



## OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN DI TOKO RITEL REPUBLIC OF SOAP

I Gusti Bagus Wahyu Nugraha Putra<sup>1)</sup>, Ni Putu Adina Sri Rahdiyanti<sup>2)</sup>,

Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati  
Email: [wahyunugraha@unmas.ac.id](mailto:wahyunugraha@unmas.ac.id)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada staf baru di toko ritel *Republic of Soap* yang berlokasi di Bali. Semakin meningkatnya jumlah wisatawan asing, maka keterampilan untuk memberikan pelayanan yang optimal oleh staf sangat diperlukan terutama dalam keterampilan berbahasa asing khususnya bahasa Inggris. Kegiatan ini dilakukan dalam periode 23 Juli 2024 hingga 31 Agustus 2024, yang mencakup pelatihan berkomunikasi dalam bahasa Inggris, pengetahuan produk, pengoperasian *Point of Sale* (POS) dan kustomisasi produk melalui dua sesi yang dirancang untuk meningkatkan performa staf. Metode pelatihan meliputi observasi awal, sesi pelatihan langsung, dan evaluasi akhir untuk mengukur efektivitas program. Hasil dari pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kompetensi staf yang berdampak positif pada kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Pelatihan ini juga membantu mengatasi tantangan dalam penyesuaian diri staf baru terhadap lingkungan kerja yang sibuk. Program ini diharapkan dapat menjadi model untuk pengembangan kompetensi staf baru dalam sektor ritel yang menghadapi pelanggan internasional.

*Kata Kunci: kompetensi, pelatihan staf, ritel, Republic of Soap*

### PENDAHULUAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat menjadi wadah mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di bangku kuliah dalam situasi kerja di luar kampus (Prayitno et al., 2019). Program ini berfokus pada sektor ritel, dengan mahasiswa bertugas untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan operasional toko. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah mengatasi tantangan dalam melayani pelanggan di sektor ritel, terutama melalui peningkatan keterampilan komunikasi staf.

Sektor ritel melibatkan individu atau kelompok yang menjual berbagai produk kebutuhan sehari-hari kepada masyarakat, baik dengan metode modern maupun tradisional (Chaniago, 2021). Keberhasilan dalam ritel sangat bergantung pada kemampuan interaksi dengan pelanggan. Menguasai bahasa asing menjadi keuntungan



penting di industri ritel, terutama dengan meningkatnya kedatangan wisatawan internasional. Dalam konteks global yang saling terhubung, kualitas layanan toko berperan penting dalam memperluas pasar dengan menjangkau lebih banyak pelanggan, serta menyediakan produk dan layanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara konsisten, yang berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan (Tabash et al., 2019).

Bali, sebagai destinasi wisata yang populer dengan keindahan pantainya, menarik banyak wisatawan asing yang membuat penguasaan Bahasa Inggris sangat penting bagi usaha ritel seperti *Republic of Soap*. Toko ini melayani 75% pelanggan asing dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan. Kepuasan pelanggan yang tinggi diharapkan meningkatkan reputasi bisnis dan memberikan keuntungan signifikan (Gopi & Samat, 2020). *Republic of Soap*, yang terletak di Jalan Gunung Tangkuban Perahu, Denpasar Barat, menawarkan berbagai produk seperti perawatan wajah, perawatan mulut, dan perawatan tubuh yang ramah lingkungan. Mengingat tingginya kunjungan wisatawan asing, kemampuan berbahasa asing staf merupakan aspek krusial dalam mencapai misi tersebut (Safitri, 2020).

Salah satu tantangan utama yang dihadapi *Republic of Soap* adalah keterbatasan keterampilan bahasa asing dan kemampuan melayani tamu oleh staf baru. Banyak staf baru yang belum terampil dalam berkomunikasi dengan pelanggan asing, yang menghambat pelayanan. Oleh karena itu, solusi yang diusulkan meliputi pelatihan Bahasa Inggris untuk meningkatkan kemampuan komunikasi staf dengan pelanggan asing. Selain itu, disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan di lokasi toko yang lebih tenang guna memfokuskan pengembangan keterampilan staf baru sebelum mereka bekerja di lingkungan yang lebih ramai. Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang untuk memberikan pelatihan bahasa kepada staf baru dengan harapan mereka dapat meningkatkan keterampilan bahasa mereka dan menawarkan layanan yang lebih baik kepada pelanggan asing.



