

Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Reddoorz Peceren Berastagi

Ingan Ukur Br Sitepu¹, Menanti Sembiring²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Soshum, Universitas Quality Berastagi

E-mail: sitepuinganukur@gmail.com

Article History:

Received: 17 Oktober 2023

Revised: 08 November 2023

Accepted: 12 November 2023

Keywords: Pelayanan,
Loyalitas, Reddoorz.

Abstract: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk (1) meningkatkan dan mendorong pelayanan kerja karyawan, (2) meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, (3) meningkatkan loyalitas Pelanggan, (4) meningkatkan Kepuasan pelanggan, (6) meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan pada di RedDoorz Peceren-Berastagi. Pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan metode, survai tanya jawab dan diskusi tentang Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan, sehingga maksud dan tujuan dari diadakan pengabdian ini dapat lebih mudah dipahami oleh karyawan dalam hal ini karyawan RedDoorz.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah salah satu yang penting dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan organisasi merupakan suatu penggerak sumber daya yang lain seperti modal, mesin, peralatan dan metode kerja. Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk itu diperlukan sistem pengelolaan yang baik. Pemanfaatan sumber daya manusia tidak hanya dalam konteks bagaimana memanfaatkan kualitas sumber daya itu sendiri, tetapi yang lebih penting adalah bagaimana meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat menunjang pencapaian tujuan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karsa (rasio, rasa, dan karsa). Peran Sumber Daya Manusia (SDM) mutlak dibutuhkan keberadaannya dan diakui keeksistensiannya. Meskipun suatu organisasi memiliki teknologi dan peralatan yang canggih, perkembangan informasi yang terkini, ketersediaan modal dan bahan, jika tidak ada kontribusi SDM maka akan sulit bagi organisasi untuk merealisasikan tujuannya”.

Dalam persaingan usaha yang baik semakin ketat maka peran dari sumber daya manusia ini sangat penting dalam suatu perusahaan. Agar suatu usaha bisa bersaing dengan usaha yang sejenis maka mereka harus memiliki kinerja maupun pelayanan yang baik yang baik. Jika karyawan tidak mempunyai kinerja yang baik maka perusahaan akan mengalami kerugian sehingga lambat laun akan bangkrut. Persoalan yang ada adalah bagaimana dapat menciptakan

sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Salah satu cara yang perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan suatu perusahaan adalah bagaimana meningkatkan pelayanan karyawannya. Faktor pelayanan ini adalah salah satu yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pelanggan dalam suatu perusahaan, jika seorang karyawan memiliki jiwa melayani yang tinggi maka dia akan bekerja dengan sungguh-sungguh sehingga memberikan kontribusi yang maksimal kepada tempatnya bekerja.

Berdasarkan hasil analisis situasi permasalahan di RedDorrz Peceren-Berastagi maka dapat diketahui beberapa permasalahan mitra yang perlu mendapatkan prioritas penanganannya sebagai berikut :

1. Masih kurangnya pelayanan karyawan hal ini dapat diketahui dari masih kurang maksimalnya pengadaan air bersih.
2. Kurangnya kenyamanan di malam hari di akibatkan ada suara nggonggong peliharaan tetangga di malam hari..
3. Kurangnya kerja sama para pimpinan terhadap masyarakat dalam menjaga kenyamanan suara peliharaan tetangga.

Tujuan dari dilaksanakannya pengabdian pada masyarakat ini adalah ingin (1) mengubah perilaku dari karyawan RedDoorz betapa pentingnya Pelayanan dimiliki oleh setiap karyawan, (2) karyawan menyadari bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan jumlah pelanggan, (3) memberikan masukan kepada pimpinan RedDorrz Peceren Berastagi tentang cara memberikan pelayanan kepada pelanggan.

METODE

Waktu Dan Tempat Pelaksanaan

Hari/Tanggal : Jumat/24 Oktober 2023

Waktu : 09.00 – 11.30 Wib

Tempat : **KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN di RedDorrz Peceren Berastagi**

Peserta :

Adapun peserta yang mengikuti kegiatan Pengabdian Masyarakat dengan tema "Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan pelanggan di RedDorrZ PECEREN-BERASTAGI" adalah seluruh karyawan RedDorrZ Peceren-Berastagi.

