



JKB

Jurnal Kewirausahaan & Bisnis
Volume 1 Issue 1, Year 2019 (9-12)

ISSN (online) :

Homepage : <https://jurnalunived.com/index.php/JKB>

Standarisasi Pelayanan Terhadap Konsumen Melalui Pendidikan Komunikasi Interpersonal Berbasis Hypnosis Pada Karyawan Kebab Turki Babarafi Kota Bengkulu

Diah Selviani¹, Imma Rachayu², Fina Nurmita³, Novi Ade Suryani⁴, Vemmy Yuniarti⁵, Rifeldo Adidarma⁶

¹ FKIP/PKOM, Universitas Dehasen Bengkulu, Indonesia

² FKIP/PAUD, Universitas Dehasen Bengkulu, Indonesia

¹ e-mail: diah.selviani@unived.ac.id

Abstract. This study aims to analyze the effectiveness of hypnosis-based interpersonal communication education in increasing the standardization of service to consumers at Kebab Turki Babarafi employees in Bengkulu City. Interpersonal communication education focuses on developing good communication and interaction skills between employees and consumers, while hypnosis is used as a method to increase concentration and influence employee behavior in providing better service. This study used an experimental research design with a control group and a treatment group. The treatment group will receive hypnosis-based interpersonal communication education, while the control group will not receive the intervention. Data was collected through direct observation and questionnaires given to employees and consumers before and after the intervention. Data analysis was performed using appropriate statistical methods. It is hoped that the results of this study can provide a deeper understanding of the effectiveness of hypnosis-based interpersonal communication education in increasing the standardization of service to consumers.

Keywords: service standardization, consumers, interpersonal communication education, hypnosis, employees, Turki Babarafi Kebab, Bengkulu City.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pendidikan komunikasi interpersonal berbasis hypnosis dalam meningkatkan standarisasi pelayanan terhadap konsumen pada karyawan Kebab Turki Babarafi di Kota Bengkulu. Pendidikan komunikasi interpersonal berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dan interaksi yang baik antara karyawan dan konsumen, sedangkan hypnosis digunakan sebagai metode untuk meningkatkan konsentrasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksperimen dengan kelompok kontrol dan kelompok perlakuan. Kelompok perlakuan akan menerima pendidikan komunikasi interpersonal berbasis hypnosis, sementara kelompok kontrol tidak menerima intervensi. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan kuesioner yang diberikan kepada karyawan dan konsumen sebelum dan setelah intervensi. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik yang sesuai. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang efektivitas pendidikan komunikasi interpersonal berbasis hypnosis dalam meningkatkan standarisasi pelayanan terhadap konsumen.

Kata Kunci: standarisasi pelayanan, konsumen, pendidikan komunikasi interpersonal, hypnosis, karyawan, Kebab Turki Babarafi, Kota Bengkulu.

PENDAHULUAN

Banyak orang bertanya, bagaimana cara kerja hipnotis? Bagaimana bisa orang disuruh melakukan ini itu tanpa perlawanan? Berikut ini adalah penjelasannya. Pikiran atau kesadaran kita itu seperti bawang yang berlapis-lapis. Secara garis besar manusia punya satu

pikiran/kesadaran yang terdiri dari dua bagian, yaitu pikiran sadar dan bawah sadar. Pikiran Sadar adalah proses mental yang bisa Anda kendalikan dengan sengaja. Pikiran Bawah Sadar adalah proses mental yang berfungsi secara otomatis sehingga Anda tidak menyadarinya dan sulit untuk dikendalikan secara sengaja.

Indonesia menjadi pasar masif dengan 250 juta penduduk, Indonesia menempati posisi keempat dengan jumlah penduduk terbesar setelah China, India dan Amerika Serikat. Sekarang bayangkan jika 1% dari jumlah penduduk beralih setia menjadi konsumen industri game terbesar. Dari hasil kelompok peneliti konsumen-Newzoo, Indonesia di tahun 2017 berada pada peringkat ke-16 berbanding pada tahun 2015 pada peringkat ke 24. (Newzoo, 2017).

Seperti bidang ilmu lainnya, ilmu hipnotis terus ber-evolusi untuk mencapai kesempurnaannya dalam teori dan praktek. Hipnotis yang ada sekarang sudah sangat maju dibanding hipnotis 200 tahun yang lalu. Para tokoh yang menggunakan hipnotis mencoba merumuskan hipnotis secara ilmiah dan juga menemukan berbagai teknik baru yang efektif. Kali ini kita akan mengulas sejarah hipnotis melalui peran para tokoh hipnotis yang terkenal dari masa ke masa.

Berdasarkan survey peneliti di Kebab Turki Babarafi Bengkulu dalam menghadapi masalah komunikasi interpersonal karyawannya, selama ini mempunyai kendala yang belum terpecahkan. Dalam hal ini, ditemuinya masalah bagi peneliti bahwa pada saat bertemu pemilik Kebab Turki Babarafi Bengkulu bahwa kurangnya pelatihan bagi karyawannya dalam standarisasi pendidikan komunikasi interpersonal terhadap konsumen berbasis hypnosis, sehingga dengan adanya sosialisasi dan pelatihan dapat melatih dan memberikan motivasi karyawan Kebab Turki Babarafi Bengkulu dalam menghadapi konsumennya.

METODE PENELITIAN

Adapun Metode yang digunakan dalam Sosialisasi ini adalah sebagai berikut:

1. **Ceramah** tentang “Standarisasi Pelayanan Terhadap Konsumen Melalui Pendidikan Komunikasi Interpersonal Berbasis Hypnosis Pada Karyawan Kebab Turki Babarafi Kota Bengkulu”
Penyaji yang beranggotakan lima orang secara bergantian menjelaskan tentang manajemen hati melalui pendidikan komunikasi juga diselingi permainan.
2. **Sosialisasi dan pelatihan** menggunakan studi kasus dengan adanya konsumen.
3. **Penutup** Kegiatan akan ditutup dengan pembagian hadiah bagi karyawan terbaik dan foto bersama serta berdoa bersama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dijelaskan tentang Standarisasi Pelayanan Terhadap Konsumen Melalui Pendidikan Komunikasi Interpersonal Berbasis Hypnosis Pada Karyawan Kebab Turki Babarafi Kota Bengkulu kegiatan pengabdian ini sebagai berikut :

1. Materi yang disampaikan merupakan tambahan pengetahuan bagi karyawan dengan diberikan pelatihan standarisasi pelayanan terhadap konsumen melalui Pendidikan Komunikasi Interpersonal Berbasis Hynosis pada Karyawan Kebab Turki Babarafi Bengkulu Kota Bengkulu.
2. Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan pengabdian i n i , telah mencapai target yang

diinginkan terbukti dengan adanya pertanyaan-pertanyaan yang diajukan selama kegiatan berlangsung serta karyawan diberikan stimulus studi kasus agar melupakan kejadian sebelumnya.

3. Penjelasan yang telah disampaikan oleh kelompok pengabdian telah menambah wawasan peserta pengabdian akan pentingnya belajar pendidikan komunikasi yang baik terhadap konsumen.

Keberhasilan pengabdian ini, tidak terlepas dari adanya faktor pendorong dan faktor penghambat:

1. Faktor Penghambat

Hal-hal yang dirasakan sebagai faktor penghambat kegiatan ini antara lain keterbatasan tempat sosialisasi dan dana yang ada. Hal ini dapat diatasi berkat kerjasama yang baik antara semua pihak yang terlibat dalam pengabdian ini.

2. Faktor pendorong

Antusias yang tinggi karyawan karena belajar memperhatikan pendidikan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh ahlinya dalam bidang hypnosis.

3. Evaluasi

Terlaksananya kegiatan pengabdian pada masyarakat ini, merupakan salah satu bentuk kegiatan yang mendukung program Kebab Turki Babarafi Bengkulu untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pada konsumen.

KESIMPULAN

Standarisasi pelayanan terhadap konsumen melalui pendidikan komunikasi interpersonal berbasis hipnosis pada karyawan Kebab Turki Babarafi Kota Bengkulu merupakan langkah yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Pendekatan ini melibatkan penggunaan teknik hipnosis yang dilakukan melalui pelatihan komunikasi interpersonal yang tepat untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Melalui pendidikan komunikasi interpersonal berbasis hipnosis, karyawan Kebab Turki Babarafi Kota Bengkulu dapat mempelajari cara efektif dalam memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Mereka juga akan belajar untuk mengelola situasi komunikasi yang rumit atau menantang dengan lebih baik, termasuk dalam menangani keluhan atau permintaan khusus pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Weningtyas, E. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- Sitompul, D. J., Hasibuan, E. J., & Barus, R. K. I. (2021). Efektifitas Komunikasi Interpersonal Sales Staff Dalam Menerapkan Standar Pelayanan Sukses. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(1), 27-36.
- Asmal, M., & Rosyid, H. F. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum. *JIP (Jurnal Intervensi Psikologi)*, 4(2), 173-189.

Asmal, M., & Rosyid, H. F. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum. *JIP (Jurnal Intervensi Psikologi)*, 4(2), 173-189.