

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PADA PT. LA MAIN VERTE

Ni Luh Gde Novitasari^{1,*}, Si Ayu Herlina Puspita Dewi²

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

*Email: novitasari@unmas.ac.id

ABSTRAK

PT. La Main Verte meperupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengurusan passpor WNA/WNI dan memperoleh pendapatan dari layanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan jasa tidak memproduksi/menghasilkan barang atau sesuatu yang dapat terlihat atau disentuh, melainkan produk berupa layanan jasa yang dapat dirasakan manfaatnya. Permasalahan yang terjadi pada mitra adalah terjadinya penurunan pendapatan pada perusahaan PT. La Main Verte, dan kurangnya pemasaran mengenai jasa yang kita sediakan melalui social media. Solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra tersebut adalah meningkatkan layanan jasa pengurusan. Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan jasa pada perusahaan PT. La Main Verte seperti menerima pengurusan SKTT atau domisili untuk WNA, menerima perpanjangan STNK, SIM A dan C untuk masyarakat local, serta menambah jasa menyediakan pengurusan Izin Air Bawah Tanah (ABT) baru atau perpanjangan bagi pelaku usaha seperti hotel, restaurant, homestay, dan villa. Hal ini dilakukan karena banyaknya pelaku usaha yang tidak tau cara mengurus izin hingga terbit dan sah dari pemerintahan dan diakui oleh pihak berwenang. Serta memudahkan konsumen yang sibuk bekerja sehingga sering kali lupa bahkan tidak sempat untuk mengurus perpanjangan STNK motor atau mobil yang dimiliki.

Kata Kunci: PT. La Main Verte, Pemasaran, Meningkatkan Layanan Jasa.

ANALISIS SITUASI

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa tertentu dan memperoleh pendapatan dari layanan yang diberikan kepada konsumen. Perusahaan jasa tidak memproduksi atau menghasilkan barang atau sesuatu yang dapat terlihat atau disentuh, melainkan produk berupa layanan jasa yang dapat dirasakan manfaatnya.

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterima atau dirasakannya. Kelengkapan penyediaan berbagai jasa, tanggung jawab atas proses yang dikerjakan dan penetapan harga merupakan faktor paling sesuai antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan konsumen PT. La Main Verte

Saat ini semakin banyak perusahaan yang memberikan jasa pelayanan pengurusan Ijin Tinggal kepada warga negara asing (WNA) sehingga membuat setiap perusahaan

yang bergerak dibidang jasa pengurusan yang sama berusaha untuk mendapatkan konsumen dan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. PT. La Main Verte sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengurusan passpor WNA/WNI dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta memenuhi keinginan konsumen agar dapat memenuhi target pendapatan.

Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan jasa pada perusahaan PT. La Main Verte seperti menerima pengurusan SKTT atau domisili untuk WNA, menerima perpanjangan STNK, SIM A dan C untuk masyarakat local, serta menambah jasa menyediakan pengurusan Izin Air Bawah Tanah (ABT) baru atau perpanjangan bagi pelaku usaha seperti hotel, restaurant, homestay, dan villa. Hal ini dilakukan karena banyaknya pelaku usaha yang tidak tau cara mengurus izin hingga terbit dan sah dari pemerintahan dan diakui oleh pihak berwenang. Serta memudahkan konsumen yang sibuk bekerja sehingga sering kali lupa bahkan tidak sempat untuk mengurus perpanjangan STNK motor atau mobil yang dimiliki.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Terjadinya penurunan pendapatan atau pemasukan pada perusahaan PT. La Main Verte akibat banyaknya pesaing.
- 2) Meningkatnya biaya pengeluaran operasional perusahaan setiap bulannya.
- 3) Kurangnya pemasaran mengenai jasa yang kita sediakan melalui social media.

SOLUSI YANG DIBERIKAN:

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka solusi yang diberikan pada pengabdian masyarakat yaitu:

1. Meningkatkan pendapatan dengan cara meningkatkan layanan jasa pengurusan seperti menerima pengurusan SKTT atau domisili untuk WNA, menerima perpanjangan STNK, SIM A dan C untuk masyarakat local, serta menambah jasa menyediakan pengurusan Izin Air Tanah (ABT) baru atau perpanjangan bagi pelaku usaha seperti hotel, restaurant, homestay, dan villa.
2. Melakukan pemasaran mengenai layanan jasa pengurusan yang kita sediakan melalui social media seperti Facebook, Instagram, Tiktok.
3. Membuat banner dan kartu nama perusahaan dengan mencantumkan list jasa pengurusan yang kita sediakan dan membagikannya kepada masyarakat sekitar.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk kegiatan upaya meningkatkan pelayanan jasa yaitu:

- 1) Metode Diskusi.
Metode ini dilakukan untuk mengetahui masalah yang ada dan berusaha untuk memecahkan atau mencari jalan keluar untuk masalah tersebut.
- 2) Metode Pendampingan.

Metode ini dilakukan untuk lebih memberikan pengarahan terhadap pengusaha dalam melakukan pembuatan poster dan pemasangan poster yang baru di tempat usaha pada tanggal 9 Maret s/d 7 April 2023, dan pemeliharaan social media agar pengusaha terlatih dalam memasarkan produknya dan melakukan promosi di beberapa akun social media.

3) Metode evaluasi.

Metode ini dilaksanakan pada tanggal 10 April 2023 bertujuan untuk melihat apakah kegiatan yang dilakukan sudah sesuai harapan atau belum sehingga apabila belum sesuai harapan dapat diperbaiki dan di sempurnakan lagi.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan untuk upaya meningkatkan pelayanan jasa pada PT. La Main Verte telah berhasil dilakukan dan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan harapan. Hal ini terbukti dengan tercapainya beberapa program yang telah dilaksanakan yaitu dengan cara :

1) Membuat Design Banner, Brosur Dan Kartu Nama Perusahaan

Pembuatan design brosur dan kartu nama perusahaan mengenai jasa pengurusan yang sudah ditambahkan dan yang akan disediakan oleh perusahaan. Hal ini bertujuan untuk memperkenalkan perusahaan PT. La Main Verte serta layanan jasa yang disediakan dari perusahaan kepada konsumen.

2) Menyetak dan Menyebarkan Brosur Serta Kartu Nama Perusahaan.

Dalam kegiatan menyebarkan kartu nama serta brosur perusahaan bertujuan untuk melakukan promosi secara tatap muka kepada masyarakat atau para pengusaha yang bergerak dibidang pariwisata contohnya travel, taxi, guest house, dan villa, sehingga dengan mudah bagi saya untuk berinteraksi langsung terhadap konsumen dan saya pun bisa meyakinkan pelanggan mengenai jasa pengurusan yang tersedia diperusahaan.



Gambar 1. Cetak Brosur dan Kartu Nama

3) Mengadakan Sosialisasi Mengenai Strategi Pemasaran Online Di Social Media

Dalam melakukan kegiatan sosialisasi terhadap sesama pegawai atau staff mengenai cara pembuatan konten yang bisa menarik minat pelanggan untuk melakukan pengurusan di perusahaan PT. La Main Verte seperti IG dan FB, Tiktok. Selain itu, hal ini juga berfungsi untuk memperkenalkan perusahaan jasa PT. La Main Verte kepada banyak orang di dunia maya maupun pengguna akun social media.



Gambar 2. Sosialisasi Strategi Pemasaran Online

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari kegiatan pengabdian masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan jasa pada PT. La Main Verte yaitu :Pemahaman untuk memahami cara meningkatkan pelayanan jasa seperti pengurusan perpanjangan STNK, pembuatan Izin Air Bawah Tanah (ABT), dan pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi WNA (SKTT) telah terlaksana dengan baik, dan Pemahaman staff/karyawan dalam membuat brosur mengenai pelayanan jasa yang disediakan oleh perusahaan dan melakukan promosi melalui social media juga sudah terlaksana dengan baik.

Adapun Saran yang dapat diberikan kepada PT. La Main Verte : Kemampuan karyawan dalam meningkatkan kinerja perlu ditingkatkan agar bisa bekerja lebih baik dan lebih focus lagi, Serta sebaiknya karyawan lebih aktif dalam menggunakan social media agar proses pemasaran secara online maupun offline tersebut dapat diharapkan selalu mengupdate informasi terbaru mengenai promosi, jasa pengurusan yang disediakan dan foto-foto pengurusan yang sudah selesai dilakukan kemudian selanjutnya akan diunggah di media sosial sehingga bisa dilihat langsung oleh para konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Didin Fatihudin, dan Anang Firmansyah 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. CV. Budi Utama, Yogyakarta.
<https://www.jurnal.id/id/blog/2018-tips-mendapatkan-kepercayaan-konsumen/>.

<https://www.scribd.com/doc/219133504/Strategi-Meningkatkan-Kualitas-Pelayanan-Jasa>.

<https://www.jurnal.id/id/blog/2018-10-cara-meningkatkan-kualitas-pelayanan-dalam-bisnis/>.

<https://blog.amartha.com/5-cara-meningkatkan-kualitas-layanan-pelanggan/>.

[file:///C:/Users/Hp/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/T9MXSRLP/15512-43881-2-PB\[1\].pdf](file:///C:/Users/Hp/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/T9MXSRLP/15512-43881-2-PB[1].pdf).

<https://www.hashmicro.com/id/blog/7-tips-efektif-mengembangkan-bisnis-konsultan/> .