Mekanisme Persiapan Kegiatan PKM

Untuk memecahkan Permasalahan yang dihadapi dalam hubungannya dengan program yang akan dilakukan, maka metode pendekatan yang dilakukan adalah:

1. Meminta izin kepada pemilik usaha dan kemudian berdasarkan izin tersebut ditemui karyawan dan dikumpulkan sekaligus mendiskusikan permasalahan tentang pelayanan kerja yang dihadapi pelanggan di RedDorrz Peceren Berastagi.
2. Dari berbagai permasalahan yang ada yang terkait dengan kurangnya pelayanan kerja , dipilih beberapa masalah yang terkait dengan peningkatan pelayanan

- guna meningkatkan loyalitas pelanggan yang akan dicari solusi untuk mengatasinya.
3. Menentukan solusi yang diambil dengan mempertimbangkan tingkat Pendidikan peserta.
 4. Menerapkan Teknik pelayanan Kerja untuk diperaktekan oleh pimpinan maupunkaryawan guna peningkatan loyalitas pelanggan
 5. Setelah diberikan pelayanan kepada pelanggan maka dilakukan monitoring terhadap kegiatan tersebut sehingga dapat dilihat berapa % peningkatan kinerja karyawan di bandingkan sebelum di beri pelayanan

Mekanisme Pelaksanaan Kegiatan PKM

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan dengan metode, diskusi dan tanya jawab untuk menyampaikan penjelasan kepada karyawan dalam hal ini pimpinan dan karyawan RedDorrZ tentang bagaimana arti pentingnya pelayanan karyawan, dan manfaat pelayanan kerja yang tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu aspek yang paling sulit dihadapi manajemen pada seluruh organisasi saat ini adalah bagaimana membuat pegawai mereka bekerja secara efektif dan efisien. Pada hakekatnya sumber daya manusia merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam keberhasilan perusahaan atau instansi. Manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Karena pentingnya unsur manusia dalam menjalankan suatu pekerjaan maka perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan.. Suatu organisasi bukan hanya mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal atau dengan kata lain memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Walaupun dikatakan pelayanan ini sangat penting namun RedDorrz masih menghadapi masalah kenyamanan dimana, di tengah malam ada selalu gangguan peliharaan tetangga yang mengakibatkan suara yang tidak menyenangkan pelanggan terkhusus di malam hari. . Dengan adanya permasalahan tersebut maka dapat menghambat pencapaian tujuan mengingat persaingan dalam menghasilkan produk yang sama semakin tinggi.

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung tercapainya kinerja yang maksimal, karena pelayanan adalah keadaan intern diri seseorang yang mengaktifkan dan mengarahkan tingkah lakunya kepada sasaran tertentu. Menurut Kotler dan Keller(2016) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan serta Fandy Tjiptono(2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan., sedangkan menurut Parasuramandalam Arni dan Rahma Wahdiniwati (2017) menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan /persepsi pelanggan dengan kualitas pelayanan yang di harapkan pelanggan.

Hasan (2014) mengatakan Loyalitas pelanggan adalah orang yang membeli secara teratur yang berulang ulang ,mereka secara terus menerus dan berulang kali datang sesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut. Dalam kegiatan pengabdian tersebut tim pengabdian Ingan Ukur br Sitepu selaku ketua Pengabdian pada masyarakat yang di lakukan di redDorrz peceren berastagi mengatakan kualitas pelayanan harus terus di tingkatkan untuk memenuhi

hati dan harapan pelanggan dengan di tingkatkan pelayanan maka pelanggan akan bertambah banyak dan mereka bisa sekaligus menjadi corong untuk mempromosikan perusahaan ini dengan mulut ke mulut sehingga berita RedDorrz ini bisa sampai ke telinga pelanggan, dengan begitu maka tujuan dari perusahaan ini dapat tercapai. Sebab dengan kualitas pelayanan yang tinggi akan menciptakan tingkat loyalitas pelanggan yang optimal sehingga menunjang keberhasilan suatu organisasi. Sebaliknya jika tingkat kinerja karyawan yang ada dalam organisasi menurun akan menghambat organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Lebih lanjut Menanti Sembiring menyatakan mengingat pentingnya kualitas pelayanan tersebut maka pimpinan harus bisa memberikan motivasi tentang kualitas pelayanan yang tepat bagi karyawannya sehingga semangat kerja karyawan semakin tinggi., karyawan tidak perlu selalu diawasi sewaktu bekerja, mengerjakan tugas sesuai dengan standart. Jika karyawan sudah menunjukkan ciri-ciri tersebut kata ketua pengabdian berarti program motivasi yang diberikan sudah berjalan dengan baik.

