

MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENAIKKAN PENJUALAN DI TOKO BANGUNAN EKSPRES TABANAN

Ida Bagus Made Widiadnya¹, Ni Komang Juliantari²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
Email: widyadnyaibm@unmas.ac.id

ABSTRAK

Toko Bangunan Ekspres Tabnan adalah salah satu cabang dari PT. Bangunan Ekspres Indonesia, toko Bangunan Ekspres Tabanan yang terletak di Jln. Bypass Dr.Ir. Soekarno No.888X, Tabanan, Bali. Usaha bergerak di bidang retail bahan bangunan. Usaha ini berdiri mulai tahun 2019 saat ini memiliki sebanyak 7 orang karyawan. Kegiatan yang dilaksanakan oleh toko ini yaitu menyediakan dan melayani kebutuhan konsumen dalam berbelanja bahan bangunan. Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di toko Bangunan Ekspres Tabanan adalah kurangnya kelengkapan jenis barang yang ada di toko ini menyebabkan pelanggan yang berbelanja ke toko tidak mendapatkan apa yang mereka butuhkan, dan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan belum maksimal dikarenakan kurangnya pengetahuan dalam melakukan pelayanan yang baik dan benar yang mengakibatkan kurangnya kepuasan pelanggan berpengaruh pada lambatnya peningkatan penjualan di toko Bangunan Ekspres Tabanan ini. Metode yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di toko Bangunan Ekspres Tabanan yaitu dengan metode pengadaan. Sebelumnya pada toko Bangunan Ekspres Tabanan belum banyak adanya jenis barang yang dibutuhkan konsumen dan juga belum adanya pelatihan karyawan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Maka dari itu sangat diperlukan adanya pengajuan jenis barang, pencatatan kebutuhan konsumen dan juga pelatihan karyawan. Maka dari itu perlu adanya pencatatan, pengajuan, pengadaan jenis barang yang dibutuhkan konsumen dan juga melakukan pelatihan karyawan guna meningkatkan pelayanan pada konsumen. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah adanya dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian masyarakat ini dari pemilik, Antusias, kerjasama dan komunikasi yang baik antar karyawan dalam mengikuti pelatihan dan pencatatan kebutuhan konsumen, tersedianya fasilitas yang cukup memadai. Sedangkan faktor penghambat kegiatan pengabdian masyarakat masyarakat ini adalah masih ada beberapa jenis barang yang belum bisa disediakan dan waktu yang singkat saat melakukan pelatihan dikarenakan perbedaan sif (jadwal) kerja.

Kata kunci: kepuasan konsumen, penjualan, took bangunan

ANALISIS SITUASI

Pengabdian masyarakat merupakan suatu bentuk konkrit dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dengan diadakannya kegiatan pengabdian masyarakat ini mahasiswa diharapkan dapat mengaktualisasikan disiplin ilmu yang

masih terdapat dalam tatanan teoritis terhadap realisasi praktis dengan bentuk pengabdian dan pendampingan langsung kepada perusahaan, disamping itu penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa adalah sebagai sebuah usaha pengembangan ilmu yang didapatkan sebelumnya. Program

utama pengabdian masyarakat yang saya angkat adalah meningkatkan kepuasan konsumen untuk menaikkan penjualan di toko Bangunan Ekspres Tabanan adalah salah satu cabang dari PT. Bangunan Ekspres Indonesia. Toko Bangunan Ekspres Tabanan terletak di Jl.Bypass Dr.Ir. Soekarno No.888X, Dauh Peken, Tabanan, Bali. Usaha bergerak di bidang retail bahan bangunan. Usaha ini berdiri mulai tahun 2019 saat ini memiliki sebanyak 7 orang karyawan. Kegiatan yang dilaksanakan oleh toko ini yaitu menyediakan dan melayani kebutuhan konsumen dalam berbelanja bahan bangunan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, diperoleh bahwa kurangnya kelengkapan jenis barang menyebabkan pelanggan yang berbelanja ke toko tidak mendapatkan apa yang mereka butuhkan, dan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan belum maksimal dikarenakan kurangnya pengetahuan dalam melakukan pelayanan yang baik dan benar mengakibatkan kurangnya kepuasan pelanggan berpengaruh pada lambatnya penjualan di toko Bangunan Ekspres Tabanan ini.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka, meningkatkan kepuasan konsumen untuk menaikkan penjualan di

toko Bangunan Ekspres Tabanan sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan yang maksimal
- 2) Melakukan pelatihan karyawan
- 3) Mengajukan kebutuhan pelanggan
- 4) Memberikan bonus voucher belanja pada pelanggan loyal
- 5) Melakukan perapian display barang, menghias toko, menjaga kebersihan, demi kenyamanan pelanggan dan juga karyawan.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen untuk menaikkan penjualan di Toko Bangunan Ekspres Tabanan yaitu dengan metode pengadaan. Dimana sebelumnya pada toko Bangunan Ekspres Tabanan belum banyak adanya jenis barang yang dibutuhkan konsumen dan juga belum adanya pelatihan karyawan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Maka dari itu sangat diperlukan adanya pengajuan jenis barang, pencatatan kebutuhan konsumen dan juga pelatihan karyawan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pemahaman yang kurang dalam meningkatkan kepuasan konsumen untuk menaikkan penjualan di toko Bangunan Ekspres Tabanan telah berhasil ditingkatkan

melalui pelaksanaan pengajuan dalam penyediaan jenis barang dan pelatihan karyawan sesuai dengan program kerja.



Gambar 1. Memasang dan mengganti harga promo terbaru



Gambar 2. Memberikan contoh pada karyawan dalam melayani pelanggan sampai selesai transaksi



Gambar 3. Saat melayani dan melakukan pelatihan dalam melayani pelanggan dengan baik.



Gambar 4. Membuat dan memberikan promo untuk menarik pelanggan



Gambar 5. Memasang dan merapikan display barang



Gambar 6. Barang datang setelah pencatatan kebutuhan konsumen, dan pengajuan dilakukan

Gambar 7. Memajang barang baru



untuk menambah jenis produk yang ada di toko



Gambar 8. Foto karyawan Bangunan Ekspres Tabanan bagian area



Gambar 9. Foto karyawan Bangunan Ekspres Tabanan bagian area dan gudang

KESIMPULAN DAN SARAN

Meningkatkan kepuasan konsumen untuk menaikkan penjualan di toko Bangunan Ekspres Tabanan telah berhasil dilaksanakan melalui pencatatan, pengajuan, pengadaan jenis barang yang dibutuhkan konsumen dan juga melakukan pelatihan karyawan yang didampingi oleh atasan perusahaan langsung, sehingga program kerja berjalan lancar dan penjualan mulai meningkat secara bertahap. Begitu juga dengan menjaga kebersihan toko membuat karyawan dan konsumen merasa nyaman saat melakukan aktifitas di dalam area toko Bangunan Ekspres Tabanan.

Pelatihan karyawan perlu ditingkatkan dan jenis stok barang harus selalu di pastikan adanya, agar stok barang terjaga dan barang yang dibutuhkan konsumen siap untuk di transaksikan (ready stock), teruntuk kebersihan harus di lakukan setiap hari supaya semua pihak seperti konsumen dan karyawan merasa nyaman dalam melakukan kegiatan di Toko Bangunan Ekspres Tabanan.

DAFTAR PUSTAKA

LPPM. (2022). *Buku Panduan KKN Peduli Pandemi Covid-19*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.