

Implementasi Program Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Ella Skin Care Yogyakarta

Implementation of Work Programs on Service Satisfaction at Ella Skin Care Yogyakarta

Dian Rahayu¹, Audita Nuvriasari², Dwi Wahyuprasetia³, Fina Damayanti⁴, Salwa Nur
Azizah⁵, Yuli Astuti⁶

¹Universitas Mercu Buana Yogyakarta; Jalan Wates Km 10 Pedes Argomulyo Sedayu Bantul Yogyakarta, e-mail: dianrahayu2000@gmail.com

²Universitas Mercu Buana Yogyakarta; Jalan Wates Km 10 Pedes Argomulyo Sedayu Bantul Yogyakarta, e-mail: audita@mercubuana-yogya.ac.id

³Universitas Mercu Buana Yogyakarta; Jalan Wates Km 10 Pedes Argomulyo Sedayu Bantul Yogyakarta, e-mail: dwiwahyuprasetia123@gmail.com

⁴Universitas Mercu Buana Yogyakarta; Jalan Wates Km 10 Pedes Argomulyo Sedayu Bantul Yogyakarta, e-mail: finad1706@gmail.com

⁵Universitas Mercu Buana Yogyakarta; Jalan Wates Km 10 Pedes Argomulyo Sedayu Bantul Yogyakarta, e-mail: azizahsalwa101201@gmail.com

⁶Universitas Mercu Buana Yogyakarta; Jalan Wates Km 10 Pedes Argomulyo Sedayu Bantul Yogyakarta, e-mail: astutiyuli7286@gmail.com

(Diterima: 02-01-2023; Ditelaah: 10-05-2023; Disetujui: 15-08-2023)

Abstrak

Ella Skin Care Yogyakarta memiliki berbagai macam jenis pelayanan jasa yang disediakan, baik di perawatan wajah, perawatan tubuh, dan perawatan rambut. Akan tetapi, Ella Skin Care Yogyakarta belum bisa mengembangkan usahanya dengan mengikuti perkembangan teknologi masa kini, seperti tidak ada alur pelayanan yang disediakan Ella Skin Care Yogyakarta, kemasan yang masih menggunakan plastik, dan juga tidak ada pengukuran kuesioner terkait kepuasan pelayanan agar dapat memperluas pasar. Metode yang dilakukan adalah pendampingan inovasi usaha dengan membuat program kerja. Teknis pelaksanaannya dengan melakukan tahapan observasi terkait program kerja untuk pihak Ella Skin Care Yogyakarta yang berupa pengarahannya dan konsultasi serta persetujuan terkait beberapa program kerja yang akan dilaksanakan. Setelah dilaksanakan program ini yang didapatkan adalah implementasi program kerja dalam meningkatkan kepuasan pelayanan Ella Skin Care Yogyakarta. Diharapkan Ella Skin Care Yogyakarta mampu mencapai tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

Kata kunci: Kepuasan Pelayanan, Pengabdian Masyarakat, Program Kerja

Abstract

Ella Skin Care Yogyakarta has various types of services provided, both in body treatment, hair treatment, and face treatment. However, Ella Skin Care Yogyakarta has not been able to develop its business by keeping up with today's technological developments, such as no service flow provided by Ella Skin Care Yogyakarta, packaging that still uses plastic, and also no questionnaire measurements related to service satisfaction in order to expand the market. The method used is assisting business innovation by creating a work program. The technical implementation is by carrying out the observation stages related to the work program for Ella Skin Care Yogyakarta in the form of directions and consultations as well as approval regarding several work programs to be carried out. After implementing this program, what was obtained was the implementation of a work program in increasing Ella Skin Care Yogyakarta service satisfaction. It is hoped that Ella Skin Care Yogyakarta will be able to achieve a better level of service satisfaction than before.

Keywords: Service Satisfaction, Community Service, Work Program,

PENDAHULUAN

Persoalan kepuasan pelanggan menjadi salah satu tantangan terbesar suatu perusahaan dalam upaya meningkatkan skala bisnisnya. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan tentu perlu memperhatikan kualitas standar kepada pelanggan bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan tersebut dapat diperoleh dengan mudah (Ismail & Yusuf, 2021). Hal tersebut dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Di samping itu, perusahaan juga memerlukan suatu rancangan program kerja yang matang guna membantu dalam meningkatkan kualitas dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Dengan adanya program kerja, suatu perusahaan dapat mencapai tujuan bisnis yang diharapkan, membantu dan mengembangkan perusahaan menjadi lebih baik. Inovasi dan kreativitas program kerja terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kapabilitas jaringan bisnis begitu juga dengan inovasi, kreativitas program pemasaran dan kapabilitas jaringan bisnis terbukti meningkatkan kinerja pemasaran (Sijabat, 2017). Program kerja yang dijalankan suatu perusahaan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan keadaan maupun situasi perusahaan itu sendiri. Selain itu, rancangan program kerja perlu di diskusikan bersama-sama oleh para manajemen agar dapat menyesuaikan visi dan misi perusahaan.

Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan pada program kerja perusahaan. Pada dasarnya keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh cara perusahaan memuaskan pelanggan baik pihak internal maupun eksternal yang dituju. Untuk itu, perusahaan sebaiknya memfokuskan aktivitas pada rantai nilai (value chain) yang dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dengan berfokus pada pelanggan, perusahaan menjadi lebih efektif dan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan optimal (Jacksen & Slamet, 2020). Untuk itu, meningkatkan kepuasan pelanggan Ella Skin Care Yogyakarta perlu menambahkan beberapa program kerja guna memaksimalkan pelayanan jasa yang diberikan. Salah satu faktor untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis adalah kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memuaskan maka pelanggan akan loyal terhadap perusahaan yang akan berpengaruh terhadap perkembangan usaha (Setiawan et al., 2019). Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen pada akhirnya akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Dengan melakukan perencanaan dan pengamatan yang baik terhadap kondisi Ella Skin Care Yogyakarta di pasar maka dapat dijadikan strategi dalam menangani masalah di pasar. Pada dasarnya, Ella Skin Care Yogyakarta merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang kecantikan dengan tujuan utama memasarkan jasa dan produk yang berkaitan dengan perawatan baik perawatan wajah, perawatan tubuh, ataupun perawatan rambut. Hingga saat ini, Ella Skin Care Yogyakarta sudah menjalankan usahanya dengan sangat baik. Dalam upaya memberikan kepuasan pada pelanggan karyawan dituntut bekerja sesuai standar perusahaan Ella Skin Care Yogyakarta

karena yang kesehariannya bertemu langsung dengan konsumen. Salah satu cara untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (Khairusy & Febriani, 2020).

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dilakukan oleh penulis berupa pendampingan inovasi usaha dengan cara membuat program kerja yang dapat menambah benefit dan citra produk melalui inovasi baru atau pengembangan inovasi dari yang sebelumnya sudah ada. Program tersebut berupa pembuatan x-banner terkait alur pelayanan untuk pelanggan, re-desain kemasan, dan membuat kuesioner secara offline terkait kepuasan layanan yang dilaksanakan di Ella Skin Care Yogyakarta Jl. Godean, Kwarasan, Nogotirto, kec. Gamping, kab. Sleman, DIY. Alasan dipilihnya Ella Skin Care Yogyakarta karena dinilai mempunyai peluang cukup tinggi untuk dapat memaksimalkan potensi yang ada serta dapat menjadi bahan evaluasi pelayanan untuk meningkatkan keuntungan dan pelayanan itu sendiri.

Teknis pelaksanaan yang dilakukan dengan melakukan tahapan observasi terkait pelaksanaan program kerja kepada pihak Ella Skin Care Yogyakarta. Setelah dilakukan observasi maka selanjutnya adalah melakukan pengarahan dan konsultasi serta persetujuan terkait beberapa program yang akan dilaksanakan untuk membantu Ella Skin Care Yogyakarta mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan demikian ke depannya pihak Ella Skin Care Yogyakarta dapat secara mandiri mengembangkan usaha yang telah dijalankan.

HASIL & PEMBAHASAN

Dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menghasilkan beberapa program kerja yang bermanfaat untuk mengembangkan kepuasan pelayanan Ella Skin Care Yogyakarta. Berdasarkan hasil temuan didapatkan bahwa Ella Skin Care Yogyakarta sudah cukup memiliki pengetahuan dan kesadaran akan perkembangan dunia usahanya, namun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki khususnya dalam hal mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Kegiatan ini merupakan implikasi dari program pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa dalam mengaplikasikan mata kuliah Manajemen Jasa (PEM). Pengembangan dari program kerja yang dilakukan yaitu mengoptimalkan kepuasan pelayanan dengan dukungan sumber daya manusia yang handal. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan dan kepuasan pelayanan diartikan sebagai aspek penting dalam rangka mempertahankan keberlanjutan industri jasa. Untuk itu, setiap perusahaan dituntut untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan adanya pelayanan yang optimal. Adapun program kerja yang diharapkan mampu membantu Ella Skin Care Yogyakarta dalam mengoptimalkan kepuasan pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Program kerja yang diharapkan

No.	Masalah	Pra Pelaksanaan	Pasca Pelaksanaan
1.	Informasi alur pelayanan bagi pengguna jasa	Belum tersedia informasi terkait alur pelayanan bagi pengguna jasa	Memiliki informasi alur pelayanan bagi pengguna jasa yang berupa x-banner untuk memudahkan pelanggan dalam memahami alur layanan yang ada sehingga tidak membuat bingung.
2.	Desain kemasan	Desain kemasan kurang menarik dan hanya menggunakan plastik biasa	Redesain kemasan berupa paper bag untuk Ella Skin Care Yogyakarta agar kemasan yang digunakan lebih ramah lingkungan sehingga menambah nilai produk dari Ella Skin Care Yogyakarta
3.	Pengukuran kepuasan pelayanan	Belum tersedia pengukuran terkait kepuasan pelanggan	Terdapat kuesioner terkait kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh Ella Skin Care Yogyakarta terhadap pelanggan, yang dapat berguna untuk bahan evaluasi dalam memperbaiki kinerja karyawan

Berikut tahapan pelaksanaan program kerja dilakukan untuk Ella Skin Care Yogyakarta.

1) Tahap Awal

Dalam tahap ini penulis memahami permasalahan dengan melakukan observasi di Ella Skin Care Yogyakarta dalam rangka mengidentifikasi masalah yang ada. Sehingga penulis dapat memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Setelah melakukan identifikasi ditemukan beberapa permasalahan yang ada di Ella Skin Care Yogyakarta yaitu tidak ada alur pelayanan, desain kemasan yang kurang menarik, dan belum ada pengukuran kepuasan pelayanan untuk pelanggan.

2) Tahap Pelaksanaan Program

Dalam tahap pelaksanaan program terbagi menjadi beberapa tahap diantaranya sebagai berikut:

a. Membuat x-banner tentang alur pelayanan Ella Skin Care Yogyakarta

Pada tahap ini penulis membuat x-banner untuk diberikan kepada Ella Skin Care Yogyakarta guna memudahkan pelanggan memahami alur pelayanan yang ada. Alasan penulis membuat x-banner karena di Ella Skin Care Yogyakarta belum menyediakan informasi mengenai alur pelayanan bagi pelanggan yang datang ke klinik. Desain pada x-banner juga disesuaikan dengan kebijakan yang ada pada Ella Skin Care Yogyakarta. Selain itu, pendampingan dan pengawasan juga dilakukan secara langsung dan melalui wawancara dengan pihak objek yakni Ella Skin Care Yogyakarta.

b. Membuat paper bag

Program yang kedua adalah membuat paper bag yang berlogo Ella Skin Care Yogyakarta. Program tersebut dilakukan karena di Ella Skin Care Yogyakarta dalam mengemas produk masih menggunakan plastik. Pemilihan paper bag dinilai yang terbaik karena lebih ramah lingkungan dan tentunya bisa digunakan kembali oleh pelanggan. Penulis juga mendesain stiker yang berlogo Ella Skin Care Yogyakarta dan memuat akun Instagram serta website.



Gambar 1. Desain Logo dan Paper Bag Ella Skin Care Yogyakarta

c. Membuat kuesioner

Pada program yang ketiga ini penulis membuat kuesioner sebagai pengukuran terkait kepuasan pelayanan Ella Skin Care Yogyakarta yang diberikan. Dimana kuesioner tersebut memuat pernyataan yang nantinya bisa diisi oleh pelanggan setelah melakukan perawatan di Ella Skin Care Yogyakarta. Kuesioner ini berguna dalam mengevaluasi kinerja karyawan sehingga Ella Skin Care Yogyakarta dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja setiap karyawannya apabila terdapat pelanggan yang kurang puas.

3) Tahap Pengakhiran

Pada tahap terakhir penulis menyerahkan semua program kerja yang sudah dibuat kepada Ella Skin Care Yogyakarta. Penyerahan tersebut dilaksanakan pada tanggal 18 Desember 2022. Dengan penyerahan program kerja terkait solusi yang penulis berikan, harapan penulis Ella Skin Care Yogyakarta mampu mencapai tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.



Gambar 2. Penyerahan Program Kerja

KESIMPULAN

Dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menghasilkan beberapa program kerja yang bermanfaat untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan Ella Skin Care Yogyakarta. Setelah melakukan identifikasi maka ditemukan beberapa permasalahan yang ada di Ella Skin Care Yogyakarta yaitu tidak ada alur pelayanan, desain kemasan yang kurang menarik, dan belum ada pengukuran kepuasan pelayanan untuk pelanggan. Program tersebut berupa membuat x-banner terkait alur pelayanan dan paper bag yang berlogo Ella Skin Care Yogyakarta serta membuat kuesioner sebagai pengukuran kepuasan pelayanan Ella Skin Care Yogyakarta yang diberikan. Dengan penyerahan program kerja terkait solusi yang penulis berikan, harapan penulis Ella Skin Care Yogyakarta mampu mencapai tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, dari hasil program kerja yang dijalankan adalah pihak Ella Skin Care menjadi lebih paham dan mengerti akan manfaat dari cara meningkatkan kepuasan pelayanan sehingga kedepannya mampu menjadi usaha yang mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 3. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1479>
- Jackson, E. L., & Slamet, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Daring. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7464>
- Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 01. <https://doi.org/10.47080/10.47080/vol1no02/jumanis>

- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 2. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2819>
- Sijabat, R. (2017). PENGUATAN KINERJA PEMASARAN MELALUI PENGEMBANGAN INOVASI DAN KREATIVITAS PROGRAM KERJA PADA WIRAUSAHA MUDA DI SEMARANG. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 16(1), 26–42.