Karyawan RedDorrZ mengatakan pelayanan yang selama ini di berikan adalah termasuk fasilitas yang di tawarkan lokasi yang sangat terjangkau karena dekat dengan jalan raya, dekat dengan wisata yang ada di berastagi, fasilitas lainnya dapat air bersih dan air panas, kamar nyaman yaitu : seprai dan sarung bantal tetap di ganti dengan yang baru setiap pergantian orang untuk kepentingan pelanggan untuk kepentingan kesejahteraan karyawan. ada diskon harga jika pelanggan mengambil kamar 2 sekaligus ada fasilitas 25 kamar, jika tamu bawa kendaraan aman untuk parkir.

Menurut Miskiani dan Bagia (2020) Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki kontribusi yang tinggi baik secara individu ataupun kelompok dan SDM wajib ada di dalam suatu organisasi, hal tersebut dikarenakan dengan adanya SDM dapat memberikan aset terpenting untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi dalam mencapai suatu tujuan perlu didukung dengan adanya SDM yang memiliki kualitas dan kuantitas yang memadai, karena SDM sebagai perencana dan pelaksana. SDM mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi, oleh sebab itu SDM sebagai suatu perencana, penentu tujuan organisasi tanpa peran manusia secanggih apapun teknologi yang dimiliki oleh organisasi maka hal tersebut tidak ada manfaatnya kalau tidak digerakkan oleh tenaga manusia.

Dari hasil pengabdian yang dilakukan diketahui bahwa pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas pada perusahaan. Untuk itu maka perlu selalu diperhatikan oleh pimpinan dan dalam pemberian pelayanan yang dilakukan haruslah tepat karena pemberian pelayanan sangat berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga tujuan yang hendak dicapai perusahaan dapat tercapai.

Jadwal Kegiatan

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Jenis Kegiatan	Bulan									
		1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Persiapan Pembentukan Tim PkM			X							
2	Observasi/Survey Lapangan			X							
3	Penyusunan Proposal				X						
4	Penyusunan Materi				X						

	Ceramah											
5	Sosialisasi/Ceramah Materi pelayanan					X						
6	Pembuatan Laporan Kemajuan						X					
7	Penyusunan Laporan akhir							X				
8	Publikasi Hasil Pengabdian								X			

Pembagian Tugas Tim pengabdian

Tabel 2. Pembagian Tugas Tim pengabdian

No	Nama/NIDN/NPM	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi waktu (jam/minggu)	Uraian tugas
1	a. Ingan Ukur Br Sitepu, SE.,M.M N IDN : 101037003	UQB	Manajemen	2 Minggu	* Obserpasi tempat PkM *Membuat proposal Pelaksanaan kegiatan PkM * Mencari/Melakukan studi kepustakaan
2	b. Dra. Menanti Sembiring,M.M NIDN : 0103066503	UQB	Manajemen	1 Minggu	Mempersiapkan kegiatan, observasi * Membantu kegiatan saat sosialisasi (membuat absensi peserta dan membagikan konsumsi)





Gambar 1. Foto Dokumentasi

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan pengabdian.

DAFTAR REFERENSI

- Friyono 2007, Pengantar manajemen, penerbit Zifatama Sidoarjo cetakan pertama, Mei 2007
- AG Ramadhan 2021 Elibrary.unikom.ac.id, <https://elibrary.unikom.ac.id>, pustaka 2.1.1 Kualitas Pelayanan
- Freddy, 2017, Pelayanan, 2017
- Lina Andayani dan Peliman Dibau, 2020. Sosialisasi Tentang Motivasi Kerja Untuk Pegawai Kelurahan Bondosolo Distrik Sentani Kabupaten Jaya Pura. Jurnal ABDIMAS Dinamis Volume 1. No.1: 47-52
- Maskiani, K.A dan I.W Bagia, 2020 Peningkatan Kinerja Karyawan Dengan Motivasi dan Disiplin Kerja, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.2 No.2 : 120-129
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Bandung: REFIKA ADITAMA
- Orocomna, C. Tineke M. Tumbel dan Sandra Ingrid Asaloei, 2018. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Manado, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 7 no.001-:66-7
- Sinungan. Muchdarsyah, 2016. Produktivitas Apa dan Bagaimana, Jakarta, Bumi Aksara.
- Winardi, 2016. Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada