

PELATIHAN KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN, LOYALITAS PELANGGAN, DAN ENDORSEMENT PRODUK DI PERUSAHAAN KARANG DEWATA BUTIK

I Dewa Made Arik Permana Putra^{1,*}, Dewa Ayu Tri Padmi Putri²

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

*Email: dewaarik@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan bagian dari program pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar yang difokuskan pada Karang Dewata Butik, sebuah toko fashion terkemuka di Ubud. Masalah yang teridentifikasi meliputi kurangnya kualitas layanan karyawan, kebutuhan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, dan kurangnya endorsement produk. Meskipun demikian, loyalitas pelanggan yang kuat menjadi keunggulan utama bisnis ini. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun solusi konkret guna mengatasi masalah-masalah tersebut dan memperkuat posisi Karang Dewata Butik di pasar fashion lokal.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Endorsement Produk.

ANALISIS SITUASI

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh Universitas Mahasaraswati Denpasar yang bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman dan ilmu pengetahuan untuk memecahkan masalah yang terdapat di lingkungan sekitar atau masyarakat. Pengabdian masyarakat yang dilakukan pada Karang Dewata Butik yang merupakan sebuah bisnis fashion yang terkenal di Ubud. Didirikan pada tahun 2014, butik ini terletak di Jalan Raya Pengosekan, Ubud. Karang Dewata Butik dikenal karena fokusnya pada busana lokal dengan sentuhan modern.

Karang Dewata Butik ini memiliki jaringan pelanggan yang luas, termasuk baik di kalangan wisatawan lokal maupun mancanegara. Karang Dewata Butik saat ini memiliki 3 karyawan. Dari hasil observasi di Karang Dewata Butik, terungkap bahwa salah satu dampak yang dihadapi adalah kurangnya kualitas layanan dari staff karyawan. Hal ini tercermin dari kurangnya pelayanan pelanggan, ketidaktersediaan staf untuk membantu, dan keterlambatan dalam pelayanan. Di sisi lain, terdapat juga kurangnya pengetahuan dan edukasi tentang penggunaan media sosial sebagai wadah promosi, yang memerlukan kerja sama tim untuk memajukan usaha dengan melibatkan selebriti atau influencer (Endorsement).

Meskipun demikian, Karang Dewata Butik memiliki keuntungan dalam bentuk loyalitas pelanggan yang tinggi. Meskipun mengalami kurangnya kualitas layanan, pelanggan tetap kembali berbelanja karena mereka yakin dengan kualitas produk yang dijual. Mereka merasa senang dengan pengalaman berbelanja di Karang Dewata Butik dan Pelanggan yang setia sering merekomendasikan perusahaan kepada teman, keluarga, atau rekan mereka karena mereka merasa yakin dan senang dengan pengalaman berbelanja di Karang Dewata Butik. Mereka secara teratur kembali untuk

membeli produk karena kualitas produk yang dijual sangat terjamin, baik dari produk impor maupun produksi internal.

Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada Karang Dewata Butik. Dalam pengabdian ini, penulis berinisiatif untuk melaksanakan program kerja yang dapat membantu memaksimalkan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pemilik Karang Dewata Butik dan karyawannya. Salah satu program yang dimaksud adalah dengan melakukan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat loyalitas pelanggan, dan meningkatkan promosi produk.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis yang bertempat pada Karang Dewata Butik. Penulis mendapatkan beberapa permasalahan yang berada di Karang Dewata Butik ini, seperti:

1. Kurangnya Kualitas Layanan dari Karyawan
2. Pertahankan dan Perkuat Loyalitas Pelanggan
3. Kurangnya Endorsement Produk

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Mendorong karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, keramahan, dan keterampilan layanan pelanggan.
2. Membangun program loyalitas pelanggan yang menarik, seperti diskon khusus bagi pelanggan setia.
3. Membangun kemitraan dengan selebriti atau influencer yang sesuai dengan citra dan nilai merek Karang Dewata Butik.

