

## MENGEMBANGKAN *SERVICE ORIENTED-ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (SOCB)* DAN KUALITAS LAYANAN (*SERVQUAL*)

Soni Harsono<sup>1</sup>), Tjahjani Prawitowati<sup>2</sup>), Basuki Rachmat<sup>3</sup>), Harry Widyantoro<sup>4</sup>)

<sup>1,2,4</sup> Program Studi Manajemen, STIE Perbanas Surabaya

<sup>3</sup>Program Studi Pascasarjana, STIE Perbanas Surabaya

Email: <sup>1</sup>[soni@perbanas.ac.id](mailto:soni@perbanas.ac.id), <sup>2</sup>[tjahjani@perbanas.ac.id](mailto:tjahjani@perbanas.ac.id), email: <sup>3</sup>[basuki@perbanas.ac.id](mailto:basuki@perbanas.ac.id)

<sup>4</sup>[harry@perbanas.ac](mailto:harry@perbanas.ac)

### Abstrak

Kegiatan pelatihan “Mengembangkan *Service Oriented-Citizenship Behaviour (SOCB)* dan *Kualitas Layanan (Servqual)*” di BPD XXX dilaksanakan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian PTUPT yang berjudul *Pengembangan dan Implementasi Model SOCB dan Servqual pada Industri Perbankan di Indonesia*. Tujuan pelatihan ini untuk meningkatkan sikap kerja karyawan terkait dengan dimensi SOCB dan Servqual yang memiliki kesenjangan negatif agar menjadi kesenjangan yang positif. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini menggunakan metode *classical* yang dilengkapi dengan diskusi dan *role play* dengan pelibatan peran peserta pelatihan secara aktif. Hasil pelatihan tersebut, peserta memberikan respon yang positif atas penyelenggaraan dan proses pembelajaran bersama narasumber. Selain itu, juga terjadi peningkatan pengetahuan sebelum dan setelah pelatihan. Peningkatan skor pemahaman tentang SOCB lebih besar daripada Servqual. Hal ini dikarenakan SOCB merupakan hal baru yang dipelajari, walaupun dalam layanan yang selama ini dilakukan juga telah mengandung perilaku SOCB. Selain itu dalam penugasan dan diskusi terkait dengan materi pelatihan, peserta menyelesaikan dengan antusias. Saran-saran yang positif juga diberikan oleh peserta sebagai bentuk respon positif atas pelaksanaan pelatihan ini dan peserta dapat menerima materi dengan puas sehingga tercapai efektivitas pelatihan. Saran yang dapat disampaikan terkait tindak lanjut dari pelatihan ini adalah perlu adanya evaluasi tentang perubahan perilaku SOCB dan Servqual melalui pengukuran sistematis. Pengukuran ini penting dilakukan karena akan dapat menggambarkan capaian dari efektivitas pelatihan pada level tiga yaitu perubahan sikap atau perilaku. Selain itu sebaiknya pelatihan tentang SOCB dan Servqual dilaksanakan juga kepada staf yang lain secara kontinyu. Sebagai upaya dalam implementasi untuk membentuk dan meningkatkan SOCB serta kinerja Servqual, pengelola sumber daya manusia dapat mengaplikasikan metode *coaching/mentoring*.

**Kata kunci:** SOCB, Servqual, Pelatihan

### Abstract

Training activities “Developing *Service Oriented-Citizenship Behavior (SOCB)* and *Service Quality Servqual*”) at BPD XXX was carried out as a follow up to the results of the study PTUPT entitled *Development and Implementation of the SOCB and Servqual Models in the Industry Banking in Indonesia*. The purpose of this training is to improve employee work attitudes related

