



## Pelatihan Peningkatan *Soft Skills* bagi Staf Pelayanan untuk Meningkatkan *Customer Satisfaction*

Evi Silvana Muchsinati<sup>1</sup>, Muhammad Adib Taufiqul Hakim<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email: [evi@uib.ac.id](mailto:evi@uib.ac.id)

### INFO ARTIKEL

#### Kata kunci:

Pelatihan *Soft Skills*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

### ABSTRAK

Dragon 89 Billiard merupakan UMKM di kawasan Piayu, Batam yang mengusung konsep *Pool Cafe* dengan 14 karyawan pelayanan. Permasalahan utama yang dihadapi adalah ketidakkonsistenan *soft skills* staf pelayanan yang berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan, dan potensi penurunan pendapatan. Pengabdian ini mengadakan program pelatihan *soft skills* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah wawancara dan pelatihan dengan durasi 4 bulan. Luaran program berupa Modul Pelatihan *Soft Skills* yang mencakup komunikasi efektif, penanganan komplain, dan sikap pelayanan konsisten. Hasil implementasi menunjukkan manajer dan karyawan lebih antusias menerapkan standar pelayanan optimal.

### ARTICLE INFO

#### Keywords:

*Soft Skills Training, Customer Satisfaction, Service Quality*

### ABSTRACT

*Dragon 89 Billiard is an SME in the Piayu area of Batam that promotes the concept of a Pool Cafe with 14 service employees. The main problem faced is the inconsistency of the soft skills of service staff, which has an impact on customer satisfaction and a potential decline in revenue. This community service aims to develop a soft skills training program to improve service quality and customer satisfaction. The methods used are interviews and training with a duration of 4 months. The program output is a soft skills training module that covers effective communication, complaint handling, and consistent service attitude. The implementation results show that manager and employees are more enthusiastic about applying optimal service standards.*

## 1. Pendahuluan

Kepuasan konsumen merupakan tujuan akhir bagi perusahaan agar produk atau jasa yang di hasilkan bisa memuaskan kebutuhan mereka. Semakin banyak pesaing yang menghasilkan produk atau jasa yang memiliki nilai maka konsumen akan semakin loyal. Sebaliknya apabila produk atau jasa yang dihasilnya tidak sesuai dengan harapan konsumen maka lambat laun akan ditinggalkan. Penelitian yang dilakukan oleh Muhani dan Nurani (2022) dengan responden pelanggan Starbucks menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu persepsi harga dan kepercayaan pelanggan. Penelitian lain dilakukan oleh Ismanto dan Munzir (2020) dilakukan pada PT Indosat Batam. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan dan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga diteliti sebagai moderasi pada marketplace Indonesia oleh Soetiyono dan Alexander (2025). Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas produk dan harga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai faktor perantara. Dengan demikian, pengelolaan kepuasan pelanggan menjadi aspek strategis yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan pada platform marketplace.

Dragon 89 Billiard adalah UMKM yang beroperasi di kawasan Piayu, Batam. Alamat mitra berada di Ruko Bukit Kemuning, Mangsang, Sei Beduk,

Kota Batam. Dragon 89 Billiard merupakan destinasi hiburan billiard yang mengusung konsep Pool Cafe, menggabungkan fasilitas billiard premium dan suasana cafe nyaman dengan fokus pada hiburan malam. Karyawan berjumlah 14 orang dengan tugas utama seperti krupen (penjaga meja), kasir, pemeliharaan meja, kebersihan, pengelolaan transaksi, dan layanan pelanggan untuk kenyamanan pengunjung. Jam operasional dimulai pukul 11 malam hingga dini hari untuk melayani pasar malam Batam. Fasilitas utama meliputi meja billiard *tournament grade*, area kafe, sistem daftar tunggu via WhatsApp, fasilitas ruangan dingin (*air conditioning*), dan area parkir. Pelanggan yang berkunjung datang dari kalangan pekerja muda, komunitas pecinta billiard, kelompok teman, hingga wisatawan dan keluarga.

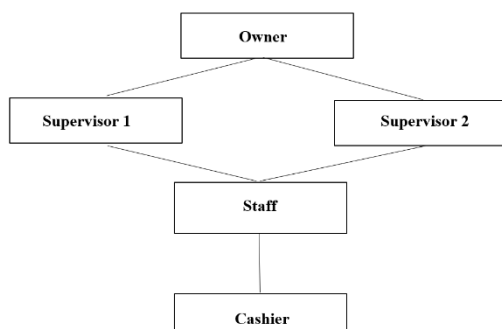
Saat ini, Dragon 89 Billiard menghadapi masalah pada aspek *soft skills* staf pelayanan yang berdampak pada ketidakkonsistenan pelayanan. Permasalahan yang muncul meliputi komunikasi yang kurang efektif, penanganan komplain yang tidak optimal, dan variasi sikap pelayanan yang tidak konsisten. Kondisi ini mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan, munculnya *word-of-mouth* negatif, serta potensi penurunan pendapatan dan *brand image* Dragon89 secara keseluruhan.

