

MENINGKATKAN HARDSKILL & SOFTSKILL KARYAWAN DAN MEMAKSIMALKAN PELAYANAN DEMI KEPUASAN KONSUMEN PADA PT MEGA TIARA SINAR ABADI NUSA DUA

I Wayan Widnyana^{1,*}, I Komang Gaizka Senopati Gunawan²

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

*Email : wywid@unmas.ac.id

ABSTRAK

PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua merupakan salah satu distributor yang beroperasi di bidang otomotif Piaggio Vespa yang terletak di Jl. Bypass Ngurah Rai No. 88, Mumbul, Kuta Selatan, Badung. PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua ini berdiri pada tahun 2019. Perusahaan ini menyediakan produk/brand Piaggio baik itu berupa kendaraan, accessories ataupun merchandise. Moto perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada para customer. Metode yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam knowledge. Pelatihan peningkatan pelayanan kepada konsumen, pembuatan sosial media sebagai sarana promosi dan pengembangan relasi, pengarahan penyebaran brosur kecil di berbagai tempat seperti Koperasi, Lembaga Perkreditan Desa dan BPR. Partisipasi karyawan dalam pelatihan pelayanan kepuasan konsumen, pengembangan hardskill dan softskill pada PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua sangat tinggi. Pada tahap perencanaan, karyawan ikut memberikan saran dan masukan mengenai permasalahan yang sedang dihadapi. Pada tahap pelaksanaan kegiatan, karyawan memiliki antusias dalam menerapkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pembuatan sosial media, dan menyebarkan brosur ke lembaga perkreditan desa. Pada tahap pemantauan, karyawan ikut serta dalam setiap evaluasi kegiatan. Pada kegiatan pengabdian yang dilakukan pada PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua terdapat faktor pendukung keberhasilan yaitu Leader General Affairs dan karyawan yang mendukung penuh kegiatan ini, dan antusias yang tinggi ditunjukkan para karyawan saat diadakannya pembuatan sosial media sebagai sarana promosi. Dalam segi penjualan pada perusahaan ini bisa dikatakan masih kurang maksimal, namun dengan adanya pengabdian yang telah dilakukan bisa membantu meringankan dan memudahkan para karyawan dalam bekerja, sehingga perusahaan dapat menaikkan kurva penjualan.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelatihan, Organisasi.

ANALISIS SITUASI

PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua merupakan salah satu distributor yang beroperasi di bidang

otomotif Piaggio Vespa yang terletak di Jl. Bypass Ngurah Rai No. 88, Mumbul, Kuta Selatan, Badung. PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua ini

berdiri pada tahun 2019. Perusahaan ini menyediakan produk/brand Piaggio baik itu berupa kendaraan, accessories ataupun merchandise. Aktivitas kerja dimulai jam 09.00 WITA sampai 17.00 WITA. Moto perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada para customer.

Visi dan Misi perusahaan adalah menjadikan PT Mega Tiara Sinar Abadi sebagai perusahaan yang inovatif, kreatif dan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui good customer service agar target penjualan terlampaui dan kesejahteraan karyawan meningkat.

Kurang maksimalnya di bidang pemasaran yang dilakukan menyebabkan kurangnya pendapatan yang diperoleh oleh pihak perusahaan. Pemasaran yang kurang maksimal ini disebabkan juga karena kekurangpahaman pihak mitra tentang promosi produk di sosial media yang mana saat ini sebagian besar memperkenalkan produknya di sosial media.

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan adalah serangkaian perilaku karyawan yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif terhadap penyelesaian tujuan organisasi. Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah

ditentukan. Jika tujuan yang ingin dicapai dengan baik sesuai keinginan, maka kinerja dinyatakan baik dan sukses. kinerja yang lebih tinggi akan menyebabkan terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas dan kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Dimana lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya sendiri dalam menjalankan tugasnya. Menurut Prakasa (2019), lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas, perlengkapan kantor, lingkungan sekitarnya. Metode kerjanya dimana seseorang bekerja, serta peraturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja juga harus diperhatikan oleh manajemen, karena lingkungan yang nyaman akan berpengaruh langsung terhadap para karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri dalam mengelola administrasi arsip dokumen perusahaan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi di atas permasalahan mitra yang dihadapi cukup spesifik diantaranya.

1. Kurangnya kepuasan pelanggan juga akan menyebabkan citra perusahaan menurun dan pelanggan pun enggan akan berkunjung ke perusahaan.

2. Minimnya pemahaman dalam hal pemasaran juga menyebabkan kurangnya pelanggan yang mengetahui produk yang dijual.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Jika dilihat berdasarkan permasalahan yang dialami oleh mitra, dapat diambil beberapa solusi yang akan diberikan sekaligus menjadi program kerja yang akan dilaksanakan. Adapun solusi yang diberikan.

1. Mengoptimalkan pelayanan kepada para customer.

Memberikan hardskill dan softskill kepada karyawan tentang betapa pentingnya menjalankan hubungan yang baik dengan customer, hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan customer kepada pihak mitra. Yang kelak kemudian akan menjadi relasi untuk kedepannya.

2. Membuat akun sosial media dan brosur untuk sarana promosi

Promosi sangat diperlukan bagi semua kalangan yang mempunyai usaha. Dengan dibuatkannya akun media sosial seperti Instagram, Facebook, serta WhatsApp akan membantu lebih luas dalam melakukan pemasaran. Serta pembuatan brosur ini dilakukan untuk membantu mitra dalam melakukan promosi dengan berinteraksi langsung dilingkungan sekitar. Penyebaran brosur ini dilakukan di berbagai tempat seperti di Koperasi, Lembaga Perkreditan Desa,

Sekolah SMA ataupun Universitas dan tempat – tempat random yang ada potensi.

METODE PELAKSANAAN

Menurut Sugiyono (2017:2) yang menyatakan bahwa secara umum metode adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kepuasan tertentu. Dalam kegiatan kali ini Pengabdian Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar yang diprakarsai oleh Dr. I Wayan Widnyana, SE,.MM. sebagai penanggung jawab kegiatan, I Komang Gaizka Senopati Gunawan sebagai Pelaksana Tugas. Metode yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam knowledge.

1. Pelatihan peningkatan pelayanan kepada konsumen.
2. Pembuatan sosial media sebagai sarana promosi dan pengembangan relasi.
3. Pengarahan penyebaran brosur kecil di berbagai tempat seperti Koperasi, Lembaga Perkreditan Desa dan BPR.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam kegiatan pengabdian ini beberapa kegiatan dilakukan dalam beberapa tahapan dan jenis kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana. Kegiatan dalam pengoprimalisasian pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan pengembangan hardskill dan softskill karyawan. Kegiatan – kegiatan tersebut diatas

dilaksanakan dalam tiga bentuk yakni kegiatan pelatihan, pembuatan sosial media dan membangun relasi.

Pertama adalah kegiatan pelatihan dengan cara penerapan bahasa tubuh saat bertemu dengan calon customer, pengembangan product knowledge yang akan dipasarkan agar memahami dengan spesifik produk yang dijual dilakukan selama 8 hari, yaitu pada tanggal 11 Agustus s/d 16 Agustus 2022.



Gambar 1.

Kemudian tim pelaksana melakukan pendampingan Pembuatan Sosial Media yang akan digunakan untuk memasarkan produk yang akan dijual. Kegiatan ini dilaksanakan selama 8 hari, yaitu 18 Agustus s/d 22 Agustus. Kegiatan ini dimulai dengan pengambilan foto produk yang akan dipublikan di sosial media, kemudian dilakukan pembuatan sosial media seperti Instagram, Facebook dan WhatsApp Bussiness. Setelah pembuatan sosial media dilakukan, selanjutnya memposting produk yang dijual di sosial media, yang

diharapkan mitra mempermudah memasarkan produknya tanpa harus door to door.



Gambar 2.

Tim Pelaksana sedang melakukan pendampingan membangun relasi seperti menyebarkan brosur di lembaga desa, seperti Koperasi, Lembaga Perkreditan Desa, BPR. Kegiatan ini dilakukan selama 10 hari, yaitu pada tanggal 23 Agustus – 29 Agustus 2022. Kegiatan ini dimulai dengan pendataan lembaga desa di setiap kecamatan. Setelah dilakukan pendataan, Tim Pelaksana melakukan

pendampingan ke lembaga perkreditan desa.



