

## Peran Kesantunan dalam Meningkatkan Kepuasan bagi Pelanggan

Masayu Endang Apriyanti<sup>1)</sup>, Ana Widyastuti<sup>2)</sup>  
Universitas Indraprasta PGRI

Diterima : 02/05/2020

Revisi : 16/05/2020

Diterbitkan : 25/06/2020

**Abstrak.** Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya bersikap santun dalam melayani pelanggan, karena sesungguhnya kepuasan yang mereka rasakan akan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali membeli produk atau menggunakan jasa yang kita tawarkan. Semakin terjaga kepuasan konsumen maka semakin terjaga juga kelangsungan hidup suatu perusahaan. Masalah kesantunan dan kepuasan kelihatannya hal kecil namun dalam pelaksanaannya harus sepenuh hati agar benar-benar menampakkan hasil yang maksimal. Artikel ini dibuat dari hasil pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang kami lakukan pada bulan April 2019 kepada guru-guru yang bertempat di TK. Aku Anak Indonesia, Limo, Depok. Abdimas ini memberikan dampak baik bagi guru dalam meningkatkan kesantunan demi memberikan kepuasan yang lebih baik lagi.

**Kata kunci :** Kesantunan; Kepuasan, Pelanggan.

**Abstract.** *This Community service research aims to know the importance of being polite in serving customers, because the real satisfaction they feel will affect their decisions to re-buy products or use the services we offer. The more awake the customer satisfaction the more awake also the survival of a company. The problem of politeness and satisfaction seems a small thing, but in practice it must be wholehearted, in order to really show maximum results. This article was made from the results of community service that we carried out in April 2019 for teachers in kindergarten Aku Anak Indonesia in Limo, Depok. This community service has a good impact on teachers in increasing politeness in order to provide even better satisfaction.*

**Keywords :** *Politeness; Satisfaction, Customers.*

**Correspondence author:** *Masayu Endang Apriyanti, masayuendangapriyanti@gmail.com, Jakarta, Indonesia*



*This work is licensed under a CC-BY-NC*

### Pendahuluan

Sebagai makhluk sosial, sudah tentu kita akan selalu berinteraksi dengan satu atau banyak orang di setiap saat dan dalam beragam aktivitas, apalagi bagi orang yang memang sudah tugas dan tanggung jawabnya di bagian hubungan dengan masyarakat,

dengan komunitas tertentu atau dengan para konsumen. Dalam berinteraksi dengan orang lain baik melalui tulisan, telepon atau bertatap muka langsung, sesungguhnya dapat terlihat kesan seseorang dengan seseorang lainnya, misalkan, ada sebagian yang bersikap dan bertutur kata dengan sopan dan kesantunan yang tinggi, dan sebagian lainnya bersikap acuh tak acuh atau bahkan tidak santun sama sekali baik dalam bertutur kata apalagi dalam bersikap, padahal kesantunan tersebut sangat berdampak fatal untuk suatu pembinaan hubungan, baik secara vertikal, horizontal maupun diagonal.

Di semua bidang usaha, khususnya dalam dunia bisnis, masalah kesantunan sangat diperlukan untuk membina keharmonisan suatu hubungan / relasi dengan baik karena akan berdampak pada banyak hal, di antaranya kekuatan jaringan kerja, kepuasan pelanggan, peningkatan omzet penjualan / pemakaian atas jasa kita, sampai pada memenangkan persaingan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Dalam kegiatan abdimas kali ini kami memberikan pemahaman, konsep teoritis dan realita yang dapat diaplikasikan dalam kehidupan usaha sehari-hari terkait dengan kesantunan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan demi mempertahankan eksistensi keberlangsungan hidup perusahaan. Dunia pendidikan dengan tingkat pendidikan berbeda mulai dari tingkat TK, SLTP, SLTA sampai perkuliahan Diploma, S1, S2 atau S3 yang merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak di dunia pendidikan, maka kesantunan bukan hanya hal penting untuk sekedar membina hubungan baik antar masyarakat yang berkecimpung didalamnya, namun juga sangat vital untuk diwajibkan santun di setiap aktivitasnya, terutama para guru / pendidik karena mereka adalah teladan bagi para anak didiknya, yang selayaknya memberikan contoh terbaik dalam setiap tutur kata dan perbuatan.

