

SOSIALISASI CARA PELAYANAN DAN PENAWARAN CUSTOMER SERTA PELATIHAN MENGENAI *PRODUCT* PADA KARYAWAN CV INDONET BALI

I Made Aditya Wardana^{1,*}, Ni Putu Dewi Arini Arini²

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

*E-mail: adityawardana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program kerja ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan CV. Indonet Bali tentang pentingnya memberikan layanan prima dan pemahaman mendalam tentang produk yang ditawarkan. Program ini dilaksanakan di CV. Indonet Bali yang berlokasi di Jalan Gunung Batur II No. 21, Pemecutan, Kecamatan Denpasar Barat, Kabupaten Denpasar, Bali. Program ini mencakup dua kegiatan utama: pemahaman mengenai proses pelayanan dan penawaran yang baik dengan melakukan teknik komunikasi efektif serta strategi penawaran, selanjutnya pelatihan mengenai *product* yang ditawarkan mulai dari *provider* XL, Axis, Telkomsel, Three, Smartfren, Indosat dan *product* *Acceccories* yang dijual ditoko dengan pengenalan manfaat dan keunggulan produk. Metode yang digunakan meliputi presentasi, diskusi kelompok dan diskusi individu. Hasil yang diharapkan adalah peningkatan pelayanan pelanggan dan produktivitas tim, sehingga berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis serta persaingan pasar.

Kata Kunci: Pelayanan Pelanggan, Penawaran Produk, Pelatihan Karyawan, Komunikasi Efektif

ANALISIS SITUASI

Perkembangan yang sangat pesat dalam Perkembangan bidang teknologi sekarang ini membuat banyak peluang usaha, salah satunya dibidang penjualan paket kuota internet. Paket kuota internet sangat berkaitan erat dengan telepon selular yang merupakan suatu kebutuhan pokok manusia saat ini. Paket kuota internet digunakan untuk mendukung penggunaan telepon selular dalam pencarian berbagai informasi dan lain-lain melalui media online (Handoko,dkk, 2021). CV Indonet merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan internet dan solusi teknologi informasi. Seiring dengan perkembangan industri digital yang pesat, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menyediakan produk berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dan pemahaman mendalam tentang produk merupakan kunci dalam membangun loyalitas pelanggan serta meningkatkan daya saing bisnis. Namun, berdasarkan observasi awal, masih terdapat beberapa kendala dalam hal pelayanan kepada pelanggan serta pemahaman karyawan terhadap produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, melalui program pengabdian kegiatan masuk ini, penulis berinisiatif untuk menyelenggarakan sosialisasi cara pelayanan dan penawaran customer serta pelatihan produk bagi karyawan CV Indonet.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi tersebut, adapun perumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja tantangan yang dihadapi CV. Indonet Bali dalam mengoptimalkan pelayanan dan penawaran pelanggan?
2. Bagaimana karyawan dapat memahami manfaat dan keunggulan setiap *provider* dan *accessories* yang dijual ditoko?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka solusi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sosialisasi tentang bagaimana pentingnya pelayanan dan penawaran kepada pelanggan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan
2. Memberikan pelatihan mengenai produk agar karyawan mampu menjelaskan kepada pelanggan mengenai manfaat dan keunggulan produk serta mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat dengan kegiatan sosialisasi cara pelayanan dan penawaran *customer* serta pelatihan mengenai *product* pada karyawan CV. Indonet Bali ini dilaksanakan mulai tanggal 20 Februari – 7 April 2025 di Jalan Gunung Batur II, No. 21F Pemecutan.

Tabel 1. *Timeline Kegiatan*

No.	Waktu	Pelaksanaan
01	20 Februari – 24 Februari 2025	Melakukan observasi mengenai permasalahan yang terjadi lalu melakukan penyusunan program kerja yang akan dilakukan selama pelaksanaan pengabdian kegiatan masyarakat.
02	25 Februari – 03 Maret 2025	Memberikan sosialisasi tentang bagaimana pentingnya pelayanan dan penawaran yang baik terhadap pelanggan agar pelanggan merasa terkesan.
03	04 Maret – 10 Maret 2025	Mulai mengarahkan karyawan untuk langsung mempratikkan mengenai pemberian pelayanan dan penawaran kepada pelanggan.
04	11 Maret – 12 Maret 2025	Memberikan pelatihan mengenai cara daftar kartu, cara cek nomor serta cek pulsa semua <i>provider</i>
05	13 Maret – 18 Maret 2025	Memberikan pelatihan mengenai <i>provider</i> XL dan Axis seperti bagaimana cara klaim bonus kuota.
06	19 Maret – 24 Maret 2025	Memberikan pelatihan mengenai <i>provider</i> Telkomsel dan Smartfren seperti bagaimana cara menangani apabila terdapat kartu yang belum terisi kuota dan bagaimana cara klaim bonus kuota nonstop smartfren.
07	25 Maret – 30 Maret 2025	Memberikan pelatihan mengenai <i>provider</i> Indosat dan <i>Three</i> , seperti memberikan informasi mengenai pembagian kuota antara kuota utama, kuota lokal dan kuota malam.
08	31 Maret – 04 April 2025	Memberikan pelatihan mengenai produk <i>accessories</i> yang ada ditoko seperti kabel data <i>fastcharging</i> atau tidak, produk tersebut bergaransi atau tidak, dan bagaimana cara membuat

		nota garansi serta apa syarat dan bagaimana cara melakukan klaim garansi apabila terjadi kerusakan pada produk.
09	05April – 07 April 2025	Memantau seluruh karyawan, mengenai penanganan karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan apakah sudah sesuai dengan pelatihan yang telah diberikan atau belum.