*with SOCB and Servqual dimensions which have negative gaps in order to become positive gaps. The method used in this training uses the classical method equipped with discussion and role play by actively involving the role of trainees. The results of the training, participants gave a positive response to the implementation and process learning with resource persons. In addition, there was also an increase in knowledge before and after training. The increase in the score of understanding about SOCB is greater than Servqual. SOCB was learned later, even though the service is already containing SOCB behavior. Also in the assignment and discussion related to the training material, participants completed with enthusiasm. Positive suggestions also given by participants as a form of positive response to the implementation of this training and participants can accept the material with satisfaction so that the effectiveness of the training is achieved. Related to the follow-up of this training is the need for evaluation about SOCB and Servqual behavior changes through systematic measurement. This measurement is important done because it will be able to describe the achievements of the effectiveness of training at level three namely changes in attitude or behavior. In addition, training should be about SOCB and Servqual also carried out to other staff continuously. Human resource managers can applying the coaching or mentoring methods to improve SOCB and Servqual performance.*

**Keywords:** SOCB, Servqual, Training

## 1. PENDAHULUAN

Konsep kualitas layanan menarik banyak perhatian dari kalangan akademisi maupun kalangan praktisi, karena dari kualitas layanan inilah nantinya akan tercipta loyalitas. Selain kualitas layanan dan manfaat yang dicari, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah *Service-oriented Organizational Citizenship Behavior* (SOCB) yaitu perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan yang tidak hanya melakukan karena kewajiban dan tanggung jawabnya namun karyawan juga melakukan peran yang lebih daripada apa yang menjadi tanggung jawabnya tanpa adanya imbalan atau apapun dari organisasi dan semata-mata hanya untuk kepentingan pencapaian tujuan organisasi. Penelitian sebelumnya oleh (Soni, Tjahjani, Basuki dan Harry, 2017) membuktikan bahwa dimensi SOCB berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang ada pada BPD XXX.

Hasil penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa nasabah mempersepsikan kinerja Staf atas dimensi-dimensi *Service-oriented Organizational Citizenship Behavior* (SOCB) dan *Service Quality* (SERVQUAL) pada BPD Bali berada pada kategori “Baik”. Persepsi dari staf sendiri juga menunjukkan adanya evaluasi pada kategori “Baik”. Namun demikian, walaupun pada kategori Baik, hasil analisa data penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi nasabah dan persepsi karyawan atas kinerja karyawan yang terkait dengan dimensi SOCB dan *Servqual*.

Kesenjangan ada 2 jenis, yaitu kesenjangan positif dan kesenjangan negatif. Kesenjangan positif artinya nilai rata-rata persepsi nasabah lebih besar/ lebih tinggi daripada nilai rata-rata persepsi karyawan (persepsi nasabah > karyawan), artinya nasabah menilai lebih tinggi kinerja karyawan pada dimensi yang rata-ratanya

menunjukkan kesenjangan positif. Kesenjangan negatif artinya nilai rata-rata persepsi nasabah lebih kecil/ lebih rendah daripada nilai rata-rata persepsi karyawan (persepsi nasabah < karyawan), artinya nasabah menilai lebih rendah kinerja pada dimensi yang rata-ratanya menunjukkan kesenjangan negatif. Agar tetap memiliki keunggulan kompetitif, maka Bank harus mengupayakan tetap dapat memberikan kinerja layanan yang melebihi harapan nasabah atau persepsi nasabah lebih tinggi dari pada persepsi karyawan. Untuk itu, diperlukan adanya pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan sikap kerja karyawan terkait dengan dimensi *SOCB* dan *Servqual* yang memiliki kesenjangan negatif agar menjadi kesenjangan yang positif. Tabel 1 berikut ini menjelaskan kesenjangan masing-masing dimensi *SOCB*.

