

PENINGKATAN CARA BERKOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN BAGI TENAGA PENUNJANG AKADEMIK (TPA) TELKOM SCHOOL

Maya Ariyanti¹, Gadang Ramantoko², Eva Nurhazizah³

^{1,2} Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi no. 1, Bandung 40257, Indonesia

³ Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi no. 1, Bandung 40257, Indonesia

*E-mail: ariyanti@telkomuniversity.ac.id; gadangramantoko@gmail.com; evazizah@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Kondisi adanya pandemi covid satu tahun kebelakang yang secara tidak langsung memaksa seluruh sistem pembelajaran termasuk didalamnya adalah layanan pendukung pembelajaran dilakukan secara daring. Tidak hanya pengajaran tapi fungsi-fungsi layanan pendukung juga perlu menyesuaikan sehingga tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan yang optimal pula. Tenaga Penunjang Akademik (TPA) Telkom School perlu menyesuaikan untuk dapat berkomunikasi dengan pelanggan sebaik mungkin meskipun dalam kondisi pandemic. Pengabdian Masyarakat ini dilakukan dalam bentuk pelatihan cara berkomunikasi dengan pelanggan bagi TPA Telkom School Secara Online. Luaran dari pengabdian masyarakat ini adalah pemahaman Tenaga Penunjang Akademik (TPA) Telkom School tentang bagaimana dan pentingnya menyampaikan informasi dengan baik kepada konsumen utamanya ketika dilakukan secara daring.

Kata Kunci: Komunikasi, Digital, Pancemic Covid 19, Telkom School

1. Pendahuluan

Telkom Schools merupakan brand yang digunakan untuk lembaga pendidikan tingkat PAUD hingga Menengah. Peluncuran Brand Telkom Schools (Sebelumnya sekolah Telkom Sandhy Putra) dilaksanakan pada tanggal 23 Januari 2014 oleh Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah Kemendikbud RI Prof. Dr. Ir. Achmad Jazidie beserta Dewan Pengurus dan Pembina Yayasan Sandhykara Putra Telkom (YSPT). Saat ini (2019) Lembaga Pendidikan Telkom Schools berjumlah 32 Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), 3 Sekolah Dasar (SD), 3 Sekolah Menengah Pertama (SMP), 1 Sekolah Menengah Atas (SMA), 12 SMK (1 Kerjasama) yang tersebar di 36 Kota dan 22 Provinsi di Indonesia.

Tantangan yang dihadapi oleh Lembaga Pendidikan pada saat ini adalah kemampuan Lembaga Pendidikan beradaptasi dengan teknologi. Revolusi industri 4.0 menuntut sistem Pendidikan juga turut serta menyesuaikan diri. Terdapat istilah Pendidikan 4.0, yaitu sistem Pendidikan yang tidak terbatas pada kelas (fisik, ruang). Kondisi ini dipercepat dengan munculnya pandemi covid satu tahun kebelakang yang secara tidak langsung memaksa seluruh system pembelajaran termasuk didalamnya adalah layanan pendukung pembelajaran dilakukan secara daring. Tidak hanya pengajaran tapi fungsi-fungsi layanan pendukung juga perlu menyesuaikan sehingga tetap dapat memberikan

pelayanan yang optimal dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan yang optimal pula. Oleh sebab itu, Tenaga Penunjang Akademik (TPA) Telkom School perlu menyesuaikan untuk dapat berkomunikasi dengan pelanggan sebaik mungkin meskipun dalam kondisi pandemi.

Pengabdian Masyarakat ini dilakukan dalam bentuk pelatihan cara berkomunikasi dengan pelanggan bagi TPA Telkom School Secara Online. Luaran dari pengabdian masyarakat ini adalah pemahaman Tenaga Penunjang Akademik (TPA) Telkom School tentang bagaimana dan pentingnya menyampaikan informasi dengan baik kepada konsumen utamanya ketika dilakukan secara daring.

2. Metodologi

Dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui tahapan yang terdiri dari:

Tahap pertama, pada tahap pertama ini merupakan hasil evaluasi dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebelumnya, dimana berdasarkan hasil evaluasi Tenaga Penunjang Akademik (TPA) Telkom School memerlukan pelatihan tentang cara berkomunikasi yang efektif dimasa pandemi.

Tahap Kedua, merupakan tahap persiapan pelaksanaan kegiatan mulai dari izin dari pengelola Telkom School dalam hal ini Yayasan pendidikan Telkom yang kemudian berkoordinasi dengan kepala sekolah, untuk menentukan waktu dan kondisi pelatihan.

Tahap ketiga, pada tahap ini memberikan edukasi dan pelatihan disertai tanya jawab dari peserta.

Tahap Keempat, pada tahap ini peserta diberikan kuesioner umpan balik untuk mengukur efektifitas dari kegiatan pelatihan dan harapan kegiatan lain di masa yang akan datang.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelatihan diberikan kepada TPA Telkom School pada 23 November 2021. Peserta pelatihan terdiri TPA Telkom School dari seluruh Indonesia. Pelatihan dibagi ke dalam 3 (tiga) sesi, dimana pada sesi pertama disampaikan tentang komunikasi secara umum, kemudian dilanjutkan tentang Pemasaran melalui media social dan diakhiri dengan studi kasus dan role play.

Dari hasil pelatihan tersebut, diperoleh feedback sebagai berikut :

Tabel 1. Feedback Pelatihan

Feedback	Setuju (%)	Sangat Setuju(%)
Kesesuaian dengan tujuan kegiatan	55	45
Kesesuai dengan kebutuhan masyarakat sasaran	55	45
Waktu pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini, mencukupi	55	45
Narasumber bersikap ramah, cepat dan tanggap membantu selama kegiatan	45	55
Mengharapkan program pengabdian masyarakat masa yang akan datang	27	73

Selama Pandemi, yang dirasakan oleh para TPA dalam melakukan komunikasi adalah banyaknya informasi yang sering tidak sampai kepada siswa dan juga orang tua siswa, sehingga banyak terjadi miss komunikasi. Pada pelatihan kali ini, diberikan cara-cara dan contoh bagaimana melakukan komunikasi melalui grup whats app, jalur pribadi juga bagaimana cara menyampaikan informasi melalui media social sebagai pendukung

5. Referensi

Ariyanti, Maya; Hendayani, Ratih; Hutami, Rr Rieka F; Indiyati, Dian; Sary Fetty Poerwita; Suyanto, AMA; Zuliestiana Dinda Amanda; Febrianta, Mochamad Yudha; Sitorus, Palti Marulitua, Kristanti, Farida Titik; Majidah; and Cahyaningsih; *Manajemen Bisnis untuk usaha kecil menengah*; Tel U Press, 2021

dari komunikasi kepada siswa dan juga orang tua siswa.



Gambar 1. Poster Kegiatan



Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan

4. Kesimpulan

Secara umum peserta peserta merasakan manfaat dan kesesuaian dengan kebutuhan mereka. Sehingga beberapa merasa perlu pelatihan selanjutnya dengan topik-topik : PPDB, editing video untuk pemasaran, pelayanan bilingual, strategi pemasaran sekolah, strategi meningkatkan kepuasan pelanggan, strategy promosi melalui media sosial.

Ariyanti, Maya; Ramantoko, Gadang; And Nurazizah, Eva; Pelatihan *Customer Service Excellence* Bagi Tenaga Penunjang Akademik (Tpa) Telkom School; *Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat "Literasi Untuk Semua: Mencapai Kehidupan Lebih Baik"*; Tel U Press, 2021

Chaffey, Dave and Chadwick, Fiona Ellis; *Digital Marketing (Strategy, Implementation, and Practice)*, Pearson, 2016

Rachmawati, Indira; Milanyani, Heppy and Ariyanti, Maya; *Pemasaran Melalui Media Sosial untuk Usaha Mikro Kecil Menengah*, Tel U Press, 2022