

Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Pada Toko Baju Tulip Bengkulu

Alisa Yuliana ¹⁾; Oni Yulianti ²⁾; Ermy Wijaya ³⁾; Aji Sudarsono ⁴⁾; Lydia Gustina Putri ⁵⁾

^{1,2,3,4,5)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹ alisayuliana66@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [02 Juni 2024]

Revised [30 Juni 2024]

Accepted [02 Juli 2024]

KEYWORDS

Kualitas Pelayanan,
Bengkulu

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Judul pengabdian ini adalah Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Pada Toko Baju Tulip Bengkulu. Pengabdian ini terutama ingin mensosialisasikan dan menjelaskan hal-hal yang menyangkut Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dalam menentukan pembelian suatu produk. adapun tujuan dari pengabdian ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui tentang peningkatan Pelayanan Prima Pada Toko Baju Tulip. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa peningkatan Pelayanan Prima Toko Baju Tulip sudah cukup baik dan harga yang bersahabat, mulai dari yang paling murah hingga yang mahal juga ada, untuk kelengkapan produk di Toko Baju Tulip sudah bisa dibilang cukup lengkap mulai dari pakaian anak-anak hingga dewasa, dan juga ada banyak pilihan baju, seperti baju muslim, dres, koko anak, gamis dan masih banyak lagi pilihan baju yang sesuai dengan kebutuhan. Sehingga besar kemungkinan dapat menarik pelanggan untuk berbelanja dan membeli produk di Toko Baju Tulip.

ABSTRACT

The title of this service is Counseling on Improving the Quality of Excellent Service at Tulip Clothing Stores Bengkulu. This service mainly wants to socialize and explain matters concerning Counseling on Improving the Quality of Excellent Service in determining the purchase of a product. as for the purpose of this service is so that the community can find out about improving Excellent Service at Tulip Clothing Stores. The results of the service show that the improvement of the Tulip Clothing Store's Prima Service is quite good and the prices are friendly, ranging from the cheapest to the most expensive ones there are also, for the completeness of the products in the Tulip Clothing Store is arguably quite complete ranging from children's clothing to adults, and there are also many choices of clothes, such as Muslim clothes, dresses, children's koko, robes and many more choices of clothes that suit your needs. So it is likely to attract customers to shop and buy products at the Tulip Clothing Store.

PENDAHULUAN

Toko Baju Tulip adalah UMKM yang bergerak dibidang fashion, Toko baju Tulip merupakan salah satu UMKM yang berasal dari Kota Bengkulu tepatnya Di Kota Bengkulu. Pada awalnya Toko Tulip melayani pelanggan dengan cara menghampiri secara langsung menanyakan kepada konsumen mengenai produk yang ingin ia beli atau produk yang ingin dibeli, lalu merekomendasikan produk pada konsumen tersebut, kurangnya pelayanan pada toko tulip yaitu tidak melayani konsumen sampai akhir dan tidak terlalu ramah. Sehingga membuat konsumen bertanya-tanya mengenai produk yang tersedia pada Toko Baju. Toko Tulip juga sebelumnya tidak menerapkan pelayanan prima yang di mana membuat toko tersebut menghasilkan kualitas pelayanan yang masih sangat kurang.

Pengabdian yang dilakukan dengan cara penyuluhan mengenai peningkatan kualitas pelayanan prima ini dirasa sangat tepat, untuk membantu mengatasi permasalahan yang ada pada Toko baju Tulip, yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kepada masyarakat agar mampu mengatasi berbagai masalah yang mereka hadapi. Salah satu topik penyuluhan yang sering diangkat adalah peningkatan kualitas pelayanan prima di sektor bisnis, termasuk dalam Toko Baju Tulip kali ini.

Pelayanan prima merupakan bagian penting dari berbagai bidang usaha dan sektor pelayanan yang menekankan pada kualitas layanan yang melebihi harapan pelanggan. Pelayanan prima atau "excellent service" bertujuan untuk menciptakan pengalaman positif dan memuaskan bagi pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas, reputasi, dan keuntungan organisasi. Pelayanan prima melibatkan beberapa elemen kunci, antara lain:

1. Kualitas Layanan: Memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Komunikasi yang Efektif: Mendengarkan dan merespon kebutuhan serta keluhan pelanggan dengan sopan dan profesional.
3. Kecepatan dan Efisiensi: Mengurangi waktu tunggu dan memberikan solusi cepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.
4. Personalisasi: Menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.

5. Penggunaan Teknologi: Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pelayanan.

Pelayanan prima juga memiliki konsep penting dalam berbagai industri, yang bertujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Latar belakang pelayanan prima mencakup berbagai faktor yang mendorong organisasi untuk mengadopsi standar layanan tinggi. Berikut adalah beberapa aspek yang membentuk latar belakang pelayanan prima:

1. Persaingan yang Meningkat

Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor pembeda utama. Bisnis harus menawarkan pelayanan prima untuk menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang ketat.

2. Ekspektasi Pelanggan yang Lebih Tinggi

Pelanggan modern memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan. Mereka mencari pengalaman yang menyenangkan, personal, dan efisien. Pelayanan prima berupaya memenuhi dan melebihi ekspektasi ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Kemajuan Teknologi

Teknologi telah mengubah cara bisnis beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Penggunaan teknologi dalam layanan pelanggan, seperti e-commerce, aplikasi mobile, dan media sosial, memungkinkan penyediaan layanan yang lebih cepat dan lebih responsif, sehingga mendukung konsep pelayanan prima.

4. Globalisasi

Globalisasi telah membuka pasar baru dan meningkatkan akses pelanggan ke berbagai pilihan produk dan layanan. Untuk tetap kompetitif di pasar global, bisnis perlu memberikan pelayanan prima yang dapat menarik dan mempertahankan pelanggan dari berbagai latar belakang.

5. Reputasi dan Citra Merek

Reputasi yang baik dan citra merek yang positif sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Bisnis yang konsisten dalam memberikan pelayanan prima dapat membangun reputasi yang kuat dan menarik pelanggan baru melalui rekomendasi positif.

6. Peningkatan Loyalitas Pelanggan

Pelayanan prima membantu meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung kembali dan melakukan pembelian berulang, serta merekomendasikan bisnis kepada orang lain.

7. Keuntungan Finansial Jangka Panjang

Meskipun mungkin membutuhkan investasi awal, pelayanan prima dapat menghasilkan keuntungan finansial jangka panjang. Dengan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bisnis dapat menikmati peningkatan penjualan, pengurangan biaya akuisisi pelanggan baru,

Dengan Adanya kegiatan penyuluhan peningkatan kualitas prima pada toko Baju Tulip ini akan mendatangkan serta menghasilkan dampak positif terutama dalam melayani pelanggan agar pelanggan pada Toko Baju tulip ini akan loyal karena telah menerapkan pelayanan prima yang baik terhadap pelanggan tersebut.

METODE

Metode partisipatif

Metode partisipatif yaitu tim pengabdian bersama – sama dengan pengusaha melakukan kegiatan bersama untuk mendapatkan hasil yang maksimal (Mustanir et al., 2019; Nurhayati, 2021; Nurhidayati et al., 2021). Metode partisipatif digunakan supaya tim pengabdian terjun ke tempat usaha dan mengetahui permasalahan – permasalahan yang ada serta membantu pengusaha untuk menemukan solusinya.

Metode Diskusi

Metode diskusi adalah pendekatan dalam komunikasi di mana dua orang atau lebih bertukar pandangan, informasi, dan argumen tentang suatu topik tertentu dengan tujuan mencapai pemahaman bersama, menyelesaikan masalah, atau membuat keputusan (Ermi, 2015; Khotimah et al., 2021; Panjaitan et al., 2021; Putriyanti & Fensi, 2017). Metode ini digunakan untuk mendiskusikan apa saja

yang akan dilakukan selama mengabdikan agar hasil dari pengabdian dapat berguna dan bermanfaat bagi pengusaha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan penyuluhan yang sudah dilakukan dan diterapkan pada Toko baju tulip sesuai dengan metode yang diterapkan adalah:

1. Memperkenalkan mengenai pelayanan Prima
Seperti yang sudah diketahui bahwa Toko baju Tulip sebelumnya belum mengenal apa yang dimaksud dengan pelayanan prima, sehingga dengan adanya penyuluhan ini menambah wawasan Owner Toko Baju Tulip.
2. Memberikan arahan mengenai cara penerapan pelayanan prima
Setelah memperkenalkan, selanjutnya, Disini saya mendampingi Owner dalam menerapkan Pelayanan prima tersebut kepada pelanggan Toko baju Tulip.
3. Evaluasi dan pengarahan hasil yang sudah dilakukan
Evaluasi sangat penting setelah melakukan penerapan tersebut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Dengan adanya kegiatan penyuluhan dalam peningkatan pelayanan prima yang dilakukan pada toko baju tulip terdapat beberapa hasil yang berdampak positif yang bisa diterapkan pada UMKM Toko baju tulip, Berikut penjabaran hasil yang sudah terlihat:

1. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Owner
Sebelum penyuluhan, penjual Toko Baju Tulip yang kurang memahami konsep pelayanan prima dan teknik-teknik penjualan yang efektif. Setelah mengikuti program penyuluhan, terjadi peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan mereka tentang pentingnya pelayanan prima dan bagaimana menerapkannya dalam interaksi sehari-hari dengan pelanggan.
2. Peningkatan Kepuasan Pelanggan
Evaluasi setelah pelaksanaan penyuluhan menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Tulip. Peningkatan kepuasan ini diukur melalui survei dan feedback langsung dari pelanggan, yang menunjukkan adanya peningkatan dalam berbagai aspek seperti keramahan, kesigapan, dan kesopanan penjual.
3. Peningkatan Penjualan
Setelah penyuluhan, Toko Tulip mengalami peningkatan dalam angka penjualan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga berdampak positif pada penjualan dan profitabilitas toko.

Pembahasan

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai service excellent. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika perusahaan atau lembaga fokus menjalankan bisnis produksi, pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan customer services dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai pelayanan prima, organisasi perlu melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, menciptakan budaya perusahaan yang berfokus pada pelanggan, serta terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Implementasi strategi pelayanan prima yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi tingkat keluhan, dan memperkuat daya saing di pasar.

Contoh-contoh pelayanan prima:

1. Memberikan Sapaan Ramah
Salah satu cara mudah memberikan pelayanan prima dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah dengan menerapkan sapaan ramah kepada para pengunjung yang datang dan keluar.
2. Responsif dan Reaktif
Pastikan bahwa dalam bisnis memiliki jumlah pegawai yang cukup hingga dapat bersifat dan bersikap responsif jika ada suatu masalah.
3. Perhatikan Penampilan

Penampilan sangat diperlukan dalam menghadirkan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, karena dengan penampilan terbaik tentu dapat meyakinkan pelanggan saat memberikan pelayanan.

4. Pengetahuan dan Keterampilan

Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam bidang yang dikerjakannya.

5. Kejujuran dan Kepercayaan

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat dipercaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

Pelayanan prima dalam toko baju memiliki banyak manfaat yang dapat berdampak positif pada operasional dan keberhasilan bisnis. Seperti yang akan saya terapkan pada Toko Tulip Bengkulu ini.

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif membuat pelanggan merasa dihargai dan dihormati, meningkatkan kepuasan mereka terhadap pengalaman berbelanja.

2. Membangun Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, melakukan pembelian berulang, dan bahkan merekomendasikan toko kepada teman dan keluarga.

3. Meningkatkan Penjualan

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan penjualan dengan cara mendorong pelanggan untuk membeli lebih banyak barang atau mengambil keputusan pembelian yang lebih cepat.

4. Mengurangi Keluhan dan Pengembalian Barang

Dengan memberikan informasi yang akurat dan bantuan yang tepat, pelanggan lebih cenderung membeli barang yang sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga mengurangi tingkat pengembalian dan keluhan.

5. Meningkatkan Reputasi Toko

Toko yang dikenal dengan pelayanan primanya akan memiliki reputasi baik di mata pelanggan, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan baru dan menciptakan citra positif di pasar.

6. Memperkuat Hubungan Pelanggan dan Karyawan

Karyawan yang terlatih dalam pelayanan prima cenderung lebih termotivasi dan puas dengan pekerjaannya, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan harmonis.

7. Keunggulan Kompetitif

Di pasar yang kompetitif, pelayanan prima dapat menjadi pembeda utama yang membuat toko Anda lebih menarik dibandingkan kompetitor.

8. Peningkatan Pengetahuan Produk

Karyawan yang memberikan pelayanan prima sering kali memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk, yang dapat membantu pelanggan dalam membuat keputusan pembelian yang lebih baik.

9. Memanfaatkan Feedback Pelanggan

Pelayanan prima melibatkan mendengarkan pelanggan dan menerima umpan balik, yang dapat digunakan untuk meningkatkan produk dan layanan toko secara terus-menerus.



Gambar 1 Melakukan Observasi



Gambar 2 Melakukan Observasi Langsung Kepada Pelanggan Toko Baju Tulip



Gambar 3 Foto Bersama Owner Setelah Penyuluhan

Dengan adanya penyuluhan yang telah saya lakukan, saya harap toko tulip dapat menerapkan atas ilmu yang telah saya bagi agar toko Baju tulip mendapatkan kualitas pelayanan yang bermutu dan dapat bersaing dengan toko pesaing lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyuluhan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Baju Tulip Bengkulu. Beberapa saran diberikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan di masa depan, termasuk:

1. Mengadakan pelatihan rutin bagi staf.
2. Meningkatkan fasilitas dan infrastruktur toko.
3. Memperkuat sistem feedback dari pelanggan untuk evaluasi berkelanjutan.
4. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*:
5. Pelayanan prima berfokus pada memberikan pengalaman yang melebihi harapan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dan menciptakan hubungan positif antara pelanggan dan bisnis.
6. Membangun Loyalitas Pelanggan*:

7. Pelayanan berkualitas tinggi mendorong pelanggan untuk tetap setia, melakukan pembelian berulang, dan merekomendasikan bisnis kepada orang lain, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan
8. Diferensiasi dari Kompetitor*:
9. Dalam pasar yang sangat kompetitif, pelayanan prima menjadi faktor pembeda utama yang membuat sebuah bisnis menonjol dibandingkan dengan kompetitornya.
10. Meningkatkan Reputasi dan Citra Merek*:
11. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi membangun reputasi baik dan citra merek yang positif, yang sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.
12. Keuntungan Finansial Jangka Panjang*:
13. Meskipun mungkin memerlukan investasi awal, pelayanan prima dapat menghasilkan keuntungan finansial jangka panjang melalui peningkatan penjualan, pengurangan biaya akuisisi pelanggan baru, dan peningkatan loyalitas.
14. Pemanfaatan Teknologi*:
15. Teknologi memainkan peran penting dalam mendukung pelayanan prima dengan menyediakan alat untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan personalisasi layanan.
16. Budaya Perusahaan yang Kuat*:
17. Pelayanan prima sering kali berakar pada budaya perusahaan yang mendorong nilai-nilai seperti kepedulian terhadap pelanggan, inovasi, dan komitmen terhadap keunggulan operasional

Saran

Untuk menciptakan pelayanan prima yang baik, owner UMKM diharapkan memposisikan melayani dengan senyuman dan sapa yang ramah, kemudian owner harus tanggap dalam memberikan layanan sehingga pelanggan merasa puas karena telah terpenuhi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Owner UMKM diharapkan memunculkan rasa antusias dan responsive untuk membantu kepentingan dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.). SAGE Publications.