Kedudukan staff pelayanan sebagai aset strategis menuntut peningkatan *soft skills* untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan

*competitive advantage*. Permasalahan ini menjadi fokus pengembangan program pelatihan peningkatan *soft skills* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Mengingat staf pelayanan merupakan aset strategis dalam industri jasa hiburan dan kualitas pelayanan menjadi diferensiator utama di tengah pasar yang kompetitif, pengadaan program pelatihan *soft skills* bagi staf pelayanan menjadi solusi yang strategis dan mendesak untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan memperkuat *competitive advantage*.



Gambar 1. Tampak depan lokasi usaha mitra



Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Dragon 89 Billiard, Sumber: Manajer Dragon 89 Billiard, (2025)

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengadakan pelatihan peningkatan *soft skills* bagi karyawan Dragon 89 Billiard dengan luaran berupa modul pelatihan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. Metode

Program pengabdian ini dilakukan untuk mitra Dragon 89 Billiard yang berlokasi di Batam, Ruko Bukit Kemuning, Mangsang, Sei Beduk. Waktu pelaksanaan program pengabdian ini dimulai dari 04 September 2025 sampai dengan 04 Desember 2025. Durasi dari penelitian ini yaitu 4 bulan.

Adapun teknik pengumpulan data dalam PkM adalah melalui wawancara dan observasi. Menurut ahli (Rivaldi et al., 2024), wawancara ataupun *interview* merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga membangun makna dalam suatu topik tertentu. Menurut penelitian dari (Romdona dan Junista, 2025) bahwa observasi merupakan pendekatan yang murni karena melibatkan pengamatan langsung tanpa harus merubah atau mengintervensi kondisi yang ada, sehingga data yang dihasilkan lebih alami. Observasi dilakukan secara sistematis dan objektif dengan tujuan memperoleh data faktual yang akurat tanpa mempengaruhi situasi objek yang diamati. Pendekatan ini

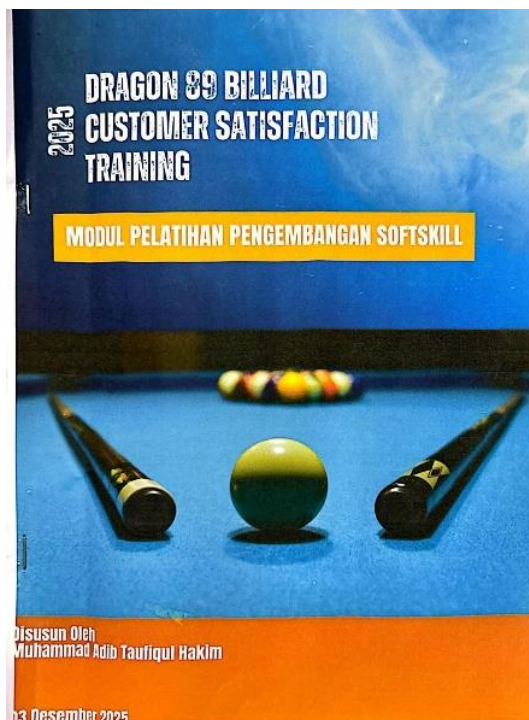
memungkinkan peneliti untuk melihat perilaku dan kondisi nyata dalam konteks aslinya, sehingga hasil observasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

Wawancara dilakukan dengan Manajer Dragon 89 Billiard sebagai narasumber utama untuk memperoleh informasi terkait kondisi operasional seperti sistem pelayanan, kendala yang dihadapi karyawan, serta kebutuhan pelatihan yang diperlukan. Selain itu, observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan di lokasi usaha, mulai dari proses penyambutan pelanggan, komunikasi antara karyawan dan pelanggan, penanganan keluhan, hingga pelaksanaan pelayanan selama operasional berlangsung. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan modul pelatihan *soft skills* yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, serta kepuasan pelanggan.

Dalam mendukung program pelatihan, tim pengabdian bersama mitra mengadakan pertemuan untuk membahas pentingnya pengembangan *soft skills* bagi karyawan. Setelah modul selesai disusun, dilakukan sosialisasi kepada manajer mengenai isi modul dan tata cara penerapannya dalam operasional usaha, kemudian modul diserahkan sebagai pedoman pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan secara bertahap guna meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Program pelatihan peningkatan *soft skills* yang dilaksanakan di Dragon 89 Billiard bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan melalui penyusunan dan implementasi modul pelatihan. Luaran kegiatan ini berupa modul pelatihan *soft skills* yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelatihan. Penyusunan modul ini sesuai dengan kondisi dan hasil observasi terhadap mitra. Ketersediaan modul memberikan pedoman yang lebih terstruktur bagi mitra agar sesuai dengan standar pelayanan usaha yang terdokumentasi. Dengan adanya hal ini, proses pembinaan karyawan diharapkan menjadi lebih konsisten dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.