Harapan kami melalui kegiatan abdimas dalam bentuk seminar pelatihan ini dapat meningkatkan kualitas pekerja dan pengusaha dalam menghadapi tantangan zaman dan kejamnya dunia persaingan yang semakin ketat, salah satunya bisa dilakukan dengan selalu santun disetiap saat terutama sepanjang waktu ketika melayani pelanggan demi memberikan kepuasan maksimal bagi mereka.

Masalah yang mungkin muncul dari kesantunan yang tidak selalu dapat dilakukan oleh seseorang adalah karena ada sebagian orang yang kurang menyadari pentingnya kesantunan untuk dilakukan dimana saja dan kapan saja sepanjang menjalankan aktivitasnya, mungkin karena karakter orang tersebut yang memang kurang santun, atau faktor emosi yang sedang tidak terkendali atau mungkin juga tidak menyadari / secara tidak sadar bersikap atau bertutur kata yang tidak santun sehingga menimbulkan kekecewaan, ketidakpuasan atau menyakiti hati pelanggan sehingga mereka kapok untuk kembali membeli / memilih produk dan jasa kita.

Berangkat dari permasalahan yang mungkin ada itulah, maka kami berusaha memberikan pemahaman dan solusi terkait kesantunan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kegiatan abdimas ini meliputi (1). Bagaimana memberikan wawasan dan pemahaman mendalam kepada para guru mengenai kesantunan (2). Bagaimana memotivasi para guru agar mampu bersikap dan bertutur kata dengan santun guna menciptakan pelayanan dan kepuasan konsumen secara optimal dan (3) Hal apa saja yang sebaiknya diprioritaskan untuk pencapaian optimal sebuah kesantunan terhadap kepuasan konsumen, sehingga usaha yang dijalankan ini kelak menjadi usaha terbaik dibidangnya serta para guru terkait dapat santun yang berkualitas tinggi sehingga pelayanan dan kepuasan teraih secara optimal.

Pelayanan pelanggan adalah dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Freddy Rangkuti, 2016 hal. 64). Pelayanan disini, jika kita hubungkan dengan kesantunan sikap adalah kita melayani pelanggan dengan santun, sepenuh hati, ramah, tidak egois, tidak dengan wajah murung, tidak dengan sikap acuh tak acuh, tidak dengan sikap mas bodoh dan tidak peduli, jadi semua sikap yang kita berikan adalah sikap terbaik dan termanis

kita untuk pelanggan. Dan untuk kesantunan berbahasa baik melalui kata-kata atau tulisan, artinya kita senantiasa berkomunikasi dengan bahasa yang baik, sopan, santun, menjunjung tinggi kehormatan pelanggan dengan tidak menyakiti hatinya, menghargainya sepenuh hati, maka dengan melayani dengan santun dalam berkata dan bersikap maka dapat dipastikan pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan konsumen secara umum adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan, pemberian pelayanan yang dimaksud adalah untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto dan Atik W, 2005 hal. 2). Nah, dalam kutipan ini dapat kita artikan bahwa pelayanan yang diberikan ini terhubung dengan hati, jadi jika melayani sepenuh hati, ikhlas, santun yang tidak dibuat-buat, maka kepuasan konsumen pun dapat diciptakan.

Pelayanan adalah tanggapan positif terhadap peluang untuk memperoleh keuntungan untuk dirinya sendiri atau pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dan masyarakat, cara yang etis dan produktif untuk mencapai tujuan serta sikap mental untuk merealisasikan tanggapan yang positif tersebut (Salahudin, Maulana, Eriyani, 2018 hal. 12).

Dari kalimat ini, kita dapat kaitkan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau buruk dapat dilihat dari kesantunan para karyawannya disepanjang pelayanan yang diberikan, dimana jika setiap pelanggan dilayani dengan kata-kata dan sikap yang santun, maka akan berdampak pada kepuasan yang mereka dapatkan, juga kekuatan relasi yang senantiasa harmonis dan pada akhirnya dapat terus menjaga kelangsungan hidup operasional usaha kita.

Kita dapat ilustrasikan sebagai berikut : Kesantunan akan menciptakan hubungan baik dengan konsumen – Melayani dengan santun sepenuh hati akan menciptakan kepercayaan dan kesetiaan konsumen - semakin tinggi Kesantunan yang diberikan sepanjang pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat konsumen.