**Tabel 1**

Kesenjangan antara persepsi nasabah dan persepsi karyawan pada dimensi *SOCB*

Dimensi <i>SOCB</i>	Kesenjangan
Loyalitas	-0.19
Penyampaian Layanan	0
Orientasi Layanan	-0.08
Memperhatikan Nasabah	-0.11
Keinginan Untuk Mengetahui Kebutuhan Nasabah	-0.23
Menjalin Hubungan Personal	0.34
Mengedukasi Nasabah	0.23
Antisipasi Kendala	0.34
Justifikasi Masalah	0.35
Personalisasi dalam Bisnis	0.07
Personalisasi Tehnologi	-0.07
Altruisme	0.04

**Tabel 2**

Kesenjangan antara persepsi nasabah dan persepsi karyawan pada dimensi *Servqual*

Dimensi Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> )	
Bukti Fisik / <i>Tangible</i>	0.22

Reliabilitas / <i>Reliability</i>	0.08
Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	0.08
Jaminan/ <i>Assurance</i>	-0.09
Empati/ <i>Emphaty</i>	0.10
Kualitas Layanan	0.08

Berdasarkan uraian pada Tabel 1 dan Tabel 2, dimensi-dimensi yang perlu dikembangkan pada Staf BPD XXX untuk mendukung tercapainya layanan prima dan kepuasan nasabah adalah sebagaimana terdapat pada table 3. Pada Tabel 3 nampak ada dimensi-dimensi dari *SOCB* dan *Servqual* yang memerlukan pengembangan. Penelitian ini juga menimbulkan pertanyaan lanjutan adalah bagaimana *SOCB* dan *Servqual* ini dapat dijadikan sebagai budaya perusahaan yang mendukung layanan pegawai kepada para nasabah dengan tanpa mengabaikan tugas utama pegawai. Oleh sebab itu perlu dikaji bagaimana mendalami implementasi *SOCB* pada berbagai tingkatan dan bagaimana cara

**Tabel 3**

Dimensi *SOCB* dan *Servqual* yang perlu dikembangkan

	Dimensi	Kesenjangan	
<b>SOO</b>	Loyalitas	-0.19	
	<b>CB</b>	Dimensi Penyampaian Layanan	0
		Orientasi Layanan	-0.08
		Memperhatikan Nasabah	-0.11
		Keinginan Untuk Mengetahui Kebutuhan Nasabah	-0.23
		Personalisasi Tehnologi	-0.07
		Jaminan/ <i>Assurance</i>	-0.09
<b>Serv qual</b>			

melakukan evaluasi implementasi *SOCB*, dengan harapan dapat menciptakan kualitas layanan yang prima dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Memadukan implementasi *Service-oriented Organizational Citizenship Behaviors* (SOCB) dan *Service Quality (Servqual)* di perbankan, dua aspek penting dalam merebut dan mempertahankan kesetiaan nasabah, akan dapat menimbulkan keunggulan kompetitif bagi BPD XXX. Oleh karena itu, TIM PTUPT STIE Perbanas Surabaya menindaklanjuti hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan mengadakan pelatihan yang bertujuan untuk membangun dan meningkatkan sikap kerja karyawan terkait dengan dimensi *SOCB* dan *Servqual*.

## 2. KAJIAN LITERATUR

Loyalitas pelanggan akan terbentuk jika kualitas layanan diterapkan dengan konsisten oleh sebab itu untuk menciptakan kualitas layanan maka (Gronroos, 1984) mengungkapkan bahwa dimensi kualitas layanan terdiri dari (1) kualitas teknis (*technical quality; what the customer get*) dan (2) kualitas fungsional (*functional quality; how the customer get*). Selain itu, (Garvin, 1984) mengungkapkan bahwa untuk membentuk loyalitas pelanggan maka kualitas layanan perlu diterapkan dengan baik oleh manajemen, dimensi kualitas layanan tersebut adalah (1) kinerja (*performance*); (2) corak (*features*); (3) keandalan (*reliability*); (4) *conformance*; (5) daya tahan (*durability*); (6) kemampuan layanan (*serviceability*); (7) keindahan (*aesthetics*) dan (8) kualitas yang dirasakan (*perceived quality*).

