

# Pendampingan Prosedur Pelayanan Frontliner Menggunakan Aplikasi Patricia Pada KISEL (Koperasi Telkomsel Tap Bogor)

*Pelayanan  
Konsumen Berbasis  
Aplikasi*

Abdul Roup, Bambang Rahardjo, Rahma Djati Kusuma,  
Tiffany Aprilly Sopandi Putri

**201**

*Program Studi Teknologi Informasi Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan  
Program Studi Perbankan dan Keuangan Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan  
Program Studi Sistem Informasi Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan  
Program Studi Perbankan dan Keuangan Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan  
Bogor, Indonesia*

Submitted:  
APRIL 2019

Accepted:  
NOVE, BER 2019

E-Mail : [abdulrouf.ci@gmail.com](mailto:abdulrouf.ci@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*Service is an activity of interaction between a person both physically and virtually which aims to get customer satisfaction. Service is very important for a company that is still developing to improve the quality of the company and make the company develop for the better. The basic understanding of the service includes the friendliness of employees, willingness to help and knowledge of the products of a company.*

*The purpose of this review is to find out the service procedure frontliner using the Patricia application at Kisel (Telkomsel Cooperative) TAP Bogor. To achieve clear research objectives, the authors formulate problems regarding the role of service quality, the influence of sales on service and the effect of consumer satisfaction on Kisel services.*

*Based on the research results show that Frontliner has an important role in a service in the company. Good service quality can foster high customer satisfaction. The provision of various payment methods also makes it easier for consumers to make purchase transactions.*

**Keywords:** *service, frontliner, payment*

## **ABSTRAK**

Pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi antara seseorang baik secara fisik maupun secara virtual yang dimana bertujuan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Layanan sangat penting bagi suatu perusahaan yang masih berkembang untuk meningkatkan kualitas perusahaan dan membuat perusahaan berkembang menjadi lebih baik. Pengertian dasar dari pelayanan tersebut mencakup keramahan karyawan, kesediaan membantu dan pengetahuan akan produk dari suatu perusahaan tersebut.

Tujuan dari tinjauan ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan *frontliner* dengan menggunakan aplikasi *patricia* pada Kisel (Koperasi Telkomsel) TAP Bogor. Untuk mencapai sasaran penelitian yang jelas penulis merumuskan permasalahan mengenai peran kualitas layanan, pengaruh penjualan terhadap layanan dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap layanan kisel.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Frontliner* memiliki peran penting dalam sebuah layanan di perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepuasan yang tinggi pada konsumen. Penyediaan berbagai metode pembayaran juga memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian.

**Kata Kunci :** *pelayanan, frontliner, pembayaran*

**ABDIMAS**

Hasil Pengabdian  
Di Lapangan  
Vol. 3 No. 3, 2019  
pp. 201-208  
IBI KESATUAN  
E-ISSN 2550 – 0902

## PENDAHULUAN

Dalam sebuah perusahaan yang membuka layanan umum kepada masyarakat, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi perusahaan. Khususnya sebagai *frontliner*, karena mereka adalah barisan terdepan dalam sebuah perusahaan layanan jasa dan produk karena harus berhadapan langsung dengan masyarakat atau konsumen.

Seseorang yang bekerja sebagai *frontliner* wajib memberikan layanan terbaik agar menciptakan pandangan yang baik di mata masyarakat atau konsumen agar menjadi daya tarik tersendiri pada perusahaan. Standar pelayanan harus menjadi pedoman yang digunakan para *frontliner* dalam bekerja. Karena jika *frontliner* sudah menerapkan komitmen standar pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan dari masyarakat atau konsumen.

Tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan salah satunya adalah bergantung dengan kepuasan masyarakat atau konsumen terhadap layanan yang di berikan. Hal ini merupakan sesuatu yang penting yang wajib di perhatikan dan di laksanakan dalam penilaian mutu pelayanan yang di berikan oleh perusahaan sehingga dapat menciptakan *image* positif di mata masyarakat atau konsumen dan juga meningkatkan kepercayaan dalam pembelian produk hingga jangka panjang.

Sebagaimana yang telah di jabarkan sebelumnya, prinsipnya pelayanan yang baik harus di berikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua unsur harus mampu dan mau memberikan pelayanan terbaik. Semua unsur harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen dapat optimal sebagai upaya peningkatan pelayanan dan penjualan dengan menciptakan sikap loyalitas pada masyarakat atau konsumen.

KISEL (Koperasi Telkomsel) sendiri bergerak di bidang distribusi kartu perdana Telkomsel dan juga penjualan saldo M-Kios bagi para *re-seller* pulsa. Pada perusahaan Kisel membuka layanan *frontliner* agar memudahkan masyarakat yang akan melakukan pembelian secara langsung tanpa mendatangi kios-kios untuk *Top-Up* seperti pulsa, kuota internet, paket sms dan telfon. *Frontliner* juga bertugas membantu *re-seller* yang datang langsung tanpa melalui perantara sales marketing di lapangan dengan cara menulis data sesuai pesanan pada bon pembelian dan melakukan penginputan pada aplikasi patricia.

Berdasarkan uraian di atas untuk meningkatkan pemahaman dan layanan *frontliner* maka penulis melakukan kegiatan Pendampingan Prosedur Pelayanan *Frontliner* Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor).

Tujuan penyelenggaraan Pendampingan Prosedur Pelayanan *Frontliner* Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) yakni :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan *frontliner* menggunakan aplikasi patricia.
2. Untuk mengetahui prosedur pembayaran produk Mkios pada Kisel.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Kisel terhadap kepuasan pelanggan.

Manfaat penyelenggaraan kegiatan Pendampingan Prosedur Pelayanan *Frontliner* Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) adalah :

1. Meningkatnya pengetahuan dan pemahaman mengenai prosedur pelayanan *frontliner* menggunakan aplikasi patricia.
2. Meningkatnya pengetahuan dan pemahaman mengenai prosedur pembayaran produk Mkios pada Kisel.
3. Meningkatnya pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas layanan Kisel terhadap kepuasan pelanggan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan hal penting untuk membuat konsumen menjadi betah dan merasa nyaman menggunakan suatu jasa dari suatu perusahaan, jika pelayanan yang diberikan sangat baik maka tentu akan membuat konsumen merasa puas dan akan menggunakan jasa dari suatu perusahaan tersebut. Adapun menurut Kotler (2017), pemasaran adalah aktivitas, mengatur lembaga, dan proses untuk menciptakan, berkomunikasi, memberikan, dan bertukar penawaran yang memiliki nilai bagi

pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat pada umumnya. Kotler mengungkapkan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik, diantaranya adalah :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) artinya bahwa suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum membelinya
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya adalah bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak yang lain, dia akan merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, ditempatkan pada persediaan dan didistribusikan ke berbagai pengecer dan akhirnya dikonsumsi.
3. *Variability* (bervariasi) artinya bahwa barang yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa bergantung pada siapa yang menyajikan dan dimana disajikan. Pembeli akan berhati-hati terhadap keragaman ini dan sering kali membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seorang penyedia jasa.
4. *Perishability* (tidak tahan lama) artinya daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan berbagai oleh variabel.

Sedangkan menurut Groonros (1990) dalam Ratminto dan Atik (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berbeda dengan Supranto (2006) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang dalam suatu instansi ataupun perusahaan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

*Frontliner* tentu akrab dan populer ditelinga mereka yang rajin berinteraksi dengan bank. Jenis posisi/jabatan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner* dalam sebuah bank diantaranya adalah seorang *customer service* dan *teller*. Tugas seorang *frontliner* secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Sedangkan fungsi dari *frontliner* adalah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, mencerminkan citra perusahaan, dan menjadi barisan depan dalam pelayanan pelanggan. Sedikit saja kesalahan yang dilakukan oleh seorang *frontliner* seperti pelayanan yang kurang baik atau tidak dapat membantu menyelesaikan masalah nasabah tentu akan membuat citra suatu bank menjadi kurang baik dan buruk. Salah satu parameter untuk melihat budaya pelayanan dari suatu perusahaan adalah dari pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* (Antobakri 2008).

Sebagai suatu bagian yang berada di *front office*, seorang *Frontliner* berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi perusahaan dan konsumen yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Menurut Kasmir (2004) Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *frontliner* dituntut untuk terampil menggunakan komputer atau *system* aplikasi penunjang yang ada di tempat kerjanya. *System* aplikasi tersebut dibuat untuk mengadministrasikan seluruh informasi terkait dengan konsumen maupun produk yang dihasilkan guna mempermudah seorang *frontliner* untuk menjalankan pekerjaannya.

Dengan demikian, apabila *frontliner* tersebut tidak ada, maka kegiatan perusahaan akan sangat terganggu atau tidak akan terlaksana dengan sebagaimana mestinya karena seorang *frontliner* memiliki peran untuk membangun kepercayaan dan image positif bagi perusahaan.

Sistem pembayaran sudah menjadi hal yang dilakukan umat manusia saat ini dimana untuk mendapatkan kesepakatan antar manusia biasa dilakukan dengan sistem pembayaran. Sistem pembayaran didefinisikan sebagai suatu sistem yang di dalamnya mencakup pengaturan, kesepakatan, perjanjian, fasilitas operasional, mekanisme teknis, standar dan prosedur yang terbentuk menjadi sebuah kerangka yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran serta pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran suatu nilai ekonomis (uang) antar individu, kelompok, ataupun lembaga baik secara domestik maupun lintas antar negara dengan menggunakan instrumen pembayaran (Tim Inisiatif Bank Indonesia, 2006). Menurut Mishkin (2004) sistem pembayaran secara sederhana diartikan sebagai metode yang digunakan dalam mengatur jalannya transaksi dalam suatu perekonomian. Dalam UU No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dijelaskan bahwa sistem pembayaran merupakan sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam berbagai kegiatan bisnis dalam suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap bagaimana produk atau jasa yang diberikan kepada suatu konsumen tersebut bekerja. Apakah bekerja dengan sangat baik atau sebaliknya. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan tentu akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dimana konsumen tersebut tentu akan kembali memilih produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Sebaliknya jika respon konsumen buruk tentu akan mengurangi respon baik terhadap perusahaan dan dapat membuat konsumen mengubah pilihan untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Willie (dalam Tjiptono, 1997) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai "Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa". Sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Kotler & Keller (2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, namun jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita maupun dari mulut kemulut.

Menurut Tjiptono (2000) bahwa kepuasan pelanggan adalah respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia.

### **Aplikasi Patricia**

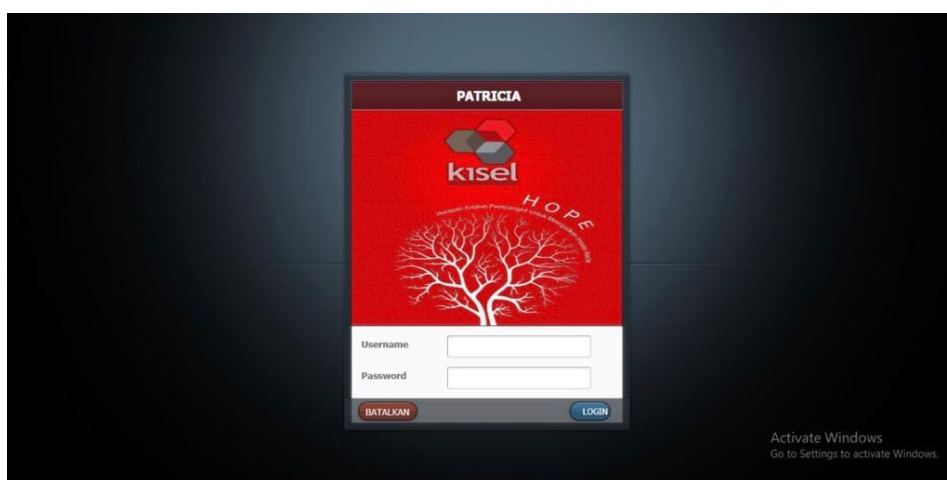
*Point of Sales, Treasury, Inventory, and Channel Application* atau yang disebut dengan PATRICIA, adalah pengembangan sistem aplikasi berbasis web untuk pencatatan transaksi penjualan. PATRICIA dirancang untuk melakukan aktivitas penjualan mulai dari input DOA (*Dealer Operational Account*), distribusi, proses *cash in*, hingga reporting. Hasilnya, seluruh aktivitas penjualan pun terpantau secara *real time* sehingga *monitoring control* pada seluruh cluster menjadi lebih mudah, cepat, dan akuntabel.