## METODE

Untuk mencapai tujuan program pelatihan bagi staf baru di toko ritel *Republic of Soap*, metode pelaksanaan dilakukan melalui beberapa tahapan kunci yang sistematis. Berikut adalah rincian metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan ini:

### 1. Observasi dan Wawancara

Pada tahap awal, observasi dan wawancara dilaksanakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan spesifik bagi karyawan baru. Observasi dilakukan secara langsung di *Republic of Soap* untuk menilai kinerja dan kesulitan yang dihadapi oleh staf baru. Wawancara dilakukan dengan manajer toko dan staf baru untuk mengumpulkan umpan balik tentang tantangan yang mereka hadapi dan area yang perlu perbaikan yang diperoleh dari observasi dan wawancara digunakan untuk merancang program peningkatan kompetensi staff baru.



**Gambar 1.** Sesi Wawancara dengan Staff Baru, HRD, dan Manager

### 2. Pendampingan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, program pelatihan dirancang dan dilaksanakan dengan fokus pada aspek kompetensi staf untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pendampingan dilakukan di berbagai lokasi toko dengan menyesuaikan pelatihan dengan kebutuhan spesifik masing-masing lokasi. Kegiatan pelatihan meliputi pelatihan Bahasa Inggris, *product knowledge*, transaksi menggunakan *Point of Sale* (POS), juga kustomisasi produk di toko ritel *Republic of Soap*.

### 3. Evaluasi

Setelah pelatihan selesai, tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas program. Evaluasi mencakup penilaian terhadap keterampilan yang diperoleh dan umpan balik dari manajer dan karyawan baru mengenai pengalaman pelatihan mereka. Umpan



balik ini dikumpulkan melalui dokumentasi video dan digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan program serta untuk perbaikan di masa depan.

### **HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan ini dilaksanakan selama kurang lebih 40 hari, terhitung dari tanggal 23 Juli sampai dengan 31 Agustus 2024. Program kerja dilaksanakan di tiga cabang lokasi *Republic of Soap* yang berpusat di Jalan Gunung Tangkuban Perahu No. 305, Padangsambian Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali.



**Gambar 2.** Toko Ritel Republic of Soap

Kegiatan pertama dalam pelatihan ini adalah menetapkan kompetensi yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan staf baru. Proses ini berhasil dengan baik karena informasi yang diperoleh dari pimpinan dan karyawan berpengalaman yang antusias untuk berbagi pengetahuan mengenai kebutuhan pelatihan cukup lengkap.



**Gambar 3.** Diskusi Kebutuhan Pelatihan dengan HRD, Manager, dan Staf Baru

Selanjutnya adalah mengkoordinasikan jadwal pelatihan dengan HRD yang berdasarkan pada kebutuhan kompetensi staf baru pada masing-masing toko. Penyusunan jadwal ini sangat penting karena dengan perencanaan yang matang, kemampuan staf baru untuk berlatih melayani pelanggan dengan lebih baik akan meningkat. Setelah menyusun



jadwal pelatihan, kegiatan selanjutnya adalah melaksanakan sesi pelatihan yang mencakup berbagai aspek, seperti peningkatan kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris, pemahaman *product knowledge*, prosedur kustomisasi, serta penguasaan sistem *Point of Sale* (POS).



**Gambar 4.** Sesi Pengenalan Produk

Sebuah sesi pelatihan di *Republic of Soap Bulk Store*, di mana karyawan baru sedang berdiri memperhatikan dengan seksama penjelasan tentang produk-produk yang dijual. Tim pelaksana berada di depan, menjelaskan berbagai produk sabun yang tersedia, mulai dari bahan baku, manfaat, hingga cara penggunaan. Karyawan baru terlihat fokus, mendengarkan dan mengamati dengan serius, sambil sesekali mencatat poin-poin penting. Beberapa produk contoh diletakkan di meja di hadapan mereka, memberikan kesempatan bagi karyawan untuk melihat dan mempelajari produk secara langsung. Sesi ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang produk (*product knowledge*), sehingga mereka dapat memberikan informasi yang lebih tepat dan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Sesi pelatihan selanjutnya dilakukan di *Republic of Soap Main Store*. Di tempat ini, karyawan baru dilatih untuk mengoperasikan sistem *Point of Sale* (POS). Tim pelaksana terlihat memberikan panduan langsung kepada karyawan baru, yang sedang berdiri di depan mesin POS. Fokus pelatihan adalah bagaimana mengelola transaksi tidak hanya secara offline di toko fisik tetapi juga menginput dan mengelola transaksi dari toko online.