Kesantunan selalu berkaitan dengan aspek-aspek kebahasaan. Aspek kesantunan terjadi dari etika, norma sosial, dan sistem budaya. Kesantunan dipengaruhi juga oleh konteks yang berkaitan dengan tempat, waktu, dan peran yang berkaitan dengan umur, usia, dan kedudukan (Andreas, 2015). Hal ini berarti kesantunan dari masing-masing individu pasti akan berbeda karena beberapa faktor yang mempengaruhinya, misalnya bisa dari faktor kematangan emosi seseorang atau pengalaman hidupnya, namun terlepas dari itu kesantunan dapat kita tumbuhkan dan latih dengan sangat baik mulai dalam diri kita sendiri.

Budaya Indonesia menilai berbicara dengan menggunakan bahasa yang santun akan memperlihatkan sejatinya sebagai manusia yang beretika, berpendidikan dan berbudaya yang mendapat penghargaan sebagai manusia yang baik. Kesantunan memang amat penting di mana pun individu berada, terutama dalam dunia bisnis, Kesantunan berbahasa sangat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis (Rosida, 2020). Di sini dapat kita buktikan bersama bahwa kesantunan sangat mempengaruhi setiap interaksi khususnya ketika bertransaksi bisnis, dimana kesantunan tersebut dapat mendukung keberhasilan kerja sama yang baik, mendukung harmonisnya networking yang ada, serta pada akhirnya akan menjamin keberlangsungan hidup suatu usaha, karena dengan kesantunan semua karyawan yang ada terhadap pelanggan, membuat pelanggan kita setia dan terus berulang bertransaksi dengan kita.

Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi, 2001 hal. 134). Artinya agar pelanggan kita awet dan setia, jangan pernah membuat

mereka kecewa, karena jika pelanggan kecewa dan tidak ingin kembali, maka yang rugi adalah usaha kita sendiri.

Strategi meraih sukses salah satunya adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang tujuannya adalah memberikan pelayanan istimewa kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan menjadi pelanggan yang loyal (Rangkuti, 2015 hal. 161). Dari sini, menunjukkan bahwa kesantunan bisa dijadikan salah satu strategi yang tepat untuk menjaga hubungan baik dengan melayani sepenuh hati demi memberikan kepuasan maksimal pada setiap pelanggan.

Lima unsur penting dalam pelayanan konsumen, yaitu 1. Standardisasi pelayanan konsumen (SOP) seperti Standard Berkomunikasi dan Standard Penampilan, 2. Service Excellence seperti Pelayanan terbaik, perlakuan yang ramah dan santun, 3. Customer care trends seperti penyediaan data konsumen dan Komunitas pelanggan, 4. Happy Employees happy customers, seperti kebahagiaan, keakraban, kenyamanan dan keramahan, 5. Reward Program untuk konsumen, seperti bentuk penghargaan atas kesetiiaannya (Irwan, 2019).

Kepuasan yang didapatkan oleh konsumen dapat memberikan dua macam kebaikan, yaitu pertama, Bagi pelanggan lama, hal ini akan membuatnya semakin setia pada kita yang diwujudkan dengan selalui membeli dan memakai produk/jasa kita. Kedua, Bagi pelanggan baru, maka hal ini akan membuatnya memberikan kesan terbaik yang akan dia share bagi yang lain sehingga memungkinkan penambahan kuantitas pelanggan baru.

Setelah mengetahui betapa penting dan besarnya pengaruh kesantunan kita terhadap banyak faktor, yang salah satunya terhadap kepuasan pelanggan / partner kerja kita, maka diharapkan kita semua dapat selalu bersikap dan berkata dengan santun di setiap aktivitas yang kita lakukan sehingga pelanggan nyaman berhubungan dengan kita, pelanggan terus kembali membeli dan memakai produk/jasa kita dan yang terutama adalah dapat membuat pelanggan setia pada kita dan hal tersebut sangat mempengaruhi eksistensi kelangsungan hidup usaha yang kita jalankan.