Dalam perkembangan selanjutnya banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang kualitas layanan, dengan model dan pengukuran yang berbeda serta pada sektor jasa yang berbeda. Tidak banyak penelitian kualitas layanan dibidang perbankan yang dilakukan, antara lain dilakukan oleh Parasuraman *et al.*, (1988) dengan 5 dimensi

dalam *SERVQUAL* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*. Hasil penelitian diatas banyak menimbulkan perdebatan mengenai keterbatasan model kualitas layanan (*SERVQUAL*) mengingat kualitas layanan memiliki multi dimensi, sehingga dalam rangka memecah permasalahan tersebut (Brady and Cronin, 2001) menyarankan perlunya memahami dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, dimensi tersebut adalah kualitas interaksi (*interaction quality*) atau kontak yang terjadi pada proses penyampaian jasa antara penyedia jasa dengan konsumen, kualitas lingkungan fisik (*environment quality*) serta kualitas hasil (*outcome quality*). Secara spesifik (Gronroos, 2000) menekankan bahwa, kualitas interaksi adalah kualitas yang berhubungan erat dengan bagaimana proses layanan itu disampaikan yaitu dilihat dari proses interaksi staf penyedia layanan terhadap pelanggannya.

Terlepas dari perdebatan mengenai dimensi dari kualitas layanan, namun ada hal yang menjadi titik temu dari penelitian tersebut yaitu kualitas layanan dari satu organisasi atau perusahaan yang satu dengan organisasi atau perusahaan lainnya sangat bervariasi, hal ini disebabkan karena perbedaan dalam aspek operasional, budaya organisasi, budaya setempat atau daerah dan bahkan perbedaan itu juga karena lingkungannya yaitu lingkup lokal, domestik atau internasional.

Organisasi mengharapkan memiliki karyawan yang berkomitmen pada organisasi dengan memberikan kontribusi ekstra di luar tugas dan kewajiban pokok, seperti misalnya melayani pelanggan tidak hanya pada jam kerja, bersedia melaksanakan tugas di luar hari dan jam kerja rutin tanpa mengharap imbalan, mempromosikan perusahaan pada pihak lain yang dipertimbangkan membawa manfaat buat

perusahaan. Perilaku yang dilakukan secara suka rela oleh karyawan, dengan tidak ada sistem penghargaan formal, dan perilaku tersebut mendukung pada efektivitas serta efisiensi organisasi, disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior/ OCB*, (Organ, 2006). Terkait dengan layanan kepada pelanggan, maka hal-hal yang dilakukan oleh karyawan diatas harapan standard layanan dari perusahaan tentu saja akan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

Penelitian tentang OCB dari perspektif pelanggan (dalam penelitian ini adalah nasabah bank) dilakukan oleh (Sabiote dan Roman, 2005) dengan mengembangkan instrumen OCB dari perspektif pelanggan. Dimensi OCB dalam penelitian tersebut adalah *customer facilitation, organizational involvement*, dan *sportsmanship*. (Sabiote dan Roman (2005) melihat hubungan antara SOCB dari perspektif pelanggan dengan persepsi kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan dan *word of mouth* (WOM). Interaksi antara karyawan *frontline* dengan pelanggan merupakan bagian kritis dari proses layanan jasa, (Zeithaml and Bitner, 2000) dalam (Sabiote dan Roman, 2005), dimana kepuasan pelanggan dan kesediaan pelanggan untuk bertransaksi kembali dengan perusahaan ditentukan oleh kualitas dari karyawan yang melakukan kontak dengan pelanggan.

Hal tersebut yang mendasari mengapa SOCB menjadi bagian penting dalam proses layanan kepada pelanggan, karena adanya SOCB akan mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan dari perusahaan. Persepsi positif mengenai kualitas layanan yang selanjutnya menimbulkan persepsi mengenai kualitas karyawan yang melakukan pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelanggan. Ketika pelanggan berinteraksi

dengan karyawan, maka pelanggan akan menilai, memonitor perilaku-perilaku karyawan yang membawa manfaat dan memiliki nilai kepuasan bagi pelanggan, seperti memberikan solusi dari permasalahan dan menyelesaikan setiap keluhan dengan baik.

### 3. METODE PELAKSANAAN

Pelatihan Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah XXX diselenggarakan pada tanggal 13 November 2018. Pelatihan ini terselenggara sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian TIM PTUPT yang bekerjasama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah XXX. Pelaksanaan pelatihan ini berdasarkan SK Pimpinan nomer 1028/Tg.20003/10/18 tentang Pelatihan di PT. Bank Pembangunan Daerah XXX.

