

## **Penerapan Psikoedukasi Untuk Meningkatkan Pemahaman Dan Sikap Profesionalisme Dalam *Service Excellence***

**Muhammad Farras Adhwa<sup>1</sup>, Halima Sukri<sup>2</sup>, Rahmawati Syam<sup>3</sup>, Andi Nasrawati Hamid<sup>4</sup>**

<sup>1234</sup> Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

<sup>1</sup>farrasadhwa02@gmail.com, <sup>2</sup>halimasukriarifin@gmail.com, <sup>3</sup>rahmawatsyam@unm.ac.id, <sup>4</sup>andi.nasrawati@unm.ac.id

### **Abstrak**

PT Mallomo, sebagai unit bisnis dari Bosowa Transportation di Maros, Sulawesi Selatan, berfokus pada jasa *trucking* dan sangat mengandalkan ketepatan serta kecepatan pelayanan dalam aktivitas pengiriman muatan. Kualitas pelayanan, baik internal maupun eksternal, menjadi faktor kunci dalam industri jasa logistik ini. Namun, hasil wawancara dengan bagian HR Bosowa Transportation mengidentifikasi adanya tantangan terkait kualitas pelayanan yang dipicu oleh kurangnya komunikasi antar divisi, kerja sama, dan sikap profesionalisme karyawan. Untuk merespons kebutuhan ini, diselenggarakan program psikoedukasi mengenai *Service Excellence*. Kegiatan ini dilaksanakan secara luring di PT Mallomo Trucking pada 27 November 2025, melibatkan 15 orang karyawan. Materi psikoedukasi dirancang untuk memperkuat komunikasi internal dan eksternal, membangun kepercayaan tim, serta menanamkan pemahaman mendalam tentang *Service Excellence*. Hasil evaluasi pasca kegiatan menunjukkan respons yang sangat positif. Peserta menilai dan menyatakan Sangat Puas 38% dan sisanya merasa Puas 62% terhadap penyelenggaraan kegiatan. 54% peserta menilai materi yang dibahas Sesuai dan 46% Sangat Sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka. Peserta menunjukkan tingkat Paham 54% hingga Sangat Paham 46% terhadap materi yang disampaikan. Selain itu, peserta juga menilai penjelasan pemateri Jelas 46% dan 54% Sangat Jelas. Oleh karena itu, psikoedukasi ini dinilai efektif dalam membangun fondasi pengetahuan yang kuat, yang diharapkan mampu mendorong peningkatan sikap profesionalisme dan kualitas *Service Excellence* PT Mallomo secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Psikoedukasi, Sikap Profesionalisme, *Service Excellence*

### **PENDAHULUAN**

Bosowa Transportation merupakan salah satu grup bisnis perusahaan di bawah naungan Bosowa yang bergerak di bidang jasa transportasi dan logistik. Bosowa Transportation memiliki beberapa unit bisnis meliputi jasa Trucking, bongkar muat kapal, shipping agency, passenger car, dan service kendaraan. PT Mallomo merupakan perusahaan yang mengelola jasa trucking di Bosowa Transportation dan berlokasi di Kabupaten Maros Sulawesi Selatan. Aktivitas bisnis PT Mallomo berfokus pada ketepatan dan kecepatan pelayanan dalam lingkup pemuatan dan pengantaran berbagai jenis muatan seperti semen, batu bara, gula dan sebagainya. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sangat penting bagi PT Mallomo untuk menjaga kualitas layanannya.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen (Nizwar dkk, 2024). Di saat yang sama, seiring dengan semakin bertambahnya jumlah kompetitor di industri jasa, penyedia layanan dituntut untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing secara efektif di pasar (Arifin, Agustin, Silvia, 2023). Namun dalam praktiknya, dinamika kerja yang kompleks, perbedaan karakteristik karyawan, serta tantangan komunikasi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Selaras dengan hasil wawancara dengan bagian HR di Bosowa Transportation, terdapat issue berkaitan dengan kualitas pelayanan di Mallomo yang dilatarbelakangi oleh kurangnya komunikasi antar divisi, kerja sama serta sikap profesionalisme.

