

Pelatihan Kualitas Pelayanan Untuk Memperbaiki Citra Perusahaan di Kedai Kebab Sultan Jawa Barat

Tiara Andrea Meyrana¹ Rd Dandy Tresna²

Program Studi S1 Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung, Kota Bandung, Provinsi
Jawa Barat, Indonesia^{1,2}

Email: tiara10120416@digitechuniversity.ac.id¹ dandytresna@stembu.ac.id²

Abstrak

Kebab Sultan merupakan sebuah entitas bisnis dibidang f&b yang menjual berbagai macam *fast food* seperti kebab, burger, hotdog, sosis, kentang goreng, dan masih banyak lagi. Citra merupakan gambaran, kesan dari publik terhadap perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Pelatihan Kualitas Pelayanan Untuk Memperbaiki Citra Perusahaan Pada Kebab Sultan Jawa Barat. Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan berupa teknik pengumpulan data menggunakan observasi lapangan, wawancara owner dan staff Kebab Sultan dan dokumentasi berupa bukti penelitian. Hasil penelitian menemukan bahwa Pelatihan Kualitas Pelayanan pada Kebab Sultan sudah berpengaruh secara signifikan dapat memperbaiki citra perusahaan, bahwa adanya pelatihan kualitas pelayanan berfungsi sebagai pemberi solusi terkaitseluruh permasalahan yang ada. Adapun strategi pelatihan ini dengan diskusi kasus yang melalui proses pengembangan intelektual dimana staff diberikan pengetahuan berupa materi mengenai pelayanan, latihan/praktek dimana karyawan melakukan praktek langsung dari materi yang sudah dipelajari, dan adanya pemberian motivasi yang diharapkan dapat berpengaruh pada perubahan sikap karyawan.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Pelatihan kualitas pelayanan, Kedai Kebab Sultan

Abstract

Kebab Sultan is a business entity in the f&b sector that sells various types of fast food such as kebab, burger, hot dog, sausages, french fries, and many more. Image is a picture, the public's impression of a company, an impression that is deliberately created from an object, person, or organization. The purpose of this research is to determine the role of Service Quality Training in Improving the Company's Image at Kebab Sultan West Java. The method in this research is a descriptive analysis research method with a qualitative approach used in the form of data collection techniques using field observations, interviews with the owner and staff of Kebab Sultan and documentation in the form of research evidence. The results of the research found that Service Quality Training at Kebab Sultan has had a significant effect on improving the company's image, that service quality training has the function of providing solutions related to all existing problems. The training strategy involves case discussions through an intellectual development process where staff are given knowledge in the form of material regarding services, training/practice where employees carry out direct practice of the material they have learned, and providing motivation which is expected to influence changes in employee attitudes.

Keywords: Company Image, Service Quality Training, Sultan Kebab Shop



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada dasarnya organisasi ingin terlihat baik oleh publik. Suatu organisasi pastinya mempunyai tujuan untuk mendapatkan kepercayaan karena kepercayaan dari publik dapat meningkatkan citra perusahaan. Hakikatnya organisasi bisa terus berjalan dan berkembang karena memiliki hubungan yang baik dan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

Kepercayaan pelanggan adalah hal yang harus dijaga perusahaan untuk mempertahankan citra perusahaan. Kepercayaan pelanggan dapat dibangun salah satunya dengan cara pelayanan yang diberikan perusahaan guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan menjadi sangat penting dan menjadi kewajiban perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik karena akan berdampak pada nama baik perusahaan. Pelayanan diberikan langsung oleh karyawan yang bertugas maka karyawan menjadi aset penting pada perusahaan. Karyawan merupakan seseorang yang akan berhadapan langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik juga citra perusahaan dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin buruk juga citra perusahaan di mata pelanggan. Maka sangat diperlukan suatu pelatihan kualitas pelayanan untuk karyawan agar dapat memaksimalkan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan.

Pelatihan adalah suatu kegiatan melatih keterampilan melalui pengetahuan atau praktek untuk mencapai tujuan tertentu. Maka pelatihan kualitas pelayanan merupakan pelatihan yang dilakukan untuk mempelajari bagaimana semestinya karyawan memberikan pelayanan terhadap konsumen karena hal tersebut mempengaruhi pada citra baik perusahaan. Menurut Mumuh Mulyanan & Rini Syarif (2018) Dengan diselenggarakannya pelatihan yang berencana, tertata, bertahap dan terus menerus, merupakan satu cara yang efektif dan efisien untuk merubah keterampilan dan kemampuan karyawan agar lebih meningkat dari sebelumnya. Menurut Desler (dalam Indri, 2018). Pelatihan adalah proses pembelajaran keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh karyawan baru untuk melaksanakan pekerjaan. Menurut (Lisa, 2019) Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam memfasilitasi karyawan agar memiliki pengetahuan, keahlian dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau masa yang akan datang, dan harus disusun secara cermat dan berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan, dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan, keahlian dan moral karyawan dalam melayani wisatawan agar prestasi kerja para karyawan baik. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan aktivitas pembelajaran yang difasilitasi perusahaan untuk karyawan agar dapat menambah pengetahuan, meningkatkan keterampilan, dan membentuk moral karyawan untuk melayani pelanggan dengan baik.

Kebab Sultan merupakan kedai yang menjual berbagai macam *fast food* seperti kebab, burger, kentang goreng, hotdog, dan masih banyak lagi. Kebab Sultan didirikan pada tahun 2020 cabang pertama berada di jalan Derwati Kota Bandung. Pada akhir tahun 2021 Kebab Sultan mengalami pengembangan dan sudah memiliki cabang di 10 tempat di Jawa Barat namun pada awal tahun 2023 mulai ada penutupan cabang satu persatu hingga saat ini yang tersisa hanya ada 4 cabang dan faktor terjadinya pemberhentian disetiap cabang nya karena memiliki SDM yang tidak berkompeten. Pelayanan karyawan sering tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Sering kali karyawan melakukan kesalahan saat melayani pesanan pelanggan sehingga pelanggan berpandangan bahwa karyawan tidak melakukan tugas nya dengan baik dan perusahaan dipandang tidak profesional dalam mengatur SDM nya.

Berdasarkan pandangan diatas maka peneliti mengaitkan beberapa masalah yang sedang terjadi pada kedai Kebab Sultan yang menjadi tempat penelitian. Beberapa cabang yang di nonaktifkan memang berdampak dari penilaian publik atau konsumen yang akhirnya mempengaruhi pada penjualan. Hal ini terjadi karena konsumen banyak mengeluh mengenai pelayanan yang buruk. Maka jika diabaikan dan perusahaan tidak memperhatikan hal sepele yang berdampak besar ini tentu nya dapat membuat citra jelek terhadap perusahaan karena konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan. Sehingga

berpengaruh besar terhadap penjualan karena citra perusahaan yang dianggap jelek oleh masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas perusahaan melakukan upaya untuk meminimalisir konflik-konflik yang sedang terjadi. Karena adanya konflik ini akan merusak kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Peneliti memaparkan beberapa pandangan bahwa dengan adanya pelatihan kualitas layanan itu menjadi penting, apalagi dalam upaya membangun citra baik perusahaan dengan cara memperbaiki pelayanan terhadap pelanggan.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan di PT. FIF Cabang Bogor pelatihan mempunyai hubungan yang tinggi dengan kualitas kerja karyawan. Hasil dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan pelatihan berpengaruh positif terhadap tingkat kualitas kerja karyawan khususnya bagian pemasaran (Mumuh Mulyana, 2018). Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Mirnawati di PT. Panca Usaha Polopo Plywood Kabupaten Luwu bahwa manajemen perusahaan harus menjaga kepercayaan kualitas maupun pelayanan yang diberikan kepada publik khususnya pelanggan demi untuk mempertahankan citra positif perusahaan dimata publik (Mirnawati, 2022). Sedangkan penelitian lain mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri (Royhab Jamaan, 2016). Berdasarkan ketiga penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan dapat meningkatkan kinerja sehingga memperbaiki citra perusahaan dan berpengaruh pada kepercayaan pelanggan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya oleh (Mumuh Mulyana, 2018) menggunakan PT. FIF Cabang Bogor sebagai objek penelitian. Kemudian penelitian sebelumnya oleh (Mirnawati, 2022) yang menggunakan PT. Panca Usaha Polopo Plywood Kabupaten Luwu. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Royhab Jamaan, 2016) menggunakan Bank Syariah Mandiri sebagai objek penelitian. Sedangkan penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu Kedai Kebab Sultan di ke 4 cabang yang tersisa yaitu cabang Gading Tutuka Soreang, Cabang Panyileukan Kota Bandung, Cabang Kerkof Cimahi, dan Cabang Gofur Kota Cimahi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran pelatihan kualitas pelayanan dalam memperbaiki citra perusahaan. Jenis penelitian ini yang digunakan dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti saat ini, kondisi para karyawan yang berada di Kedai Kebab Sultan masih ada karyawan yang tidak mengikuti standar pelayanan yang sudah di tetapkan. Namun pelatihan sudah berlangsung dari akhir 2023 yang diikuti oleh seluruh karyawan tanpa terkecuali. Sehingga berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "Pelatihan Kualitas Pelayanan Untuk Memperbaiki Citra Perusahaan di Kedai Kebab Sultan Jawa Barat". Berdasarkan latar belakang masalah, pokok penelitian terkait tentang pelatihan kualitas pelayanan dalam memperbaiki citra perusahaan. Maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana peran pelatihan kualitas pelayanan dapat memperbaiki citra perusahaan pada Kedai Kebab Sultan Jawa Barat? Bagaimana strategi pelatihan kualitas pelayanan dalam memperbaiki citra perusahaan pada Kedai Kebab Sultan Jawa Barat? Berdasarkan rumusan masalah maka terdapat tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui peran pelatihan kualitas pelayanan dalam memperbaiki citra perusahaan pada Kedai Kebab Sultan Jawa Barat. Untuk mengetahui strategi pelatihan kualitas pelayanan dalam memperbaiki citra perusahaan pada Kedai Kebab Sultan Jawa Barat.

Tinjauan Pustaka

Definisi Pelatihan

Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan efektif. Pelatihan bisa dilakukan pada semua tingkat dalam organisasi. Pada tingkat rendah/bawah pelatihan berisikan pengajaran bagaimana mengerjakan suatu tugas, misalnya mengoperasikan mesin (Kaswan, 2011:2). Pelatihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi. Pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai tujaun (Nur Rahmah & Priskila, 2016).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang diberikan penjual terhadap apa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Dengan kualitas terhadap produk atau jasa yang dijual, akan menimbulkan kepuasan konsumen terhadap produk dan citra perusahaan. hal tersebut menuntut pelaku usaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengetahui cara memberikan pelayanan terbaik agar konsumen puas (Saputra, Khaira, et al., 2023). Menurut Tjiptono (dalam Malik & Sitti, 2019) menguraikan bahwa kualitas layanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan perusahaan atau penjual dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Tujuannya agar konsumen merasa puas dan dapat menentukan pilihan dengan tepat sesuai dengan pemberian informasi yang diberikan petugasnya.

Pengertian Citra

Menurut Kamus Besar Indonesia, citra adalah merupakan kata benda yang berarti rupa, gambar(an) yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk. Pada kata citra pada bahasa Inggris berarti *image* yang berarti gambar, patung, kesan, bayang-bayang, dan tamsilan atau pelukisan. Citra perusahaan menurut Adona (2006: 107) adalah kesan atau impresi mental atau suatu gambaran dari sebuah perusahaan di mata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri (Selvydkk, 2014). Citra menunjukkan kesan suatu obyek terhadap obyek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya (Rima, 2022). Maka dapat dijelaskan bahwa citra merupakan reputasi atau gambaran terhadap suatu obyek yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta yang terjadi. Citra terbentuk dari informasi-informasi yang diperoleh seseorang atau masyarakat dan citra dapat diketahui melalui sikap obyek tersebut. Sikap menimbulkan perilaku tertentu yang berpengaruh terhadap citra pada lingkungan tersebut.

Citra Perusahaan

Menurut Kasali citra perusahaan adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Sebuah organisasi atau perusahaan dapat memiliki beberapa citra yang berbeda-beda di mata publik yang berbeda-beda pula citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain (Michael dkk, 2014). Maka dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan merupakan pandangan

