OPTIMALISASI PELAYANAN PELANGGAN MELALUI *CARE INSTRUCTION* CARD DAN *CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* DI HIJACK SANDALS UBUD

I Putu Wahyu Dwinata[1,*], Ni Made Dwi Lestari[2], I Komang Suryadnya Diputra[3]
[1,2,3]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: dwinatajs@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Hijack Sandals Ubud, karena pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman bagi pelanggan. Permasalahan yang ditemukan berdasarkan hasil observasi adalah masih adanya pelanggan yang menanyakan kembali mengenai cara membersihkan dan merawat sandal meskipun informasi sebelumnya telah diberikan oleh karyawan. Selain itu, diperlukan media yang dapat digunakan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas produk, pelayanan, serta kenyamanan dan kebersihan store secara lebih terstruktur. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui observasi, koordinasi, pendampingan, implementasi program, dan evaluasi. Program utama yang dilaksanakan terdiri dari pembuatan *Care Instruction Card* dan *Customer Satisfaction Survey*. *Care Instruction Card* berisi panduan mengenai cara membersihkan, menyimpan, dan merawat sandal, sedangkan *Customer Satisfaction Survey* dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris serta diakses melalui QR Code yang terhubung dengan Google Form. Selain itu, dilakukan kegiatan tambahan berupa penataan stok sandal di gudang berdasarkan katalog dan ukuran pada saat *opening* dan *closing*. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa *Care Instruction Card* telah tersedia sebagai media informasi perawatan produk, sedangkan *Customer Satisfaction Survey* menjadi sarana untuk memperoleh penilaian dan masukan pelanggan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Kegiatan tambahan juga membantu membuat penyimpanan stok lebih rapi dan memudahkan karyawan dalam mencari produk. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi mitra dalam mendukung pelayanan pelanggan serta memberikan pengalaman kepada mahasiswa dalam menerapkan ilmu manajemen secara langsung di lingkungan usaha.

Kata Kunci: store, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *care instruction card*, *customer satisfaction survey*

ANALISIS SITUASI

Hijack Sandals Ubud merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang penjualan produk sandal dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Dalam kegiatan usahanya, kualitas produk dan pelayanan menjadi hal yang penting karena pelanggan tidak hanya memperhatikan produk yang dibeli, tetapi juga pengalaman yang diperoleh selama melakukan pembelian. (Mulyadi & Tiorida, 2024) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha retail, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu diperhatikan oleh pelaku usaha dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan harus bersikap ramah

dan memiliki daya tanggap dengan cepat terhadap pembeli, karena sikap tersebut juga berpengaruh pada kepuasan konsumen (Ardani & Winarsih, 2024). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai produk serta mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan program kerja yang dirancang, salah satu kebutuhan yang dapat dikembangkan pada mitra adalah pemberian informasi mengenai cara merawat produk setelah pembelian. Pelanggan perlu mendapatkan informasi yang mudah dipahami mengenai cara membersihkan, menyimpan, dan menjaga material sandal agar kualitas produk tetap terjaga. Oleh karena itu, dibuat *Care Instruction Card* yang berisi panduan perawatan sandal dan akan disertakan pada setiap produk yang dibeli pelanggan. Selain kebutuhan dalam memberikan informasi perawatan produk, mitra juga membutuhkan masukan dari pelanggan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas produk dan pelayanan. Selama kegiatan penjualan, penilaian pelanggan menjadi salah satu hal yang penting untuk diketahui karena dapat membantu pihak usaha memahami kelebihan dan kekurangan yang dirasakan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, program kerja kedua berupa *Customer Satisfaction Survey* yang dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris serta dapat diakses melalui QR Code yang terhubung dengan Google Form.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Hijack Sandals Ubud, masih terdapat pelanggan yang menanyakan kembali mengenai cara perawatan dan pembersihan sandal, meskipun informasi tersebut sebelumnya telah disampaikan oleh karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih membutuhkan media informasi yang dapat digunakan sebagai panduan ketika lupa mengenai cara perawatan sandal yang benar. Oleh karena itu, dibuat *Card Care Instruction* yang berisi informasi mengenai cara membersihkan dan merawat sandal. Media ini diharapkan dapat membantu pelanggan dalam memahami dan mengingat kembali langkah-langkah perawatan produk dengan lebih mudah. Selain itu, berdasarkan hasil observasi, diperlukan juga media yang dapat digunakan untuk mengetahui penilaian dan tingkat kepuasan pelanggan secara lebih terstruktur melalui *Customer Satisfaction Survey* yang langsung dibagikan kepada para pelanggan. Hasil penilaian tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi mitra dalam meningkatkan kualitas produk, pelayanan karyawan, serta kenyamanan dan kebersihan toko. (Kusuma et al., 2023) menyatkan bahwa suasana toko, kualitas produk, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, disusun kuesioner kepuasan pelanggan yang mencakup beberapa aspek tersebut sebagai sarana untuk memperoleh masukan dari pelanggan.