Untuk menjawab tantangan di atas, salah satu hal yang biasa dilakukan perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menerapkan *Service Excellence*. Secara umum Fida, Paciello, Tramontano, Fontaine dkk (2020) menjelaskan *Service Excellence* berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan melalui interaksi interpersonal yang positif dan konsisten antara karyawan dan pelanggan. Gusmelia, Srimayarti, Wijayanto dkk (2022) menjelaskan konsep *Service Excellence* tidak hanya dipandang sebagai standar layanan, tetapi juga sebagai bentuk komitmen organisasi untuk membekali karyawan dengan keterampilan dan sikap yang menunjang interaksi positif dengan pelanggan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa *Service Excellence* tidak hanya soal memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan namun juga kepada sesama karyawan. Konsep ini dikenal dengan sebutan "*the next process is our customer*".

Mandasari, Wolor dan Marsufiyati (2023) bahwa *service excellence* merupakan pelayanan utama atau pelayanan prioritas yang diberikan oleh perusahaan kepada pihak internal yang merupakan pihak di dalam perusahaan yaitu sesama

karyawan dan pelanggan eksternal customer. Menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Sasser, dan Schlesinger (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan internal yang baik akan meningkatkan kepuasan karyawan, dan pada akhirnya menghasilkan pelayanan eksternal yang lebih unggul. Mereka menyatakan bahwa “*internal service quality drives employee satisfaction, which in turn leads to superior external service value*” Dengan kata lain, pelayanan prima kepada pelanggan eksternal bermula dari proses internal yang terstruktur, jelas, dan mendukung kinerja karyawan.

Sebagai tambahan menurut Lovelock & Wirtz (2023), *pelanggan eksternal* adalah pengguna akhir yang membeli atau menerima layanan dan menjadi fokus utama dalam strategi pemenuhan kebutuhan dan harapan perusahaan. Di sisi lain, *pelanggan internal* merujuk pada individu atau unit dalam organisasi yang saling bergantung untuk menyelesaikan pekerjaan (Lovelock, 2023). Karyawan menjadi pihak yang juga *menerima* layanan dari rekan kerja atau departemen lain, seperti bagian HR, operasional, atau administrasi, sehingga kualitas layanan internal sangat memengaruhi performa karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan eksternal.

Berdasarkan kondisi dan teori yang telah dijelaskan diatas maka diselenggarakanlah Psikoedukasi ini mencakup materi penguatan komunikasi internal dan external, pembangunan kerja sama tim, kepercayaan, dan pemahaman terhadap *Service excellence* atau pelayanan prima. Tujuan utama dari pelaksanaan Psikoedukasi ini adalah untuk membekali peserta dengan pengetahuan mengenai konsep dan pentingnya implementasi Service Excellence dalam lingkup internal, serta dampaknya pada pelayanan kepada pihak eksternal dalam hal ini pelanggan.

## METODE

### Tahapan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan sistematis untuk mencapai tujuan peningkatan pemahaman karyawan terkait *Service Excellence*. Tahap awal dimulai dengan pengumpulan data melalui observasi langsung di kantor guna mengidentifikasi dinamika tim, pola interaksi internal maupun external, serta potensi permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya pemahaman terkait *Service excellence*, atau pelayanan prima. Observasi menurut Sugiyono (2020) adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang terjadi secara bersamaan. Selain observasi, dilakukan pula wawancara mendalam dengan beberapa anggota tim dan pimpinan untuk memperoleh gambaran lebih komprehensif terkait kebutuhan dan hambatan yang dihadapi. Wawancara menurut Sugiyono (2020) adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka dan dialog antara pewawancara dan informan atau responden. Berdasarkan hasil analisis dari observasi dan wawancara tersebut, peneliti kemudian menyusun rancangan program psikoedukasi yang disesuaikan dengan konteks dan karakteristik organisasi.

Psikoedukasi ini mencakup materi penguatan komunikasi internal dan external, pembangunan kepercayaan tim, dan pemahaman terhadap *Service excellence* atau pelayanan prima. Tahap pelaksanaan dilakukan secara luring dengan menyelenggarakan sesi psikoedukasi langsung di unit bisnis yaitu Mallomo yang berlokasi di Maros. Kegiatan ini melibatkan 15 orang karyawan yang berpartisipasi aktif selama proses penyampaian materi. Selanjutnya, tahap evaluasi dilakukan melalui pemberian *Feedback* serta *rating Scale* peserta, disertai proses observasi langsung serta wawancara singkat setelah kegiatan selesai. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan, mengukur efektivitas kegiatan secara keseluruhan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk pelaksanaan program serupa di masa mendatang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan psikoedukasi dilakukan secara luring, bertempat di PT Mallomo Trucking, pada tanggal 27 November 2025, dimulai pukul 10.00 hingga 12.00 WITA. Kegiatan ini diikuti oleh 15 karyawan dari PT Mallomo Trucking sebagai peserta yang tujuan utama kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan mengenai pentingnya *Service Excellence* dalam meningkatkan pelayanan Internal dan Eksternal.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