Kegiatan pelatihan ini dapat meningkatkan kualitas para karyawan dalam memberikan pelayanan terbaiknya untuk kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen, produktivitas kerja perusahaan, operasional yang kondusif, hubungan harmonis disemua lini, hubungan harmonis antara perusahaan-karyawan-klien-supplier-pelanggan dan peningkatan omzet serta profit yang dapat diraih. (Apriyanti, 2019). Kalimat ini menunjukkan bahwa kegiatan abdimas yang dilakukannya dalam memberikan pelatihan Konsep 3S terhadap kepuasan pelanggan benar-benar berdampak positif bagi karyawan untuk meningkatkan lagi pelayanannya. Nah didalam konsep 3 S (Senyum, Salam, Sapa) itulah kesantunan termasuk didalamnya, karena kesantunan itu bukan hanya dari tutur kata yang sopan, namun juga sikap prilaku yang sopan, dimana dapat kita katakan bahwa kesantunan bisa secara verbal maupun non verbal. Contoh orang yang santun akan menyapa lawan bicaranya dengan senyum terlebih dahulu, baru berinteraksi dengan kata-kata langsung atau tertulis dengan sopan santun.

## **Metode Pelaksanaan**

Tim di dalam pengabdian kepada masyarakat ini terdiri dari Masayu Endang Apriyanti, S.E, M.Pd dan Ana Widyastuti, M.Pd yang memberikan seminar dan pelatihan kepada para guru untuk memberikan solusi atas masalah kesantunan yang belum bisa dilaksanakan secara optimal dan sepenuh hati. Kami akan memberikan pemahaman dan motivasi perihal kesantunan baik dalam bertutur kata maupun dalam bersikap demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Kami membuka dan menambahkan wawasan bagi

mereka, kami berbagi materi ilmu dan motivasi sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang kami miliki, dan judul abdimas yang sedang dibahas kali ini, lalu kami menyediakan waktu untuk forum berdiskusi dan tanya jawab untuk membuka cakrawala beragam pola pikir para guru, khususnya untuk memberikan solusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan salah satu cara yaitu menampilkan kesantunan di setiap aktivitas secara sadar dan sepenuh hati demi hasil maksimal.

Untuk sampai pada pelaksanaan abdimas ini, langkah awal adalah adanya pengajuan undangan dari sekolah kepada kami sebagai narasumber untuk memberikan pelatihan kepada guru-guru di sekolah tersebut. Mulai dari mereka melakukan pengajuan surat undangan, pada kami di awal bulan Februari 2019, dan pelaksanaan pelatihan pas hari H nya adalah dua hari berturut-turut yaitu pada tanggal 8 Maret pkl. 08.00 wib s/d 12.00 wib dan 9 Maret 2019 mulai pukul 08.00 wib s/d 12.30 wib, yang pelaksanaannya bertempat di TK. Aku Anak Indonesia, Limo, Depok dan dihadiri oleh guru-guru dari TK AAI dan TK Assaadah, Depok.

Alat yang kami gunakan untuk melancarkan proses seminar dan pelatihan ini adalah sudah tentu Laptop yang berisi bahan materi yang akan kami presentasikan, Infocus dan layar serta papan tulis putih sebagai media bagi peserta untuk melihat dan mempelajari materi yang kami sajikan, alat-alat tulis juga disediakan untuk sesi bertanya jawab dan berdiskusi serta latihan terkait kesantunan dan kepuasan pelanggan dan tersedia mic juga untuk membantu peserta agar volume suaranya jelas dalam menyampaikan pertanyaan / pendapatnya kepada kami.

## Hasil dan Pembahasan

Pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat membantu pihak mitra dalam memahami tentang kesantunan dan kepuasan konsumen. Pelaksanaan abdimas ini dilaksanakan dengan dua kali pertemuan di bulan April 2019. Para guru antusias untuk mendapatkan tambahan wawasan ilmu dan pengetahuan dengan menghadiri dan mengikuti pelatihan dan penyuluhan tentang kesantunan dan kepuasan konsumen yang kami berikan.

Setiap Pengusaha (termasuk juga semua pengusaha di bidang pendidikan) tentu menginginkan usahanya mampu eksis dan terus tumbuh berkembang maju dalam operasionalnya, karena itulah perusahaan berusaha melakukan berbagai strategi agar mampu menghadapi persaingan usaha yang ada didunia usaha. Begitu juga pengusaha dan karyawan hendaknya terus memberikan pelayanan terbaik dalam setiap kegiatannya, dan kesantunan merupakan salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk mengambil hati para konsumen atau partner usaha kita agar mereka senantiasa setia mendukung kelancaran dan keberlangsungan usaha kita, tentunya dengan konsekwensi pihak perusahaan dan karyawannya harus dapat memberikan kepuasan optimal bagi pelanggan. Demikian juga dalam dunia pendidikan, kita juga harus memberikan kepuasan bagi pelanggan kita agar mereka setia untuk belajar / bersekolah di lembaga kita sampai lulus bahkan mereka akan merekomendasikan usaha pendidikan kita kepada adiknya dan keluarga besarnya.

