

PELATIHAN EMOTIONAL INTELLIGENT UNTUK MENINGKATKAN SERVICE QUALITY PADA FRONTLINER DI SALAH SATU PERGURUAN TINGGI SWASTA

Mochamad Sigit Widodo¹, Heru Hariyanto²

Universitas Surabaya, Indonesia^{1,2}

Email : m.sigit.widodo@gmail.com¹, herruhva@staff.ubaya.ac.id²

ABSTRAK

Kata kunci: *service quality, emotional intelligent, frontliner*

Service Quality merupakan aset penting bagi Lembaga Pendidikan tinggi, karena Service Quality inilah dapat memberikan dampak paling utama kepuasan penerima layanan, dan akhirnya jika kepuasan pelayanan terjadi berulang-ulang, terbentuklah loyalitas pelanggan atau kepuasan konsumen (Tjiptono, 2008). Pelaksanaan Service Quality oleh penyedia layanan (frontliner) yang tepat akan mampu memberikan kepuasan. Maka dari itu, perlu adanya suatu pelatihan Emotional Intelligent untuk meningkatkan Service Quality pada frontliner salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya. Peserta dalam pelatihan "Excellence Service are Excellence People" berjumlah 28 orang pegawai staff garda terdepan pelayanan atau frontline. Berdasarkan penelitian dengan dilakukannya pelatihan Emotional Intelligent untuk meningkatkan Service Quality memberikan pengaruh signifikan dengan hasil yang menunjukkan bahwa Dari hasil pengujian T berpasangan diperoleh nilai signifikansi yang menunjukkan terdapat perbedaan antara kecerdasan emosional sebelum dan sesudah training atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional sebelum dilakukannya training dengan sesudah training. Selain itu dari hasil pengujian T berpasangan pada Service Quality juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai signifikan tersebut kurang dari alpha 0,05. Yang artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan sebelum dan sesudah training atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan sebelum dilakukannya training dan sesudah training. Sehingga kesimpulannya pelatihan Kecerdasan Emosional secara signifikan memberikan dampak kenaikan pada EI dan adanya Kenaikan terhadap Kualitas Layanan.

ABSTRACT

Keywords: *service quality, emotional intelligent, frontliner*

Service Quality is an important asset for higher education institutions, because this Service Quality can have the most important impact on service recipient satisfaction, and finally if service satisfaction occurs repeatedly, customer loyalty or customer satisfaction is formed (Tjiptono, 2008). The implementation of Service Quality by the right service provider (frontliner) will be able to provide satisfaction. Therefore, there is a need for Emotional Intelligent training to improve Service Quality at the frontliner of one of the private universities in Surabaya. Participants in the "Excellence Service are Excellence People" training totaled 28 frontline staff employees. Based on research conducted Emotional Intelligent training to improve Service Quality has a significant influence with results that show that from the results of paired T testing, significance values are obtained which show that there is a difference between emotional intelligence before and after training or it can be concluded that there is a significant influence between emotional intelligence before training and after training. In addition, the results of paired T tests on Service Quality also showed a significance value of 0.000 where the significant value was less than alpha 0.05. Which means that there is a difference between the quality of service before and after training or it can be concluded that there is a significant influence between the quality of service before training and after training. So that the

PENDAHULUAN

Dalam setiap instansi ataupun lembaga pendidikan, kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci penting bagi kepuasan pelanggan atau konsumen, baik mahasiswa, dosen, orangtua mahasiswa, mitra, dan lain sebagainya. Para frontliner atau tenaga pelayanan kependidikan di garda terdepan memegang peran penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan (Setiawan et al., 2022). Jika frontliner menjalankan tugasnya dengan baik dan sungguh-sungguh, maka dapat meningkatkan citra institusi atau lembaga pendidikan tersebut. Namun, jika frontliner bersikap kurang baik terhadap pelanggan, citra lembaga pun akan tercemar.

Dalam menjalankan setiap kegiatan operasional layanan yang diturunkan dari visi misi yang terangkum dalam tupoksi universitas dalam melakukan pelayanan, banyak aspek yang harus dipenuhi demi kepuasan layanan baik akademik maupun non akademik termasuk kualitas layanan dari para staff pegawai yang terdiri dari para pemberi layanan di garda terdepan maupun disebut sebagai frontliner ataupun tenaga pelayanan kependidikan.

Di salah satu perguruan tinggi atau kampus swasta di Surabaya, frontliner atau garda terdepan yang dimaksudkan berfokus pada satpam, petugas di loket pendaftaran, petugas pembayaran SPP/UPP, customer service di rektorat, fakultas, prodi, dan staff pelayanan di unit-unit yang ada di kampus tersebut. Kualitas pelayanan menjadi hal utama sebagai tolak ukur pelayanan di kampus tersebut, dan setiap tahun dilakukan evaluasi kinerja karyawan oleh Bagian PSDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa masih ada banyak masalah dalam pengelolaan karyawan, termasuk kurangnya penguasaan teknologi, kurangnya keinginan berinovasi, kurangnya kemampuan berempati dalam pelayanan, dan kurangnya ketepatan janji pelayanan dan follow up. Hal ini menunjukkan bahwa standar Service Quality pada kampus tersebut belum mampu diwujudkan secara optimal oleh para frontliner.

