

## **PROGRAM PELATIHAN *DESAIN LAYOUT* DI CV POETRA GEMILANG LESTARI (PIE SUSU ASLI ENAAAK CABANG DEWI SRI) UNTUK MENGURANGI *COMPLAINT CUSTOMER***

**I Made Surya Prayoga<sup>1,\*</sup>, Komang Riska Sri Wiryani<sup>2</sup>**

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

\*Email: prayogamade@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Program Pelatihan Desain Layout di CV Poetra Gemilang Lestari, khususnya di cabang Pie Susu Asli Enaaak Dewi Sri, diselenggarakan sebagai upaya untuk mengurangi keluhan pelanggan terkait kualitas visual dan tata letak produk. Pelatihan ini difokuskan pada peningkatan keterampilan karyawan dalam mendesain layout produk dan kemasan yang menarik, fungsional, dan sesuai dengan standar branding perusahaan. Melalui pelatihan ini, diharapkan dapat meningkatkan daya tarik visual produk, memperkuat identitas merek, dan mengurangi kesalahan desain yang menjadi sumber utama keluhan pelanggan. Pelatihan ini mencakup materi mengenai prinsip dasar desain, penggunaan perangkat lunak desain, serta teknik evaluasi dan pengujian tata letak sebelum produk dipasarkan. Hasil dari pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan penjualan, dan mengurangi jumlah keluhan terkait desain produk.

**Kata Kunci:** Pelatihan, *Desain Layout*, *Complaint Customer*.

### **ANALISIS SITUASI**

Bali, pulau dewata, tidak hanya terkenal dengan keindahan alamnya yang memukau, budaya yang kaya, dan keramahan masyarakatnya, tetapi juga menjadi surga bagi para wisatawan yang gemar berbelanja oleh-oleh. Sebagai salah satu destinasi wisata paling populer di Indonesia, Bali menawarkan beragam pilihan oleh-oleh khas, mulai dari kerajinan tangan, tekstil, makanan, hingga pernak-pernik unik. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan akan oleh-oleh, Bali memiliki banyak pusat perbelanjaan yang khusus menjual produk-produk khas Bali. Pusat-pusat belanja ini biasanya terletak di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, seperti di sepanjang jalan utama, dekat dengan objek wisata, atau di dalam pusat perbelanjaan modern. Salah satu pusat belanja oleh-oleh di Bali yang terkenal yakni PIE SUSU ASLI ENAAAK dan sudah memiliki beberapa cabang salah satunya yakni yang berada di Dewi Sri, Kuta Bali. Tidak menutup kemungkinan setiap usaha memiliki permasalahannya masing-masing yang menjadi akar masalah dari complaint customer kemungkinan penyebabnya antara lain:

- **Desain layout yang kurang efektif:** Tata letak toko, penempatan produk, dan pencahayaan yang kurang optimal dapat membuat pelanggan merasa bingung, tidak nyaman, atau kesulitan menemukan produk yang mereka cari.

- **Kurangnya informasi produk:** Informasi mengenai produk yang tidak jelas atau tidak lengkap dapat menyebabkan pelanggan salah paham atau merasa tidak yakin dengan produk yang akan mereka beli.
- **Pelayanan yang kurang memuaskan:** Keramahan dan pengetahuan produk dari karyawan yang kurang memadai dapat memicu ketidakpuasan pelanggan.

Hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya pemahaman yang dimiliki oleh karyawan yang ada di CV POETRA GEMILANG LESTARI (PIE SUSU ASLI ENAAK CABANG DEWI SRI), pentingnya pelatihan *design layout* bagi karyawan agar pemahaman dan display produk yang dijual dapat memudahkan pembeli sehingga mengurangi *complaint*.

### PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bagaimana CV Poetra Gemilang Lestari (Pie Susu Asli Enaaak Cabang Dewi Sri) dapat merancang dan menerapkan program pelatihan terkait *design layout* yang efektif untuk meningkatkan dan memastikan dampak terhadap kinerja karyawan serta kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan kebutuhan metode pelatihan yang mendukung.

### SOLUSI YANG DIBERIKAN

Mengatasi tantangan dalam *design layout* di CV Poetra Gemilang Lestari (Pie Susu Asli Enaaak Cabang Dewi Sri), solusi yang diberikan adalah pelaksanaan program pelatihan intensif yang dirancang khusus untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam menerapkan pentingnya *design layout* untuk mengurangi *complaint customer*. Program pelatihan ini akan mencakup modul-modul interaktif yang meliputi teori dan praktik mengenai *design layout* dan pemahaman terkait apa saja yang bisa menjadi *complaint* dari *customer*, serta simulasi situasi pelayanan pelanggan yang umum dihadapi. Selain itu, akan disediakan materi pelatihan yang efektif, seperti panduan dan video tutorial, untuk memfasilitasi pembelajaran mandiri. Pelatihan akan dilakukan secara berkala dengan evaluasi dan umpan balik rutin yang tujuannya memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dapat dipahami dan diterapkan secara nyata di lapangan. Untuk mendukung pelatihan, fasilitas yang memadai dan pelatih berpengalaman akan disediakan guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelatihan. Dengan pendekatan ini, diharapkan karyawan dapat mengimplementasikan pelatihan terkait *design layout* dengan lebih baik, meningkatkan layanan pelanggan, dan mencapai target yang ditetapkan baik oleh pribadi maupun perusahaan.

### METODE PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan observasi dan wawancara dilakukan dengan manager yg ditemui yaitu Ibu sari tri lestari Tahap observasi ini dilakukan pada tanggal 16 Juli

s/d 18 Juli April. Pada tahap observasi dengan CV. poetra Gemilang Lestari, didapati permasalahan yang sedang dihadapi , kemudian pelaksana menyampaikan program kerja atau solusi yang akan dilaksanakan selama kegiatan pengabdian masyarakat.

Tahap pelaksanaan dimulai dari mempersiapkan materi pelatihan yang akan dilakukan kepada perusahaan, khususnya pada staf yang berjumlah 3 orang terkait pelatihan yang komprehensif secara berkala kepada seluruh karyawan tentang tata letak toko, menggunakan berbagai jenis signage, seperti banner, poster, dan papan petunjuk, untuk menarik perhatian pelanggan.

### HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan peningkatan yang signifikan setelah perubahan *desain layout*, maka program pelatihan telah berhasil dalam meningkatkan pengalaman dan pemahaman karyawan terkait pentingnya *design layout*. Secara keseluruhan, pencapaian program ini ditunjukkan oleh peningkatan yang signifikan dalam efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan.

Kegiatan pengabdian masyarakat sudah terlaksana dengan baik dan lancar. Adapun realisasi pencapaian program kerja dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

**Tabel 3.1** Spesifikasi Hasil Kegiatan

No	Program Kerja	Spesifikasi	Realisasi
1	Program Orientasi dan Pengenalan <i>design layout</i>	Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk membiasakan karyawan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait <i>design layout</i> yang diterapkan di semua cabang. Selama sesi orientasi program, peserta akan mempelajari segala hal tentang <i>design layout</i> , termasuk cara menaruh barang berdasarkan jenis, warna, ukuran.	100%
2	Implementasi Sistem Evaluasi dan Monitoring yang Komprehensif	Untuk mengukur seberapa bermanfaat suatu program pelatihan, gunakan metode evaluasi menyeluruh. Hal ini memerlukan pembuatan indikator kinerja utama (KPI) yang tepat dan relevan, seperti kelayakan <i>design layout</i> dan peringkat kepuasan pelanggan. Untuk mendapatkan data yang akurat, lakukan penilaian secara rutin dengan menggunakan evaluasi kinerja karyawan, survei kepuasan pelanggan, dan observasi langsung. Pemantauan dan analisis hasil pelatihan secara real-time juga dapat dipermudah dengan pemanfaatan teknologi, seperti sistem pelaporan dan perangkat lunak pelatihan.	100%
3	Penyesuaian Berkelanjutan dan Perbaikan Berbasis Umpan Balik	Karyawan harus diberikan ruang diskusi mengenai program pelatihan dan kesulitan yang dihadapi saat menerapkannya terkait <i>design layout</i> . Sesi umpan balik rutin harus	100%

	diadakan bersama..	
--	--------------------	--

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu:

1. Penyediaan sumber daya pelatihan yang memadai merupakan komponen pendukung yang sangat penting. Sumber daya ini mencakup materi pelatihan berkualitas tinggi, teknologi yang dibutuhkan, dan fasilitas pelatihan.
2. Agar pelatihan *design layout* berhasil, dukungan dari semua kalangan karyawan dan komitmennya sangat penting.
3. Kegiatan terkait *design layout* dilakukan secara konsisten dikarenakan pemantauan dan umpan balik yang efektif sehingga membantu dalam menilai kinerja karyawan setelah pelatihan.

Sedangkan faktor penghambat kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu:

1. Kurangnya komitmen dari karyawan
2. Jadwal kerja yang berbeda sehingga tidak efektif



**Gambar 1.** Penulis mendampingi karyawan dan memberikan pengarahan kepada karyawan tentang exp barang yang ada pada etalase, agar exp yang lebih awal bisa ditaruh di depan.



**Gambar 2.** Karyawan mempelajari dan mencatat apa saja promo yang akan berlangsung, agar dapat menarik customer yang datang.



**Gambar 3.** Pelatihan layout oleh karyawan



**Gambar 4.** Sebelum pintu masuk sudah terdapat price list harga produk utama (Pie Susu), sesudahnya pintu masuk terdapat banner yang menunjukkan beberapa produk pada lantai 2

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Program pelatihan desain layout yang baik adalah investasi jangka panjang bagi bisnis seperti CV Poetra Gemilang Lestari. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan estetika toko, tetapi juga secara signifikan mempengaruhi pengalaman pelanggan dan pada akhirnya, meningkatkan penjualan. Desain layout yang efektif dapat:

- Memudahkan pelanggan menemukan produk: Tata letak yang logis dan intuitif membuat pelanggan lebih mudah menemukan apa yang mereka cari.
- Meningkatkan daya tarik produk: Pencahayaan yang tepat dan penempatan produk yang strategis dapat membuat produk lebih menarik perhatian.
- Meningkatkan waktu yang dihabiskan di toko: Desain yang nyaman dan menarik mendorong pelanggan untuk menghabiskan lebih banyak waktu di toko.
- Mengurangi tingkat kekecewaan: Desain yang baik dapat meminimalkan kesalahan seperti produk yang hilang atau sulit dijangkau.

### **Saran**

Untuk memastikan keberhasilan program pelatihan desain layout, berikut adalah beberapa saran tambahan:

1. Evaluasi Berkelanjutan:
  - Kumpulkan data: Gunakan survei pelanggan, analisis penjualan, dan pengamatan langsung untuk mengukur efektivitas desain baru.
  - Lakukan penyesuaian: Terus lakukan penyesuaian pada desain berdasarkan data yang diperoleh.
2. Libatkan Karyawan:
  - Berikan otoritas: Berikan kepada karyawan wewenang untuk memberikan masukan dan ide-ide segar.

- Adakan pertemuan rutin: Selenggarakan pertemuan rutin untuk membahas perkembangan dan tantangan yang dihadapi.
3. Manfaatkan Teknologi:
- Software desain: Gunakan software desain untuk membuat visualisasi desain yang lebih akurat.
  - Analisis data: Manfaatkan data penjualan dan perilaku pelanggan untuk mengoptimalkan desain.
4. Fokus pada Pengalaman Pelanggan:
- Buat cerita: Setiap sudut toko harus menceritakan sebuah kisah yang menarik bagi pelanggan.
  - Buat pengalaman yang unik: Tawarkan pengalaman belanja yang berbeda dari kompetitor.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aristana, I. N., & Putri, D. A. D. P. (2024, June). UPAYA PENINGKATAN PENGELOLAAN MELALUI PENDEKATAN MANAJEMEN OPERASIONAL PADA TOKO LINION. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENGABDIAN MASYARAKAT (SENEMA)* (Vol. 3, No. 1, pp. 408-415).
- Mentari, N. M. I., & Putra, I. G. N. A. D. (2024, June). PENATAAN DISPLAY BAR DAN GUDANG PADA PT. ANOMALI COFFEE UBUD. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENGABDIAN MASYARAKAT (SENEMA)* (Vol. 3, No. 1, pp. 388-391).
- Purwanto, A. (2020). Design of Food Product Using Quality Function Deployment in Food Industry. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(1b), 1-16.
- Rahmawati, S., & Sugito, S. (2024). Efektivitas Pelatihan Positioning Branding Dalam Meningkatkan Brand Equity Bagi Pelaku UMKM Kelurahan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 24-31.
- Siregar, D. L., Indrawan, M. G., Putri, A. D., Rosiska, E., & Raymond, R. (2023). Development Of Product Packaging Design In Income Increasing Business Group Of Prosper Family (Uppks) Friends Kitchen In Batam City: Pengembangan Desain Kemasan Produk Pada Kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) Sahabat Kitchen Di Kota Batam. *PUAN INDONESIA*, 4(2), 279-284.