**Gambar 5.** Mengoperasikan *Point of Sale* (POS)

Karyawan baru serius mempelajari cara mengoperasikan sistem *Point of Sale* (POS), termasuk bagaimana menangani pembayaran. Tim pelaksana berdiri di samping mereka, memberikan instruksi dan menjawab pertanyaan secara real-time untuk memastikan karyawan baru merasa percaya diri dalam menggunakan sistem POS. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan karyawan baru dapat dengan efisien dan akurat menangani berbagai jenis transaksi, baik *offline* maupun *online*, demi meningkatkan efisiensi operasional toko.



**Gambar 6.** Melakukan Simulasi Melayani Pelanggan

Dalam simulasi ini, staf baru diajarkan bagaimana melayani tamu mulai dari menyambut hingga memandu pelanggan dalam langkah-langkah, memilih dan menyesuaikan produk sesuai dengan preferensi mereka di *DIY station table*. Proses simulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa staf baru dapat memberikan pelayanan



yang cepat, tepat, dan ramah, sehingga pelanggan mendapatkan pengalaman yang berkesan saat melakukan kustomisasi produk.



**Gambar 7.** Dokumentasi dan Umpan Balik Selama Periode Pelatihan

Karyawan baru memberikan testimoni mereka secara langsung melalui dokumentasi video. Mereka berbagi pengalaman dan pendapat mereka tentang bagaimana pelatihan telah mempengaruhi pemahaman mereka mengenai tugas mereka, keterampilan yang telah diperoleh, serta hal-hal yang mereka anggap bermanfaat atau perlu diperbaiki. Karyawan baru yang sedang berbicara di depan kamera, memberikan *feedback* yang jujur dan konstruktif.



**Gambar 8.** Kepuasan Pelanggan di Toko Republic of Soap

Pelanggan tampak puas dan senang setelah menerima bantuan dari staf baru setelah yang dipandu dengan baik. Pelanggan menunjukkan ekspresi senang saat melihat hasil akhir produk yang sesuai dengan harapan mereka. Staf baru, yang telah menjalani pelatihan mampu beradaptasi sehingga memberikan pengalaman berbelanja menyenangkan, memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai dan puas dengan



layanan yang diberikan. Momen ini menunjukkan keberhasilan pelatihan dan dedikasi staf baru dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

### **SIMPULAN**

Program pelatihan yang dilaksanakan di toko ritel *Republic of Soap* selama periode 40 hari dari 23 Juli hingga 31 Agustus 2024 berhasil meningkatkan kualitas pelayanan karyawan baru dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara signifikan. Melalui pelatihan yang komprehensif, yang mencakup peningkatan kemampuan bahasa Inggris, pengetahuan produk, kustomisasi produk, dan penguasaan sistem *Point of Sale* (POS), karyawan baru menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam pelayanan mereka. Para staf baru dan pelanggan memberikan umpan balik positif terhadap pengalaman belanja mereka, yang menunjukkan keberhasilan pelatihan ini untuk staff baru dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Chaniago, H. (2021). *Manajemen ritel & implementasinya* (Cet. 1). Edukasi Riset Digital, PT.
- Gopi, B., & Samat, N. (2020). *The Influence of Food Trucks' Service Quality on Customer Satisfaction and its Impact Toward Customer Loyalty*. British Food Journal.
- Prayitno, H. J., Utama, D., et al (2019). *Buku pedoman kuliah kerja nyata pendidikan (KKN-DIK) edisi IV*. Muhammadiyah University Press.
- Safitri, A. N. (2020). *Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Lazada*. Entrepreneurship, Bisnis Manajemen, Akuntansi.
- Tabash, M. I., Albugami, M. A., Salim, M., & Akhtar, A. (2019). *Service Quality Dimensions of E-retailing of Islamic Banks and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation of Kingdom of Saudi Arabia*. Journal of Asian Finance, Economic and Business, Vol. 6 No. 3