METODE

Pelaksanaan program kerja untuk memperbaiki situasi di Karang Dewata Butik dilakukan melalui serangkaian langkah. Tim pelaksana melakukan observasi langsung di Butik untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh karyawan dan manajemen, terutama dalam aspek pelayanan dan promosi produk. Hasil dari observasi tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi yang perlu ditingkatkan. Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis, disusunlah materi pelatihan yang mencakup peningkatan keterampilan komunikasi, pelayanan pelanggan, dan penggunaan media sosial sebagai alat promosi. Program pelatihan dilaksanakan dengan mengundang para karyawan untuk mengikuti sesi pelatihan yang fokus pada pengembangan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan layanan pelanggan yang lebih baik. Selain itu, tim pelaksana juga membantu Karang Dewata Butik dalam pembuatan dan pengelolaan akun media sosial, seperti Instagram, untuk meningkatkan kehadiran online dan promosi produk.

Setelah implementasi program, dilakukan pendampingan kepada karyawan untuk memastikan pemahaman yang baik tentang materi pelatihan dan dilakukan evaluasi terhadap perubahan positif yang terjadi. Sebagai upaya memperkuat loyalitas

pelanggan, Karang Dewata Butik akan menerapkan program diskon dan promosi khusus bagi pelanggan setia. Program ini berupa diskon khusus untuk pembelian tertentu, atau program loyalitas berbasis cashback atau voucher belanja, dengan harapan memberikan insentif tambahan bagi pelanggan untuk kembali berbelanja dan memperkuat hubungan dengan toko.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

1. Faktor Keberhasilan

a) Mendorong karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, keramahan, dan keterampilan layanan pelanggan.

Hal Pertama, penting untuk mengadakan pertemuan atau sesi pengenalan dengan karyawan untuk membahas pentingnya keramahan, komunikasi yang baik, dan keterampilan layanan pelanggan dalam konteks Karang Dewata Butik. Dalam pertemuan ini, manajemen dapat mengilustrasikan secara langsung bagaimana sikap yang ramah dan responsif dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan secara positif, dan bagaimana hal itu dapat berdampak pada kesetiaan pelanggan.

Kedua, lakukan contoh langsung atau role-playing di mana manajemen atau karyawan senior memperagakan cara yang tepat dalam berinteraksi dengan pelanggan. Hal ini membantu karyawan untuk melihat dan memahami secara praktis bagaimana menerapkan keterampilan tersebut dalam situasi nyata di toko.

Selanjutnya, adakan sesi pelatihan singkat yang difokuskan pada keterampilan komunikasi dasar dan cara menangani situasi yang mungkin menantang. Misalnya, karyawan dapat diajarkan tentang cara mendengarkan dengan baik, memberikan respon yang ramah terhadap pertanyaan pelanggan, dan menangani keluhan dengan empati.

Selama sesi pelatihan, berikan contoh konkret tentang situasi yang umum terjadi di toko, seperti bagaimana merespons ketika pelanggan meminta bantuan dalam memilih pakaian atau ketika ada keluhan tentang kualitas produk. Dengan memberikan contoh yang relevan, karyawan akan lebih mudah memahami dan menerapkan keterampilan yang dipelajari.

Terakhir, buat sistem umpan balik yang teratur, di mana manajemen memberikan evaluasi dan pujian kepada karyawan yang berhasil menerapkan keterampilan layanan pelanggan dengan baik. Ini tidak hanya memberikan pengakuan atas usaha mereka, tetapi juga mendorong karyawan lainnya untuk melakukan hal yang sama. Dengan demikian, siklus peningkatan kualitas layanan dapat berlangsung secara berkelanjutan di Karang Dewata Butik.



Gambar 1. Proses pengembangan keterampilan karyawan

b) Membangun program loyalitas pelanggan yang menarik, seperti diskon khusus bagi pelanggan setia.

