

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DAN LINGKUNGAN FISIK PADA HOKBEN PERTOKOAN GATSU TENGAH DENPASAR BALI

I Putu Edy Arizona^{1,*}, I Kadek Arya Ariana²

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

*Email: edyarizona@unmas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini ingin mengetahui cara serta solusi peningkatan pelayanan konsumen dan lingkungan fisik pada Hokben Gatsu Tengah Denpasar. Hokben merupakan Perusahaan makanan cepat saji yang berkonsepkan makanan jepang. Hokben Store Gatsu Tengah Denpasar yang terletak di Jalan Gatot Subroto Tengah Ruko No 279, Dauh Puri Klod, Kecamatan Denpasar Barat. Dalam hal memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, maka dari itu meningkatkan pelayanan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Hokben dipilih sebagai salah satu lokasi pengabdian. Dalam hal ini penulis mengambil judul Peningkatan Pelayanan Konsumen dan Lingkungan Fisik Terhadap Hokben Pertokoan Gatsu Tengah Denpasar Bali.

Kata Kunci : Produk Layanan, Lingkungan Fisik.

ANALISIS SITUASI

Pengabdian masyarakat adalah salah satu kegiatan perkuliahan yang menuntut mahasiswa untuk mengaplikasikan teori-teori yang dimilikinya dalam wujud nyata di dalam masyarakat. Pengabdian masyarakat juga merupakan bentuk konkrit dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang di dalamnya mencakup bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pengabdian masyarakat dilaksanakan di luar kegiatan perkuliahan dengan maksud meningkatkan relevansi pendidikan tinggi dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat.

Melalui kegiatan Pengabdian masyarakat, mahasiswa diharapkan mampu untuk mengenal lingkungan masyarakat secara langsung dengan segala permasalahan yang terjadi. Dengan ditemukannya permasalahan, mahasiswa akan berpikir dan berusaha untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut. Unmas (Universitas Mahasaraswati) Denpasar telah menerjunkan mahasiswa Pengabdian Masyarakat di berbagai Instansi dalam hal ini penulis memilih lokasi pelaksanaan Pengabdian masyarakat di Hokben Store Gatsu Tengah Denpasar yang terletak di Jalan Gatot Subroto Tengah Ruko No 279, Dauh Puri Klod, Kecamatan Denpasar Barat. Hoka Hoka Bento atau sering disebut Hokben menjual berbagai makanan dan minuman cepat saji yang berkonsep makanan jepang dengan jumlah anggota karyawan sebanyak 10 anggota tenaga kerja, Dari hasil wawancara dengan pemilik usaha yang telah saya lakukan, dalam mencapai Produk makanan dan minuman yang efektif yaitu dengan cara memberikan pelayanan secara langsung terhadap konsumen. Adanya keluhan-keluhan dari konsumen seputar pelayanan seperti dalam pengantaran pesanan yang sedikit lama dan keterlambatan

dalam pengiriman pesanan delivery serta kurangnya Kawasan hijau seperti kebun mini. Keadaan tersebut dari pimpinan menuntut agar seluruh karyawan bekerja seoptimal mungkin dengan aturan yang ada pada aturan SOP Hokben.

PERUMUSAN MASALAH

- 1) Masih adanya keluhan dari konsumen seputar pelayanan dan ketepatan waktu antar delivery.
- 2) Kurangnya lingkungan fisik khususnya pada penataan lingkungan di sekitar kawasan depan Hokben Store Gatsu Tengah Denpasar Bali.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

- 1) Pemberian penyuluhan terkait dengan pelayan konsumen terhadap seluruh karyawan pada Hokben Store Gatsu Tengah Denpasar sesuai dengan SOP yang ada.
- 2) Memberikan sentuhan fisik terhadap lingkungan depan store dengan memberikan sedikit hiasan tanaman hijau agar memberikan kesan yang asri pada konsumen.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk menarik minat konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kenyamanan mood coffe. Minat beli konsumen adalah tahap dimana konsumen membentuk pilihan mereka diantara beberapa produk yang tergabung dalam perangkat pilihan, kemudian pada akhirnya melakukan suatu pembelian pada suatu alternatif yang paling disukai atau proses yang dilalui konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa yang didasari oleh bermacam pertimbangan (Pramono, 2012:136). Sebuah perusahaan/ toko berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas pelayanan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain, Chip R. Bell dan Bilijack (2013: 65).

Menurut Kotler dan Keller (2016:37) bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas produk atau jasanya karena peningkatan kualitas produk bisa membuat pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan dan akan mempengaruhi pelanggan untuk membeli kembali produk tersebut.

Menurut Pangkey (2013:233) lingkungan fisik (*servicescape*) merupakan fasilitas fisik organisasi yang digunakan untuk mempengaruhi perasaan konsumen agar senang dan positif. Selanjutnya Lovelock dan Wirtz (2011:4) menyatakan lingkungan fisik (*servicescape*) terkait erat dengan gaya tampilan fisik dan elemen pengalaman lain yang ditemui pelanggan ditempat penghantaran layanan atau jasa

melalui kesan-kesan yang diciptakan oleh panca indera. Maka dari itu betapa pentingnya sebuah perusahaan jasa untuk menerapkan sebuah lingkungan fisik (*servicescape*) yang baik dan nyaman serta memberikan pengalaman (*experience*) yang baik dalam jasa yang telah diberikan.

Bitner (1992:65-67) menyebutkan bahwa dimensi lingkungan fisik (*servicescape*) terdiri dari tiga dimensi utama yaitu, kondisi sekitar, tata letak ruang dan fungsional, tanda, simbol dan artefak.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan ini, didapatkan hasil bahwa pemahaman mengenai peningkatan kualitas layanan kepada konsumen dan memelihara lingkungan fisik oleh seluruh pegawai Hokben Stor Gatsu Tengah Bali telah berhasil ditingkatkan melalui, mengikuti penyuluhan dan pendampingan kepada setiap karyawan sesuai dengan SOP Perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Hokben Gatsu Tengah Bali dapat berjalan dengan baik dan lancar serta sudah sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Program kerja yang dibuat dalam kegiatan ini sebagai solusi dalam permasalahan yang terjadi dalam perusahaan juga berjalan sesuai rencana dan mencapai target yang diinginkan. Metode yang digunakan dalam pelayanan kegiatan ini adalah *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Emphaty* (empati), *Asurance* (jaminan) dan menggunakan metode kondisi sekitar, tata letak ruang dan fungsional, tanda, simbol dan artefak. Tidak lupa untuk selalu memberikan penyuluhan dan pendampingan tentang pentingnya melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Selama pelaksanaan kegiatan, karyawan memberikan dukungan penuh dan bersedia berpartisipasi untuk mengikuti semua tahapan kegiatan dengan sangat baik.

Untuk meningkatkan kepuasan pada konsumen, sebaiknya meningkatkan semangat kinerja karyawan untuk selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen mendapatkan kenyamanan dalam berbelanja hal tersebut pastinya membuat nama perusahaan akan terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bell, C. R dan Bell, B. R. 2013. "Magnetic Service: 7 Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia", San Francisco USA: Berret-Koehler Publishers, Inc.
- Chip R. Bell dan Bilijack (2013: 65).Kualitas Pelayanan. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi ke 3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simamora, Henry. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Tjipto 2015. Indikator kualitas pelayanan. Yogyakarta: Repository STEI
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management. Andi. Yogyakarta.

Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen., Mussry, Jacky. 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, dan Strategi Perspektif Indonesia*. Edisi 7. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.