

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA VIEW KONVEKSI

Putu Yusi Pramandari^{1,*}, Agus Delta Pandita²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: yusipramandari@unmas.ac.id

ABSTRAK

View Konveksi adalah toko perlengkapan sablon dan kaos yang terletak di Jl. Raya Anggrek no 1 Tegal Saat Kapal, Mengwi, Badung, Bali. Pelayanan terhadap konsumen pada suatu Perusahaan sangatlah penting demi kelangsungan Perusahaan. Metode yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan pelanggan dengan memberikan pengarahan, pelatihan dan pendampingan terhadap karyawan dalam melayani konsumen seperti memberitahukan konsumen barang-barang dan jenis-jenis produk agar konsumen mengerti manfaat dari masing-masing produk tersebut yang cocok untuk selera konsumen. Hasilnya, dengan adanya kegiatan tersebut dapat menyadarkan karyawan tentang pentingnya memakai produk tersebut dan nyaman dengan produk tersebut, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan nama baik terhadap Perusahaan. Adapun masalah yang ada pada Perusahaan View Konveksi yaitu kurangnya pelayanan SOP yang di berikan karyawan dalam menawarkan produk sablon dan kaos kepada konsumen. Contoh pada saat ada konsumen yang datang dan bertanya kepada karyawan mengenai kualitas kaos yang ingin di cari, justru karyawan kurang mampu menjelaskan secara jelas terkait kaos yang ingin dicari oleh konsumen tersebut.

Kata Kunci: Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

ANALISIS SITUASI

VIEW KONVEKSI merupakan salah satu perusahaan yang terletak di Jl. Anggrek No 1 Tegal Saat Kapal, Mengwi, Badung, Bali yang bergerak di bidang perdagangan. Yang ditawarkan pada perusahaan ini adalah bermacam-macam pembuatan Sablon dan kaos. Saat ini usaha perdagangan ini semakin terbuka dan berkembangnya kesadaran masyarakat. Dengan adanya pesaing-pesaing dalam bidang penjualan kaos yang sama, maka diperlukan strategi keunggulan bersaing. Keunggulan tersebut dapat dilakukan dengan cara perusahaan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen yaitu pelayanan.

VIEW KONVEKSI mempunyai pelayanan yang bagus seperti sudah banyaknya karyawan, ketika konsumen datang lebih dari satu orang maka karyawan perusahaan ini akan memberikan pelayanan yang bagus agar konsumen tidak kecewa. Perusahaan ini membantu konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta bermanfaat, pengetahuan yang dimiliki pegawai, kesabaran dan kesopanan dalam melayani serta mampu menanamkan kepercayaan tentang keamanan dan kualitas Produk dalam memberikan perhatian atas keluhan Konsumen, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam melakukan transaksi pembelian serta mencakup fasilitas,

perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Atau dengan kata lain, sebagai penilaian atas sejauh mana suatu pelayanan itu sendiri sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan kepada Konsumen.

Maka tidak salah apabila kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan pasti menjadi fokus utama dalam rangka mengembangkan perusahaan untuk mencapai tujuan dan cita-citanya terutama dalam kondisi seperti saat ini yang memerlukan perhatian khusus dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, maka pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan persetujuan Kepala TokoView Konveksi, program kerja yang akan saya lakukan yaitu mengajak para karyawan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan tujuannya agar lebih banyak lagi konsumen yang tahu dan berminat untuk berlanggan di View Konveksi.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dapat dirumuskan permasalahan prioritas yang dialami oleh mitra seperti berikut:

1. Kurangnya kemampuan karyawan dalam menawarkan kualitas produk.
2. Kurangnya promosi terkait produk-produk yang ada pada View Konveksi kepada konsumen.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan observasi dan perumusan masalah diatas, dapat di berikan solusinya yaitu sebagai berikut :

1. Mengajak karyawan untuk memposting iklan di media sosial.
2. Mengenalkan produk-produk View Konveksi kepada para konsumen.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program kerja di dilakukan di View Konveksi secara mandiri baik datang langsung ke kantor, serta melalui media digital (daring) untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi mitra sasaran. Langkah-langkah yang dilakukan dibawah ini:

1. Pengarahan
Memberikan teori atau penjelasan kepada karyawan tentang pentingnya pelayanan yang sesuai dengan standar operasional perusahaan
2. Pelatihan
Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang bagaimana cara penerapan pelayanan yang baik terhadap konsumen.
3. Pendampingan
Mendampingi karyawan dalam penerapan sistem pelayanan terhadap konsumen.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil kegiatan pengabdian kepada konsumen pada View Konveksi adalah sebagai berikut:

1. Pemasaran produk yang dilakukan secara manual masih menghandalkan atau menggunakan data kantor sebagai acuan penjualan. Sehingga hasil yang didapat lebih sedikit. Setelah menggunakan media sosial sebagai alat pemasaran baik lewat WhatsApp dan juga Instagram, jadi penjualan bisa lebih meningkat dan konsumen baru jadi banyak yang berminat untuk pembelian di View Konveksi.



Gambar 1. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengajarkan karyawan memasarkan produk melalui iklan di Instagram.



Gambar 2. Kegiatan menawarkan konsumen produk-produk yang ada di View Konveksi



Gambar 3. Membantu konsumen dalam memberikan pelayanan.



Gambar 4. Membuat nota pembayaran untuk konsumen

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Selama kegiatan pengabdian masyarakat yang penulis laksanakan di View Konveksi dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat dapat melatih mahasiswa dalam penerapan program kerja yang telah dibuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap customer. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga menimbulkan kepuasan di hati customer dan merasa nyaman dan akan berkunjung kembali. Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan pengarahan, pelatihan dan pendampingan. Pelaksanaan kegiatan kegiatan pengabdian masyarakat ini telah dilaksanakan dan berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan program kerja yang telah direncanakan.

Saran

Penerapan pelayanan terhadap konsumen yang sudah ada sebaiknya secara terus menerus dilakukan sehingga menjadi kebiasaan untuk para karyawan dalam menghadapi konsumen dan merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Dengan

pelayanan yang baik akan mampu menciptakan kesan baik di mata konsumen mengenai perusahaan View Konveksi.

DAFTAR PUSTAKA

Sukmana. (2020). Digitalisasi di eram modern. Deeppublish.