masyarakat, konsumen, atau publik terhadap perusahaan yang dibangun dan dikembangkan oleh orang-orang didalam perusahaan tersebut, hal ini tentu menjadi penting karena nama baik perusahaan akan meningkatkan daya tarik masyarakat atau konsumen.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Penulis	Variabel	Hasil
1.	Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado (2014)	Michael B. Pontoh, Lotje Kawet, dan Willem A. Tumbuan	X1: Kualitas Layanan X2: Citra Perusahaan X3: Kepercayaan Y: Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, secara parsial citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Pembangunan dan Pelatihan Pengoperasian Website Sebagai Media Informasidan Citra Perusahaan Pada Dana Pensiun Bank NTT (2023)	Fransiskus Mario Hartono Tjiptabudi	X: Pembanguan dan Pelatihan Y: Citra Perusahaan	Hasil dari penelitian ini bahwa pembangunan dan pelatihan pengoperasian website berpengaruh terhadap image perusahaan.
3.	Pengaruh Pelatihan Kerjadan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian PT. PCI Elektronik International (Studi pada Karyawan PT PCI Elektronik International) (2016)	Nur Rahmah Andayani, S.IP., M.Si dan Priskila Makian	X: Pelatihan dan Motivasi Y: Kinerja Karyawan	Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwaseluruh variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang memberikan dampak positif terhadap nama baik perusahaan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sehingga data yang didapatkan peneliti dari Kedai Kebab Sultan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam dengan pihak perusahaan. Serta literatur pendukung yang dianggap relevan terhadap penelitian yang diangkat. Judul dan fokus topik yang diangkat menunjukkan bahwa sifat penelitian ini adalah deskriptif. Data deskriptif adalah informasi yang dikumpulkan tanpa menggunakan statistik, melainkan menggunakan kata-kata dan gambar (Ahmad & Dyah, 2022). Penelitian Kualitatif menurut Sugiyono adalah cara untuk menyelidiki suatu hal yang didasarkan pada filsafat postpositivisme. Menurut Bogdan dan Taylor (1992:21), bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif ini dimungkinkan 5 untuk diperoleh pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif (Farida, 2014).

Adapun alasan peneliti menggunakan pendekatan ini yaitu untuk membuat penjelasan hasil penelitian lebih sederhana dengan bentuk narasi atau teks cerita agar lebih mudah dipahami. Ini dapat membantu dalam menyampaikan temuan penelitian secara efektif dan membuatnya lebih relevan bagi pembaca yang mungkin tidak memiliki latar belakang penelitian yang sama. Dengan pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi informasi secara mendalam dan menyeluruh sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dengan demikian diharapkan bahwa hasil penelitian dapat memberikan jawaban yang memadai terhadap perumusan masalah yang menjadi fokus penelitian. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (Field Research) yang berfokus pada penelitian lapangan dan pengumpulan data secara langsung dari pemilik dan karyawan Kedai Kebab Sultan. Hal ini memberikan wawasan langsung bagi peneliti dari orang-orang yang ada dilapangan dan kemudian dapat diungkapkan melalui narasi atau cerita. Penelitian kualitatif mensyaratkan pemilihan informan yang memiliki pemahaman mendalam mengenai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2022) informan harus dari orang yang dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai pengusaha sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Melalui penelitian lapangan, peneliti dapat berinteraksi langsung dengan pemilik dan karyawan perusahaan. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung dari sumbernya, memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan, pengalaman, dan pemikiran mereka secara lebih mendalam. Dengan mendapatkan informasi langsung dari sumbernya, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan akurat sesuai dengan konteks perusahaan yang sebenarnya.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada ke 4 cabang Kedai Kebab Sultan yang masih beroperasi yang berlokasi di Gading Tutuka Soreang, Panyileukan Kota Bandung, Kerkof dan H Gofur Kota Cimahi. Kebab Sultan ini merupakan organisasi yang bergerak dibidang f&b yang menjual berbagai macam *fast food*. Kebab sultan ini berdiri sejak tahun 2020 perusahaan f&b yang terus berkembang ditenga banyaknya pesaing yang serupa. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pelatihan kualitas pelayanan sebagai variabel. Variabel dipenelitian ini bersifat kualitatif yaitu berupa penjelasanyang mendalam.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memebrikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2018:296). Maka dalam penelitiannya ini menggunakan sumber data primer dimana data diberikan langsung dari pemilik dan beberapa karyawan Kebab Sultan terhadap pengumpul data. Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara), Kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. Namun, pada penelitian ini peneliti melakukan pengumpulandata dengan observasi, interview, dan dokumentasi.

1. Observasi. Penelitian kualitatif yang diobservasi menurut Spradley dinamakan situasi sosial, yang terdiri atas 3 komponen yaitu place (tempat), actor (pelaku), activities (aktivitas) (Sugiyono, 2018:301). Penelitian ini mencangkup pengamatan langsung yang dilakukan terhadap kejadian di tempat, perilaku pelaku yang terkait, dan juga aktivitas yang

sedang terjadi di Kedai Kebab Sultan di semua cabang. Pengamatan ini akan diperkuat dengan teknik wawancara dengan menggabungkan hasil pengamatan dan hasil interaksi melalui wawancara. Hal ini dapat menyimpulkan masalah yang sedang terjadi.

2. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti (Sugiyono, 2018:304). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan kedua pemilik Kedai Kebab Sultan dan 6 karyawan senior. Proses wawancara dilakukan melalui dialog mengenai pertanyaan yang diajukan peneliti untuk mendapatkan informasi lebih mendalam mengenai permasalahan yang terjadi.
3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa langsung yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/lebih dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi (Sugiyono, 2018:215). Pemeriksaan dokumen merupakan langkah penting dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan mendukung fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dimana informasi atau data yang diperoleh peneliti mengenai tanggapan dari sejumlah pertanyaan dengan mewawancarai informan. Data yang dihasilkan dari wawancara melalui beberapa informan yang dilakukan kepada owner dan staff kedai kebab sultan.

Peran Pelatihan Kualitas Pelayanan dalam Memperbaiki Citra Perusahaan Pada Kedai Kebab Sultan Jawa Barat

Pelatihan merupakan salah satu bagian penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Pelatihan dilakukan untuk dapat memperbaiki kualitas SDM pada perusahaan. Pada penelitian ini pelatihan yang akan berfokus pada pelatihan kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait pelatihan kualitas pelayanan berdampak pada kinerja karyawan kebab sultan dan sudah memperbaiki citra perusahaan pada semua cabang yang dibuktikan dengan hasil wawancara dan juga bukti ulasan dari pelanggan pada aplikasi shopeefood sebagai berikut: *"Lalu setelah pelatihan manajemen lebih dapat melihat perkembangan karyawan, komunikasi baik bersama karyawan, semakin dekat dengan karyawan dan sejauh ini berlangsung lancar dan dapat memperbaiki kesalahan sebelumnya, meski belum semua cabang membaik"*. Selain itu menurut Bapak Sobur pelatihan ini sudah sangat memperbaiki kesalahan perusahaan sebelumnya. Menurut beliau dengan adanya pelatihan yang dilakukan secara terus menerus dapat mempermudah dalam mengontrol cabangnya dengan hasil wawancara sebagai berikut: *"Sebelumnya saya hanya dapat memantau dari jauh sehingga tidak tau kejadian dilapangan nya seperti apa sehingga banyak kecolongan, dan memang susah cari karyawan yang serius itu. Namun setelah adanya pelatihan ini saya dapat mengontrol apa yang terjadi sebenarnya sehingga mudah bagi saya memperbaiki yang salahnya"*.

Menurut Kaswan (2007) Pelatihan juga dapat meningkatkan penjualan dan juga membangun karyawan agar profesional meski banyak tekanan yang berasal dari dalam atau luar perusahaan karyawan tetap bekerja sesuai SOP. Hal ini sudah terjadi pada kedai kebab sultan terbukti dengan pernyataan Pak Ramdan salah satu owner saat proses wawancara sebagai berikut: *"Penjualan mulai membaik outlet yang biasanya menjual 70-80 kebab perhari seperti cabang gading awal tahun kemarin mengalami peningkatan kini dapat menjual 100 hingga lebih dalam satu hari. Cabang cimahi 100-150 kebab perharinya. Namun cabang*

panyileukan masih dalam proses karena komplainan dari konsumen masih banyak". Menurut salah satu karyawan dengan adanya peran pelatihan ini ada pada semangat kerja selanjutnya yang mengatakan bahwa: "Adanya pelatihan ini seperti memberikan energi baru karena dapat saling berdiskusi mengenai beberapa masalah yang terjadi dilapangan dengan cabang lain, mendapatkan pengetahuan baru dari owner atau karyawan lain, juga dapat menilai kesalahan yang telah dilakukan selama 3 bulan terakhir sebelum adanya pelatihan"