Keberhasilan dalam membangun program loyalitas pelanggan terletak pada pemahaman pelanggan, kesederhanaan program, konsistensi manfaat, promosi yang efektif, dan evaluasi berkala. Dengan memahami kebutuhan pelanggan, menyediakan program yang mudah dipahami, memberikan manfaat secara konsisten, melakukan promosi yang jelas, dan mengevaluasi kinerja program secara teratur, dapat mencapai tujuan meningkatkan loyalitas pelanggan di Karang Dewata Butik. Contoh diskon khusus yang dapat diterapkan di Karang Dewata Butik termasuk:

1. Diskon All Item: Setiap hari, toko memberikan diskon sebesar 10% untuk semua produk yang dibeli oleh pelanggan. Ini memberikan insentif kepada pelanggan untuk berbelanja secara reguler dan merasakan keuntungan dari setiap pembelian.
2. Diskon Hari Tertentu: Di hari-hari tertentu, seperti hari ulang tahun toko atau perayaan khusus, Karang Dewata Butik memberikan diskon yang lebih besar, misalnya diskon hingga 30% untuk produk tertentu atau seluruh pembelian. Diskon besar ini bisa menjadi daya tarik tambahan bagi pelanggan untuk berbelanja di toko tersebut.
3. Cashback atau Voucher Belanja: Selain diskon langsung, toko juga dapat menawarkan cashback atau voucher belanja untuk pembelian tertentu. Misalnya, setiap pembelian senilai tertentu akan memenuhi syarat untuk mendapatkan voucher belanja dengan nilai tertentu untuk digunakan pada pembelian selanjutnya. Ini memberikan insentif bagi

pelanggan untuk kembali lagi dan menggunakan voucher mereka untuk berbelanja lebih banyak produk.

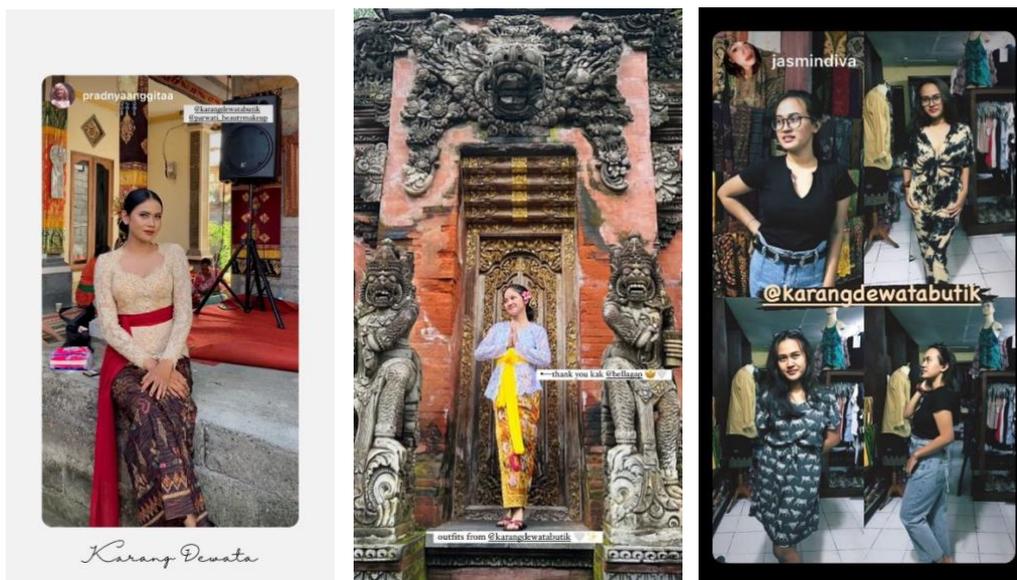
Dengan memberikan berbagai jenis diskon khusus seperti ini, Karang Dewata Butik dapat meningkatkan daya tariknya bagi pelanggan dan mendorong mereka untuk tetap loyal serta aktif berbelanja di toko tersebut.