Seiring dengan semakin kritisnya mahasiswa dan masyarakat dalam hal pelayanan dalam dunia pendidikan, maka kualitas pelayanan pun mutlak harus ditingkatkan. Oleh karena itu, pelatihan emotional intelligence perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada para frontliner. Emotional intelligence dapat membantu frontliner dalam meningkatkan kemampuan berempati, meningkatkan kinerja, dan mengatasi masalah personal yang terbawa ke dalam pekerjaan. Dengan pelatihan ini, diharapkan frontliner dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada kampus tersebut.

(Gunawan & Beyer, 2012); (Helmawati & Handayani, 2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan depan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Karyawan depan yang merasa diberdayakan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan pelanggan, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi industri jasa, khususnya industri hotel, dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. (Kurniawati, 2014) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada industri jasa konstruksi di Surabaya

Dalam sebuah lembaga pendidikan, kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci penting bagi kepuasan pelanggan atau konsumen, baik mahasiswa, dosen, orangtua mahasiswa, mitra, dan lain sebagainya. Para frontliner atau tenaga pelayanan kependidikan di garda terdepan memegang peran penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika frontliner menjalankan tugasnya dengan baik dan sungguh-sungguh, maka dapat meningkatkan

citra institusi atau lembaga pendidikan tersebut. Namun, jika frontliner bersikap kurang baik terhadap pelanggan, citra lembaga pun akan tercemar.

Di salah satu kampus swasta di Surabaya, frontliner terdiri dari satpam, petugas di loket pendaftaran, petugas pembayaran SPP/UPP, customer service di rektorat, fakultas, prodi, dan unit-unit yang ada di kampus tersebut. Kualitas pelayanan menjadi hal utama sebagai tolak ukur pelayanan di kampus tersebut, dan setiap tahun dilakukan evaluasi kinerja karyawan oleh Bagian PSDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa masih ada banyak masalah dalam pengelolaan karyawan, termasuk kurangnya penguasaan teknologi, kurangnya keinginan berinovasi, kurangnya kemampuan berempati dalam pelayanan, dan kurangnya ketepatan janji pelayanan dan follow up. Hal ini menunjukkan bahwa standar Service Quality pada kampus tersebut belum mampu diwujudkan secara optimal oleh para frontliner.

Oleh karena itu, pelatihan emotional intelligence perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada para frontliner. Emotional intelligence dapat membantu frontliner dalam meningkatkan kemampuan berempati, meningkatkan kinerja, dan mengatasi masalah personal yang terbawa ke dalam pekerjaan. Dengan pelatihan ini, diharapkan frontliner dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada kampus tersebut.

METODE PENELITIAN

Pelatihan dilakukan secara luring atau tatap muka secara langsung dengan peserta, dengan syarat telah mengikuti program vaksin, serta tetap mematuhi standart protocol yang ada, dan meskipun luring, namun kegiatan juga menggunakan berbagai variasi metode pelatihan dengan tujuan efektivitas penyampaian materi dan meminimalisir kebosanan pada peserta, antara lain:

1. Lecturing

Metode lecturing atau ceramah adalah metode penyampaian materi dimana trainer memberikan penjelasan kepada peserta (Myori et al., 2019). Penjelasan trainer dilengkapi dengan slide sharing materi Power Point dan modul pelatihan yang telah dibagikan kepada peserta, maupun juga di tampilkan dalam projector.

2. Diskusi

Metode diskusi merupakan metode pembelajaran untuk menciptakan komunikasi dua arah antara trainer dengan para peserta dan antara peserta satu dengan lainnya terkait topik pelatihan (Rahman et al., 2020). Metode ini juga bertujuan untuk mengobservasi dan mengevaluasi reaksi dan pemahaman peserta terkait topik pelatihan. Proses diskusi dimulai dengan instruksi atau pertanyaan dari trainer terkait topik yang akan didiskusikan.

3. Presentasi

Metode presentasi merupakan metode pembelajaran yang memungkinkan peserta untuk menyampaikan hasil diskusi ke trainer maupun peserta lainnya (Koton, 2015). Metode ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan peserta, sekaligus mengobservasi dan mengevaluasi reaksi dan pemahaman peserta terkait topik pelatihan.

4. Refleksi

Metode refleksi merupakan metode yang dilakukan peserta dengan merenungkan kondisi yang sedang terjadi atau yang terjadi dalam beberapa waktu terakhir pada masing-masing peserta. Proses refleksi dilanjutkan dengan peserta sharing hasil refleksi kepada trainer atau fasilitator dan peserta lainnya.

5. Audio Visual

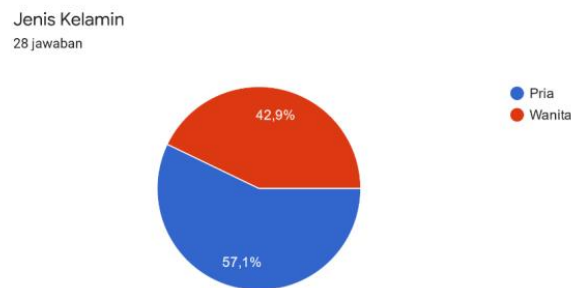
Metode audio visual dilakukan oleh trainer dengan memainkan video yang relevan dengan topik pelatihan. Metode audio visual bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peserta terkait topik pelatihan.

6. Games (Permainan)

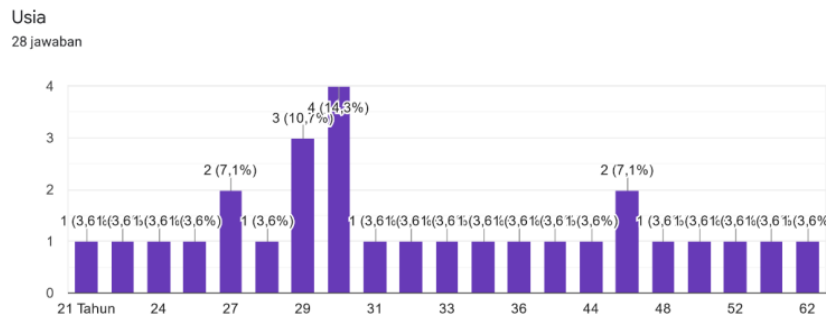
Metode permainan berupa ice breaking dilakukan dalam bentuk kegiatan pengenalan masing-masing peserta untuk mencairkan suasana, meningkatkan keakraban antara trainer dengan peserta atau pun peserta satu dengan peserta lainnya, serta menstimulus peserta untuk lebih mengenali diri sendiri dan menjadi breakaway ke sesi pelatihan.

HASIL DAN PEMBASASAN

Total peserta dalam pelatihan “Excellence Service are Excellence People“ berjumlah 28 orang pegawai staff garda terdepan pelayanan atau *frontliner* dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 1. Persentase Gender



Gambar 2. Persentase Usia

1. Hasil Evaluasi Pelatihan

a. Hasil Evaluasi Level Reaksi

1) Hasil Evaluasi Reaksi

Berikut merupakan evaluasi reaksi kuantitatif peserta berdasarkan hasil observasi yang dilakukan 1 observer dengan asumsi jawaban perwakilan kelompok atau sample diasumsikan merepresentasikan pemahaman individu dalam kelompok atau populasi.

Tabel 1. Hasil Observasi Kelompok

Aspek	Skor Masing-Masing Kelompok		
	Kelompok 1	Kelompok 2	Kelompok 3
Peserta memahami pentingnya <i>Emotional Intelligence</i> dalam memberikan layanan yang berkualitas pada client/mahasiswa	3	3	3
Peserta dapat menyadari emosi dirasakan serta mengidentifikasi alasan atau dalam kondisi tertentu yang menyebabkan emosi muncul	3	3	2
Peserta dapat menyebutkan motivasi diri ketika berada pada kondisi yang sarat dengan emosi	2	2	3
Peserta dapat menyebutkan makna/tujuan dalam menjalani kehidupan/pekerjaan	3	2	2
Peserta dapat menyebutkan emosi yang dialami client/mahasiswa	2	3	3
Peserta dapat menyusun rencana respon dan jawaban untuk <i>handle</i> client/mahasiswa	3	3	2
Peserta memahami latar belakang sikap buruk yang ditampilkan <i>customer service</i>	3	3	3
Peserta menyebutkan kelebihan & kekurangan diri sebagai <i>frontliner</i> serta rencana perbaikan diri	3	3	3
TOTAL SKOR	22	22	21
Kategori	T	T	T

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari total keseluruhan peserta yang berjumlah 28 orang dan terbagi menjadi 3 kelompok dapat direpresentasikan secara keseluruhan tergolong tinggi.

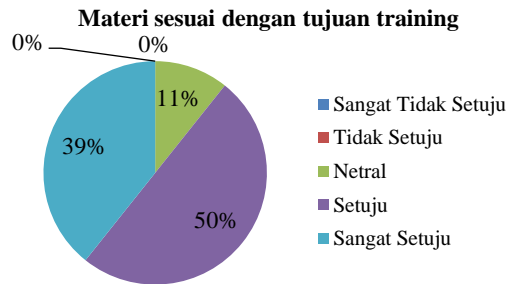
Evaluasi reaksi secara kuantitatif tersebut diuraikan secara kualitatif berdasarkan observasi terhadap reaksi yang ditunjukkan oleh tiap peserta dalam kelompok selama mengikuti *training*:

Tabel 2. Hasil Evaluasi Reaksi Kualitatif

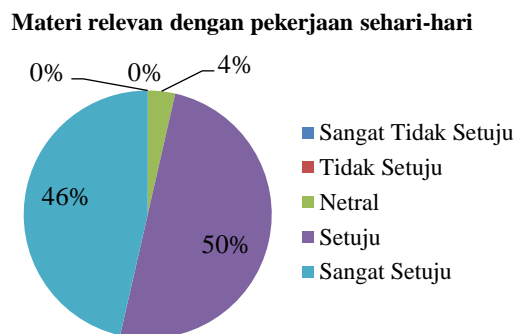
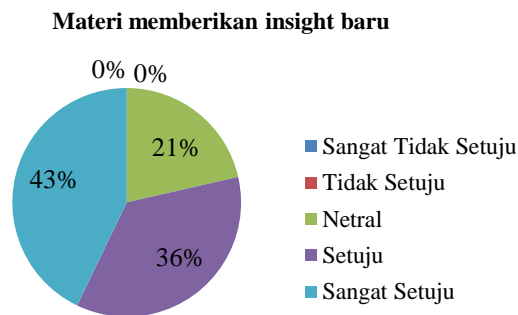
Kelompok	Evaluasi Reaksi
1	Kelompok 1 tergolong aktif selama mengikuti <i>training</i> . Beberapa peserta dalam kelompok menunjukkan keaktifan saling membantu bagi peserta dalam kelompoknya yang secara usia berbeda generasi dan meskipun berbeda beda generasi namun terlihat kolaboratif dan asertif saat memberikan respon atau feedback dari umpan balik yang diberikan. Pada setiap sesi peserta dalam kelompok aktif mengikuti semua tahapan dan memberi respon setiap setiap umpan balik yang diberikan oleh trainer yang di berikan berupa esai dalam <i>post-it</i> maupun secara verbal.
2	Kelompok 2 merupakan kelompok yang aktif dan memberikan tambahan atmosfir keceriaan dengan karakter masing masing individu didalamnya, serta keseluruhan peserta pada setiap sesi dalam kelompok aktif mengikuti semua tahapan dan memberi respon setiap setiap umpan balik yang diberikan oleh trainer yang kecenderungan dalam kelompok diwakili oleh RG.
3	Kelompok 3 merupakan kelompok paling <i>energetic</i> dan juga paling cepat dalam menyelesaikan permainan permainan yang diberikan selama pelaksanaan materi <i>training</i> berlangsung. Selain itu beberapa peserta juga memberikan respon saat sesi umpan balik diberikan,

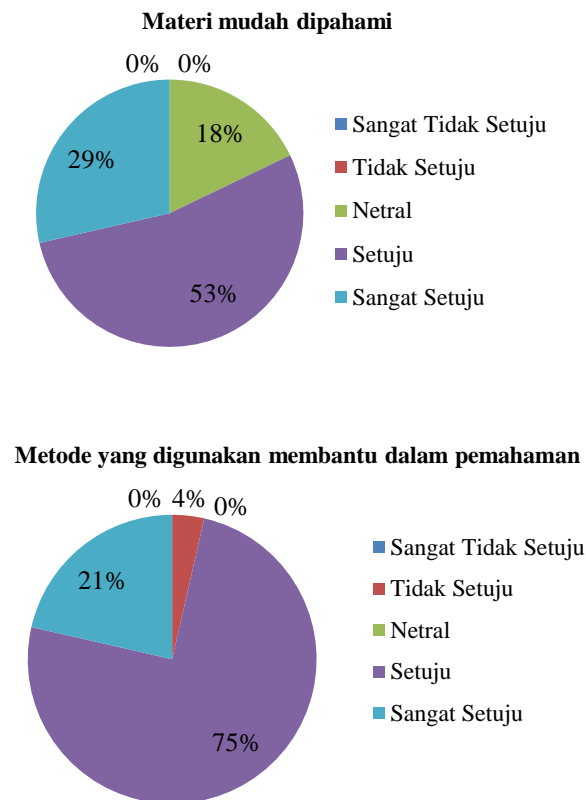
sehingga dalam kelompok 3 selain keaktifan juga selalu cepat dan tepat dalam memberikan respon.

2) Evaluasi Reaksi Penilaian Peserta



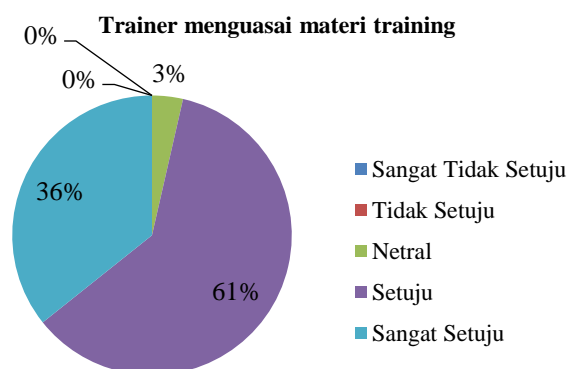
Berikut merupakan evaluasi reaksi berdasarkan penilaian peserta terhadap penyelenggaraan *training*:

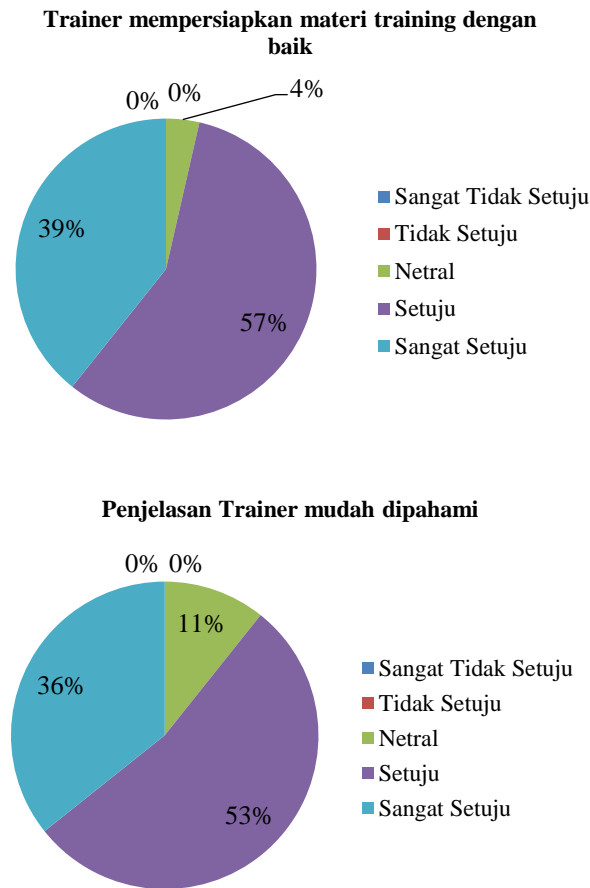




Gambar 3. Diagram Penilaian Peserta terhadap Materi *Training*

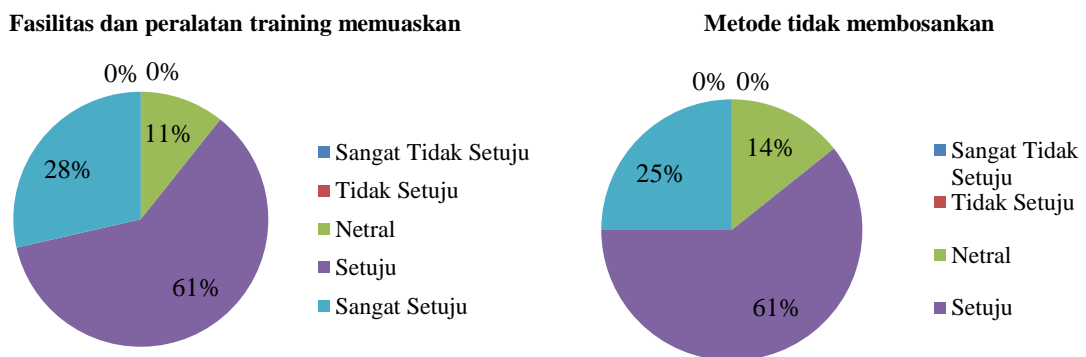
Berdasarkan diagram tersebut, dapat disimpulkan mayoritas dari peserta setuju bahwa materi yang diberikan selama mengikuti *training* mudah dipahami, memberikan *insight* baru, sesuai dengan tujuan *training*, dan relevan dengan pekerjaan sehari-hari.



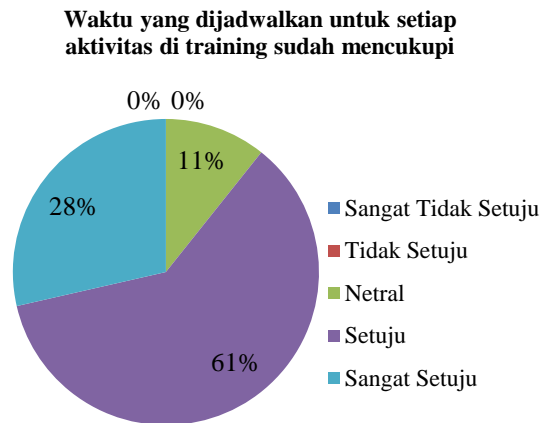


Gambar 4. Diagram Penilaian Peserta terhadap Trainer

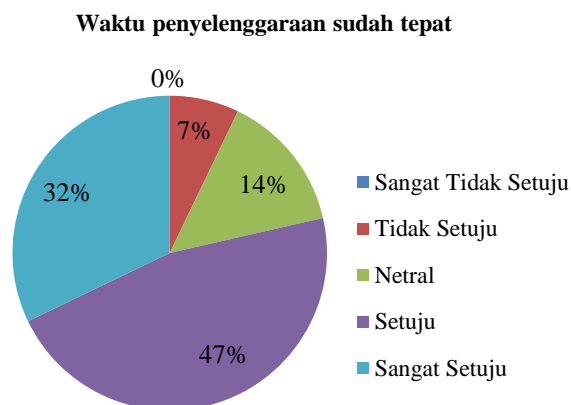
Berdasarkan diagram tersebut, dapat disimpulkan seluruh peserta setuju bahwa *trainer* menguasai materi. Mayoritas dari peserta sangat setuju *trainer* mempersiapkan materi dengan baik dan penjelasan *trainer* mudah dipahami.



Gambar 5. Diagram Penilaian Peserta terhadap Metode Training



Berdasarkan diagram tersebut, dapat disimpulkan mayoritas dari peserta setuju bahwa metode *training* yang digunakan membantu dalam pemahaman dan tidak membosankan. Nilai "Metode tidak membosankan" memiliki nilai lebih rendah, dari sisi *trainer* memang merancang *training* sepadat dan sesingkat mungkin, karena keterbatasan waktu yang disediakan oleh bagian SDM atau dari Lembaga, sehingga variasi metode *training* tidak terlalu beragam karena penyesuaian dan efisiensi waktu *training*.



