of the corona virus pandemic so that employee work productivity is maintained even though the impact of the corona virus pandemic can cause employees to have to work from home or Work From Home (wfh). Employee training during the Covid 19 pandemic can be done online. Increasing productivity in the workplace is very beneficial for the company. Work productivity itself refers to the effectiveness and effectiveness of employees achieving goals and completing assigned tasks.

Keywords: *service; sraining; cafe; visitors; pandemics*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk pentingnya pelayanan yang maksimal untuk *customer* disaat masa pandemi ini. Diberbagai kota tidak terkecuali Jakarta yang sudah melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Banyak bisnis kafe dan restoran yang ditutup. Kafe dan restoran yang tetap buka hanya diizinkan untuk melayani makanan dengan cara *takeaway* atau makanan yang dibeli harus dibawa pulang. Kendati perlahan 'hidup' kembali, pengelola usaha dan pengunjung juga tetap harus tertib protokol kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi

lapangan (observasi dan dokumentasi) dan studi kepustakaan. Salah satu sarana untuk mencapai produktivitas karyawan adalah melalui perancangan program pelatihan bagi karyawan. Meningkatkan produktivitas karyawan ditempat kerja sangat bermanfaat bagi perusahaan. Produktivitas kerja sendiri mengacu kepada seberapa efisien dan efektif karyawan mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Pelatihan karyawan tetap harus jalan meski dalam kondisi pandemi virus corona agar produktivitas kerja karyawan tetap terjaga meskipun dampak pandemi virus corona bisa menyebabkan karyawan harus bekerja dari rumah atau *Work From Home* (wfh). Pelatihan karyawan pada saat pandemi Covid-19 dapat dilakukan secara *online*. Meningkatkan produktivitas karyawan ditempat kerja sangat bermanfaat bagi perusahaan. Produktivitas kerja sendiri mengacu kepada seberapa efisien dan efektif karyawan mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

Kata kunci: Pelayanan; pelatihan; cafe; pengunjung; pandemi

Pendahuluan

Saat ini dunia termasuk indonesia sedang mengalami pandemi virus Covid-19 atau lebih dikenal dengan virus corona. *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus corona adalah jenis baru dari *Coronavirus* yang menular ke manusia (Nailufa, 2020).

Coronavirus adalah sekumpulan virus dari *Subfamili Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan *Ordo Nidovirales*. Kelompok virus ini yang dapat menyebabkan penyakit pada burung dan mamalia, termasuk manusia. Pada manusia, coronavirus menyebabkan infeksi saluran pernapasan yang umumnya ringan, seperti pilek, meskipun beberapa bentuk penyakit seperti; SARS, MERS dan COVID-19 sifatnya lebih mematikan (Yunus & Rezki, 2020).

Indonesia saat ini tengah menghadapi hari-hari melawan Covid-19. Virus Covid-19 saat ini telah membuat resah seluruh dunia. Covid-19 yang terdeteksi pertama kali di Wuhan ini sekarang telah menyebar ke 200 negara. Virus ini menular secara cepat serta sudah menyebar ke wilayah lain di Cina juga sejumlah negara, termasuk Indonesia (Choiriyah & Riyanto, 2020).

Wabah yang menyebar dengan sangat cepat ke seluruh penjuru dunia, termasuk di Indonesia. Segala upaya diterapkan, termasuk PSBB demi mencegah terjadinya penyebaran virus lebih jauh. Berbagai perusahaan ikut merasakan dampak dari Virus Corona, bahkan tidak sedikit yang sampai gulung tikar. Dengan dilonggarkannya PSBB, perusahaan-perusahaan mulai beringsut dari keterpurukan dan mulai membuka kembali operasi secara bertahap. Namun demikian, pemerintah mengimbau seluruh perusahaan untuk tetap mematuhi protokol kesehatan saat memasuki fase kenormalan baru (*new normal*) (Ramadhan, 2020).

Wabah *Coorona Virus Disease 2019* (Covid-19) yang telah melanda 215 negara di dunia, memberikan tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan, khususnya Perguruan Tinggi. Untuk melawan Covid-19 Pemerintah telah melarang untuk

berkerumun, pembatasan sosial (*social distancing*) dan menjaga jarak fisik (*physical distancing*), memakai masker dan selalu cuci tangan (Sadikin & Hamidah, 2020).

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber penentu atau merupakan faktor determinan dalam pembangunan di berbagai sektor dan bidang suatu bangsa.

Kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia berbasis masyarakat sendiri dapat dilakukan dengan kerja sama masyarakat dan pemerintah. Fokus utama pada kegiatan ini adalah untuk mengembangkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia untuk kemudian dapat menghindarkan sumber daya manusia tersebut dari apa yang disebut dengan pengangguran

Permasalahan yang dihadapi negara-negara yang sedang berkembang adalah kesejahteraan warga negaranya. Kesejahteraan telah menjadi bagian penting dari sebuah negara (NF, Pratiwi, Purnama, & Grasiawaty, 2020).

Sumber daya manusia yang berkualitas, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi diyakini akan dapat menghadapi dan mengadaptasikan dirinya dengan berbagai perkembangan dan perubahan yang terjadi di setiap bidang kehidupan (Indriyani, Saefulloh, & Riono, 2020).

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur UMKM yang mempunyai peranan penting dalam kegiatan tersebut dan harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dalam mencapai misi, visi dan tujuan. Produktivitas kerja dapat tercapai secara maksimal dalam suatu UMKM maka harus memperhatikan karakteristik individu, keterampilan dan pemeliharaan kerja (Ramadhani, Latifah, & Wahyuni, 2017)

Dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia tidak akan mampu menyelesaikannya atau memperolehnya tanpa bantuan orang lain (Sodiq, 2015).

Badan atau organisasi usaha yang kokoh adalah turut mendukung dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian nasional yang digelar atas dasar demokrasi ekonomi sebagai prinsip kebersamaan, efisiensi, berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, mandiri dan dengan menjaga keseimbangan kemajuan (Nurnaningsih & Solihin, 2020).

Menurut (Analisa & Wahyudi, 2011), nilai perusahaan dapat pula dipengaruhi oleh besar kecilnya profitabilitas yang dihasilkan oleh perusahaan. Profitabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu.

Old Story Cafe adalah salah satu kedai di Pondok Kopi Jakarta Timur yang menyediakan segala jenis minuman kekinian yang sedang *hits* dengan harga yang *Affordable*. Akibat pandemi virus corona, *Old Story Cafe* melakukan pelatihan sebagai alat utama dan kuat untuk berhasil mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan produktivitas karyawan. Selain itu program pelatihan yang dirancang untuk memberikan manfaat bagi karyawan dengan melakukan pelayanan yang sesuai dengan protokol kesehatan.

Banyak perusahaan, restoran atau kedai mengadakan kegiatan bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Meskipun banyak perusahaan menerapkan WFH bagi para karyawannya, *Old Story Cafe* tidak menerapkan WFH bagi para karyawannya, akan tetapi program pelatihan karyawan tetap berjalan dalam rangka menjaga daya

saing perusahaan dan mengikuti segala aturan yang berlaku sehingga tetap bisa melayani *customer* nya dengan benar dan aman bagi dua belah pihak (perusahaan maupun pelanggan).

Meningkatkan produktivitas karyawan ditempat kerja sangat bermanfaat bagi perusahaan. Produktivitas kerja sendiri mengacu kepada seberapa efisien dan efektif karyawan mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Oleh karena itu dengan diadakan pelatihan protokol kesehatan membuat *Old Story Cafe* tetap bisa beroperasi dengan baik dan benar sesuai aturan yang berlaku. Pelatihan itu sendiri, dilakukan secara rutin melalui *whatsapp Group Old Story Cafe* yang dipimpin langsung oleh *owner Old Story Cafe* dan langsung dipraktikkan oleh karyawan saat sebelum dan sesudah bekerja dan itu kegiatan itu semua dipantau oleh *owner* baik langsung ataupun melalui *cctv Old Story Café* (Abdullah, 2014).

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi lapangan (observasi dan dokumentasi) dan studi kepustakaan.

Hasil dan Pembahasan

Salah satu sarana untuk mencapai produktivitas karyawan adalah melalui perancangan program pelatihan bagi karyawan. Meningkatkan produktivitas karyawan ditempat kerja sangat bermanfaat bagi perusahaan. Produktivitas kerja sendiri mengacu kepada seberapa efisien dan efektif karyawan mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

Old Story Cafe melakukan pelatihan sebagai alat utama dan kuat untuk berhasil mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan produktivitas karyawan. Selain itu program pelatihan yang dirancang untuk memberikan manfaat bagi karyawan dengan melakukan pelayanan yang sesuai dengan protokol kesehatan.