Sebelum pelaksanaan kegiatan dimulai diawali dengan persiapan dengan melakukan koordinasi antara TIM PTUPT dengan Divisi Sumber Daya Manusia PT. Bank Pembangunan Daerah XXX membahas tentang susunan acara pelatihan, *check list* persiapan pelatihan, materi yang akan diberikan kepada peserta serta persiapan pelatihan.

#### 3.1.ACARA

##### Pembukaan

Acara pembukaan pelatihan dilaksanakan pada hari Selasa, 13 November 2018. Pembukaan Pelatihan dihadiri :

- a. Direksi PT. Bank BPD XXX yang diwakili oleh Kepala Bagian JPN.
- b. Segenap anggota Tim PTUPT STIE Perbanas Surabaya.
- c. Segenap panitia PT. Bank Pembangunan Daerah XXX.
- d. Peserta sejumlah 30 orang.

##### Pelatihan

- a. Pelatihan dilaksanakan dalam waktu satu hari, mulai pukul 08.30 – 17.00

WIB bertempat di Pusdiklat PT. Bank Pembangunan XXX.

- b. Materi pelatihan sebagai berikut :

Tabel 4  
Materi Pelatihan

NO	Materi
1.	Pengembangan <i>Service oriented-Citizenship Behaviour</i> (SOCB)
2.	Dimensi Layanan Prima dan Membangun Kepuasan Nasabah

### Penutupan

Penutupan kegiatan Pelatihan Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah XXX dilaksanakan setelah selesainya kegiatan pelatihan pada pukul 17.00 WITA, dan diakhiri dengan sesi foto bersama.

### 3.2. INSTRUKTUR

Instruktur pelatihan terdiri dari instruktur yang ditunjuk oleh panitia STIE Perbanas Surabaya. Data lengkap instruktur pelatihan sebagaimana tertera pada tabel 5.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelatihan “Mengembangkan *Service oriented-Citizenship Behaviour* (SOCB) Dan Kualitas

Tabel 5  
Daftar Instruktur

No	Nama	EMAIL	TELP
1.	Dr. Soni Harsono	<a href="mailto:soni@perbanas.ac.id">soni@perbanas.ac.id</a>	082233423005
2.	Dr. Basuki Rachmat	<a href="mailto:basuki@perbanas.ac.id">basuki@perbanas.ac.id</a>	082139423783
3.	Dr. Tjahjani Prawitowati	<a href="mailto:tjahjani@perbanas.ac.id">tjahjani@perbanas.ac.id</a>	081331637333
4.	Harry Widyantoro	<a href="mailto:harry@perbanas.ac.id">harry@perbanas.ac.id</a>	087853293037

Layanan (*ServQual*) di PT. Bank Pembangunan Daerah XXX” berjalan dengan baik sesuai jadwal yang telah disusun. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah ceramah, diskusi, praktek, dan analisa kasus.

Keberhasilan suatu pelaksanaan pelatihan dapat diukur melalui ukuran efektivitas pelatihan. Ukuran efektifitas yang digunakan dalam mengevaluasi pelatihan ini terdiri dari dua level, yaitu level pertama : reaksi pembelajar dan level kedua: perubahan pengetahuan. Skala penilaian menggunakan skala 1-5, dengan range penilaian sebagai berikut pada Tabel 6:

Tabel 6  
Range Nilai

1	$4.2 > X \leq 5.0$	Sangat Baik
2	$3.4 \geq X \leq 4.2$	Baik
3	$2.6 \geq X \leq 3.4$	Cukup
4	$1.8 \geq X \leq 2.6$	Kurang
5	$1.0 \geq X \leq 1.8$	Kurang Sekali

### 4.1. REAKSI PEMBELAJAR

Pelatihan yang telah dilaksanakan berjalan lancar dan hasil pelatihan menunjukkan tercapainya tingkat efektifitas pelatihan sampai dengan level dua. Ukuran efektivitas pelatihan pada level pertama adalah dari reaksi pembelajar (peserta pelatihan) yang merupakan respon peserta pelatihan terhadap proses pelatihan yang telah berlangsung, terdiri dari evaluasi terhadap instruktur sebagai narasumber dalam pelatihan tersebut dan evaluasi atas penyelenggaraan pelatihan. Pada pelatihan ini, ukuran efektivitas level pertama menunjukkan adanya respon positif dari

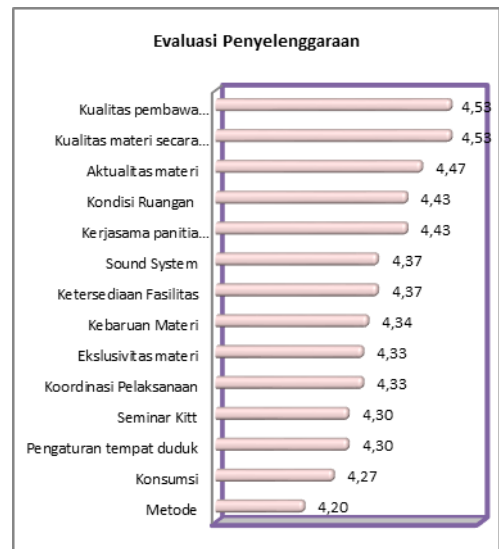
peserta, yang tercermin dari hasil evaluasi positif dari peserta terhadap proses pembelajaran bersama instruktur. Tercapainya efektivitas pelatihan level dua tercermin dari hasil *pre test* dan *post test* yang menunjukkan adanya peningkatan pada pengetahuan antara sebelum pelatihan dengan setelah penelitian.

#### 4.1.1. Evaluasi Instruktur

Selama pelatihan berlangsung, pada setiap akhir sesi pemberian materi dari masing-masing, peserta diminta untuk memberikan penilaian dengan mengisi form evaluasi pemateri. Peserta pelatihan memberikan respon yang positif atas proses pelatihan dengan memberikan evaluasi yang “Sangat Baik” pada semua instruktur dengan nilai rata-rata 4.40 sampai dengan 4.47 (pada skala 1-5) dan dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan pelatihan ini telah mencapai efektivitas pelatihan pada level satu, yaitu adanya respon positif dari peserta pelatihan atas proses pembelajaran bersama narasumber.

#### 4.1.2. Evaluasi Penyelenggaraan

Evaluasi terkait penyelenggaraan pelatihan ini seperti pada Tabel 7 juga merupakan evaluasi efektivitas pelatihan pada level satu. Terdapat lima belas aspek penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan pada level satu ini. Berikut ini adalah nilai evaluasi penyelenggaraan pelatihan.



**Gambar 1**

Nilai evaluasi penyelenggaraan

**Gambar 1** menjelaskan tentang evaluasi penyelenggaraan pelatihan. Penyelenggaraan pelatihan juga mendapatkan evaluasi yang “sangat baik” dari peserta. Nilai tertinggi ada pada aspek kualitas pembawa materi (nilai 4.53) dan kualitas materi secara keseluruhan (4.53). Nilai terendah, namun masih masuk pada kategori baik, yaitu pada metode (nilai 4.20), dan berdasarkan saran dari peserta, metode pelatihan diharapkan bisa dilengkapi dengan video sebagai pendukung materi dan adanya penambahan kasus.

Dari uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan pelatihan ini telah mencapai efektivitas pelatihan pada level satu yaitu adanya respon positif dari peserta pelatihan terhadap proses pembelajaran bersama narasumber dan proses penyelenggaraan pelatihan.

#### 4.1.3. Evaluasi Perubahan Pengetahuan

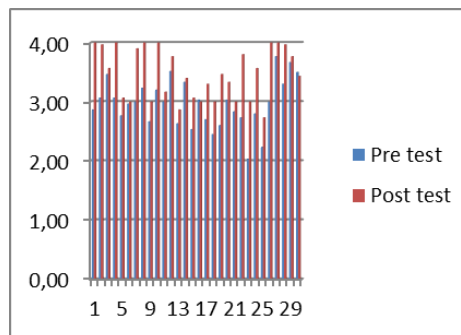
Pada pelatihan ini telah tercapai efektivitas pelatihan level dua, yaitu adanya peningkatan pengetahuan sebelum pelatihan dibandingkan dengan sesudah pelatihan pada sebagian besar peserta yang nampak pada

hasil *pre test* dan *post test* seperti pada tabel 7 berikut ini.

**Tabel 7**  
Rekapitulasi Hasil *Pre Test* dan *Post Test*  
Secara Total

NO Peserta	Pre Test	Post Test	Penin gkatan	%
1	2,92	4,00	1,08	27%
2	3,02	3,98	0,96	24%
3	3,44	3,58	0,13	4%
4	3,13	4,00	0,87	22%
5	3,17	3,10	-0,08	-2%
6	2,98	3,00	0,02	1%
7	3,00	3,94	0,94	24%
8	3,38	4,00	0,62	15%
9	2,81	3,00	0,19	6%
10	3,54	4,00	0,46	12%
11	3,33	3,10	-0,23	-7%
12	3,51	3,79	0,28	7%
13	2,71	2,87	0,15	5%
14	3,31	3,40	0,10	3%
15	2,77	3,35	0,58	17%
16	3,13	3,00	-0,13	-4%
17	2,77	3,58	0,81	23%
18	2,69	3,00	0,31	10%
19	2,77	3,48	0,71	20%
20	3,19	3,37	0,17	5%
21	2,90	3,31	0,40	12%
22	2,85	3,88	1,04	27%
23	2,44	3,21	0,77	24%
24	2,88	3,40	0,52	15%
25	2,54	2,75	0,21	8%
26	3,00	4,00	1,00	25%
27	3,81	4,00	0,19	5%
28	3,50	3,90	0,40	10%
29	3,57	3,75	0,18	5%
30	3,54	3,42	-0,12	-3%
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,09</b>	<b>3,51</b>	<b>0,42</b>	<b>12%</b>

Dari Tabel 7 nampak bahwa ada perubahan nilai dari *pre test* ke *post test*, yaitu adanya peningkatan nilai secara rata-rata dari 3.09 menjadi 3.51 atau ada peningkatan sebesar 12%.



**Gambar 2**  
*Hasil Pre Test dan Post Test*  
Materi SOCB

**Gambar 2** nampak pada materi *SOCB* terjadi peningkatan skor pada dua puluh delapan orang peserta atau sembilan puluh tiga persen. Pada dua orang peserta, terdapat sedikit penurunan (tidak signifikan) skor rata-rata, tetapi tidak terjadi penurunan kategori (tetap pada kategori “Cukup” untuk peserta nomor 16 dan tetap pada kategori “Baik” untuk peserta no 30). Secara umum terjadi peningkatan skor sebesar lima belas persen, dari skor 2.97 (kategori cukup) meningkat pada skor 3.47 (kategori baik). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelatihan pada materi yang terkait *SOCB* telah mencapai efektivitas pada level dua. Pada sesi penyajian materi, peserta diminta untuk mengerjakan beberapa penugasan dan diskusi dalam kelompok, yaitu

1. Pada penugasan pertama, peserta menuliskan 5 (lima) nilai/ *value* pribadi yang dianut dan menjadi dasar dalam bekerja serta pendapat peserta tentang nilai/ *value* organisasi yang diimplementasikan di BPD XXX.

2. Pada penugasan kedua, peserta secara individu diberi tugas untuk mengidentifikasi satu permasalahan yang terjadi di bank BPD XXX atau di pekerjaan yang paling krusial dan harus segera diselesaikan serta solusi yang paling tepat untuk permasalahan tersebut
3. Pada penugasan ketiga, peserta secara berkelompok diberi tugas untuk mengidentifikasi satu permasalahan yang terjadi di bank BPD XXX atau di pekerjaan yang paling krusial dan harus segera diselesaikan serta solusi yang paling tepat untuk permasalahan tersebut.
4. Pada penugasan keempat, peserta diberi tugas untuk menyebutkan sebanyak-banyaknya nama nasabah yang diingat, dan memberikan alasan mengapa bisa mengingat nama nasabah tersebut.