Gambar 6. Diagram Penilaian Peserta terhadap Sarana & Prasarana(Sarpras) *Training*

Berdasarkan diagram tersebut, dapat disimpulkan mayoritas dari peserta setuju bahwa fasilitas dan peralatan *training* memuaskan, serta waktu yang dijadwalkan untuk setiap aktivitas sudah mencukupi. Secara keseluruhan, *training* ini mendapat penilaian baik dari para peserta, meskipun terdapat 7% terkait waktu penyelenggaraan menyatakan tidak setuju. Waktu pelaksanaan memang dilakukan saat jam kerja dari pagi hingga siang menjelang sore hari.. Hasil penilaian peserta akan dijadikan pertimbangan sebagai langkah perbaikan untuk penyelenggaraan *training* berikutnya.

b. Hasil Evaluasi *Level Learning* - Kecerdasan Emosional (*Attitude*)

Berikut merupakan hasil evaluasi level *Learning* aspek *Attitude* pada variabel *Emotional Intelligence* berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* yang diisi oleh 28 peserta :

Tabel 3. Rekap Hasil Evaluasi Learning Variabel Emotional Intelligence

Peserta	Pre Test	Kategori	Post Test	Kategori	Ket. Kategori	Ket. Poin
AYR	174	S	176	S	Tetap	Naik (+) 2 poin
CK	234	T	237	T	Tetap	Naik (+) 3 poin
DR	206	T	202	T	Tetap	Turun (-) 4 poin
DP	150	S	161	S	Tetap	Naik (+) 11 poin
FKW	185	T	170	S	Turun (1) Kategori	Turun (-) 15 poin
EPS	178	S	165	S	Tetap	Turun (-) 13 poin
EWO	195	T	195	T	Tetap	Tetap
GPF	166	S	165	S	Tetap	Turun (-) 1 poin
IS	150	S	150	S	Tetap	Tetap
KR	180	S	199	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 19 poin
KAP	189	T	195	T	Tetap	Naik (+) 6 poin
KN	206	T	208	T	Tetap	Naik (+) 2 poin
LNJ	159	S	157	S	Tetap	Turun (-) 2 poin
MF	150	S	150	S	Tetap	Tetap
MAN	181	S	191	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 10 poin
MS	162	S	205	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 43 poin
MSA	114	R	184	T	Naik (2) Kategori	Naik (+) 70 poin
MUS	172	S	160	S	Tetap	Turun (-) 12 poin
MJ	164	S	158	S	Tetap	Turun (-) 6 poin
RRP	212	T	207	T	Tetap	Turun (-) 5 poin
RA	158	S	179	S	Tetap	Naik (+) 21 poin
RDH	143	S	136	S	Tetap	Turun (-) 7 poin
RG	210	T	199	T	Tetap	Turun (-) 11 poin
RSR	151	S	198	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 47 poin
SA	102	R	223	T	Naik (2) Kategori	Naik (+) 121 poin
SB	132	S	159	S	Tetap	Naik (+) 27 poin
YK	150	S	150	S	Tetap	Tetap
YW	117	S	217	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 100 poin

Adapun penggolongan hasil evaluasi level *Learning* aspek *Attitude* pada variable *Emotional Intelligence* didasarkan pada perhitungan norma ideal (Abqari et al., 2022) pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Penggolongan Hasil Evaluasi Learning aspek Attitude (Emotional Intelligence)

Kategori	Nilai Interval	Pre Test		Post Test	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
Tinggi	$X \geq 183$	8	28.6	14	50.0
Sedang	$117 \leq X < 183$	18	64.3	14	50.0
Rendah	$X < 117$	2	7.1	0	00.0

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah responden sebelum dilakukan *training* dengan kategori tinggi sebanyak 8 orang, kategori sedang 18 orang dan rendah sebanyak 2 orang. Setelah dilakukan *training* mengalami peningkatan dimana responden dengan kategori tinggi sebanyak 14 orang dan kategori sedang 14 orang, serta tidak terdapat responden dengan kategori rendah.

Selain itu tabel hasil evaluasi dan penggolongan hasil evaluasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa 8 peserta mengalami peningkatan dalam pembelajaran terkait *Emotional Intelligence*, adapun perubahan paling drastis dialami oleh peserta SA dengan kenaikan poin sebanyak 121 poin dengan peningkatan 2 kategori dari rendah ke tinggi. Sementara itu, kenaikan poin paling sedikit dialami oleh MAN dengan kenaikan poin sebanyak 10 poin.

Selanjutnya, berikut merupakan hasil evaluasi level *Learning* pada variabel *Service Quality* berdasarkan *pre-test* dan *post-test* yang dinilai oleh masing-masing kepala bagian maupun kepala divisi sebagai atasan langsung para peserta *training*:

Tabel 5. Rekap Hasil Evaluasi Learning Variabel Service Quality Peserta

Nama	Pre Test	Kategori	Post Test	Kategori	Art. Kategori	Absorban
ATR	49	S	63	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 14 poin
CK	37	K	61	S	Naik (1) Kategori	Naik (+) 24 poin
DR	51	S	64	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 13 poin
DF	47	S	63	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 16 poin
FKW	45	S	60	S	Tetap	Naik (+) 15 poin
EPS	45	S	62	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 17 poin
EWD	43	S	53	S	Tetap	Naik (+) 10 poin
GPF	46	S	42	S	Tetap	Turun (-) 4 poin
IS	45	S	63	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 20 poin
KR	44	S	63	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 21 poin
KAF	49	S	60	S	Tetap	Naik (+) 11 poin
KV	50	S	64	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 14 poin
LNI	47	S	63	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 16 poin
MF	41	S	66	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 25 poin
MAN	43	S	63	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 20 poin
MS	49	S	68	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 19 poin
MSA	40	S	56	S	Tetap	Naik (+) 16 poin
MUS	42	S	63	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 21 poin
MJ	51	S	59	S	Tetap	Naik (+) 8 poin
RRP	43	S	60	S	Tetap	Naik (+) 17 poin
RA	49	S	49	S	Tetap	Tetap
RDH	48	S	60	S	Tetap	Naik (+) 12 poin
RG	50	S	64	T	Naik (1) Kategori	Naik (+) 14 poin
RSR	42	S	61	S	Tetap	Naik (+) 19 poin
SA	46	S	55	S	Tetap	Naik (+) 9 poin
SE	35	K	53	S	Naik (1) Kategori	Naik (+) 20 poin
TK	37	K	58	S	Naik (1) Kategori	Naik (+) 21 poin
TW	47	S	59	S	Tetap	Naik (+) 12 poin

Adapun penggolongan hasil evaluasi level *Learning* pada variabel *Service Quality* didasarkan pada perhitungan norma ideal (Azwar, 2007) pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Penggolongan Hasil Evaluasi Learning aspek Attitude (Service Quality)

Kategori	Nilai Interval	Pre Test		Post Test	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
Tinggi	$X \geq 62$	0	00.0	13	53.6
Sedang	$40 \leq X < 62$	25	89.3	15	46.4
Rendah	$X < 40$	3	10.7	0	00.0

Berdasarkan tabel di atas diketahui jumlah responden sebelum dilakukan *training* dengan kategori sedang 25 orang dan rendah sebanyak 3 orang. Setelah dilakukan *training* mengalami peningkatan dimana responden dengan kategori tinggi sebanyak 13 orang dan kategori sedang 15 orang, serta tidak terdapat responden dengan kategori rendah.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa 16 dari 28 peserta mengalami peningkatan dalam pembelajaran terkait *Service Quality*, adapun perubahan paling drastis dialami oleh peserta MF dengan kenaikan poin sebanyak 25 poin dengan kenaikan 1 kategori dari sedang ke tinggi.

Selanjutnya, dilakukan uji beda antar *pre* dan *post* kedua variabel untuk evaluasi *Learning* aspek *Attitude*. Sebelum menentukan uji beda yang akan digunakan, dilakukan uji normalitas terlebih dahulu untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data. Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Apa bila nilai *Asymp. Sig.* suatu variabel lebih besar dari level of significant (> 0.050), maka distribusi data diasumsikan normal.

Hipotesis :

H_0 : Data berdistribusi normal

H_1 : Data tidak berdistribusi normal

Tabel 7. Uji Normalitas Pre Test & Post Test Service Quality & Emotional Intelligence

Aspek	Sig.	Kesimpulan
<i>Pre Test Service Quality</i>	0.200	Berdistribusi Normal
<i>Post Test Service Quality</i>	0.057	Berdistribusi Normal
<i>Pre Test Emotional Intelligence</i>	0.200	Berdistribusi Normal
<i>Post Test Emotional Intelligence</i>	0.187	Berdistribusi Normal

Berdasarkan hasil pengujian normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil bahwa data Pre Test dan Post Test *Service Quality* maupun *Emotional Intelligence* memiliki nilai signifikansi lebih besar dari alpha 0,05. Maka gagal tolak H_0 , artinya data telah memenuhi asumsi berdistribusi normal. Sehingga analisis dapat dilanjutkan dengan pengujian parametrik uji t berpasangan.

Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat perbedaan antara kecerdasan emosional sebelum dan sesudah training

H_1 : Terdapat perbedaan antara kecerdasan emosional sebelum dan sesudah training

Tabel 8. Hasil Uji T Berpasangan (*Paired Sample Test*)

Aspek	Sig.	Kesimpulan
<i>Pre Test x Post Test Service Quality</i>	0.000	Ada Perbedaan
<i>Pre Test x Post Test Emotional Intelligence</i>	0.030	Ada Perbedaan

Dari hasil pengujian T berpasangan yang ditunjukkan oleh tabel 17 di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 untuk pre test dan post test *Service Quality* dimana nilai signifikan tersebut kurang dari alpha 0,05.

Pada pengujian pre test dan post test *Emotional Intelligence* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.030 kurang dari alpha 0,05. Maka kedua pengujian tersebut tolak H_0 , artinya terdapat perbedaan antara kecerdasan emosional sebelum dan sesudah training atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional sebelum dilakukannya training dengan sesudah training.

Tabel 9. Hasil Uji Mean Pre & Post-test Service Quality & Emotional Intelligence

Aspek	Nilai min.	Nilai maks.	Mean
<i>Pre-test Emotional Intelligence</i>	102	234	167.50
<i>Pot-test Emotional Intelligence</i>	136	237	182.00
<i>Pre-test Service Quality</i>	35	51	45.11
<i>Post-test Service Quality</i>	42	68	60.25

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan *mean* dari *pre* dan *post* tiap variabel yang menunjukkan adanya perbedaan nilai pada variabel *Emotional Intelligence* dan *Service Quality* pada sebelum dan sesudah peserta diberikan pelatihan *Emotional Intelligence*.

