

Peningkatan Kompetensi Komunikasi Pelayanan Prima Bagi Pengemudi dan Staf Transportasi Pada PT Kerinci Rezeki Bersama Berbasis Linguistik Praktis Di Pekanbaru

Evizariza¹, M. Kafrawi², Pinto Anugerah³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning

*Email : evizariza@unilak.ac.id

Abstract

Transportation services are a service sector that relies heavily on the quality of communication between officers and customers. Drivers and transportation staff play a crucial role in building a company's image through daily service interactions. This research and community service program aims to improve the communication skills of drivers and transportation staff in providing excellent service through a practical linguistic approach. The implementation method used a participatory training approach, including lectures, discussions, communication simulations, and professional service practices. The training materials covered excellent service communication, language politeness, interpersonal communication, customer-facing strategies, and service pragmatics. The results of the training demonstrated an increase in participants' ability to use polite language, provide clear information, handle customer complaints, and build professional communication. The practical linguistic approach has proven effective in improving the quality of transportation services because it integrates language theory with direct service communication practices. This activity is expected to improve the quality of public services and strengthen the professional image of transportation companies.

Keywords: *excellent service, practical linguistics, service communication, transportation, language politeness*

Abstrak

Pelayanan transportasi merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas komunikasi antara petugas dan pelanggan. Pengemudi dan staf transportasi berperan sebagai garda terdepan dalam membangun citra perusahaan melalui interaksi pelayanan sehari-hari. Penelitian dan pengabdian ini bertujuan meningkatkan kompetensi komunikasi pelayanan prima bagi pengemudi dan staf transportasi melalui pendekatan linguistik praktis. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan pelatihan partisipatif yang meliputi ceramah, diskusi, simulasi komunikasi, dan praktik pelayanan profesional. Materi pelatihan mencakup komunikasi pelayanan prima, kesantunan berbahasa, komunikasi interpersonal, strategi menghadapi pelanggan, serta pragmatik pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa santun, memberikan informasi secara jelas, menangani keluhan pelanggan, dan membangun komunikasi profesional. Pendekatan linguistik praktis terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi karena mampu mengintegrasikan teori bahasa dengan praktik komunikasi pelayanan secara langsung. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat citra profesional perusahaan transportasi.

Kata kunci: pelayanan prima, linguistik praktis, komunikasi pelayanan, transportasi, kesantunan berbahasa

Pendahuluan

Bahasa memiliki peran penting dalam kehidupan sosial dan dunia kerja karena menjadi sarana utama dalam membangun komunikasi antarmanusia. Dalam sektor jasa, khususnya transportasi, bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga mencerminkan profesionalisme, etika pelayanan, dan citra perusahaan. Penggunaan bahasa yang santun, komunikatif, dan efektif dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan serta memperkuat hubungan interpersonal antara petugas dan pengguna jasa. Brown dan Levinson menjelaskan bahwa kesantunan berbahasa berfungsi menjaga hubungan sosial dan menciptakan komunikasi harmonis antarpihak.

Perkembangan sektor transportasi modern menuntut peningkatan kualitas pelayanan yang lebih humanis dan profesional. Saat ini pelanggan tidak hanya menilai fasilitas transportasi, tetapi juga kualitas interaksi pelayanan yang diberikan pengemudi dan staf transportasi. Komunikasi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pengguna jasa transportasi. Penelitian tentang strategi komunikasi customer service pada layanan transportasi publik menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan.

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan komunikasi pelayanan, seperti penggunaan bahasa yang kurang santun, informasi yang tidak jelas, kurangnya empati, dan ketidakmampuan menghadapi pelanggan secara profesional. Penelitian tentang pola komunikasi pengemudi transportasi online menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal pengemudi sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan transportasi.

Pendekatan linguistik praktis menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan. Linguistik praktis menekankan penerapan ilmu bahasa dalam konteks nyata, termasuk pelayanan publik dan transportasi. Pendekatan ini memungkinkan pengemudi dan staf transportasi memahami penggunaan bahasa santun, komunikasi interpersonal, pragmatik pelayanan, dan strategi komunikasi efektif sesuai konteks pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan ini bertujuan meningkatkan kompetensi komunikasi pelayanan prima bagi pengemudi dan staf transportasi melalui pelatihan berbasis linguistik praktis.

Pendekatan Pelaksanaan Program

Tahap persiapan bertujuan untuk memastikan program dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan mitra. Kegiatan yang dilakukan meliputi:

a. Koordinasi dengan Mitra

Tim pengabdian melakukan koordinasi dengan manajemen PT Kerinci Rezeki Bersama untuk menyepakati jadwal kegiatan, jumlah peserta, tempat pelaksanaan, serta kebutuhan teknis lainnya.

b. Analisis Kebutuhan Pelatihan (*Training Need Assessment*)

Analisis kebutuhan dilakukan melalui wawancara, observasi, dan diskusi dengan pihak perusahaan guna mengidentifikasi permasalahan komunikasi yang sering muncul dalam pelayanan transportasi.

c. Penyusunan Materi dan Modul Pelatihan

Tim menyusun bahan ajar, modul pelatihan, instrumen evaluasi, lembar kerja

peserta, serta media presentasi yang berfokus pada komunikasi pelayanan prima berbasis linguistik praktis.

d. Persiapan Sarana dan Prasarana

Menyiapkan ruang pelatihan, perangkat presentasi, alat tulis, bahan pelatihan, absensi peserta, dan dokumentasi kegiatan.

Pelaksanaan Program

Secara umum, tujuan program untuk meningkatkan kompetensi komunikasi pelayanan prima peserta telah tercapai dengan baik. Hal ini terlihat dari meningkatnya pemahaman peserta mengenai prinsip-prinsip pelayanan prima, kesantunan berbahasa, strategi komunikasi efektif, dan teknik penanganan keluhan pelanggan.

Peserta menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam:

1. Menggunakan bahasa yang santun dan profesional.
2. Menyampaikan informasi secara jelas dan komunikatif.
3. Membangun hubungan positif dengan pelanggan.
4. Merespons pertanyaan dan keluhan pelanggan secara tepat.
5. Menunjukkan sikap ramah dan empatik dalam pelayanan.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan linguistik praktis yang diterapkan dalam pelatihan mampu menjawab kebutuhan komunikasi di lingkungan kerja transportasi.

Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Sebagian besar peserta mampu menjelaskan kembali konsep pelayanan prima, prinsip kesantunan berbahasa, serta strategi komunikasi yang efektif dalam konteks pelayanan transportasi. Perubahan yang terlihat antara lain:

- a. Peserta memahami pentingnya komunikasi sebagai bagian dari kualitas layanan.
- b. Peserta mampu membedakan penggunaan bahasa yang santun dan kurang santun.
- c. Peserta memahami dampak komunikasi terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Peserta mampu mengidentifikasi kesalahan komunikasi yang sering terjadi dalam pelayanan.

Peningkatan pengetahuan ini menjadi indikator bahwa materi pelatihan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh peserta. Selama kegiatan simulasi dan praktik, peserta menunjukkan perkembangan keterampilan komunikasi yang cukup signifikan. Pada awal pelatihan masih ditemukan peserta yang kurang percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan atau belum mampu memilih ungkapan yang tepat dalam situasi tertentu. Namun setelah mengikuti sesi praktik dan pendampingan, peserta mulai mampu:

- a. Menyapa pelanggan dengan bahasa yang sopan.
- b. Memberikan informasi perjalanan secara jelas.
- c. Menanggapi pertanyaan pelanggan dengan santun.
- d. Mengelola emosi saat menghadapi keluhan pelanggan.
- e. Menunjukkan kemampuan mendengarkan secara aktif.

Hasil observasi menunjukkan bahwa peserta lebih siap menghadapi berbagai situasi komunikasi yang mungkin terjadi dalam pelayanan transportasi.

Program ini memberikan dampak positif bagi PT Kerinci Rezeki Bersama, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Mitra menilai bahwa pelatihan ini memberikan wawasan baru mengenai pentingnya penggunaan bahasa sebagai bagian dari citra perusahaan. Dampak yang dirasakan mitra antara lain:

- a. Meningkatnya kesadaran karyawan terhadap pentingnya pelayanan prima.
- b. Terbentuknya budaya komunikasi yang lebih profesional.
- c. Berkurangnya potensi kesalahpahaman antara petugas dan pelanggan.
- d. Meningkatnya kepercayaan diri pengemudi dan staf dalam memberikan pelayanan.
- e. Tersedianya panduan komunikasi pelayanan yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, program tidak hanya memberikan manfaat bagi individu peserta tetapi juga mendukung peningkatan kualitas layanan perusahaan secara keseluruhan.

Metode pelatihan yang mengombinasikan ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, simulasi, dan pendampingan dinilai efektif dalam meningkatkan keterlibatan peserta. Metode praktik langsung menjadi bagian yang paling diminati karena memberikan pengalaman nyata dalam menghadapi situasi pelayanan. Keunggulan metode yang digunakan meliputi:

- a. Materi mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan kerja peserta.
- b. Peserta terlibat aktif dalam proses pembelajaran.
- c. Adanya kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan komunikasi secara langsung.
- d. Pendampingan membantu peserta mengatasi kesulitan dalam penerapan materi.

Pendekatan berbasis linguistik praktis juga terbukti efektif karena fokus pada penggunaan bahasa dalam situasi pelayanan yang nyata. Meskipun program berjalan dengan baik, terdapat beberapa hambatan yang ditemukan selama pelaksanaan, antara lain:

- a. Perbedaan latar belakang pendidikan peserta yang memengaruhi kecepatan pemahaman materi.
- b. Keterbatasan waktu pelatihan sehingga belum semua kasus komunikasi dapat dibahas secara mendalam.
- c. Kesibukan operasional perusahaan yang menyebabkan sebagian peserta harus menyesuaikan jadwal kegiatan.
- d. Adanya kebiasaan komunikasi lama yang memerlukan waktu untuk diubah menjadi budaya pelayanan yang lebih profesional.

Hambatan tersebut menjadi bahan evaluasi untuk penyempurnaan program di masa mendatang. Untuk menjaga keberlanjutan hasil program, diperlukan upaya tindak lanjut yang melibatkan pihak perusahaan dan tim pengabdian. Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan adalah:

1. Menyusun standar komunikasi pelayanan perusahaan.
2. Melaksanakan pelatihan lanjutan secara berkala.
3. Mengintegrasikan materi komunikasi pelayanan dalam program pembinaan karyawan.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap kualitas komunikasi pelayanan.
5. Mengembangkan modul pelayanan prima berbasis linguistik praktis sebagai bahan pelatihan internal perusahaan.

Melalui langkah-langkah tersebut, hasil yang telah dicapai diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Refleksi Capaian Program

Berdasarkan hasil evaluasi dan refleksi yang dilakukan, program pengabdian ini berhasil meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesadaran peserta mengenai pentingnya komunikasi pelayanan prima berbasis linguistik praktis. Program juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT Kerinci Rezeki Bersama. Meskipun masih terdapat beberapa kendala, secara keseluruhan kegiatan telah mencapai tujuan yang ditetapkan dan memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai model pelatihan komunikasi pelayanan pada sektor transportasi dan jasa lainnya.

Penutup

Dalam industri jasa transportasi, kemampuan berkomunikasi yang efektif, santun, dan profesional merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Melalui rangkaian kegiatan yang meliputi identifikasi kebutuhan, pelatihan, simulasi, pendampingan, monitoring, dan evaluasi, peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan praktis mengenai pelayanan prima, kesantunan berbahasa, komunikasi interpersonal, serta teknik penanganan keluhan pelanggan. Pendekatan linguistik praktis yang digunakan dalam program ini terbukti mampu membantu peserta memahami dan menerapkan strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka sehari-hari.

Hasil pelaksanaan program menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, keterampilan, dan kesadaran peserta terhadap pentingnya komunikasi sebagai bagian integral dari pelayanan prima. Selain memberikan manfaat bagi peserta secara individu, program ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan perusahaan melalui terciptanya interaksi yang lebih profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, program pengabdian ini telah mencapai tujuan yang ditetapkan dan memberikan dampak positif bagi mitra. Keberhasilan program ini menunjukkan bahwa penerapan kajian linguistik praktis dapat menjadi salah satu solusi yang efektif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pada sektor transportasi dan jasa. Pelatihan peningkatan kompetensi komunikasi pelayanan prima berbasis linguistik praktis berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi pengemudi dan staf transportasi. Peserta mampu menggunakan bahasa yang lebih santun, komunikatif, dan profesional dalam melayani pelanggan.

Pendekatan linguistik praktis terbukti efektif karena mampu mengintegrasikan teori bahasa dengan praktik pelayanan publik secara langsung. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi dan membangun citra positif perusahaan jasa transportasi.

Daftar Pustaka

Alamri, M. I., Mingkid, E., & Tulung, L. (2019). Peranan komunikasi antarpribadi pengemudi taxi online dalam memberikan pelayanan pada penumpang. *Acta Diurna Komunikasi*, 1(3).

Ari Sejati, V. (2024). Sosialisasi sebagai strategi mencapai pelayanan prima transportasi antar jemput karyawan. *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1).

- Darmawan, M. K. (2018). Pengaruh atribut komunikasi antarpribadi sesaat terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan GrabCar Indonesia. *Prologia*, 2(1), 168–175.
- Jannati, Z., Hamandia, M. R., & Wasalman, A. (2025). Strategi komunikasi customer service dalam mencapai pelayanan prima di Stasiun LRT DJKA Kota Palembang. *Liwa'ul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam*, 15(1).
- Putri, N. D. N., & Munir, M. (2021). Analisa kualitas pelayanan melalui pola komunikasi driver Go-Ride dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Meyarsa: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Dakwah*, 2(2), 111–126.
- Rusti Arini, F. G. I., & Soraya, I. (2025). Strategi komunikasi customer service PT Bhinneka Sangkuriang Transport dalam menangani keluhan pelanggan. *Media Komunikasi Efektif*, 1(1).
- Syihab, A. I. W., Meliala, R. M., & Susanto, T. T. (2025). Strategi komunikasi kemitraan PO Laju Prima dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi HIBA AKAP Online. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(2).