

## ABSTRAK

CV. Hadana Jaya menghadapi beberapa pemutusan kontrak secara sepihak dengan customer dengan alasan customer antara lain :Personil cleaning service terlambat datang sehingga area kerja belum bersih tepat pada waktunya,Personil cleaning service tertidur waktu berjaga di area kerja. Personil yang tertidur tersebut difoto oleh rekan sekerjanya dan fotonya ditunjukkan ke customer.Personil cleaning service membuat keributan, yaitu bertengkar dengan rekan sejawatnya karena masalah pembagian tanggungjawab kerja.Personil cleaning service tidak memakai seragam yang ditentukan dan Personil cleaning service meletakkan perlengkapan kerja sembarangan.

Alasan-alasan tersebut nampak sederhana dan remeh namun mengindikasikan rendahnya *service quality* yang diberikan CV Hadana Jaya kepada customernya sesuai dengan yang dijelaskan dalam Parasuraman (1994) yang menyatakan ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai *service quality* pada suatu industri yaitu : Keandalan (*reliability*),Kesigapan (*responsiveness*), Jaminan / kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Berwujud (*tangibles*).

*Service quality* disini adalah sebuah ukuran kinerja kelompok kerja *cleaning service* CV.Hadana Jaya. Dan jika dilihat dari alasan-alasan yang dikemukakan klien maka permasalahan kinerja kelompok tersebut timbul dari rendahnya kohesifitas kelompok (*group cohesiveness*). Kebanyakan karyawan menganggap rendah dan tidak bangga bekerja dalam kelompoknya karena profesi *cleaning service* itu sendirilah yang dipandang sebagai profesi rendahan, karena itulah dipilih Appreciative Inquiry Treatment untuk meningkatkan kohesifitas kelompok sehingga akan meningkatkan kinerja yang dalam hal ini diukur dengan peningkatan *service quality*.

*AI treatment* dilakukan kepada 30 karyawan dalam kelompok kerja di RS.Soebandi, Jember dan keberhasilan treatment diukur dengan peningkatan score SERVQUAL dan score *group cohesiveness*. Hasil penelitian dan olahan data dengan t-test menunjukkan bahwa AI treatment berpengaruh positif terhadap kenaikan SERVQUAL dan kenaikan *group cohesiveness*. Dengan demikian AI treatment dapat meningkatkan *group cohesiveness* dan dengan *group cohesiveness* yang meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat.

Kata Kunci: *Appreciative Inquiry Treatment, Group Cohesiveness, SERVQUAL*.