Namun, Putri yang merupakan cook helper cabang panyileukan berpendapat lain sebaai berikut: *"Pelatihan yang dilakukan belum efisien dikarenakan tidak semua karyawan dapat berdiskusi dengan banyak orang maka diperlukan waktu khusus untuk berbicara khusus berdua".* Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang sudah dilakukan pada kedai Kebab Sultan sudah dapat berpengaruh untuk sebagian karyawan. Karyawan dapat memperbaiki kesalahan yang dilakukan dan memberikan semangat baru untuk bekerja kembali. Berdasarkan informasi yang diperoleh cabang terakhir tutup pada bulan Oktober 2023. Sehingga kini sisa ke 4 cabang yang tersisa, ke 4 cabang tersebut bukan berarti tidak menerima komplain dari konsumen. Dari akhir 2022 sudah mulai banyak komplain dan terjadi penurunan rating di aplikasi. Pada akhir tahun 2022 Kebab Sultan Kerkof sudah banyak mendapatkan komplain dari konsumen. Kesalahan yang terjadi kebanyakan karena salah menu seperti rasa, ukuran, dan juga pesanan kurang. Hal ini terjadi terus menerus sampai pertengahan tahun 2023. Ulasan yang diberikan konsumen pada aplikasi akan dilihat oleh konsumen lain sehingga hal ini dapat mempengaruhi calon konsumen yang akan mencoba membeli pada kedai kebab sultan. Komplain serentak di semua cabang di akhir tahun 2022 pada cabang Gading, Soreang kebanyakan komplain karena cara memasak yang tidak pas seperti kebab menjadi gosong atau kurang matang. Selain itu juga komplain berisikan note konsumen yang tidak dibaca konsumen tentu hal ini dapat memicu ketidakpuasan konsumen dan perusahaan kehilangan kepercayaan konsumen. Komplain yang terjadi di cabang H Gofur kebanyakan karena pesanan kurang, salah menu, dan banyak mengganti menu yang kosong tanpa konfirmasi dulu kepada konsumennya. Hal ini memicu konsumen memberikan bintang 1 yang berpengaruh terhadap rating Shopee. Komplain paling banyak di cabang Panyileukan hampir sama dengan cabang lainnya seperti note yang tidak dibaca karyawan, pesanan kurang, salah menu, dan pengemasan yang tidak rapi sehingga makanan tidak aman saat sampai di tangan konsumen. Dari ulasan konsumen pada aplikasi shofee ke 4 cabang tersebut peneliti sudah dapat menyimpulkan bahwa keluhan konsumen yaitu tentang penyajian yang tidak memuaskan. Dan dari hasil wawancara kesalahan tersebut karena karyawan yang kurang diberi arahan dari atasan atau kurang kontrol dari manajemen dan kehilangan semangat bekerja. Faktor lainnya berasal dari masalah eksternal seperti masalah keluarga karyawan yang mengakibatkan karyawan kehilangan fokus saat bekerja. Pernyataan tersebut terbukti dengan apa yang diutarakan Pak Alit yang merupakan *chefe* cabang Panyileukan pada proses wawancara sebaai berikut: *"Banyak pikiran sih biasanya jadi kurang fokus, ngantuk kalau shift malam, capek, dan sering menganggap sepele pekerjaan. Dan kalau banyak yang training sehingga menghambat pekerjaan yang senior".*

Selain itu staff lain pun berpendapat hal yang sama bahwa: *"Kalau saya karena kerjanya shift malam terus karena ngantuk, kecapean juga karena siangnya ada kegiatan jadi gak fokus".* Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti menilai bahwa peran pelatihan menjadi sangat penting. Pelatihan memberikan perubahan terhadap kualitas pelayanan karyawan yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen sehingga berdampak positif pada citra perusahaan. Citra perusahaan saat ini kembali mulai membaik kedai kebab sultan sudah minim komplain negatif dari konsumen secara online maupun offline. Ini yang dikatakan konsumen tentang kebab