Berdasarkan dari hasil evaluasi sebagian ada sesi evaluasi, diperoleh sebanyak 15 respon dari peserta melalui tautan Google Form yang telah disebarluaskan sebelumnya. Dari hasil evaluasi tersebut, sebagian besar peserta menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan psikoedukasi, di mana sebanyak 38% menyatakan sangat puas. Adapun 62% responden lainnya menyebutkan bahwa mereka merasa puas. Temuan ini mencerminkan bahwa kegiatan secara keseluruhan mendapatkan tanggapan yang baik dan dinilai memberikan manfaat oleh para peserta



Gambar 2. Hasil Jawaban Pertanyaan 1

Selain itu, terkait manfaat training bagi pengembangan diri dan karier peserta, hasil evaluasi menunjukkan bahwa 38% peserta merasa training ini cukup bermanfaat, sedangkan 62% peserta menilai training ini sangat bermanfaat. Temuan ini mengindikasikan bahwa training yang diberikan mampu memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengembangan diri dan karier sebagian besar peserta.



Gambar 3. Hasil Jawaban Pertanyaan 2

Di samping itu, terkait kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan peserta, sebanyak 46% responden menyatakan bahwa materi yang dibahas sangat sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka, sementara 54% lainnya menilai bahwa materi tersebut sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa isi psikoedukasi yang diberikan telah menyentuh aspek-aspek yang relevan dengan tugas dan tuntutan pekerjaan peserta. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menggambarkan bahwa kegiatan ini tidak hanya mendapat respon positif, tetapi juga dianggap tepat sasaran karena mampu mendukung kebutuhan pekerjaan peserta secara nyata.



Gambar 4. Hasil Jawaban Pertanyaan 3

Di samping itu, terkait tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan, hasil jawaban pada pertanyaan evaluasi menunjukkan respons yang sangat positif. Sebanyak 54% responden memilih jawaban Paham, sementara 46% responden lainnya memilih jawaban Sangat Paham. Temuan ini menunjukkan bahwa isi psikoedukasi yang diberikan telah terserap dengan efektif oleh peserta, dan metode penyampaiannya berhasil membuat karyawan mampu memahami konsep-konsep materi yang disampaikan.



Gambar 5. Hasil Jawaban Pertanyaan 4

Disamping itu terkait penjelasan pemateri apakah jelas dan mudah dipahami hasil jawaban pada pertanyaan evaluasi menunjukkan respons yang sangat positif. Sebanyak 54% responden memilih jawaban Sangat jelas, sementara 46% responden lainnya memilih jawaban jelas.. Temuan ini menunjukkan bahwa isi psikoedukasi yang diberikan oleh pemateri sangat memadai dan mudah diserap.



Gambar 6. Hasil Jawaban Pertanyaan 5

Sebagai bentuk tindak lanjut dari pemahaman yang diperoleh selama mengikuti psikoedukasi, peserta menyampaikan bahwa training ini memberikan manfaat yang signifikan, khususnya dalam meningkatkan pemahaman mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menghadapi pelanggan internal maupun eksternal. Peserta menyatakan bahwa mereka menjadi lebih percaya diri untuk meningkatkan kinerja serta memberikan kontribusi yang lebih baik kepada tim. Selain itu, training ini juga memunculkan motivasi baru bagi peserta untuk mencapai tujuan kerja secara lebih efektif dan efisien.