*Akhlak karimah* atau adab yang baik sudah dicontohkan oleh rasulullah Muhammad SAW dalam setiap perkataan dan perbuatannya, dan kesantunan merupakan bagian kecil dari Adab yang baik, dimana dengan memiliki adab baik maka semua itu akan memberikan balasan kebaikan kepada pelakunya. Demikian juga hal yang terlihat remeh, misalnya tentang kesantunan, sesungguhnya akan sangat berdampak besar bagi kita yang melakukannya, semakin baik adab kita (yah, berawal dari santun tutur kata atau santun bersikap di setiap awal perkenalan dengan orang lain, dan secara terus menerus mampu membina hubungan baik dengan banyak orang, akan memberikan kita kebahagiaan yang bukan hanya di dunia saja namun sampai pada

kebahagiaan di akhirat kelak. Apalagi kita seorang pendidik baik bagi anak kandung kita maupun pendidik bagi anak-anak didik generasi penerus bangsa, jika kita mampu memberikan keteladanan bagi mereka maka kita menebar kebaikan untuk banyak hal di dunia ini, salah satunya ikut berperan mengajarkan adab terpuji, membina hablumminannas yang baik dengan semua pihak dan dari sisi Allah, sikap kita tersebut adalah tabungan kebaikan berupa amal jariyah untuk kehidupan akhirat kita nanti.

Kesantunan terkesan hanya suatu hal yang sepele atau remeh saja, namun sesungguhnya mulai dari kebiasaan santun yang kita ajarkan pada anak-anak didik, kelak akan membentuk mereka menjadi pribadi yang beradab dan berkarakter mulia dengan selalu berperilaku yang menjunjung tinggi harkat martabat manusia, dapat membina hubungan harmonis dan hangat dengan banyak pihak dan tentunya turut menciptakan persatuan bangsa kita karena berawal dari kebiasaan berlaku santun, maka semua hubungan akan terjalin dengan sangat baik, tidak ada saling cela atau bahkan saling menyakiti yang akhirnya dapat menimbulkan perpecahan / ketidak harmonisan suatu hubungan atau bahkan memperkeruh keadaan.

Kesantunan bahasa sungguh penting untuk kehidupan sehari-hari. Moral dan jiwa seseorang dapat diukur dari kesantunan berbahasa seseorang (Andreas, 2015). Seseorang yang memiliki kesantunan dalam tutur kata dan perilakunya, insya Allah akan lebih memiliki adab yang baik secara keseluruhan dibandingkan dengan orang yang sama sekali tidak mampu melakukan kesantunan dalam kesehariannya, padahal jika kesantunan dimiliki oleh setiap orang, maka kehidupan ini akan terasa selalu damai karena setiap insan selalu menebar kebaikan dan ketenangan disetiap aktivitasnya.

Sesuai dengan salah satu firman Allah dalam Alqur'an yang artinya berbunyi "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah seruan Allah dan seruan Rasul, apabila rasul menyeru kalian kepada suatu yang memberi kehidupan kepada kalian, dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah membatasi antara manusia dan hatinya, dan sesungguhnya hanya kepada-Nya lah kalian akan dikumpulkan (QS. Al Anfal :24), dan dihubungkan dengan perilaku rasulullah yang senantiasa dalam ketaqwaan, ketaatan dan selalu berbuat mulia dalam menjalin hubungan baik kepada Allah maupun kepada manusia, artinya Allah telah memerintahkan melalui firmanNya dan rasul telah mencontohkan salah satunya perihal tentang akhlak mulia, dimana hendaknya kita praktikkan keteladanan rasulullah Muhammad SAW dalam kehidupan kita sehari-hari, mulai dari hal yang mungkin dianggap kecil yaitu kesantunan.

Kesantunan dapat dilihat dari banyak aspek, diantaranya dari tutur kata, bersikap/ bertingkah laku, beretika dalam penyampaian sesuatu berupa tulisan, gambar atau pesan, penampilannya dalam ekspresi wajah maupun sikap tubuh ketika berinteraksi dengan orang lain dan sebagainya, dapat memperlihatkan karakter diri sesungguhnya, bahkan sejatinya setiap individu adalah contoh atau cerminan bagi orang lain, terutama bagi para pendidik yang wajib memberikan keteladanan bagi anak-anak didiknya sebagai generasi penerus di masa depan, dan sesungguhnya kesantunan yang kita contohkan bukan hanya dicatat sebagai kebaikan karena kita sudah memberi teladan bagi mereka, namun juga merupakan amal jariyah sepanjang waktu untuk bekal tabungan amal kita di akhirat kelak.

Contoh kesantunan dari tutur kata yang bisa kita latih pada anak didik sejak dini seperti pembiasaan mengucapkan terima kasih setiap kali kita menerima suatu kebaikan dari orang lain (tidak hanya ketika diberi kado atau suatu benda saja, bentuk kebaikan bisa seperti ketika kita diberikan semangat, ucapan suka cita, ucapan belasungkawa atau mungkin dari bentuk perhatian orang lain untuk kita). Contoh kesantunan dalam bersikap bisa seperti dari tatapan mata yang jangan sinis, jangan melototi orang lain, tatapan harus fokus kepada lawan bicara agar selain berlatih sopan santun juga berlatih focus terhadap sesuatu hal, atau bisa juga membiasakan sikap jangan malu untuk meminta maaf jika memang salah.

Kesantunan merupakan cerminan kebiasaan karakter diri seseorang dalam bersikap, orang yang memang sudah terbiasa santun, maka yang bersangkutan akan senantiasa santun kepada semua orang tanpa ada sikap yang meremehkan status sosial atau apapun itu. Bahkan orang yang terbiasa santun akan bersikap santun di setiap tempat, keadaan dan waktu tanpa pilih-pilih, dan kesantunan memang seharusnya kita lakukan bukan hanya pada manusia, melainkan terutama kepada Allah SAW yang dicerminkan ketika kita beribadah dan berdoa pada Allah SWT.

Kegunaan abdimas kali ini, insyaallah dengan rahmat dan izinNya, dapat bermanfaat memberikan motivasi kepada para pendidik untuk senantiasa bersikap dan bertutur kata santun dalam setiap kesempatan, meskipun kesantunan yang kita lakukan saat ini, mungkin tidak seketika langsung dibalas dengan kebaikan dari lawan bicara atau tidak dicontoh segera oleh anak didik kita, tak mengapa, yang terpenting adalah minimal kita sudah berusaha memberikan keteladanan sejak dini dimulai dari diri sendiri, yang insyaallah kelak akan memberikan kebaikan untuk banyak orang dan lingkungan. Karena sering kali ketika kita memberikan keteladanan dan nasihat-nasihat baik untuk anak didik saat mereka ada dalam tanggung jawab kita, mereka belum mengerti tujuan dari yang kita sampaikan atau contohkan sehingga mereka belum sepenuhnya melaksanakan yang kita contohkan, namun kelak, ketika mereka semakin beranjak dewasa, insyaallah mereka akan semakin mengerti dan melaksanakan keteladanan yang sudah di contohkan oleh kita sebagai pendidik maupun sebagai orang tua.

Sejauh ini, secara umum dapat kita perhatikan bersama, dari info berita di TV, radio atau bahkan pengalaman pribadi yang pernah dirasakan sendiri atau dirasakan oleh orang-orang sekitar kita, suka atau tidak suka untuk dikatakan, kenyataannya memang belum 100 persen dari keseluruhan pendidik, (baik mereka yang memang berperan sebagai orang tua kandung siswa, maupun mereka yang memang berperan sebagai pendidik) mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara penuh untuk memberikan keteladanan di sepanjang waktu, karena masih ada saja oknum pendidik yang kurang berlaku santun, atau mungkin masih membedakan status sosial seseorang, sehingga pendidik tersebut membedakan sikap atau tutur katanya pada sekelompok tertentu yang terkesan tidak bersikap santun kepada semua orang yang ada di sekitarnya atau lingkaran relasi dengannya, bahkan ironisnya lagi ada oknum yang malah bersikap tidak baik atau melakukan hal-hal memalukan yang terkesan bahwa yang bersangkutan tidak pantas berperan sebagai pendidik, karena ulahnya yang memalukan dan memberikan dampak buruk bagi anak didik.