sultan pada tahun 2024 setelah melakukan pelatihan secara terus-menerus. Hal ini merupakan bentuk kepuasan konsumen kebab sultan cabang kerkof. Penyajian semakin rapi, kualitas rasa terjaga, kebersihan diutamakan, dan harga memuaskan konsumen. Pada awal tahun 2024 kebab sultan cabang Gading sudah mulai membaik, konsumen merasa puas dengan penyajian menu, pelayanan yang cepat, dan juga kualitas produk yang membaik dari sebelumnya. Begitupun yang terjadi di cabang H Gofur adanya peningkatan kinerja setelah pelatihan sehingga berdampak pada kepuasan konsumen. Sehingga konsumen memberikan penilaian terbaiknya dan membuat citra perusahaan kembali membaik. Beda dengan ketiga cabang di atas kebab sultan Panyileukan masih mendapatkan komplain dari konsumen karena ketidaktelitian karyawan nya masih banyak pesanan yang tertinggal, menu yang salah, dan penyajian yang tidak sesuai standar. Namun banyak juga konsumen yang merasa puas maka masih ada karyawan yang belum dapat menerapkan apa yang sudah dilatih saat pelatihan. Dapat disimpulkan bahwa setelah adanya pelatihan citra perusahaan membaik banyak konsumen yang merasa puas dengan pelayanan kebab sultan sehingga pelatihan ini selain meningkatkan citra perusahaan namun juga menaikkan penjualan dan juga membangun kepercayaan konsumen kembali. Pelatihan ini harus terus dilakukan agar perusahaan tetap dapat mengontrol karyawan nya sehingga kinerja terjaga dan mempertahankan kualitas produk dan pelayanan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan. Adanya pelatihan secara berkala dapat meningkatkan citra perusahaan dengan bukti berupa ulasan positif dari konsumen di semua cabang Kebab Sultan, peningkatan rating yang signifikan, dan pertumbuhan penjualan yang mencolok selama beberapa bulan terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan karyawan telah memberikan dampak positif pada persepsi konsumen terhadap perusahaan serta kinerja penjualan secara keseluruhan. Meski pada cabang panyileukan masih ada beberapa komplain dari konsumen namun hal ini tidak terlalu terlihat karena ulasan positif nya pun setara sehingga dapat disimpulkan tetap ada perubahan yang terjadi setelah adanya pelatihan yang dilakukan perusahaan.

Strategi Pelatihan Kualitas Pelayanan dalam memperbaiki citra Perusahaan Pada Kedai Kebab Sultan Jawa Barat

Berdasarkan data yang sudah diolah penulis terdapat masalah pada Kedai Kebab Sultan maka manajemen melakukan pelatihan berkala untuk mengembangkan kualitas SDM. Manajemen sudah memastikan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan yang memadai tentang standar penyajian yang diharapkan dan juga bagaimana berinteraksi dengan pelanggan. Pelatihan ini berisikan pembelajaran tentang kualitas makanan, keramahan, dan mengatasi keluhan konsumen. Pelatihan ini dilakukan per 3 bulan sekali dari awal tahun 2023. Pelatihan ini dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan juga perubahan sikap karyawan. Metode pelatihan ini dengan diskusi kasus yang melalui proses pengembangan intelektual, latihan/praktek, perubahan sikap. Pelatihan pada karyawan kedai kebab sultan yaitu dengan menambah pengetahuan tentang cara meningkatkan kualitas produk. Pada sesi ini karyawan diberikan pengetahuan dan dilatih agar memahami dan mempraktekan beberapa poin, yaitu:

1. Pengetahuan produk, karyawan diberikan pengetahuan mengenai produk yang ada di kebab sultan seperti bahan baku, proses penyajian, keunggulan produk seperti rasa yang dapat direkomendasikan kepada konsumen. Dengan ini pengetahuan karyawan dapat membantu konsumen menentukan pilihannya sesuai dengan keinginannya.
2. Standar penyajian, karyawan di ingatkan kembali tentang standar penyajian makanan dan

minuman sesuai dengan SOP perusahaan termasuk tentang penggunaan alat dan tata letak hidangan. Hal ini dapat membuat konsumen puas karena makanan dan minuman disajikan semenarik mungkin.

3. Kualitas makanan dan minuman, karyawan diberikan pengetahuan tentang kualitas makanan dan minuman. Sehingga karyawan dapat mengidentifikasi bahan yang segar, berkualitas tinggi, dan menjaga kebersihan bahan baku.
4. Keterampilan komunikasi, pelatihan yang dilakukan perusahaan juga mencakup tentang keterampilan komunikasi seperti bagaimana berbicara dengan konsumen secara sopan, santun, dan ramah. Selain itu juga karyawan diharuskan dapat mendengarkan konsumen dengan baik dan merespon secepat dan tepat.
5. Penanganan komplain, karyawan juga dilatih bagaimana menangani komplain di situasi yang sulit. Karyawan dilatih untuk dapat mengelola keluhan dan ketidakpuasan konsumen dan cara menyelesaikan masalahnya.
6. Pengetahuan tentang prosedur perusahaan, karyawan harus memahami prosedur perusahaan, termasuk kebijakan kebersihan, keamanan, dan pembayaran. Ini membantu memastikan bahwa operasi berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
7. Pengetahuan tentang pelanggan, karyawan perlu memahami siapa pelanggan mereka, preferensi mereka, dan bagaimana memberikan pengalaman yang memuaskan bagi mereka. Pelatihan dapat membantu karyawan memahami profil pelanggan, tren pasar, dan cara terbaik untuk berinteraksi dengan berbagai jenis pelanggan.

