

## **STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN PELANGGAN DAN MENINGKATKAN MOTIVASI KARYAWAN PADA TOKO DITA GROSIR BLAHKIUH**

**Ida Bagus Made Widiadnya<sup>1,\*</sup>, Ni Made Pebriana Murnita Ayu<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasarwati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: widiadnyaibm@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Pelayanan pelanggan yang efektif dan motivasi karyawan yang tinggi merupakan faktor kunci dalam keberhasilan operasional suatu usaha. Layanan pelanggan yang baik merupakan kunci dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru, sementara motivasi karyawan yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan meliputi survei, observasi dan wawancara langsung di toko Dita Grosir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berkala, penghargaan atas kinerja, serta lingkungan kerja yang kondusif berperan penting dalam meningkatkan motivasi karyawan. Selain itu, penerapan strategi layanan pelanggan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan, respons yang cepat dan pendekatan yang ramah mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan implementasi strategi ini, diharapkan toko Dita Grosir dapat meningkatkan kinerja bisnisnya secara signifikan. Peserta terdiri dari 2 orang yaitu 1 ketua dan 1 anggota.

**Kata Kunci:** Strategi Layanan Pelanggan, Motivasi Karyawan, Kepuasan Pelanggan.

### **ANALISIS SITUASI**

Di era globalisasi sekarang ini dimana teknologi sudah sangat maju, menuntut sumber daya manusia yang kompeten memiliki semangat kerja dalam menjalankan suatu tujuan perusahaan. Karyawan dan pelanggan merupakan faktor utama penggerak roda aktivitas dari berjalannya perusahaan. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, maka setiap pimpinan perusahaan berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan dan semangat kerja karyawan seoptimal mungkin, agar tujuan yang diharapkan perusahaan dapat terwujudnya dengan baik (Desky F, 2019).

Memberikan pelayanan yang nyaman kepada pelanggan dapat membantu melancarkan suksesnya tujuan perusahaan. Selain itu juga perlu meningkatkan motivasi karyawan karena karyawan lah tokoh utama penggerak dari sebuah perusahaan. Motivasi seorang karyawan untuk bekerja biasanya ditunjukkan oleh aktivitas yang terus menerus dan yang berorientasi tujuan. Pegawai yang bermotivasi tinggi adalah pegawai yang perilakunya diarahkan kepada tujuan organisasi dan aktivitas-aktivitasnya tidak mudah terganggu oleh gangguan-gangguan kecil (Mardiana et al, 2021). Motivasi kerja juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, supaya karyawan dapat bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, maka diperlukan motivasi kerja. Motivasi kerja harus dilaksanakan oleh karyawan, karena dengan motivasi kerja akan menumbuhkan sikap dan tanggung jawab terhadap

kegiatan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya. Dengan semangat dan motivasi yang tinggi diharapkan karyawan dapat bekerja secara profesional.

Beberapa perusahaan masih banyak yang menyepelekan mengenai kualitas pelayanan pelanggan, mereka kadang belum mengetahui bagaimana tata cara berkomunikasi yang baik terhadap pelanggan, selain itu mereka juga bingung cara menanggapi keluhan pelanggan dengan baik agar tetap bisa menjaga nama baik perusahaan. Selain pelayanan, di dalam perusahaan juga harus meningkatkan motivasi karyawan agar memberikan kenyamanan dan dorongan kepada karyawan dalam semangat bekerja hal ini dapat berupa apresiasi, penghargaan, peralatan kerja dan insentif yang sesuai dengan keinginan bawahan dan kemampuan perusahaan. Dalam keberadaannya, motivasi selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, pimpinan harus mengerti yang diperlukan karyawannya.

Lokasi observasi dilakukan pada toko grosir di Desa Blahkiuh, Kecamatan Abiansemal, Pengabdian Masyarakat dilakukan di Toko Dita Grosir Blahkiuh, dimana toko ini adalah toko yang menjual berbagai macam sembako. Permasalahan yang dialami oleh toko ini adalah masih banyak karyawan yang kurang mengetahui tata cara melayani pelanggan dengan baik, berkomunikasi dengan pelanggan dan kurang pengetahuan mengoperasikan teknologi komputer sebagai alat bantu perhitungan perbelanjaan. Selain itu juga pimpinan kurang memberi motivasi kepada karyawan dimana karyawan merasa kurang semangat dan kurang perhatian dari pimpinan.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan analisis situasi setelah melaksanakan kegiatan observasi dan wawancara maka dapat dirumuskan masalah pada Toko Dita Grosir sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai tata cara menanggapi keluhan pelanggan.
2. Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai tata cara pengoperasian komputer.
3. Kurangnya motivasi kerja karyawan.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, berdasarkan masalah yang dihadapi oleh pemilik usaha Toko Dita Grosir maka Solusi yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Memberikan sosialisasi kepada karyawan mengenai tata cara menanggapi keluhan karyawan
2. Memberikan tata cara menggunakan teknologi komputer kepada karyawan
3. Menyediakan kotak saran sebagai feedback pelanggan (kesan dan saran untuk karyawan)
4. Memberikan penghargaan kepada karyawan berprestasi di setiap tahunnya
5. Memberikan Insentif/Bonus kepada karyawan yang memenuhi / melebihi target.

## METODE PELAKSANA

Adapun metode yang digunakan pada Toko Dita Grosir dalam pelaksanaan setiap program kerja mulai dari persiapan hingga evaluasi akhir dari berjalannya program kerja ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Observasi  
Pada tahap awal ini, tim mencari informasi dan permasalahan toko dita grosir yang bertempat di Jl. Jengjala Blahkiuh, Kec. Abiansemal Badung Badung dengan cara terjun langsung ke lokasi dengan tujuan mendapatkan informasi secara langsung.
2. Tahap Persiapan dan Penyusunan Program Kerja  
Pada tahap kedua ini, tim melakukan persiapan jadwal kegiatan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi
3. Tahap Penerapan/Pelaksanaan Program Kerja  
Pada tahap ketiga ini, memberikan pelatihan tata cara menanggapi keluhan pelanggan yang baik, Mensosialisasikan tata cara menggunakan teknologi komputer, Menyediakan Kotak Saran feedback pelanggan, Memberikan penghargaan karyawan berprestasi dan Memberikan insentif/bonus kepada karyawan yang memenuhi/ melebihi target.
4. Tahap Evaluasi  
Pada tahap terakhir ini, tim mengevaluasi program kerja yang telah dilaksanakan.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Realisasi Ketercapaian Program Kerja

NO	PROGRAM KERJA	SPESIFIKASI KEGIATAN	REALISASI
1	Strategi Peningkatan Layanan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memberikan Pelatihan kepada karyawan mengenai tata cara menanggapi keluhan pelanggan</li><li>• Memberikan tata cara menggunakan teknologi komputer sebagai alat penghitungan perbelanjaan pelanggan</li><li>• Menyediakan kotak saran untuk feedback pelanggan (pesan dan kesan untuk karyawan )</li></ul>	100 %
2	Program Meningkatkan Motivasi Karyawan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memberikan penghargaan setiap tahun bagi karyawan berprestasi</li><li>• Memberi insentif / bonus kepada karyawan yang memenuhi atau melebihi target pekerjaan</li></ul>	100 %

Pengabdian pada Toko Dita Grosir telah berhasil dilakukan dengan program kerja pengabdian masyarakat yaitu Strategi Peningkatan Layanan Pelanggan Dan

Meningkatkan Motivasi Karyawan Pada Toko Dita Grosir Blahkiuh. Adapun realisasi ketercapaian program kerja seperti pada Tabel 1 di atas.

**Gambar 1.** Strategi Layanan Pelanggan dan Meningkatkan Motivasi Karyawan Pada Toko Dita Grosir.



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dengan terlaksananya program kerja tersebut yang mencapai bobot 100% maka diharapkan kepada pemilik usaha untuk tetap melanjutkan program kerja yang telah dibuat oleh mahasiswa secara konsisten. Dari tata cara menanggapi keluhan pelanggan, tata cara menggunakan teknologi komputer, membuat kotak saran sebagai feedback, pemberian penghargaan setiap tahunnya dan pemberian bonus kepada karyawan yang mencapai / melebihi target, sehingga dari semua kegiatan dan telah mendapatkan hasilnya dapat saya simpulkan bahwa pelaksanaan pengabdian masyarakat yang saya lakukan pada Toko Dita Grosir sudah berjalan lancar. Saran dengan terlaksananya program kerja tersebut yang mencapai bobot 100% maka diharapkan kepada pemilik usaha untuk tetap melanjutkan program kerja yang telah dibuat oleh mahasiswa secara konsisten, semoga sosialisasi dan pelatihan peningkatan layanan pelanggan dan meningkatkan motivasi karyawan dapat bermanfaat dan tentunya dapat diterapkan dari generasi ke generasi pada karyawan Toko Dita Grosir.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Desky, F. (2019, December). Strategi Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Banda Aceh Unit Layanan Pelanggan (ULP) Merduati Kota. In *Prosiding SEMDI-UNAYA (Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu UNAYA)* (Vol. 3, No. 1, pp. 442-454).
- Mardiana, I., Kasmir, K., & Safuan, S. (2021). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi terhadap Kinerja melalui Motivasi Karyawan SIMPro PT. Solusi Inti Multiteknik. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(1), 588-605.