Gambar 3.

Setelah melalui tiga tahapan tersebut tim pelaksana melakukan pendampingan (monitoring). Pendampingan dilakukan mulai tanggal 30 Agustus s/d 6 September 2022. Dilakukan pendampingan terhadap karyawan dalam pelayanan terhadap customer, pembuatan sosial media sebagai sarana promosi produk. Tujuannya adalah untuk pemasaran produk yang lebih luas. Pendampingan menyebarkan brosur ke Lembaga Perkreditan Desa, Koperasi dan BPR.

Setelah melihat dan mengawasi penerapan yang telah dilakukan oleh mitra, tim pelaksana melakukan evaluasi. Evaluasi dilakukan mulai tanggal 7 September s/d 10 September 2022. Pelatihan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pembuatan sosial media sebagai sarana promosi secara luas, dan penyebaran brosur ke lembaga desa seperti Lembaga Perkreditan Desa,

Koperasi dan BPR. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana ketercapaian kegiatan pengabdian yang telah dilakukan pada PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua.

Partisipasi karyawan dalam pelatihan pelayanan kepuasan konsumen, pengembangan *hardskill* dan *softskill* pada PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua sangat tinggi. Pada tahap perencanaan, karyawan ikut memberikan saran dan masukan mengenai permasalahan yang sedang dihadapi. Pada tahap pelaksanaan kegiatan, karyawan memiliki antusias dalam menerapkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pembuatan sosial media, dan menyebarkan brosur ke lembaga perkreditan desa. Pada tahap pemantauan, karyawan ikut serta dalam setiap evaluasi kegiatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum kegiatan pengabdian masyarakat dalam rangka strategi Meningkatkan *Hardskill* & *Softskill* dan Memaksimalkan Pelayanan demi Kepuasan Konsumen pada PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua, telah berjalan lancar. Mulai dari pelatihan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pembuatan sosial media dan penyebaran brosur di lembaga perkreditan desa.

Pada kegiatan pengabdian yang dilakukan pada PT Mega Tiara Sinar Abadi Nusa Dua terdapat faktor pendukung keberhasilan yaitu *Leader General Affairs* dan karyawan yang mendukung penuh kegiatan ini, dan

antusias yang tinggi ditunjukkan para karyawan saat diadakannya pembuatan sosial media sebagai saran promosi.

Selain faktor pendukung juga terdapat beberapa faktor penghambat dari kegiatan pengabdian ini yaitu faktor waktu dan kesibukan yang tidak bisa ditentukan sehingga sedikit yang tersedia waktu untuk melakukan penyuluhan.

Dalam segi penjualan pada perusahaan ini bisa dikatakan masih kurang maksimal, namun dengan adanya pengabdian yang telah dilakukan bisa membantu meringankan dan memudahkan para karyawan dalam bekerja, sehingga perusahaan dapat menaikkan kurva penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alesandro, Fillipi. (2019). Laporan Praktek Kerja Lapangan pada PT. Multi Terminal Indonesia. Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Amalia, Hanifah. (2021). Praktik Kerja Lapangan. "Laporan Kegiatan Prosedur Persediaan Barang Masuk dan Keluar pada CV. Maju Jaya Dekorasi Palembang". Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Politeknik Palcomtech.
- Buku Panduan pengb Alternatif Peduli Pandemi Covid-19 Angkatan 45 Periode II. 2022
- Jayusman, Hendra, Winarti Setyorini, dan Aditya Dwi Prakasa. "Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Teras Kopi Sukamara." *Magenta* 9, tidak. 2 (2019): 75-82.
- LPPM. 2022. Buku Panduan Kuliah Kerja Nyata Alternatif Peduli Pandemi Covid-19. Universitas Mahasaraswati Denpasar. Denpasar: LPPM
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prakasa, Yudha. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bali Age Surabaya). *E-Jurnal Administrasi Bisnis*. Universitas Brawijaya. Vol.72 .2. Juli (2019): 166