Sesi selanjutnya setelah karyawan mendapatkan pengetahuan mengenai beberapa point di atas karyawan akan diminta untuk praktek secara langsung hal ini pula dikatakan oleh salah satu owner yaitu: *"Praktek/latihan, biasanya ada pelatihan ulang cara memotong daging, cara menjaga alat agar tetap berfungsi dengan baik, sampai memotong sayur juga ada tekniknya biar tetap terjaga kebersihannya"*. Latihan ini berfungsi untuk menjaga kualitas produk dan memperbaiki pelayanan agar sesuai dengan SOP. Setelah menambah pengetahuan, melakukan praktek/latihan, pelatihan ini akan ditutup dengan pemberian motivasi dari owner atau staff manajemennya. Sesuai dengan yang dikatakan Pak Ramdan sebagai berikut: *"Motivasi, terakhir seperti yang saya bilang tadi bahwa kebanyakan karyawan kurang fokus karena masalah pribadi maka perusahaan memberikan motivasi kadang juga memberikan waktu untuk beristirahat jika perlu"*. Dengan memberikan pelatihan secara terus-menerus kepada karyawan perusahaan dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas, meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan pengalaman konsumen yang lebih baik secara keseluruhan. Hal ini juga berpengaruh kepada citra perusahaan, adanya pelatihan mampu memperbaiki masalah yang sedang terjadi pada Kedai Kebab Sultan saat ini.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang pelatihan kualitas layanan yang dilakukan oleh Kedai Kebab Sultan untuk memperbaiki citra perusahaan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil wawancara, Kedai Kebab Sultan sudah melakukan pelatihan yang difasilitasi perusahaan dan terbukti dapat memperbaiki citra perusahaan sebelumnya. Hal ini ditandai dengan naiknya jumlah penjualan dan minimnya komplain konsumen. Strategi pelatihan yang digunakan adalah dengan cara menambah pengetahuan, praktek/latihan, dan juga pemberian motivasi. Gambaran citra perusahaan kali ini sudah mulai membaik sehingga adanya pelatihan ini mempunyai peran dalam memperbaiki citra perusahaan.

Setelah peneliti melakukan penelitian terhadap peran dan strategi Kedai Kebab Sultan dalam memperbaiki citra perusahaan, sebagai masukan serta untuk menambah referensi program kerja dalam memperbaiki citra perusahaan, maka adabeberapa saran yang mungkin berguna, antara lain: Untuk dapat menampung masukan dari karyawan atau pelanggan mengenai pelayanan perusahaan. Dapat melakukan hal yang menarik perhatian pelanggan tidak hanya sekedar melayani namun juga membangun kedekatan bersamapelanggan. Dalam membangun citra perusahaan yang baik sebaiknya bisa dengan cara loyalterhadap pelanggan agar pelanggan pun melakukan hal yang sama. Seperti pemberian reward kepada pelanggan setia, membangun komunikasi yang baik dengan driver online juga dapat menjadi sarana pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, R, N., & Makian, P. (2016). *Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian PT. PCI Elektronik Internasional (Studi pada karyawan PT PCI Elektronik Internasional)*.
- Asy'ari, Ahmad Warid. & Sukmaningrum, D., A., S. (2022). *Strategi Mengembangkan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. SIBATIK JURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan* (Vol. 2, No 1).
- Khaira, N., Saputra, F., & Syarief, F. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Kafe Sudut Halaman. JAMAN: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 24–30.
- Miranwati. (2022). *Peran Public Relation Dalam Membangun Citra Perusahaan Di PT. panca Usaha Palopo Plywood Kan Luwu*.
- Mulyana, M., & Syarif, R. (2018). *Dampak Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas KerjaKaryawan*.
- Normasari, Selvi. dkk. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. JAB: Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 6 No.2).
- Pontoh, B., M., Kawet, L., & Tumbuan, A, W. (2014). *Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah BankBRI Cabang Manado* (Vol. 2, Nomor 3).
- Rachmaningsih, R. (2022). *Startegi Komunikasi AMPHURI Dalam MembangunPerusahaan Pada Anggota* (Vol.3, No. 1).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Dalam 2019.