Hasil uji secara kuantitatif berupa uji *mean* menunjukkan bahwa terdapat peningkatan terhadap nilai mean pada variabel *Emotional Intelligence* dan *Service Quality* pada sebelum dan sesudah peserta diberikan pelatihan *Emotional Intelligence*. Dari hasil pengujian T berpasangan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,030 dimana nilai signifikan tersebut kurang dari alpha 0,05. Maka tolak H_0 , artinya terdapat perbedaan antara *Emotional Intelligence* sebelum dan sesudah training atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional sebelum dilakukannya training dengan sesudah training.

Pada pengujian T berpasangan untuk variabel *Service Quality* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 yang kurang dari alpha 0,05. Maka tolak H_0 , artinya terdapat perbedaan antara *Service Quality* sebelum dan sesudah training.

Dari hasil analisis menunjukkan frekuensi *Emotional Intelligence* sebelum training dengan kategori rendah sebanyak 2 responden, kategori sedang sebanyak 18 dan kategori tinggi sebanyak 8 responden. Sedangkan frekuensi *Emotional Intelligence* setelah dilakukannya training dengan kategori sedang sebanyak 14 responden dan kategori tinggi sebanyak 14 responden.

Hasil analisis variabel *Service Quality* menunjukkan frekuensi responden sebelum training dengan kategori rendah sebanyak 3 responden dan kategori sedang sebanyak 25 responden. Sedangkan frekuensi *Service Quality* setelah dilakukannya training dengan kategori sedang sebanyak 15 responden dan kategori tinggi sebanyak 13 responden.

Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelatihan *Emotional Intelligence* terhadap *Service Quality* pada *frontliner* di salah satu perguruan tinggi swasta di surabaya. Temuan ini sejalan dengan penelitian dari (Danquah & Wireko, 2014) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan sangat positif dengan kualitas layanan, serta kecerdasan emosional secara signifikan memprediksi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, meskipun memprediksi kualitas layanan lebih kuat.

Studi ini memiliki batasan bahwa hasil studi ini tidak dapat menjamin secara kualitatif bahwa *Service Quality frontliner* Salah satu perguruan tinggi swasta di surabaya dapat meningkat dikarenakan pemberian intervensi pelatihan *Emotional Intelligence*, karena tidak adanya pembagian kelompok *control* dan kelompok *treatment*. Perlu dilakukan studi lebih lanjut untuk memastikan bahwa intervensi berupa pelatihan *Emotional Intelligence* efektif meningkatkan *Service Quality* secara kualitatif, tidak hanya secara kuantitatif saja. Tidak adanya Evaluasi Level *Learning (Klowledge)* juga merupakan batasan pada studi ini. Perlu dilakukan studi atau penelitian lebih lanjut untuk upaya generalisasi.

KESIMPULAN

Pelaksanaan training Kecerdasan Emosional untuk meningkatkan Kualitas Layanan memberikan pengaruh signifikan dengan hasil yang menunjukkan bahwa Dari hasil pengujian T berpasangan diperoleh nilai signifikansi yang menunjukkan terdapat perbedaan antara kecerdasan emosional sebelum dan sesudah training atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional sebelum dilakukannya training dengan sesudah training.

Selain itu dari hasil pengujian T berpasangan pada *Service Quality* juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai signifikan tersebut kurang dari alpha 0,05. Yang artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan sebelum dan sesudah training atau dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan sebelum dilakukannya training dan sesudah training.

Sehingga kesimpulannya pelatihan Kecerdasan Emosional secara signifikan memberikan dampak kenaikan pada EI dan adanya Kenaikan terhadap Kualitas Layanan.

REFERENCES

- Abqari, L. S., Mulyana, A., & Rahman, M. F. W. (2022). Kecerdasan Emosional, Adaptabilitas Karier, dan Kepuasan Karier pada Karyawan Garis Depan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 51–64.
- Azwar, S. (2007). Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya, Edisi ke-2. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset*.

Pelatihan Emotional Intelligent Untuk Meningkatkan Service Quality Pada Frontliner Di Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta

- Danquah, E., & Wireko, T. B. (2014). The impact of each element of emotional intelligence on customer service delivery: A customer satisfaction perspective. *International Journal of Sales & Marketing Management Research and Development*, 4(2), 9–20.
- Gunawan, A. W., & Beyer, M. F. (2012). Pengaruh Dukungan Top Manajemen, Budaya Layanan, dan Orientasi Pelayanan Dalam Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 5, 37–62.
- Helmawati, T., & Handayani, S. D. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik Rumah Zakat Yogyakarta. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 3(1).
- Koton, Y. P. (2015). Metode Pembelajaran Diskusi Dalam Peningkatan Kompetensi Peserta Diklat. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 4(2), 91–98.
- Kurniawati, R. D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “Cafeteria Srikandi” Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(2).
- Myori, D. E., Chaniago, K., Hidayat, R., Eliza, F., & Fadli, R. (2019). Peningkatan kompetensi guru dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi melalui pelatihan pengembangan media pembelajaran berbasis android. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro Dan Vokasional)*, 5(2), 102–109.
- Rahman, M. A., Amarullah, R., & Hidayah, K. (2020). Evaluasi penerapan model pembelajaran e-learning pada pelatihan dasar calon pegawai negeri sipil. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 101–116.
- Setiawan, S., Peristiwati, Y., Ambarika, R., & Puspitasari, Y. (2022). *MOTIVASI DAN KINERJA*.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License