Banyak peserta mengapresiasi materi tentang *service excellence* yang dinilai relevan, interaktif, menarik, dan menambah wawasan, terutama mengenai pentingnya menjaga kualitas pelayanan baik kepada pelanggan maupun sesama karyawan. Mereka juga menilai bahwa pengetahuan terkait hubungan kerja, pelayanan internal-eksternal, serta pemahaman dasar mengenai *customer service* menjadi lebih jelas setelah mengikuti sesi ini. Ucapan terima kasih dan harapan agar pelatihan serupa lebih sering dilakukan menunjukkan bahwa meskipun berlangsung singkat, training ini dianggap bermakna dan memberikan dampak positif bagi pengembangan kompetensi karyawan. Sedangkan untuk hasil observasi terhadap karyawan yang telah mengikuti kegiatan psikoedukasi, tampak adanya perkembangan positif dalam pola interaksi di lingkungan kerja. Salah satu bentuk perubahan yang muncul adalah kemampuan karyawan dalam mengapresiasi usaha rekan kerja dan memberikan instruksi kerja secara lebih jelas.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan psikoedukasi dengan fokus pada *Service Excellence* merupakan intervensi yang efektif dan relevan dalam menjawab tantangan kualitas pelayanan yang dihadapi oleh PT Mallomo Trucking. Kegiatan yang diselenggarakan secara luring pada tanggal 27 November 2025, dan diikuti oleh 15 karyawan, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan mengenai

pentingnya *Service Excellence* dalam meningkatkan pelayanan internal dan eksternal perusahaan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan ini berhasil mencapai tujuan tersebut dan mendapatkan respons yang sangat positif dari seluruh peserta. Secara spesifik keseluruhan peserta menyatakan Puas hingga Sangat Puas terhadap penyelenggaraan Psikoedukasi, dan peserta menganggap Psikoedukasi tersebut Bermanfaat hingga Sangat Bermanfaat bagi pengembangan diri dan karier mereka. Tingkat relevansi materi juga sangat tinggi, di mana keseluruhan peserta menilai materi yang dibahas Sesuai hingga Sangat Sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Lebih lanjut seluruh respon peserta menunjukkan tingkat pemahaman yang baik terhadap materi dan menilai penjelasan pemateri Jelas hingga Sangat Jelas. Oleh karena itu, psikoedukasi ini terbukti mampu membekali peserta dengan pengetahuan yang dibutuhkan, menjadikannya solusi edukatif yang praktis untuk membangun landasan pemahaman yang kuat, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan sikap profesionalisme, kerja sama, dan kualitas layanan PT Mallomo secara berkelanjutan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada perusahaan Bosowa Transportation atas kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan kegiatan psikoedukasi. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung kelancaran kegiatan ini, serta kepada para mentor yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama kegiatan berlangsung. Ucapan terima kasih turut kami sampaikan kepada Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah memberikan masukan berharga dalam pelaksanaan kegiatan ini. Tidak lupa, kami juga berterima kasih kepada teman-teman BKP Magang atas kerja sama yang baik, serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan ini. Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. M., Agustin, M., & Lusia, V. (2023). Customer Satisfaction Index dan Service Quality (Servqual) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Usaha Rumah Setrika. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 11(2), 146-159.
- Chandra, C. C., Windyaningsih, C., & Trigono, A. (2022). Hubungan *Service Excellence* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Primaya Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 17(3), 89–96.
- Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Fontaine, R. G., Barbaranelli, C., & Farnese, M. L. (2015). An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: The roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *Journal of business ethics*, 130(1), 131-144.
- Gusmelia, I., Srimayarti, B. N., Wijayanto, T., Leonard, D., Harefa, W. L., Sari, W., & Ningsi, F. F. (2022). Pelatihan service excellence karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan di rsia mutiara bunda. *Jurnal Abdidias*, 3(3), 607-611.
- Lovelock, C. (2023). *Service Marketing: Concepts, Applications, and Practices*. Pearson
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2023). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (10th ed.). Pearson.
- Mandasari, D., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2023). Analisis Implementasi Pelayanan Prima Sekretaris SOD PT UT. *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 15(3), 12-28.
- Nizwar, N., Tousalwa, C., & Waelauruw, A. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Waipirit-Hunimua. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 147-158.
- Nurimansjah, R. A., & Munawir, M. (2023). *Service Excellent untuk Meningkatkan Pelayanan yang Berorientasi Responsif bagi Karyawan Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo*. Tongkonan: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Universitas Kristen Indonesia Toraja
- Rahmat, A., Ulandari, I., & Ihza, S. T. N. (2025). Psikoedukasi Dalam Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Efektif Untuk Mengatasi Stres Kerja Karyawan Hyundai Urip Sumoharjo. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5), 121-125.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Wulandari, D., Rachmawati, E., & Nugroho, A. (2020). Pengaruh *Service Excellence* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 55–67.