Setelah memahami masalah yang terjadi, hal selanjutnya adalah melaksanakan program kerja guna mengatasi permasalahan yang terjadi. Dalam hal ini dapat dilakukan beberapa upaya yaitu:

1. **Tahap perencanaan dan persiapan**

Pada tahap ini dilakukan pemberian informasi kepada karyawan untuk mempersiapkan diri dalam melaksanakan pelatihan kerja, mempersiapkan produk-produk yang akan dibahas dalam pelatihan serta mempersiapkan materi mengenai cara pelayanan dan penawaran yang baik.

2. **Tahap pelaksanaan**

- a. Mempersiapkan buku dan alat tulis untuk mencatat *point-point* penting yang sedang dibahas.
- b. Memulai kegiatan pelatihan dengan presentasi dan diskusi kelompok ataupun individu seperti menjelaskan fitur, manfaat dan kelebihan produk serta bagaimana memberikan pelayanan dan penawaran yang baik kepada pelanggan.

3. **Tahap evaluasi**

Pada tahap evaluasi ini dilakukan evaluasi kepada karyawan toko dalam *menghandle customer* dan menangani keluhan *customer*. Apabila belum sesuai harapan dapat diperbaiki dan disempurnakan kembali.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi cara pelayanan dan penawaran *customer* serta pelatihan mengenai *product* pada karyawan CV. Indonet Bali telah berhasil dilaksanakan melalui presentasi, diskusi kelompok dan individu, sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan dan penawaran terhadap pelanggan dan meningkatkan pemahaman karyawan mengenai produk – produk yang dijual. Setelah dilakukan program ini terdapat kepuasan tersendiri bagi para pelanggan yang mengunjungi toko. Adapun realisasi pencapaian program adalah;

1. Memberikan pemahaman mengenai proses pelayanan dan penawaran yang baik agar dapat menarik minat *customer*
 - Memberikan sosialisasi khusus mengenai teknik pelayanan dan penawaran kepada pelanggan, termasuk bagaimana cara melakukan komunikasi yang efektif.
 - **Realisasinya: 100%**



Gambar 1. Pembuatan Materi Cara

2. Pelatihan mengenai produk yang dijual (ditawarkan) ditoko
 - Melaksanakan pelatihan mendalam mengenai fitur, manfaat, dan keunggulan produk.
 - Mengadakan sesi praktis di mana karyawan dapat mencoba produk secara langsung dan mampu menjelaskan kepada pelanggan secara langsung.
 - **Realisasinya: 100%**



Gambar 2. Pelatihan Produk Dan Mencoba Produk

3. Program evaluasi dan wawancara beberapa pelanggan
 - Melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan mengenai bagaimana pelayanan pada toko
 - Melakukan evaluasi rutin untuk melihat bagaimana cara karyawan menangani keluhan pelanggan

- **Realisasinya: 100%**



Gambar 3. Karyawan Menangani Keluhan Pelanggan

KESIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati pada CV. Indonet yang terletak di Jl. Gunung Batur II No 21F, Pemecutan, Kabupaten Denpasar, Bali secara umum sudah terlaksana dengan baik dan lancar. Kesimpulan yang dapat diperoleh dari pelaksanaan pengabdian masyarakat dalam sosialisasi pelayanan dan penawaran kepada pelanggan serta pelatihan produk untuk pengembangan kompetensi karyawan telah berhasil ditingkatkan melalui penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan.

Saran yang diberikan, besar harapan saya agar kegiatan ini dapat terus dilakukan sehingga nantinya dapat meningkatkan kompetensi dan mampu menambah wawasan bagi karyawan khususnya pelayanan terhadap pelanggan agar pelanggan lebih nyaman sehingga pelanggan merasa puas dan dapat membantu mengatasi keluhan pelanggan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyyah, R. R., Rahmawati, R., Septriyani, W., Safitri, J., & Ramadhan, S. N. P. (2021). Kuliah kerja nyata: pengabdian kepada masyarakat melalui kegiatan pendampingan pendidikan. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(2), 663-676.
- Bakri, S., Setiawan, I. P., & Kamal, A. (2023). Kolaborasi Membangun Desa (Refleksi Kegiatan KKN Universitas Islam Makassar tahun 2023). *Ash-Shahabah: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 26-35.
- Handoko, D., Tambunan, H. S., & Hardinata, J. T. (2021). Analisis Penjualan Produk Paket Kuota Internet Dengan Metode K-Nearest Neighbor. *Jurasik (Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika)*, 6(1), 111-119.
- Rangkuti, F. (2017). *Strategi Promosi yang Kreatif*. Gramedia Pustaka Utama.
- Saqdiyah, N., & Patrikha, F. D. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Kuota Internet Melalui Aplikasi. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*, 229-239.
- Tjiptono, F. (2015). *Service Excellence*. Andi Offset.