

# **PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENDUKUNG PEMBELAJARAN JARAK JAUH BAGI GURU AL- AZHAR DKI JAKARTA**

Tia Ichwani<sup>1</sup>, Mira Munira<sup>2</sup>,  
Nurul Hilmiyah<sup>3</sup>, Lies  
Putriana<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Pancasila

Artikel

Diterima : 26 Januari 2021

Disetujui : 9 Februari 2021

Email:

[miramunira@univpancasila.ac.id](mailto:miramunira@univpancasila.ac.id)

## **Abstrak**

Perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang jasa, selalu mengutamakan pelayanan sebagai produk utama mereka. Pelayanan prima sangat diutamakan demi tercapainya kepuasan pelanggan, terutama di lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan tidak hanya mengajarkan ilmu pengetahuan atau ilmu pengetahuan, tetapi juga mengajarkan tentang bagaimana cara individu memanusiakan manusia dan juga mencintai alam beserta isinya. Sekolah islam Al-Azhar didirikan oleh YPI Al-Azhar pada tahun 1963 dan merupakan salah satu pelopor sekolah islam modern di Jakarta. Sekolah ini dilengkapi dengan fasilitas pendidikan yang lengkap dengan tenaga pengajar yang berkualitas. FEB Univ Pancasila bekerjasama dengan YPAI Al-Azhar DKI Jakarta dalam memberikan webinar pelatihan pelayanan prima bagi guru dan karyawan. Pelatihan yang diberikan merupakan pelatihan pelayanan prima guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan guru Al Azhar di Wilayah DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan atau pengajaran kepada siswa

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Pendidikan, Kepuasan Pelanggan

## **Abstract**

*Companies or organizations engaged in services always priority service as their main product. Excellent service is prioritized in order to achieve customer satisfaction, especially in educational institutions. Educational institutions not only teach science or science, but also teach about how individuals humanize humans and also love nature and its contents. Al-Azhar School was founded by the Al-Azhar Islamic Boarding School Foundation in 1963 and is one of the pioneers of modern Islamic schools in Jakarta. This school is equipped with complete educational facilities with qualified teaching staff. The Faculty of Economics and Business, Pancasila University in collaboration with YPAI Al-Azhar DKI Jakarta in providing excellent service training webinars for teachers and employees. The training provided is excellent service training to improve the understanding and skills of Al Azhar teachers in the DKI Jakarta Region in providing services or teaching.*

**Keywords:** *Excellent Service, Education, Customer Satisfaction.*

---

## PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga pelayanan publik yang didirikan dengan tujuan untuk mencerdaskan para generasi penerus bangsa. Lembaga pendidikan tidak hanya mengajarkan ilmu pengetahuan, tetapi juga mengajarkan tentang bagaimana cara individu memanusiasi manusia dan juga mencintai alam beserta isinya. Pendidikan yang berkualitas bukan hanya dilihat dari berapa banyak siswa yang dapat lulus tepat waktu, tetapi juga dapat dilihat dari sifat, sikap dan kualitas lulusan lembaga pendidikan tersebut. Proses pendidikan mengajarkan manusia berubah dari tidak tahu menjadi tahu dan dari tidak faham menjadi faham, sehingga pada akhirnya manusia dapat berpikir secara kritis dan juga analitis untuk mencapai peningkatan taraf hidup, agama dan bangsa agar tidak tertinggal (Rosyadi & Pardjono, 2015).

Setiap lembaga atau suatu perusahaan selalu berusaha untuk memberikan pelayan prima kepada para konsumennya berdasarkan atas kebutuhan dan keinginan mereka (Putra & Fernos, 2019). Fokus dari pelayanan prima adalah kepuasan pelanggan. Persaingan dalam dunia pendidikan sangat ketat, setiap sekolah berlomba-lomba untuk menunjukkan prestasinya. Berbagai macam cara yang ditempuh oleh sekolah atau lembaga pendidikan guna meningkatkan daya saing, seperti meningkatkan kualitas tenaga pendidik, meningkatkan prestasi siswa baik dalam bidang akademik dan non akademik, hingga meningkatkan kualitas pelayanan umum. Upaya-upaya tersebut dilakukan oleh sekolah-sekolah atau lembaga-lembaga pendidikan agar masyarakat mempercayai lembaga tersebut (Aryani, & Rosinta, 2011). Menurut Utami (2011) tingkat kepuasan masyarakat tercapai ketika ekspektasi berbanding lurus dengan kenyataan, dalam hal ini kualitas berbanding lurus dengan pelayanan yang didapat oleh konsumen.