Gambar 3. Cover modul pelatihan

Modul memuat materi mengenai komunikasi efektif, penanganan keluhan pelanggan, etika dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan dalam memecahkan masalah atau kendala.

DAFTAR ISI

1. PENGANTAR.....	3
2. BAB I.....	4
KOMUNIKASI EFEKTIF .....	4
3. BAB II .....	8
CARA MENANGANI KELUHAN PELANGGAN .....	8
4. BAB III.....	11
ETIKA DALAM PELAYANAN PELANGGAN .....	11
5. BAB IV.....	13
PROBLEM SOLVING .....	13
6. DAFTAR PUSTAKA.....	20
7. PENUTUP.....	22

Gambar 4. Poin poin yang terlampir pada modul pelatihan

Setelah Modul Pelatihan Soft Skills selesai disusun, tim pengabdian melaksanakan pelatihan secara langsung kepada staf pelayanan Dragon 89 Billiard. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, membangun komunikasi yang efektif dengan pelanggan, menerapkan etika pelayanan, bekerja sama dalam tim, serta menangani keluhan pelanggan secara tepat. Kegiatan pelatihan dilakukan melalui penyampaian materi, diskusi interaktif,

dan pemberian contoh situasi pelayanan yang sering dihadapi dalam operasional Dragon 89 Billiard sehingga peserta dapat memahami penerapan materi secara langsung.

Selama pelatihan yang diikuti oleh seluruh staf pelayanan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dengan aktif mengajukan pertanyaan dan berdiskusi mengenai berbagai permasalahan pelayanan yang sering ditemui berdasarkan observasi tim pengabdian. Melalui kegiatan ini, staf pelayanan memperoleh pemahaman mengenai pentingnya soft skills sebagai faktor yang mendukung terciptanya kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dari pelatihan ini, karyawan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai standar pelayanan yang diharapkan mitra dan siap menerapkan materi yang telah diberikan dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Setelah pelaksanaan pelatihan kepada staf pelayanan, tim pengabdian melaksanakan penyerahan modul pelatihan *soft skills* kepada Manajer Dragon 89 Billiard. Kegiatan ini bertujuan agar modul dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelatihan secara berkelanjutan serta sebagai acuan evaluasi kompetensi karyawan.



Gambar 5. Penyerahan modul kepada Manajer Dragon 89 Billiard

Pada gambar di atas, terlihat hasil implementasi luaran pengabdian yaitu penyusunan modul pelatihan *soft skill* untuk karyawan Dragon 89 Billiard, di mana sebelumnya mitra belum memiliki modul pelatihan yang memadai untuk pelatihan karyawan. Kini, Dragon 89 Billiard telah memiliki modul pelatihan yang lengkap sehingga mitra memiliki pedoman yang dapat digunakan dalam pelaksanaan pelatihan karyawan secara lebih terstruktur. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan konsistensi kualitas pelayanan kepada pelanggan menjadi tempat untuk melakukan aktivitas billiar.

#### 4. Kesimpulan

Program Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di Dragon 89 Billiard memberikan pelatihan pelayanan *soft skills* dengan luaran berupa modul pelatihan. Modul yang disusun berdasarkan hasil wawancara dan observasi telah disesuaikan dengan kebutuhan operasional mitra serta digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan. Pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan pemahaman staf pelayanan mengenai komunikasi efektif, etika pelayanan, penanganan keluhan pelanggan, dan kemampuan memecahkan masalah sehingga diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih konsisten.

Dengan adanya modul pelatihan ini diharapkan memberikan manfaat bagi mitra sebagai acuan dalam melaksanakan pembinaan karyawan secara berkelanjutan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing usaha di industri hiburan. Untuk pengembangan selanjutnya, mitra disarankan melakukan pelatihan secara berkala dan mengevaluasi penerapan modul agar kompetensi karyawan terus meningkat sesuai dengan kebutuhan operasional dan harapan pelanggan.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih tidak terhingga kepada mitra Dragon 89

Billiard yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data yang diperlukan dalam kegiatan PkM ini. Sehingga laporan PkM ini bisa diselesaikan dengan baik.

## 6. Daftar Pustaka

- Ismanto, W., & T.Munzir. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. *Dimensi*, 9 (3), 539-548.
- Muhani., & Nurani, T.A (2022). Faktor-faktor kepuasan pelanggan Starbucks: kualitas pelayanan, persepsi harga, promosi dan kepercayaan pelanggan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 18 (1), 84-98.
- Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (2024). Metode pengumpulan data melalui wawancara.
- Romdona, S., & Junista, S.S., (2025). Teknik Pengumpulan Data : Observasi. *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39-47.
- Soetiyono, A., & Alexander., (2025). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada marketplace di Indonesia. *eCo-Buss: Economy and Business*, 7 (3), 2055-2071.