## 5. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan “Mengembangkan *Service Oriented-Citizenship Behaviour (SOCB)* dan Kualitas Layanan (*Servqual*)” telah selesai dilaksanakan pada tanggal 13 November 2018 di BPD XXX dan pelatihan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dalam pelatihan tersebut, peserta memberikan respon yang positif atas penyelenggaraan dan proses pembelajaran bersama narasumber. Selain itu, juga terjadi peningkatan pengetahuan sebelum dan setelah pelatihan. Peningkatan skor pemahaman tentang *SOCB* lebih besar daripada *Servqual*. Hal ini dikarenakan *SOCB* merupakan hal baru yang dipelajari, walaupun dalam layanan yang selama ini dilakukan juga telah mengandung perilaku *SOCB*. Selain itu dalam penugasan dan diskusi terkait dengan materi pelatihan, peserta menyelesaikan dengan antusias. Saran-saran yang positif juga diberikan oleh peserta sebagai bentuk respon positif atas pelaksanaan pelatihan ini dan peserta dapat

menerima materi dengan puas sehingga tercapai efektivitas pelatihan.

Saran yang dapat disampaikan terkait tindak lanjut dari pelatihan ini adalah perlu adanya evaluasi tentang perubahan perilaku *SOCB* dan *Servqual* melalui pengukuran sistematis. Pengukuran ini penting dilakukan karena akan dapat menggambarkan capaian dari efektivitas pelatihan pada level tiga yaitu perubahan sikap atau perilaku. Selain itu sebaiknya pelatihan tentang *SOCB* dan *Servqual* dilaksanakan juga kepada staf yang lain secara kontinyu. Sebagai upaya dalam implementasi untuk membentuk dan meningkatkan *SOCB* serta kinerja *Servqual*, pengelola sumber daya manusia dapat mengaplikasikan metode *coaching/mentoring*.

## 5. REFERENSI

- Brady, Michael K., and J. Joseph Cronin, 2001. Some Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol 63- 34-39.
- Cronin Jr, J. Joseph J., and Steven A. Taylor, 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July), pp. 55 – 68.
- Gronroos, C, 1984. A Service Quality Model and its Market Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18. No. 4, pp. 36-44.
- Gronroos, C. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. 2nd ed. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Harsono S., Widiantoro H., Prawitowati T., Rahmat B. 2017. *The Development of Service*

- Quality Model as A Criterion in  
Selecting the Banks in Indonesia.  
*Polish Journal of Management  
Studies* 2017; 15 (2): 82-92
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., &  
MacKenzie, S.B. 2006.  
*Organizational Citizenship  
Behavior: Its Nature, Antecedents  
and Consequences*. Thousand oaks,  
CA: Sage
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and  
Leonard I. Berry, 1988. SERVQUAL  
A Multiitem Scale for Measuring  
Consumer Perceptions of service  
Quality. *Journal of Retailing*, Vol.  
65 (1): 12 – 36
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry,  
L.L. (1985). A conceptual model of  
service quality and its implications  
for future research. *Journal of  
Marketing*, 49(4), 41-50.
- Rust, R.T., dan Oliver, R.L. 1994. Service  
Quality: Insights and Managerial  
Implications from the Frontier. In:  
Rust, R.T., Oliver, R.L. (Eds.),  
*Service Quality: New Directions in  
Theory and Practice*. Sage  
Publications, London: 1–19
- Sabiote, Estela Fernandez and Sergio Roman.  
2005. Organizational Citizenship  
Behavior from the Service  
Customer's Perspective.  
*International Journal of Market  
Research*, vol.46 Quarter 3, pp. 317-  
336