Berdasarkan analisis tersebut, *program Care Instruction Card* dan *Customer Satisfaction Survey* dipilih karena sesuai dengan kebutuhan mitra dan dapat diterapkan secara sederhana dalam kegiatan operasional. Melalui kedua program tersebut, mahasiswa diharapkan dapat membantu mitra memberikan informasi yang lebih baik

kepada pelanggan sekaligus memperoleh masukan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah di lakukan permasalah yang di hadapai oleh Hijack Sandals Ubud yaitu :

1. Belum tersedia media informasi tertulis yang dapat digunakan pelanggan sebagai panduan dalam memahami cara membersihkan, merawat, dan menyimpan sandal setelah melakukan pembelian.
2. Belum tersedia media yang dapat digunakan untuk mengetahui penilaian dan tingkat kepuasan pelanggan secara terstruktur terhadap kualitas produk, pelayanan karyawan, serta suasana dan kenyamanan store.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan hasil analisis situasi dan permasalahan yang telah diidentifikasi, solusi yang dirancang dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Hijack Sandals Ubud adalah:

1) Program pertama yaitu *Care Instruction Card*, berupa kartu panduan yang berisi informasi mengenai cara membersihkan, menyimpan, dan merawat sandal Hijack agar kualitas material tetap terjaga. Kartu ini akan dicetak dan disertakan pada setiap produk yang dibeli oleh pelanggan. Dengan adanya kartu ini, pelanggan dapat memperoleh informasi mengenai cara perawatan produk secara langsung dan lebih mudah dipahami.
2) Program kedua yaitu *Customer Satisfaction Survey,* yang dilakukan dengan membuat kuesioner kepuasan pelanggan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Kuesioner akan diberikan kepada pelanggan yang telah melakukan pembelian melalui QR Code yang terhubung dengan Google Form. Pertanyaan dalam survei mencakup kepuasan terhadap kualitas produk, pelayanan karyawan, serta kenyamanan dan kebersihan store. Hasil survei selanjutnya akan diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi kelebihan maupun kekurangan yang masih perlu diperbaiki.

METODE PELAKSANAAN

Pertama, dilakukan observasi terhadap kegiatan operasional di Hijack Sandals Ubud untuk mengetahui kondisi dan kebutuhan store. Hasil observasi kemudian menjadi dasar dalam menentukan kegiatan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya, dilakukan koordinasi dengan pihak manajeman mengenai pelaksanaan program, seperti pembuatan dan penggunaan *Care Instruction Card* serta pelaksanaan *Customer Satisfaction Survey*. *Care Instruction Card* disiapkan sebagai panduan perawatan sandal yang diberikan kepada pelanggan, sedangkan *Customer Satisfaction Survey* digunakan untuk memperoleh penilaian dan masukan pelanggan mengenai produk, pelayanan, serta kenyamanan store.

Tahap selanjutnya, metode pendampingan dilakukan dengan membantu pihak mitra dalam penerapan program, seperti menyiapkan dan memberikan *Care Instruction Card* kepada pelanggan, memastikan QR Code survei dapat digunakan, serta membantu proses pengumpulan data dari pelanggan. Selain itu, program kerja tambahan juga dilakukan melalui penataan stok di gudang setiap opening dan closing berdasarkan katalog dan ukuran sandal agar penyimpanan produk lebih rapi dan memudahkan karyawan dalam mencari produk.

Tahap terakhir adalah evaluasi, melakukan pengecekan terhadap pelaksanaan program dan mengolah hasil *Customer Satisfaction Survey*. Hasil survei digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta melihat kelebihan dan kekurangan pada aspek produk, pelayanan, dan kenyamanan store. Hasil ini kemudian dapat menjadi bahan masukan bagi Hijack Sandals Ubud untuk melakukan perbaikan pelayanan ke depannya.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Progam Utama dan :
    a. Memberikan informasi perawatan produk *melalui Care Instruction Card*: *Care Instruction Card* telah dibuat sebagai media informasi yang berisi panduan mengenai cara membersihkan, menyimpan, dan merawat sandal Hijack. *Card* ini diberikan kepada pelanggan bersama produk yang dibeli, sehingga pelanggan dapat mengetahui cara merawat sandal dengan lebih mudah dan tepat.



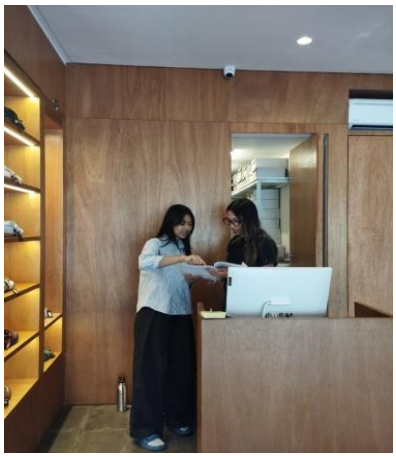
Gambar 1. Membagikan *card instruction* pada setiap pembelian

    b. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui *Customer Satisfaction Survey*: *Customer Satisfaction Survey* telah disiapkan dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris serta dapat diakses melalui QR Code yang terhubung dengan Google Form. Survei ini digunakan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas produk, pelayanan karyawan, serta kenyamanan dan kebersihan store Hijack Sandals Ubud.



Gambar 2. Membagikan *customer satisfaction survey* pada pelanggan

c. Mendapatkan masukan sebagai bahan evaluasi pelayanan**:** Hasil dari survei pelanggan dapat digunakan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pada produk maupun pelayanan yang diberikan. Masukan tersebut menjadi bahan evaluasi bagi Hijack Sandals Ubud dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.



Gambar 3. Membagikan hasil dari *customer satisfaction survey* untuk bahan evaluasi

2. Hasil Progam Tambahan :
   a. Membantu penataan stok sandal di gudang: Kegiatan penataan stok dilakukan setiap opening dan closing dengan mengelompokkan sandal berdasarkan katalog dan ukuran. Kegiatan ini membantu membuat kondisi gudang menjadi lebih rapi dan memudahkan staff dalam mencari serta mengambil produk yang dibutuhkan.



Gambar 4. Penataan sandals sesuai dengan katalog dan ukurannya

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Hijack Sandals Ubud melalui program *Care Instruction Card* dan *Customer Satisfaction Survey* telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. *Care Instruction Card* memberikan informasi kepada pelanggan mengenai cara membersihkan, menyimpan, dan merawat sandal sehingga pelanggan memiliki panduan dalam menjaga produk setelah melakukan pembelian. Sementara itu, *Customer Satisfaction Survey* menjadi media untuk memperoleh penilaian dan masukan pelanggan mengenai kualitas produk, pelayanan karyawan, serta kenyamanan dan kebersihan store. Pengabidan kepada masayarakat memberikan pengalaman kepada mahasiswa dalam memahami kegiatan usaha retail secara langsung serta menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pelaksanaan program pengabdian kepada masayarkat, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk keberlanjutan program di Hijack Sandals Ubud, yaitu:

1. *Care Instruction Card* sebaiknya tetap diberikan kepada pelanggan pada setiap pembelian agar informasi mengenai perawatan produk dapat terus diterima oleh pelanggan.
2. *Customer Satisfaction Survey* sebaiknya tetap digunakan secara berkala agar pihak Hijack Sandals Ubud dapat mengetahui perkembangan kepuasan pelanggan dan memperoleh masukan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Hasil survei pelanggan sebaiknya dicatat dan dievaluasi secara rutin sehingga dapat mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Ardani, A. K., & Winarsih. (2024). THE INFLUENCE OF SELLING PRICE, SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION (CASE STUDY AT THE MIRAH GROCERY STORE, AT PURWODADI CITY) Arneta. *JMBPreneu*, *4*(2), 39–54.

Kusuma, G. W., Susila, G. P. A. J., Sumadi, K. E., & Yudiaatmaja, F. (2023). The Influence of Store Atmosphere, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction (Study on Customers Rumah Kopi Nusantara). *Bisma: Jurnal Manajemen*, *9*(1), 16–21.

Mulyadi, M., & Tiorida, E. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi pada Ritel Tradisional (Nanostore) di Kabupaten Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *13*(1), 60–71.