Lembaga dan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, selalu mengutamakan pelayanan sebagai produk utama mereka. Pelayanan prima sangat diutamakan demi tercapainya kepuasan pelanggan, bahkan menjadi perhatian penting bagi beberapa perusahaan yang bergerak dibidang jasa, terutama pada lembaga pendidikan. Akan tetapi, sistem pembelajaran mulai berubah semenjak adanya pandemi Covid-19. Adanya pandemi ini menghambat kegiatan belajar mengajar. Guru besar University of Applied Science and Arts, Hannover, Germany and Senior Experten Services (SES) Germany, Prof. Dr. Gerhard Fortwengel, menyebutkan pandemic ini merupakan katalis hebat yang memacu perubahan sistem pengajaran pada dunia pendidikan<sup>1</sup>. Seperti mendorong para tenaga pendidik untuk lebih banyak memanfaatkan teknologi informasi dalam aktivitas pembelajaran jarak jauh. Akan tetapi, ada tantangan besar dalam pelaksanaan model pembelajaran jarak jauh. Salah satunya adalah, sivitas akademika belum terbiasa menggunakan sistem pembelajaran yang bersifat *blended learning* atau sepenuhnya *online*.

### Analisis Situasi

Pendidikan merupakan suatu proses pendewasaan manusia menjadi manusia seutuhnya atau manusia yang tidak hanya memiliki pengetahuan tetapi juga memiliki moral yang baik sehingga dapat

---

<sup>1</sup> <https://ugm.ac.id/id/berita/19552-membedah-tantangan-pembelajaran-daring-di-tengah-pandemi-covid-19>

memperlakukan makhluk hidup dan berinteraksi dengan baik. Dimensi-dimensi kehidupan manusia antara lain yaitu fisik, psikis, moral spiritual dan religius. Pendidikan di Indonesia, terbagi menjadi dua, yaitu pendidikan formal dan juga pendidikan informal. Pendidikan formal merupakan suatu proses pendidikan yang tersistem dan diselenggarakan oleh suatu badan atau lembaga, sedangkan pendidikan informal merupakan suatu sistem pendidikan yang berlangsung dalam keluarga atau lingkungan pergaulan.

Sekolah Al-Azhar didirikan oleh Yayasan Pesantren Islam (YPI) Al-Azhar pada tahun 1963 dan merupakan salah satu pelopor sekolah islam modern di Jakarta. Sekolah ini dilengkapi dengan fasilitas pendidikan yang lengkap dengan tenaga pengajar yang berkualitas. YPI Al-Azhar berhasil mengembangkan pendidikan dengan lebih dari 26.000 siswa dari berbagai tingkatan, yaitu mulai dari TK sampai dengan SMU.

Konsep pendidikan Al-Azhar didasarkan pada pemantapan akidah islam. Menurut Direktur Pendidikan Dasar dan Menengah YPI Al-Azhar, ilmu akidah ini diterapkan pada kurikulum pendidikan. Kurikulum YPI Al-Azhar dikenal dengan kurikulum nasional berbasis pada keimanan dan ketaqwaan terhadap ilmu Allah SWT.

Mengacu pada Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa peran nilai-nilai agama, terutama akidah sangat penting bagi proses pendidikan, terutama perkembangan sikap, sifat dan emosional siswa. Di Indonesia, pendidikan berbasis agama, terutama agama islam, memiliki posisi yang strategis jika dibandingkan dengan sistem pendidikan lainnya, oleh karena itu banyak sekolah atau universitas yang berdiri dengan menggunakan sistem yang berlandaskan agama.

### **Tujuan Kegiatan**

Adapun tujuan dilaksanakan kegiatan ini adalah sebagai bentuk dari Pengabdian Masyarakat FEB Universitas Pancasila, sedangkan guru-guru yang mengikuti kegiatan ini mencapai hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan guru Al Azhar di Wilayah DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan prima.
2. Meningkatkan pengetahuan guru-guru Al-Azhar dalam pengendalian emosi dalam memberikan pelayanan.

### **Target Luaran**

Adapun target luaran dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Sasaran kepesertaan dari kegiatan ini adalah guru-guru sekolah Al-Azhar Jakarta.
2. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan keahlian guru-guru sekolah Al-Azhar dalam memanfaatkan aplikasi digital untuk mempermudah kegiatan belajar mengajar atau interaksi guru-guru dalam memberikan pelayanan prima.
3. Produk pengabdian ini berupa dokumen yang berisi modul pelatihan pelayanan prima yang dapat dimanfaatkan oleh guru-guru dan dinas terkait untuk jangka panjang.

## METODE PELAKSANAAN

Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan terhadap guru-guru sekolah Al-Azhar Jakarta. Waktu pengabdian dilakukan pada tanggal 19 Januari 2021. Sebelum kegiatan pengabdian dilaksanakan, Tim Pengabdian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila (FEB-UP) melakukan komunikasi melalui telepon dengan pihak sekolah Al-Azhar, baik guru-guru dan jamiah. Dikarenakan kondisi di Indonesia yang sedang dilanda oleh pandemi virus Corona, maka seluruh aktivitas pengabdian dilakukan secara daring melalui media Zoom.

Selanjutnya, pihak sekolah memberikan informasi terkait dengan data peserta guru-guru yang telah mendaftar dan bersedia mengikuti kegiatan pengabdian masyarakat. Dari data yang diperoleh, terdapat 121 peserta. Peserta yang hadir harus berstatus guru atau karyawan sekolah Al-Azhar Jakarta dan pihak yang berperan dalam pengambilan keputusan dan bertanggung jawab terhadap kegiatan belajar mengajar atau berinteraksi dengan siswa atau orang tua siswa. Agar kegiatan pengabdian berjalan secara efektif dan efisien, setiap peserta pelatihan diminta untuk menyatakan kebersediaannya dalam mengikuti seluruh sesi pelatihan dan pendampingan yang ditawarkan.

## PEMBAHASAN

### Proses Kegiatan

Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan pelatihan dan penyuluhan secara daring melalui aplikasi Zoom. Kegiatan dimulai dengan membuat grup pada aplikasi whatsapp dengan tujuan agar dapat memudahkan koordinasi dengan tim dosen dan peserta webinar. Selanjutnya, anggota tim dosen lainnya bertugas dan berperan aktif dalam menjawab pertanyaan dan membantu peserta pelatihan melalui media *chat* yang tersedia di ZOOM selama acara dilaksanakan. Setelah semua persiapan telah dilakukan, selanjutnya kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta dilaksanakan.



**Gambar 1.** Pemaparan Materi

Kegiatan ini diawali dengan sambutan oleh Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila Ibu Dr. Lailah Fujiyanti, S.E., M.Si., Ak,Ca. Kemudian dilanjutkan oleh sambutan dari Ibu

Dr. Harimurti Wulandjani, S.E., M.M., selaku ketua YPAIBU, dan yang terkahir yaitu sambutan dari Kepala Sekolah Al-Azhar 19 Ciracas, yaitu Bapak Apriyani Danu, S.H., M.Hum. Setelah sambutan, acara dilanjutkan dengan pemaparan materi pelatihan pekayanan prima yang dipaparkan oleh narasumber yaitu Ibu Dr. Lies Putriana, S.E., M.M. dan Bapak M. Rubiul Yatim, S.E., S.S., M.A.

### **Hasil Pelaksanaan Kegiatan**

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut para guru dan tenaga pendidikan lainnya untuk tetap *up to date* dengan kemajuan sistem. Sebelum tahun 2000, guru melakukan kegiatan belajar mengajar secara tradisional, yaitu dengan menggunakan papan tulis, *white board*, kapur, spidol dan juga *infocus*. Kegiatan belajar mengajar dengan menggunakan media elektronik sangat jarang dilakukan karena terkendala alat dan biaya. Dibutuhkan biaya yang cukup besar untuk melakukan kegiatan belajar mengajar secara digital, seperti kuota internet, laptop yang memadai, mic dan bahkan kamera. Setelah tahun 2000, masyarakat mulai mengenal internet, tetapi tidak banyak guru-guru yang melakukan kegiatan belajar mengajar melalui media internet, hal ini dikarenakan tidak banyak orang yang dapat mengakses internet. Internet hanya dapat diakses di daerah perkotaan dan tentu juga membutuhkan biaya yang cukup besar.

Dengan lahirnya internet dan aplikasi pendukung untuk *video call* di Indonesia, membawa angin segar bagi para tenaga pendidik atau akademisi. Tentu saja dengan adanya aplikasi *video call* dapat membantu para guru dan akademisi lainnya untuk melakukan pembelajaran jarak jauh atau *daring*. Mereka dapat melakukan kegiatan belajar mengajar tersebut melalui media *Zoom*, *Google Meet* dan juga *YouTube*.

Para peserta pelatihan diberikan wawasan dan arahan mengenai pentingnya komunikasi dan juga mengatur emosi dalam memberikan pelayanan dan juga pengajaran kepada murid dan juga rekan-rekan kerja. Para pemateri memberikan arahan tentang apa itu layanan prima dan bagaimana cara mempraktekannya dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari, khususnya dalam kegiatan belajar mengajar. Selain itu, pemateri kami juga memberikan pemaparan pelayanan prima dari perspektif islam, yaitu seperti bagaimana yang sudah disebutkan dalam Al-Qur'an dan hadist tentang bagaimana cara memperlakukan manusia sebaik-baiknya dan apa itu esensi mengajar dalam islam.

Perilaku karyawan dan tenaga ajar Al-Azhar DKI Jakarta harus memiliki kompetensi yang berbeda dengan institusi lain. Kompetensi meliputi *skill* yaitu kemampuan yang berbeda dan harus dimiliki oleh setiap Sumber Daya Manusia (SDM) (tingkat eksekutif yaitu pemikiran strategis & kepemimpinan perubahan; tingkat manajer yaitu fleksibilitas, implementasi, pemahaman interpersonal, & pemberdayaan; tingkat pegawai yaitu fleksibilitas yang berarti mampu melihat perubahan, motivasi yang berarti bagaimana mendorong prestasi anak didik dan melayani masyarakat, kolaborasi & pelayanan terhadap pelanggan), serta *knowledge* dan *attitude*.

Selain dari perspektif universal, pemateri kami juga memaparkan materi dari perspektif islam, yaitu seperti yang dikutip dalam (QS: An-Nahl ayat 125).

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

*”Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.”*

Umat Islam dimintai pertanggung jawaban mengenai umurnya dihabiskan untuk apa, ilmunya diamankan atau tidak, hartanya darimana dia peroleh dan kemana dia habiskan, dan tubuhnya lelah untuk apa (HR Tirmidzi). Pandemi ini membuat manusia membuat penyesuaian yang disebut dengan *new normal*. Untuk pendidikan yang berawal dari *offline* menjadi *online* dimana penyesuaian tersebut seperti harus beradaptasi dengan teknologi (Zoom, Google Meet, K-Hoot, dll) yang merupakan konsekuensi sebagai pelayanan prima; penyesuaian bahan dan materi pembelajaran kelas jarak jauh; penyesuaian mental dan pikiran dalam mengelola pembelajaran kelas jarak jauh.

Selama pelatihan berlangsung, peserta dapat bertanya secara langsung kepada narasumber maupun tim dosen melalui media chat pada aplikasi Zoom. Beberapa peserta menanyakan terkait pembelajaran dan pelayanan secara digital dan praktiknya secara langsung.

## **SIMPULAN**

### **Kesimpulan**

1. Secara umum, sebagian peserta sudah menguasai tentang bagaimana cara memperlakukan murid dan memberika pelayanan yang baik kepada murid, orang tua murid dan juga rekan-rekan nya.
2. Sebagian peserta mengetahui tentang esensi mengajar dari segi perspektif isalm. Mereka menerima sistem pembelajaran ini dengan sabar dan ikhlas dan semata-mata diniatkan kepada Allah SWT, agar mereka dapat memberikan pelayanan prima kepada para murid dan orang tua murid.
3. Sebagian peserta tidak menyetujui sekolah daring, terutama guru-guru TK dan SD, hal ini dikarenakan untuk murid-murid TK dan SD, terutama SD kelas 1 dan 2, lebih membutuhkan perhatian khusus dalam belajar.

### **Saran**

1. Pelatihan ini dapat diadopsi dan diaplikasikan pada ruang lingkup yang lebih luas, sehigga edukasi dan literasi terkait dengan promosi secara digital dapat lebih meningkat.
2. Dengan adanya pemahaman pelayanan prima dari sisi konvensional dan islam, para guru dan karyawan sekolah Al-Azhar DKI Jakarta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga Sekolah Al-Azhar DKI Jakarta menjadi sekolah yang unggul dibidangnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2).
- Hasbullah. (2012). *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Putra, Andre M., & Fernos, John. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman. *INA-Rxiv Papers*.
- Rosyadi, Y. I., & Pardjono, P. (2015). Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP 1 Cilawu Garut. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 3(1), 124–133.
- Utami, S. F. (2011). *Penerapan Pelayanan Prima Kepada Nasabah di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Sarimadu Bangkinang*. Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.