Manfaat dalam penerapan protokol kesehatan beradaptasi dengan kebiasaan baru bukan hal mudah dan tentu butuh waktu. Penerapan protokol kesehatan juga akan dirasakan jangka panjang yaitu antara lain adalah pertama, disiplin protokol kesehatan akan membuat perilaku hidup bersih dan higienis menjadi budaya bangsa. Hal ini akan mengurangi beban penyakit, bukan hanya Covid-19, di lingkungan masyarakat.

Kesimpulan

Pelatihan karyawan tetap harus jalan meski dalam kondisi pandemi virus corona agar produktivitas kerja karyawan tetap terjaga meskipun dampak pandemi virus corona bisa menyebabkan karyawan harus bekerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)*. Pelatihan karyawan pada saat pandemi Covid-19 dapat dilakukan

secara *online*. Meningkatkan produktivitas karyawan ditempat kerja sangat bermanfaat bagi perusahaan. Produktivitas kerja sendiri mengacu kepada seberapa efisien dan efektif karyawan mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

Pelatihan karyawandi kala pandemi Covid-19 juga dapat dilakukan oleh perusahaan dengan membangun portal *e-learning* yang terintegrasi. Manfaat dalam penerapan protokol kesehatan beradaptasi dengan kebiasaan baru bukan hal mudah dan tentu butuh waktu. Pertama, disiplin protokol kesehatan akan membuat perilaku hidup bersih dan higienis menjadi budaya bangsa. Kedua, konektivitas masyarakat akan semakin tinggi karena mengoptimalkan dunia digital. Kemudian, dunia juga menjadi lebih ramah lingkungan. terakhir, mengasah jiwa solidaritas dan gotong royong.

BIBLIOGRAFI

- Abdullah, Ma'ruf. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Analisa, Yangs, & Wahyudi, Sugeng. (2011). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Profitabilitas dan Kebijakan Dividen terhadap Nilai Perusahaan (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2006-2008)*. Universitas Diponegoro.
- Choiriyah, Siti, & Riyanto, Setyo. (2020). Desain Pelatihan pada Masa Pandemi Covid-19. *Syntax Idea*, 2(8), 488–502.
- Indriyani, Azizah, Saefulloh, Muhammad, & Riono, Slamet Bambang. (2020). Pengaruh Diklat Kependidikan dan Kesejahteraan Guru terhadap Kualitas Guru di Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Jamblang Kabupaten Cirebon. *Syntax Idea*. 2(7). 176-193.
- Nailufa, Yuyun. (2020). Formulasi Dan Evaluasi Gel Hand Sanitizer Dengan Moisturizer Alga Hijau (*Spirulina Platensis*) dan Vitamin E. *Syntax Idea*, 2(6), 156-165.
- NF, Fairuz Calista, Pratiwi, Zuniar Risanti, Purnama, Tasqia Angelina, & Grasiawaty, Novika. (2020). Kepuasan Pelanggan pada Produk Inovasi Pandemi COVID-19: Studi Kasus pada Contactless Delivery KFC Indonesia. *Inovator*, 9(2), 118–127.
- Nurnaningsih, Rita, & Solihin, Dadin. (2020). Badan Hukum Perseroan Ditinjau Menurut Undang-Undang Perseroan Terbatas (UUPT) dan Nieuw Burgerlijk Wetboek (NBW) Di Era Bisnis Digital. *Syntax Idea*, 2(4).111-124.
- Ramadhan, Muhammad Akmal. (2020). Penerapan Farm From Home Melalui Kegiatan Vertikultur Sebagai Solusi Antisipatif terhadap Krisis Ketahanan Pangan Akibat Pandemi Covid-19. *Minda Mahasiswa Indonesia: Antisipasi Resesi dan Krisis Pangan Akibat Pandemi*, 55.
- Ramadhani, Fitria, Latifah, Sri Wahjuni, & Wahyuni, Endang Dwi. (2017). Pengaruh Capital Intencity Ratio, Free Cash Flow, Kualitas Audit, dan Leverage terhadap Manajemen Laba pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di BEI. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*. 15(1). 98-110.
- Sadikin, Ali, & Hamidah, Afreni. (2020). Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19: (Online Learning in The Middle of The Covid-19 Pandemic). *Biodik*, 6(2), 214–224.
- Sodiq, Amirus. (2015). Konsep Kesejahteraan dalam Islam. *Equilibrium*, 3(2), 380–405.
- Yunus, Nur Rohim, & Rezki, Annissa. (2020). Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19. *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I*, 7(3), 227–238.