Gambar 2. Proses pengembangan program loyalitas pelanggan

- c) **Membangun kemitraan dengan selebriti atau influencer yang sesuai dengan citra dan nilai merek Karang Dewata Butik.**

Untuk memperkuat citra merek dan meningkatkan eksposur, Karang Dewata Butik dapat menjalin kerjasama dengan selebriti atau influencer untuk endorsement produk. Ini melibatkan mereka dalam promosi produk melalui media sosial mereka, menjangkau audiens yang lebih luas. Langkah-langkahnya termasuk identifikasi selebriti/influencer, negosiasi, dan promosi konten bersama. Dengan demikian, merek akan mendapatkan lebih banyak perhatian dan minat dari pelanggan potensial, mendukung pertumbuhan bisnis. Untuk meningkatkan kepopuleran di dalam dan di luar wilayah Ubud, Karang Dewata Butik dapat menjalin kemitraan dengan selebriti atau influencer yang memiliki pengikut yang luas, baik secara lokal maupun nasional. Melalui promosi produk oleh selebriti atau influencer tersebut di media sosial mereka, toko dapat mencapai audiens yang lebih besar dan mendapatkan perhatian dari pengguna di luar wilayah Ubud. Langkah-langkahnya termasuk identifikasi influencer yang memiliki jangkauan luas, berkolaborasi dalam promosi produk, dan memperluas jaringan promosi di luar wilayah Ubud. Dengan cara ini, Karang Dewata Butik dapat meningkatkan kesadaran merek dan minat pembelian tidak hanya di Ubud, tetapi juga di daerah-daerah lain.



Gambar 3. Proses pengembangan kemitraan dengan selebriti atau influencer yang sesuai dengan citra dan nilai merek Karang Dewata Butik

2. Faktor Pendukung

Ketika melaksanakan proyek pengabdian masyarakat di Karang Dewata Butik, Mahasiswa merasakan dukungan komprehensif dari semua pihak terkait, termasuk pemilik usaha serta seluruh anggota tim karyawan Karang Dewata Butik. Saat terlibat dalam proyek di Karang Dewata Butik, mahasiswa diberikan akses sepenuhnya untuk melaksanakan kegiatan mereka dengan dukungan penuh dari pemilik usaha dan staf Karang Dewata Butik.

3. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan proyek ini termasuk perbedaan latar belakang pendidikan dan keterampilan di antara karyawan. Misalnya, beberapa karyawan mungkin memiliki tingkat pendidikan yang berbeda, yang bisa membuat sulit bagi mereka untuk sepenuhnya memahami materi pelatihan. Kurangnya dukungan dari manajemen, seperti pemilik usaha dan pimpinan toko, juga bisa menjadi masalah. Tanpa dukungan mereka, sulit untuk mendapatkan sumber daya dan motivasi yang diperlukan untuk menjalankan program dengan sukses. Selain itu, jika karyawan tidak percaya diri dalam menyampaikan ide-ide kreatif, hal itu bisa menghambat kemampuan perusahaan untuk berinovasi dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Melalui program pelatihan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, membangun program loyalitas pelanggan, dan membangun kemitraan dengan selebriti atau influencer, Karang Dewata Butik telah melakukan langkah-langkah yang signifikan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Diharapkan bahwa upaya ini dapat memperkuat posisi Karang Dewata Butik di pasar fashion lokal dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran

Untuk mencapai keberhasilan yang berkelanjutan, disarankan agar Karang Dewata Butik terus melanjutkan program pelatihan karyawan secara berkala guna memastikan kualitas layanan yang konsisten. Selain itu, penting untuk terus mengembangkan program loyalitas pelanggan dengan menawarkan insentif yang menarik dan promosi yang efektif. Juga, perlu ditingkatkan lagi upaya dalam membangun kemitraan dengan selebriti atau influencer yang relevan untuk meningkatkan eksposur merek. Dengan terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan pasar, diharapkan Karang Dewata Butik dapat tetap bersaing dan berkembang dalam industri fashion.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, F., Riono, S. B., Kristiana, A., & Mulyani, I. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214-231.
- Nasafa, M. (2024). FENOMENA ENDORSE PRODUK KECANTIKAN OLEH INFLUENCER TASYA FARASYA MELALUI MEDIA SOSIAL TIKTOK. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 9(1).
- Syaifuddin, S. (2024). Optimalisasi Peningkatan Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Indihome. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 4389-439