Nah, pada kesempatan abdimas kali ini lah, kami berkumpul memberikan motivasi, berusaha sharing dan saling memberikan dukungan, agar kami dapat menjadi pendidik yang baik yang mampu memberikan teladan bagi setiap anak didik kami sepanjang hayat. Dimana hasil dari kesantunan yang kita contohkan sejak dini kepada anak didik kita, insyaallah akan mempengaruhi kebaikan pribadi / karakternya di masa depan, termasuk ketika mereka harus berhubungan luas dengan banyak orang, maka mereka menjadi sosok yang bersikap baik tanpa pandang bulu, mereka mampu membina hubungan yang sangat baik pada Allah sang pencipta dan mereka juga mampu berhubungan dengan baik pada setiap manusia, dan ketika mereka tumbuh menjadi seorang pengusaha, maka mereka dapat berhubungan harmonis dengan beragam orang dengan status sosial apapun yang pada akhirnya akan mempengaruhi kekuatan eksistensi usaha yang dijalankannya.

Demikian juga dengan usaha di dunia pendidikan, ketika kita mampu mengoperasionalkan kegiatan belajar mengajar dengan baik, dengan selalu memberikan keteladanan dalam pembentukan karakter terbaik pada anak didik kita, maka sejatinya manfaat yang didapatkan banyak sekali, bukan hanya dari jangka pendek seperti profit, namun juga tentang keberlangsungan hidup usaha dalam jangka panjang, berkah yang kita dapatkan dari keteladanan kita yang dicontoh dan diamalkan oleh hampir semua anak didik, sehingga kelak kita juga memiliki amal jariyah yang akan

membantu kebahagiaan hidup kita kelak di akhirat nanti, karena sesungguhnya seorang pendidik yang menunaikan tugas dan tanggung jawabnya sepenuh hati sekuat tenaga, lillahi taala karena Allah maka hadiah kebahagiaan untuk kita bukan hanya di dunia melainkan sampai pada kehidupan abadi di akhirat nanti. Sepanjang usaha di dunia pendidikan dioperasikan dengan sangat baik, dimulai dari kesantunan yang tercermin disetiap pendidik kita, semua hubungan relasi terjalin dengan baik dan solid, hubungan dengan pelanggan (dalam hal ini khususnya anak didik) yang erat dan harmonis, maka insyaallah usaha kita dapat eksis tetap tegar berdiri dan mampu menghasilkan anak-anak didik sebagai generasi bangsa yang cerdas, berkarakter baik dan berakhlak mulia.

Luaran atas kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah bisa berupa dokumentasi pelaksanaan abdimas, laporan akhir abdimas, maupun artikel dari abdimas yang dilakukan, dan yang paling utama luaran abdimas adalah hasil pelatihan / seminar yang diberikan kepada mitra dapat langsung dipraktikkan dan dilatih untuk segera mengembangkan kualitas dirinya, salah satunya melalui kesantunan yang dilaksanakan sepenuh hati dalam melayani setiap pelanggan tanpa pilih kasih demi kepuasan pelanggan secara maksimal.

### **Dokumentasi Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat**



Gambar 1. Pelatihan dan penjelasan materi dari Ibu Ana Widyastuti



Gambar 2. Pelatihan dan penjelasan materi dari Ibu Masayu Endang Apriyanti



Gambar 3. Proses seminar dan pelatihan bagi para guru



Gambar 4. Proses diskusi Tanya jawab bagi peserta kepada nara sumber



Gambar 5. Pelatihan pada pertemuan pertama telah selesai dilaksanakan



Gambar 6. Pelatihan pada pertemuan kedua telah selesai dilaksanakan

## Simpulan

Dalam kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dikemas dengan bentuk seminar pelatihan mengenai kesantunan dan kepuasan konsumen yang kami berikan, adapun simpulannya :

1. Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan & seminar dengan jumlah yang tidak terlalu banyak sehingga mereka dapat mengerti dengan baik semua yang kami jelaskan dan beberapa contoh kasus terkait kesantunan dan kepuasan konsumen.
2. Disediakan note (buku tulis mini) dan pulpen agar mereka dapat menulis poin-poin penting yang disampaikan agar dapat menyusun pertanyaan yang akan diajukan dalam sesi tanya jawab maupun diskusi untuk menyelesaikan suatu masalah yang mungkin timbul ketika menjalin hubungan baik.
3. Pelatihan dan seminar berjalan dengan sangat baik dan seluruh peserta sangat antusias memperhatikan dan mengajukan pertanyaan pada sesi pertanyaan atas kasus atau masalah yang pernah mereka hadapi (berdasarkan cerita temannya atau dari info yang pernah mereka dengar) sehingga kami dapat memberikan alternatif jawaban sebagai solusi bagi mereka agar lebih baik dalam bersikap, melangkah dan menentukan sikap dengan berpegang teguh pada prinsip dan nilai-nilai luhur dalam kesantunan untuk memberi kepuasan optimal bagi konsumen.
4. Penyuluhan dan pelatihan berjalan dengan baik dan seluruh peserta sangat antusias memperhatikan dan mengajukan pertanyaan pada sesi pertanyaan atas kasus atau masalah yang pernah mereka hadapi dengan konsumen, sehingga kami dapat memberikan alternatif jawaban sebagai solusi dimasa depan jika yang bersangkutan bertemu dengan pelanggan yang modelnya sama seperti itu.
5. Dalam sesi tanya jawab, terlihat banyak hal-hal yang sangat memungkinkan terjadi dalam skala kemungkinan kecil sampai pada kemungkinan besar, dimana akan kurang terwujudnya kesantunan dalam memberi kepuasan konsumen secara optimal, sehingga mendorong kami tim dosen untuk bekerjasama mendukung mereka agar dapat menjadi lebih baik lagi.
6. Tim Dosen memberikan beberapa contoh gambaran mengenai kesantunan baik secara verbal maupun non verbal dan hubungannya terhadap kepuasan konsumen juga dampak secara langsung pada diri kita, keluarga dan perusahaan, sehingga mereka tertarik untuk selalu santun di setiap kesempatan.
7. Solusi yang kami bisa tawarkan kepada mereka adalah, Usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui kesantunan dalam beraktivitas

adalah Seluruh sumber daya manusia yang terkait selalu melayani sepenuh hati tanpa tebang pilih; Mengusahakan bahwa seluruh fasilitas yang ada dibuat sebaik dan selengkap mungkin demi kenyamanan pelanggan dan wujudkan Mekanisme / prosedur / birokrasi / tahap yang ada di buat sesederhana mungkin agar lebih mudah dipahami, menghemat waktu agar operasional berjalan kondusif, berkinerja terbaik, dan menghasilkan output terbaik dan bermanfaat.

## Daftar Pustaka

Al-Qur'anul Karim

Andreas, G. (2015), *Kesantunan merupakan hal penting untuk kita ketahui*, Kompasiana.com :  
<https://www.kompasiana.com/andreassssssssssssssssss/564c29bcb393739d11280c9d/kesantunan-merupakan-hal-yang-penting-untuk-kita-ketahui#>

Apriyanti, M.E. (2019). *Pelaksanaan pelayanan terbaik 3S (senyum, salam, sapa) para karyawan meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Jurnal PKM – Pengabdian kepada masyarakat, LPPM UNINDRA, Jurnal PKM: Pengabdian kepada Masyarakat Vol. 02 No. 01, Januari – April 2019

Irwan, A. (2019) *Inilah 5 unsur penting dalam pelayanan konsumen.coba terapkan*. (Online). Diakses dari <https://www.maxmanroe.com/inilah-5-unsur-penting-dalam-pelayanan-konsumen-coba-terapkan.html>

Lupiyoadi. (2001). *Manajemen pemasaran, jasa teori dan praktek*: Jakarta: Salemba empat

Rangkuti F. (2015). *Personal SWOT Analysis*: Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuty F. (2016). *Customer Care Excellence*: Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto dan Atik W. (2005). *Manajemen Pelayanan*: Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rosida, D.F. *Pengaruh kesantunan berbahasa terhadap transaksi bisnis*. (On Line), diakses pada hari Jumat 24 April 2020 pkl. 12.00 wib dari [https://www.academia.edu/11013829/Pengaruh\\_Kesantunan\\_Berbahasa\\_Terdapat\\_Transaksi\\_Bisnis](https://www.academia.edu/11013829/Pengaruh_Kesantunan_Berbahasa_Terdapat_Transaksi_Bisnis)