Sebagai lini bisnis yang strategis terdapat banyak aset persediaan yang harus dicatat, dikelola, dan dilaporkan oleh Divisi Sales and Channel. Aset persediaan ini meliputi persediaan barang mentah, persediaan barang jadi dan persediaan penjualan atau barang dagang (merupakan jenis persediaan terbanyak, sekitar 65% dari total persediaan). Kegiatan tersebut menggunakan alat bantu berupa aplikasi berbasis web dengan *System Application and Data Processing* (SAP) pada Sistem Informasi Manajemen Aset Persediaan (SIMAP).

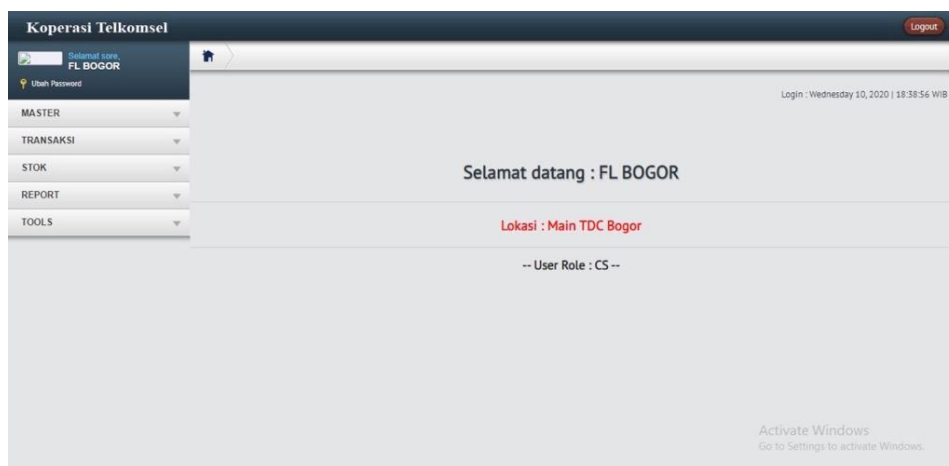
Dipilihnya aplikasi berbasis web karena mempunyai kelebihan diantaranya mudah dikembangkan, akses informasi lebih mudah dan lebih aman. Kegiatan inventarisasi dalam SAP Patricia termasuk dalam modul *Material Management sub modul Master Data*,

*Procurement, Logistics, Invoice dan Payment*. Salah satu kegiatan dalam SAP yang yaitu inventarisasi, antara lain memuat *General Data* (Keterangan, Jumlah dan seterusnya), *Account Assigment, Posting Information* (Tanggal Kapitalisasi, Akun masuk), *Time Dependent Assigment* (Business Area dan sebagainya).

PATRICIA ini di gunakan oleh seorang *frontliner* untuk melakukan input orderan yang dilakukan oleh konsumen. Dimana dalam aplikasi ataupun web tersebut *frontliner* dapat melakukan input secara *online* sehingga memudahkan dan mempersingkat waktu untuk menginput seluruh orderan konsumen. Selain digunakan untuk menginput data, aplikasi ini juga dapat digunakan untuk melihat berbagai *report* penjualan, *report inventory, report* keuangan, *report* retur dan lain sebagainya. Semakin berkembangnya teknologi aplikasi maupun web seperti ini tentu sangat dibutuhkan oleh para *frontliner* agar dapat memudahkan kinerja serta melakukan pengecekan dengan baik.



.Gambar 1. Website Patricia



Gambar 2. Menu Utama Website Patricia

## PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Pendampingan Prosedur Pelayanan Frontliner Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) diselenggarakan atas kerjasama antara LPPM IBI Kesatuan KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) selama 1 hari pada tanggal 23 Desember 2019. Tempat penyelenggaraan di Ruko Millenium Jalan Pangeran Sogiri RT.05/RW.03, Tanah Baru Bogor.

Permasalahan yang diangkat dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat adalah meningkatkan pengetahuan, pemahaman mengenai prosedur pelayanan frontliner

menggunakan aplikasi patricia. Kerangka pemecahan masalah dilakukan dengan menerapkan langkah kerja dalam pengabdian pada masyarakat sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah peserta pelatihan yakni 20 orang
2. Pelatihan diselenggarakan di KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor)
3. Memberikan materi pelatihan yang meliputi :
  - a. Materi 1 : Pengetahuan mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia.
  - b. Materi 2 : Prosedur pembayaran produk Mkios pada Kisel.
  - c. Materi 3 : Pengaruh kualitas layanan Kisel terhadap kepuasan pelanggan.

Kerangka pikir untuk pemecahan masalah di atas dapat dijelaskan dalam bentuk matrik sebagai berikut :

Masalah	Upaya Pemecahan Masalah
Bagaimana memberikan pengetahuan mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia	Dilakukan dengan cara ceramah, tanya jawab, dan contoh kasus.
Bagaimana meningkatkan pengetahuan mengenai prosedur pembayaran produk Mkios pada Kisel.	Dilakukan dengan cara ceramah, tanya jawab, dan contoh kasus.
Bagaimana meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas layanan Kisel terhadap kepuasan pelanggan.	Dilakukan dengan cara simulasi contoh kasus.

## METODE PELAKSANAAN

Metode kegiatan ini berupa Pendampingan Prosedur Pelayanan *Frontliner* Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor). Setelah pendampingan dilakukan maka diharapkan peserta dapat mengimplementasikan pengetahuan dan pemahaman yang telah diperoleh untuk membantu meningkatkan pelayanan *frontliner* menggunakan aplikasi patricia dalam. Berikut disajikan tahapan pelatihan yang dilakukan :

1. Tahap Persiapan
 

Pada tahap persiapan hal yang dilakukan meliputi :

  - a. Penentuan calon peserta
  - b. Penentuan tujuan, manfaat dan lokasi penyelenggaraan kegiatan
  - c. Penyusunan bahan/materi kegiatan.
2. Tahap Pelaksanaan Pelatihan
 

Tahap pelaksanaan merupakan tahapan inti penyelenggaraan kegiatan pelatihan. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan sebanyak 3 sesi, yakni :

  - a. Sesi pertama. Pada sesi ini pembicara melakukan pemaparan mengenai pengetahuan dan pemahaman mengenai Pelayanan *Frontliner*.
  - b. Sesi kedua. Pada sesi ini pembicara menjelaskan berbagai hal mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia. Hal-hal yang dijelaskan meliputi :
    - a) Pelayanan
    - b) *Frontliner*
    - c) Sistem Pembayaran
    - d) Aplikasi Patricia
  - c. Sesi ketiga. Pada sesi ini pembicara menjelaskan Prosedur Pelayanan *Frontliner* Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor).
3. Metode Pelatihan
 

Metode kegiatan Pendampingan Prosedur Pelayanan *Frontliner* Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Metode Ceramah  
Metode ini digunakan untuk memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia.
- b. Metode Tanya Jawab  
Metode ini digunakan untuk mengetahui hal-hal yang belum dipahami mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia. Metode ini berupaya untuk mengeksplorasi materi yang disajikan agar dapat dipahami dengan baik oleh peserta.
- c. Metode Simulasi  
Metode ini digunakan untuk mengajak peserta terlibat langsung dalam mengidentifikasi prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia dalam sebuah perusahaan. Metode ini berupaya untuk mengaplikasikan materi yang disajikan agar dapat dipraktekkan oleh peserta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) di wilayah kota Bogor berupa Pendampingan Prosedur Pelayanan Frontliner Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor), pada tanggal 23 Desember 2019. Kegiatan ini dilaksanakan dengan metode :

- a. Metode Ceramah  
Metode ini digunakan untuk memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia.
- b. Metode Tanya Jawab  
Metode ini digunakan untuk mengetahui hal-hal yang belum dipahami mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia. Metode ini berupaya untuk mengeksplorasi materi yang disajikan agar dapat dipahami dengan baik oleh peserta.
- c. Metode Simulasi  
Metode ini digunakan untuk mengajak peserta terlibat langsung dalam mengidentifikasi prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia dalam sebuah perusahaan. Metode ini berupaya untuk mengaplikasikan materi yang disajikan agar dapat dipraktekkan oleh peserta.

## **EVALUASI HASIL KEGIATAN**

Evaluasi proses pendampingan dilakukan dengan tanya jawab dan pengamatan selama proses pendampingan diselenggarakan. Indikator keberhasilan selama proses kegiatan dilakukan, tim Lembaga Penelitian dan Pengembangan (LPPM) IBI Kesatuan melakukan penilaian terhadap keterlibatan dan kemampuan peserta pada setiap tahap kegiatan. Peserta cukup antusias dalam mengikuti acara tersebut, hal ini ditunjukkan dengan intensitas pertanyaan yang diajukan atas materi yang disampaikan.

## **PEMBAHASAN**

Kegiatan program Pengabdian kepada Masyarakat yang diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) IBI Kesatuan ini telah terselenggara dengan baik dan lancar. Secara umum peserta memberikan respon positif atas penyelenggaraan kegiatan ini. Para peserta mengharapkan kegiatan ini dapat diselenggarakan kembali sebagai cara untuk menyegarkan materi dan mengikuti perkembangan terkini serta topik yang disajikan lebih beragam sehingga dapat memberikan pemahaman yang baik bagi pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian peserta dapat menerapkan prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia secara efisien dan efektif.

Terselenggaranya kegiatan Pendampingan Prosedur Pelayanan *Frontliner* Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) ini

diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman dalam melakukan pelaporan pajak, sehingga akan menambah wawasan yang lebih luas lagi bagi karyawan yang berimbas pada jenjang karir yang dijalani

#### **PENUTUP**

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa Pendampingan Prosedur Pelayanan Frontliner Menggunakan Aplikasi Patricia pada KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor) telah dilaksanakan dengan baik. Indikator kepuasan atas kegiatan tersebut antara lain :

1. Respon yang ditunjukkan oleh peserta selama kegiatan berlangsung. Respon tersebut berupa intensitas pertanyaan serta tanggapan yang diberikan secara langsung oleh pembicara dalam merespon pertanyaan yang diajukan. Kualitas jawaban yang disampaikan dapat memuaskan peserta sehingga terlihat peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik dibandingkan sebelum melakukan kegiatan ini.
2. Kesesuaian antara materi dengan kebutuhan peserta dalam pengetahuan mengenai prosedur pelayanan frontliner menggunakan aplikasi patricia.
3. Peserta memahami pentingnya materi yang disajikan karena berkaitan dengan bidang yang dikelola KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor). Sehingga banyak pertanyaan yang diajukan seputar materi yang disampaikan oleh pembicara.
4. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat dijadikan sharing pengetahuan konseptual hingga implementasi bagi pemateri dan peserta. Sehingga menjadi sarana *transfer knowledge* yang dilakukan antara pembicara yang berlatar belakang akademisi dan praktisi dengan KISEL (Koperasi Telkomsel TAP Bogor).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Volume 64, Pp 12-40.
- Iskandar, Asep Ikhsan. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Kerja Frontliner Di Bank X Wilayah Jakarta Dan Bandung*. Bogor: Institut Pertanian Bogor
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nugroho, Mohammad Rendy. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pramanta, Widya Dwi. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Abah Hadi Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- <https://studylibid.com/doc/485648/media-informasi-dan-komunikasi-internal-kisel>  
[www.kiselindonesia.com](http://www.kiselindonesia.com)