

## PENGUATAN PERAN ASISTEN RUMAH TANGGA (PRT DOMESTIK) MELALUI PELATIHAN PELAYANAN PRIMA DI LPK BUDI MULIA

Mutia Ulfah<sup>1</sup>, Dewi Sartika<sup>2</sup>, Sri Mulyana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Batam

<sup>2,3</sup>STIE Persada Bunda Pekanbaru

email: mutiaulfah@polibatam.ac.id

### Abstrak

Pembantu Rumah Tangga memiliki peran penting dalam keluarga kelas menengah di Indonesia. Mereka berkontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan rumah tangga. Permasalahan yang sering dihadapi PRT ialah kesulitan dan kurangnya keterampilan dalam melakukan pekerjaan rumah tangga, sikap mental menerima dan takut pada majikan, lingkungan sosial yang membuat turunya rasa percaya diri, kesulitan berkomunikasi serta kapasitas kerja rumah tangga tempat PRT bekerja. Kegiatan dilakukan pada LPK Budi Mulia. Adapun bentuk kegiatan yang dilakukan yakni penyampaian materi penyuluhan dan tanya jawab serta Sharing yang melibatkan pekerja khususnya PRT di LPK Budi Mulia untuk memberikan pencerahan, pemahaman, pembinaan dan pengembangan pelayanan yang dilakukan melalui berbagai alternatif kegiatan, salah satu diantaranya berupa pelatihan dan penyuluhan Pelayanan Prima dalam rangka memenuhi atau melebihi harapan dan menumbuhkan rasa kepercayaan di mata klien. Prosedur yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian ini terbagi atas; 1. Sesi pertama mencakup penyuluhan dan diskusi yang diikuti oleh para calon PRT di LPK Budi Mulia. Materi penyuluhan tentang situasi dan peluang yang ada saat ini bagi para pekerja rumah tangga. 2 Sesi kedua dengan Materi penyuluhan tentang perbedaan karakter dari setiap calon majikan. 3 Sesi ketiga dengan Materi penyuluhan tentang tata cara penerapan pelayanan prima sebagai pekerja rumah tangga. Dengan adanya penyuluhan dapat membantu PRT dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam melaksanakan pekerjaan, dapat menumbuhkan rasa kepercayaan serta kepuasan dari yang menggunakan jasa PRT tersebut.

**Kata Kunci :** Pelayanan Prima, Pembantu Rumah Tangga (PRT)

### Abstract

Housemaid have an important role in middle-class families in Indonesia. They contribute in completing household chores. The problems that are often faced by domestic workers are difficulties and lack of skills in doing household chores, a mental attitude of acceptance and fear of employers, a social environment that reduces self-confidence, communication difficulties and the working capacity of the household where domestic workers work. Activities carried out at LPK Budi Mulia. The form of activities carried out is the delivery of counseling and question and answer materials as well as sharing involving workers, especially Housemaids at LPK Budi Mulia to provide enlightenment, understanding, coaching and service development which is carried out through various alternative activities, one of which is in the form of training and counseling on Excellent Service in order to meet or exceed expectations and foster a sense of trust in the eyes of clients. The procedures carried out in this service activity are divided into; 1. The first session includes counseling and discussion which is attended by prospective Housemaids at the Budi Mulia LPK. Outreach materials on the current situation and opportunities for domestic workers. 2 Second session with counseling materials about the different characters of each prospective employer. 3 The third session with counseling materials on procedures for implementing excellent service as a domestic worker. With counseling it can help Housemaids in providing quality services in carrying out work, can foster a sense of trust and satisfaction from those who use the services of these Housemaids.

**Keyword :** Excellent Service, Domestic Helpers (PRT)

### PENDAHULUAN

Pembantu Rumah Tangga (PRT) dalam kehidupan domestik masyarakat di Indonesia sesungguhnya memiliki peran sosial penting, namun strata kelas menghambat publikasi gerak sosial kaum Pembantu ini untuk melakukan gerakan budaya, konsolidasi kekuatan daya tawar politik maupun membentuk habitat dan *way of life*-nya. Hanya pembantu-lah satu-satunya pekerjaan yang

tidak memiliki daya realitasnya di Indonesia. Pembantu tidak bisa disamakan dengan buruh yang merupakan kelas paling bawah dalam sistem ekonomi dan sosial di Indonesia, kehadirannya secara sosial kaum pembantu ini ibarat udara ia tidak kelihatan tapi bisa dirasakan dan sangat penting

PRT dikelompokkan sebagai pekerja reproduktif. Alasannya, pekerjaan yang dilakukan PRT adalah berupa perawatan dan pelayanan, atau pekerjaan domestik, dimana tempat dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah di dalam rumah. Akibatnya, ketika pekerjaan rumah tangga masuk ke ranah publik yang komersial, maka pekerjaan itu hanya dinilai sebagai pekerjaan sampingan. Pekerjaannya di beri status pembantu, dengan imbalan rendah. Beberapa pihak meng-gantinya dengan istilah keren yaitu ART atau house keeper.

PRT memiliki peran penting dalam keluarga kelas menengah di Indonesia. Mereka berkontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan domestik, pada saat majikan bekerja di ruang publik. Dengan terselesaikannya pekerjaan domestik, maka majikan dapat fokus bekerja di sektor publik sebagai penggerak ekonomi keluarga, masyarakat dan negara. Kontribusi besar PRT tersebut belum diiringi dengan status PRT sebagai pekerja. Saat ini, pekerjaan rumah tangga telah memasuki sektor komersial yang ditunjukkan oleh fenomena pekerja rumah tangga migran alias TKW yang bekerja di luar negeri. Akan tetapi, masih terdapat standar ganda dalam menilai pekerjaan tersebut. PRT domestik bernilai lebih rendah dari pada PRT migran (TKW). Meskipun melakukan pekerjaan sama, tapi tingkat upah yang diterima jauh berbeda sehingga status sosial ekonomi yang dicapai juga berbeda. PRT migran lebih tinggi status sosial ekonominya dibanding domestik.



Gambar 1. Pertemuan dengan Calon PRT pada LPK Budi Mulia

## METODE

Berdasarkan pengamatan lapangan, LPK Budi Mulia merupakan salah satu bentuk usaha yang bergerak dibidang penyalur tenaga kerja asisten rumah tangga, baby sitter, kakak asuh dan perawat jompo yang sudah berdiri lebih dari satu decade. Namun, dalam beberapa tahun terakhir jumlah permintaan akan pengguna jasa tenaga kerja dari perusahaan maupun rumah tangga cenderung menurun. Bahkan sering terjadi komplain yang berujung pada pemulangan PRT dari klien pada pihak LPK Budi Mulia. Masalah teknis yang seringkali dihadapi oleh PRT domestik dari LPK Budi Mulia adalah kesulitan dan kurangnya keterampilan dalam melakukan pekerjaan rumah tangga, sikap mental menerima dan takut pada majikan, lingkungan sosial yang membuat turunnya rasa percaya diri, kesulitan berkomunikasi serta kapasitas kerja rumah tangga tempat PRT bekerja. Minimnya ilmu dan keterampilan mengenai pelayanan membuat para pekerja di LPK Budi Mulia dirasa perlu untuk mendapatkan dukungan dan bantuan dalam upaya peningkatan kualitas dan keterampilan kerja bagi pekerja di LPK Budi Mulia dalam memberikan pelayanan prima baik dari segi praktek maupun teori.

Mengacu pada kondisi di lapangan, maka dirasa perlu diberikan solusi berupa pelatihan, penyuluhan dan diskusi yang melibatkan pekerja khususnya PRT di LPK Budi Mulia untuk memberikan pencerahan, pemahaman, pembinaan dan pengembangan pelayanan yang dilakukan melalui berbagai alternatif kegiatan, salah satu diantaranya berupa pelatihan dan penyuluhan Pelayanan Prima dalam rangka memenuhi atau melebihi harapan dan menumbuhkan rasa kepercayaan

di mata klien. Pembinaan ini diharapkan dapat melengkapi wawasan pengetahuan dan keterampilan PRT di LPK Budi Mulia dalam menerapkan berbagai strategi yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan prima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui serangkaian kegiatan, dapat dikatakan bahwa kegiatan pengabdian ini berjalan dengan lancar dan sesuai rencana yang sudah disusun. Partisipasi mitra dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah partisipasi aktif, dari mulai perencanaan kegiatan, penyusunan jadwal penyuluhan dan pelatihan. Partisipasi mitra akan dievaluasi. Evaluasi dilaksanakan selama dan setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan dan pelatihan. Selama pelaksanaan kegiatan dilakukan evaluasi dengan metode pengamatan langsung oleh Tim Pengabdian. Sedangkan setelah pelaksanaan kegiatan dilakukan evaluasi dengan metode pengamatan terhadap hasil kegiatan dan metode angket. Kriteria evaluasi meliputi kesadaran dan antusiasme peserta penyuluhan dan pelatihan dalam mengikuti kegiatan serta tingkat kemahiran peserta dalam merancang strategi-strategi yang telah diajarkan. Peserta dalam hal ini calon PRT di LPK Budi Mulia sangat bersemangat dan aktif dalam mengikuti pengabdian berupa Peningkatan Peran PRT dalam Rumah Tangga Melalui Pelatihan Pelayanan Prima. Peserta diberikan pengetahuan tentang kebutuhan dan harapan dari calon klien atau majikan. Pada pelaksanaan pelatihan, Tim pengabdian melakukan presentasi dan sharing session tentang keluhan, kendala yang sering dihadapi oleh PRT dalam rumah tangga, dan aplikasi pelayanan prima untuk mengubah kendala tersebut menjadi peluang dan kekuatan dalam memperoleh kepercayaan dan mewujudkan kepuasan majikan.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa setiap peserta sudah memahami materi kegiatan pengabdian ini. Hal ini dapat dilihat dari pemahaman para calon PRT tentang perbedaan karakter dari setiap calon majikan. Lebih lanjut peserta juga telah memahami apa saja yang harus dilakukan setelah penyuluhan dan pelatihan ini berakhir sehingga dapat menjadi calon PRT berkualitas dengan menerapkan pelayanan prima bagi dan untuk tempat bekerja. Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang berbentuk penyuluhan dan pelatihan ini, dapat dikatakan bahwa kegiatan pengabdian ini berhasil dilakukan. Hal ini sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Kegiatan ini dilakukan dalam 1 hari, terbagi ke dalam 3 sesi. Setiap sesi akan dijelaskan pada poin di bawah ini.

Sesi pertama mencakup penyuluhan dan diskusi yang diikuti oleh para calon PRT di LPK Budi Mulia. Materi penyuluhan tentang situasi dan peluang yang ada saat ini bagi para pekerja rumah tangga. Tujuan penyuluhan ini adalah memberikan ilmu dan wawasan baru kepada para peserta tentang situasi yang ada dari kebutuhan para klien di Indonesia akan pekerja rumah tangga yang berkualitas. Penyuluhan ini disampaikan dalam bentuk ceramah dan tanya jawab kepada peserta.

Sesi kedua mencakup penyuluhan dan diskusi yang diikuti oleh para calon PRT di LPK Budi Mulia. Materi penyuluhan tentang perbedaan karakter dari setiap calon majikan. Tujuan penyuluhan ini adalah memberikan ilmu dan wawasan baru kepada para peserta tentang perbedaan karakter dari setiap orang yang akan ditemui oleh calon PRT nantinya. Kemudian melakukan stereotyping akan masing-masing karakter berdasarkan suku yang ada memutuskan bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan benar baik dari sikap dan tutur kata. Penyuluhan ini disampaikan dalam bentuk ceramah dan tanya jawab kepada peserta.

Sesi ketiga mencakup penyuluhan dan diskusi yang diikuti oleh para calon PRT di LPK Budi Mulia. Materi penyuluhan tentang tata cara penerapan pelayanan prima sebagai pekerja rumah tangga. Tujuan penyuluhan ini adalah memberikan ilmu dan wawasan baru kepada para peserta tentang sesuatu yang meliputi apa saja langkah-langkah dalam memberikan pelayanan berkualitas untuk memenuhi harapan calon majikan sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan yang berujung pada kepuasan dari calon majikan PRT tersebut. Penyuluhan ini disampaikan dalam bentuk ceramah dan tanya jawab kepada peserta.



Gambar 2. Proses Penyuluhan dan tanya jawab mengenai pelayanan prima

## SIMPULAN

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan dapat dikatakan bahwa kegiatan pengabdian terlaksana sesuai dengan rencana dan setiap peserta sudah memahami materi kegiatan pengabdian ini. Kegiatan pengabdian dari koordinasi, penyuluhan dan pelatihan mendapatkan sambutan yang baik dari Mitra (Calon PRT di LPK Budi Mulia). Pihak Mitra telah memiliki pengetahuan tentang pelayanan prima. Lebih lanjut peserta juga telah memahami apa saja yang harus dilakukan setelah penyuluhan dan pelatihan ini berakhir sehingga dapat menjadi calon PRT berkualitas dengan menerapkan pelayanan prima bagi dan untuk tempat

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat ditarik beberapa saran untuk pengabdian ini, berupa: (a) dengan pelatihan yang diberikan dapat memberikan pengetahuan lebih tentang pelayanan prima, sehingga pihak Mitra dapat mencoba strategi pelayanan prima untuk menjawab kebutuhan klien, (b) kegiatan pengabdian berupa penyuluhan dan pelatihan ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh calon PRT di LPK Budi Mulia, sehingga dapat memberikan hasil yang positif.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada pimpinan dan pemilik LPK Budi Mulia, atas kesempatan, waktu dan tempat kepada kami, Tim Pengabdian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Gramedia: Jakarta
- Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan Republik Indonesia. 2006. *Kebijakan Peningkatan Produktivitas Ekonomi Perempuan (PPEP)*.
- Rahardjo, Dawam M. 1992. "Keswadayaan dalam Pembangunan Sosial ekonomi." dalam *Pengembangan Swadaya Nasional: Tinjauan Ke Arah Persepsi Yang Utuh*. PT. Pustaka LP3eS: Jakarta.
- Supriatna, Tjahya. 2000. *Strategi Pembangunan dan Kemiskinan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sugiyanto, dkk. 2007. *Kajian Pengentasan Kemiskinan di Kota Malang*. Laporan Penelitian. Sukei, Keppi. 2002. *Hubungan Kerja dan Dinamika Hubungan Gender dalam Sistem Pengusahaan Tebu Rakyat*. Lembaga Penerbitan Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya: Malang.
- Konstruksi Gender dalam Kerja/Dunia Industri: Kasus Pekerja Pabrik Rokok di Jawa Timur. Women Research institute: Jakarta
- Bias Gender dalam Pekerjaan Rumah Tangga Domestik dan Buruh Migran. *Jurnal Analisis Sosial* Vol 14 No. 1, Mei 2019.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang