



PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP PELANGGAN MODESTE SALON PALEMBANG

Titi Andriyani¹, Marieska Lupikawaty², Yusnizal Firdaus³, Elvia Zahara⁴
^{1,2,3,4}Politeknik Negeri Sriwijaya

ARTICLE INFO

Keywords:

**Excellent service,
costumer**

Abstract: Modeste Salon Palembang has the following problems: 1) There is still a lack of knowledge about excellent service to increase customer loyalty at Modeste Salon Palembang, 2) How to implement the application of excellent service to improve service quality for Modeste Salon Palembang customers. The methods of implementing the activities are: Pre-implementation stages such as: Literature study & field research (collecting data and information from partners, identifying partner problems, determining partner priority problems, seeking alternative solutions to problems faced by partners. Implementation stages are: Providing counseling and The results of the implementation of this community service activity are as follows: The extension went smoothly, the participants looked enthusiastic and the entire team of extension workers (lecturers and students) actively participated in this activity. The Community Service Team from the Sriwijaya State Polytechnic Department of Business Administration saw that the Salon Owner Modeste Palembang has actually implemented the concept of excellent service to its customers, but they have not been optimal in its implementation to their customers due to the lack of knowledge of employees about the importance of excellent service to customers. This Modeste salon also has not made a Standard Operating Procedure (SOP) regarding excellent service to its consumers/customers so that the employees of this salon provide services based on estimates only. If the owner of the Modeste salon has implemented the concept of optimal excellent service to its customers, God willing, the Modeste salon will grow even more rapidly, especially if it is supported by a strong marketing concept so that the planned goals can be achieved.

Kata Kunci:
**Pelayanan prima,
pelanggan**

Abstract: Modeste Salon Palembang mempunyai permasalahan sebagai berikut: 1) Masih minimnya pengetahuan tentang pelayanan prima untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di Modeste Salon Palembang, 2) Bagaimana mengimplementasikan penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan Modeste Salon Palembang. Metode pelaksanaan kegiatan yaitu: Tahap sebelum pelaksanaan seperti: Studi pustaka & riset lapangan (pengumpulan data-data dan informasi dari mitra, mengidentifikasi permasalahan mitra, penentuan permasalahan prioritas mitra, mencari alternatif solusi atas permasalahan yang dihadapi mitra. Tahap pelaksanaan yaitu: Memberikan penyuluhan dan pelatihan. Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut: Penyuluhan berjalan lancar, peserta terlihat antusias dan seluruh tim penyuluh (dosen dan mahasiswa) berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Tim Pengabdian Kepada Masyarakat dari Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis melihat bahwa Pemilik Salon Modeste Palembang sebenarnya sudah menerapkan konsep pelayanan prima kepada para pelanggannya, akan tetapi mereka belum optimal dalam pelaksanaannya kepada para konsumennya akibat dari minimnya pengetahuan para karyawan tentang betapa pentingnya pelayanan prima kepada para pelanggan. Pemilik salon Modeste ini juga belum membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan prima terhadap konsumen/pelanggannya sehingga para karyawan salon ini memberikan pelayanannya berdasarkan perkiraan saja. Apabila pemilik salon Modeste telah melaksanakan konsep pelayanan prima yang optimal kepada para pelanggannya maka Insya Allah salon Modeste akan berkembang lebih pesat lagi, apalagi bila ditunjang dengan konsep pemasaran yang tangguh sehingga tujuan yang sudah direncanakan dapat tercapai.

Corresponding
Author:titiyulian001
@gmail.com

Accepted Journal:6
Maret 2022
Reviewed Journal:1
April 2022
Published Journal:25
April 2022

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Prima (*Excellent service*) adalah usaha untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen/pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Adapun tujuan pelayanan prima menurut Barata (2019) yakni memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, membantu pelanggan untuk mengambil keputusan supaya membeli barang atau jasa yang ditawarkan, menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan penjual, menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan, menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari pelanggan kepada penjual terhadap produk atau jasa yang dijualnya, upaya konsumen atau pelanggan merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik, untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas konsumen, supaya tetap membeli barang atau jasa yang dijual. Adapun manfaat Pelayanan Prima salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Pelayanan prima menurut Zainal dan Laksana (2018), “pelayanan prima (*excellence services*) adalah pelayanan terbaik atau sangat baik”. Disebut sangat baik atau sangat baik karena sesuai dengan standar yang berlaku di instansi atau perusahaan.

Menurut Freddy (2017), “pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelayanggan dan memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan”.

Konsep pelayanan prima menurut Barata (2019), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep:

- a. **Sikap (*Attitude*)** yaitu: Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
- b. **Perhatian (*Attention*)** yaitu: Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
- c. **Tindakan (*Action*)** yaitu: Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- d. **Kemampuan (*Ability*)** yaitu: Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- e. **Penampilan (*Appearance*)** yaitu: Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung jawab (Accountability) yaitu: Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Salon kecantikan adalah “usaha jasa yang berkaitan dengan perawatan kecantikan seperti perawatan rambut, perawatan kulit, facial, manicure, padicure dan lain-lain. Salon kecantikan saat ini sudah mengalami berbagai pengembangan misalnya, salon khusus wanita, salon khusus anak-anak, salon khusus kuku, salon khusus kecantikan kulit, mobile salon” (Sativa, 2010:67).

Pada saat ini usaha salon kecantikan tidak hanya mengurus seputar make up/tata rias dan rambut saja tetapi sudah *mencakup fashion, SPA therapy, bridal, wedding photography, wedding planner, wedding organizer*, dan lain-lain dan juga bisnis kecantikan tidak hanya hadir di hotel bintang, pusat perbelanjaan, ruko ternama akan tetapi sekarang telah menyebar hingga di pasar tradisional, garasi dan ruang tamu rumahan. Peralatan kecantikan yang dipakai oleh para salon kebanyakan sudah memakai alat-alat berteknologi modern dan canggih dalam mendukung salon-salon kecantikan dan juga konsumen semakin paham dengan perkembangan teknologi dan tren kecantikan dunia internasional. Apabila suatu salon kecantikan tidak bisa memberikan pelayanan yang prima kepada konsumennya maka mereka akan berpindah ke salon yang lain.

Di Palembang sudah semakin banyak bermunculan para pengusaha salon, oleh karena itu, seorang pengusaha salon harus terus mengikuti perkembangan teknologi yang canggih dan trend dunia kecantikan internasional. Semakin banyaknya salon kecantikan yang ada akan memicu para pengusaha salon untuk terus meningkatkan mutu pelayanan. Maka dari itu, pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik sangat diperlukan dalam membuka usaha salon kecantikan sebab bisnis salon kecantikan sangat cepat mengalami perubahan, jika pelaku bisnis tidak mengikuti *trend* dan meningkatkan pelayanan yang ada tentu akan kehilangan konsumen. Banyak juga salon yang pada akhirnya gulung tikar akibat sepi pengunjung karena dunia kecantikan adalah dunia *trend*. Perilaku loyalitas konsumen juga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan volume penjualan sehingga pengusaha salon kecantikan dapat menjual lebih banyak produk atau jasa yang ia tawarkan Oleh karena itu membentuk suatu loyalitas terhadap konsumen sangatlah penting bagi suatu perusahaan/ usaha.

Modeste Salon sebagai salah satu usaha yang juga bergerak dibidang industri jasa kecantikan menawarkan suatu *style* yang *trendy* dan *comfortable* yang menjadi kebutuhan maupun keinginan masyarakat kota Palembang. Modeste Salon adalah salah satu salon kecantikan yang berada di Palembang, didirikan oleh Ibu Dessy untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa kecantikan yang nyaman dan dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat. Pada awalnya di tahun 2009, Modeste Salon dibuka di Jalan Inspektur Marzuki Lorong Lembaga Pemasyarakatan Palembang. Ibu Dessy adalah sebagai pemilik Salon Modeste ini, beliau dulunya merupakan stylist di Salon Jhony Andreas Palembang dan mengundurkan diri, kemudian membuka salon kecantikan sendiri yang bernama “Modeste Salon” di kota Palembang. Salon ini pada awalnya hanya memiliki 1 orang karyawan dan Ibu Dessy sendiri yang turun tangan dalam melayani pelanggan. Pada awal salon ini berdiri, para konsumen salon Modeste rata-rata adalah pelanggan lama Ibu Dessy yang dulunya suka melakukan perawatan di salon Jhony Andreas karena pada saat itu Ibu Dessy merupakan stylist salon Jhon Andreas. Setelah Ibu Dessy mengundurkan diri dari Salon Jhon Andreas dan mendirikan Modeste Salon, pelanggan yang biasanya dilayani ibu Dessy di Salon Jhon Andreas berpindah ke Modeste karena ibu Dessy memiliki paling banyak konsumen/pelanggan dan paling dicari oleh pelanggan dan

juga harga potong rambut di Salon Modeste lebih murah dibandingkan dengan di Salon Jhony Andreas, saat ini Salon Modeste telah berdiri selama 11 tahun dan memiliki 30 orang karyawan.



Gambar 1. Pakaian Seragam Salon Modeste



Gambar 2. Ruangan Salon Modeste

Mempertahankan pelanggan dan juga kepuasan pelanggan merupakan strategi pemasaran bagi Modeste salon karena menurut pemilik Modeste salon kepuasan pelanggan sangat penting, jika pelanggan puas dan nyaman maka pelanggan akan terus menggunakan jasa dari Modeste salon dan tentunya akan merekomendasikan Modeste Salon kepada teman, saudara dan yang lainnya. Pemasaran yang dilakukan oleh Modeste salon sebagian besar dari mulut ke mulut karena biasanya pelanggan yang merasa puas dengan layanan dan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan maka mereka akan merekomendasikan Modeste Salon kepada kerabat dan juga teman teman mereka.

Pelayanan prima yang sudah diterapkan di Salon Modeste Palembang adalah sebagai berikut:

1. Sikap

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif sehat dan logis dan juga bersikap menghargai. Sikap karyawan di modeste salon sangat baik dan juga ramah terhadap pelanggan yang datang.

2. Perhatian

Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Dalam Konsep Pelayanan Prima yang ini, Modeste Salon telah

memberikan pelayanan yang baik, seperti menanyakan apa saja keinginan pelanggan, dan juga dengan sabar mendengarkan apa yang pelanggan inginkan.

3. Tindakan

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali. Salon Modete selalu mencatat transaksi ataupun setiap pesanan para pelanggan di komputer, namun untuk indicator tindakan salon modeste belum memberikan pelayanan dengan tindakan yang cepat, tanpa membut pelanggan menunggu lama, berdasarkan wawancara sedikit dengan pelanggan, banyak pelanggan yang mengeluh karena menunggu lebih dari satu jam, oleh karena itu membuat pelanggan tidak nyaman.

4. Kemampuan

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Di Modeste Salon, pengetahuan dan kemampuan para pegawai juga kurang, terutama untuk pegawai-pegawai baru. Oleh karena itu juga sering sekali pelanggan complain karena kemampuan pegawai baru yang kurang memuaskan pelanggan.

5. Penampilan

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan karyawan di modeste salon sangat baik, mereka menggunakan pakaian seragam yang rapi dan ruangan salon Modeste juga selalu rapi dan juga bersih.

6. Tanggung Jawab

Suatu sikap berperipikakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Untuk Konsep Tanggung Jawab Pihak Salon Modeste juga belum memberikan pelayanan yang terbaik, dikarenakan jika ada pelanggan yang tidak puas dan memberikan complain, Pihak Modeste Salon hanya mendengarkan saja dan menegur karyawan nya tanpa menawarkan potongan harga atau hal lainnya yang dapat membuat pelanggan puas.

1.2 Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan dilakukannya kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Mengidentifikasi penerapan pelayanan prima Modeste Salon Palembang terhadap loyalitas pelanggan.
2. Mengimplentasikan penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan Modeste Salon Palembang.

1.3 Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penyuluhan ini adalah dapat memberikan informasi dan solusi bagi Modeste Salon tentang bagaimana meningkatkan pelayanan prima terhadap konsumen sehingga terciptanya loyalitas pelanggan.

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu:

1. Tahap sebelum pelaksanaan
 - a. Melakukan survey lapangan ke lokasi mitra dan berdiskusi tentang permasalahan yang dihadapi oleh mitra.
 - b. Membuat kesepakatan kepada para mitra untuk mencari solusi yang terbaik dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra.
 - c. Membuat surat kesepakatan kerjasama antara tim pelatih dengan pihak mitra di atas surat bermaterai sehingga bisa dijadikan alat bukti yang mempunyai kekuatan hukum.
2. Tahap pelaksanaan
 - a. Pemberian materi tentang pelayanan prima terhadap pelanggan sehingga terciptanya loyalitas pelanggan.
 - b. Memberikan penyuluhan kepada pemilik Modeste Salon Palembang mengenai implementasi pelayanan prima terhadap pelanggan.

Penyuluhan ini dilaksanakan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 11 November 2021

Waktu : Pukul 11.00 s.d. 13.00 WIB

Tempat : Salon Modeste, Palembang

Tabel 1. Kegiatan Penyuluhan Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Modeste Salon Palembang Tanggal 11 November 2021

No.	Kegiatan	Pelaksana	Waktu (Wib)
1	Pembukaan	MC	11.00-11.05 WIB.
2	Kata sambutan dari Ketua Tim Pengabdian dari Polsri	Titi Andriyani, S.E., M.Si.	11.05-11.10 WIB.
3	Kegiatan Pelatihan/Penyuluhan	Tim Polsri	11.10-12.30 WIB
4	Penutupan	Tim Polsri	12.30-13.00 WIB

3. Tahap evaluasi

Evaluasi dilakukan setelah pelatihan ini dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh tim penyuluh.
4. Tahap lanjutan program

Tahapan edukasi berkelanjutan dilakukan apabila dibutuhkan dan disesuaikan dengan dana yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Penyuluhan Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Modeste Salon Palembang diawali dengan menjelaskan materi tentang Pelayanan Prima yang dilakukan secara teoritis dengan melibatkan 3 orang. Materi yang diberikan kepada peserta berupa slide (bahan ajar) yang berisikan penjelasan tentang indikator-indikator pelayanan prima yaitu: sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) Materi

tentang pelayanan prima berupa bahan ajar terlampir. Tim pengabdian kepada masyarakat Polsri menjelaskan bahwa suatu perusahaan harus bisa bersaing ketat dengan perusahaan lainnya untuk menjaga agar para konsumen/pelanggannya tidak beralih menggunakan produk/jasa pesaing hanya dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang tidak memuaskan. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada para konsumennya sehingga konsumen akan merasa puas dan akan terciptanya loyalitas pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah konsumen membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Pelayanan prima berhubungan erat dengan kualitas pelayanan karena dengan dengan kualitas layanan yang optimal maka harapan dan keinginan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan perusahaan akan tercapai dengan maksimal pula.

Tim Polsri juga menerangkan bahwa untuk menerapkan pelayanan prima pada suatu perusahaan harus ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, mempunyai visi, misi serta strategi pemasaran yang baik pula. Salon Modeste Palembang merupakan salah satu salon yang harus bersaing dengan salon lainnya yang ada di Palembang. Dalam sebuah Salon Kecantikan, pihak salon harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para pelanggan, apa yang mereka dibutuhkan dan diinginkan. Pemilik salon harus membekali karyawannya dengan penampilan (*Appearance*) yang baik (fisik dan non fisik) yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitasnya kepada pihak lain. Apabila perusahaan memberikan perhatian (*Attention*) kepada para pelanggan yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya dengan cara mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka sehingga kepuasan konsumen terwujud.

Setelah secara teori dijelaskan tentang layanan prima maka peserta diberikan kesempatan untuk bertanya tentang materi yang telah dijelaskan tadi. Peserta terlihat sangat antusias dalam mengikuti kegiatan ini sehingga acara berlangsung dengan lancar dan sukses. Karyawan salon Modeste sangat senang mendapat pengetahuan tentang layanan prima karena pekerjaan ini berhubungan erat dengan kelangsungan hidup salon Modeste pada masa yang akan datang dengan tingkat persaingan antar salon yang makin tajam. Setelah penyuluhan ini selesai dilaksanakan maka Tim Penyuluh dari Politeknik Negeri Sriwijaya menilai kinerja dan ketercapaian target kegiatan pengabdian kepada masyarakat kerjasama dosen-mahasiswa ini berdasarkan parameter pada table 2 di bawah ini:

Tabel 2. Kinerja Pengabdian Kepada Masyarakat Pada Modeste Salon Palembang 2021

No.	Aspek	Indikator Kinerja		
		Sebelum Program	Setelah Program	Hasil Penilaian
1.	Pemberian materi dan penjelasan tentang Pelayanan Prima	Belum mengerti tentang teori pelayanan prima dan loyalitas terhadap pelanggan.	Mengerti tentang teori pelayanan prima terhadap pelanggan	Pihak Modeste Salon setelah diberi teori tentang pelayanan prima akhirnya mengerti bahwa selama ini mereka sebenarnya sudah menerapkan pelayanan prima terhadap pelanggan, hanya saja mereka belum maksimal dalam memberi pelayanan prima kepada pelanggan.

2.	Tanya jawab tentang Pelayanan Prima	Belum mengerti penerapan pelayanan prima terhadap konsumen/pelanggan secara maksimal.	Mengerti penerapan pelayanan prima terhadap konsumen/pelanggan secara maksimal.	Setelah diadakannya Tanya jawab antara Tim Polsri dengan pihak Modeste Salon Palembang, akhirnya mereka mengerti bagaimana cara meningkatkan pelayanan mereka terhadap konsumen/pelanggan.
----	-------------------------------------	---	---	--

Hasil yang dicapai dalam kegiatan pelatihan ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana, berdasarkan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berupa **“Penyuluhan Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Modeste Salon Palembang”** oleh tim pengabdian dari Polsri dan diadakannya tanya jawab antara tim Polsri dengan pemilik salon dan karyawannya, mereka dapat memahami materi pelatihan yang telah diberikan. Para penyuluh mengharapkan hendaknya pelatihan tersebut dapat dijadikan sebagai dasar pengetahuan dan menambah wawasan bagi karyawan Modeste Salon Palembang. Hambatan yang dihadapi selama pelatihan berlangsung hampir dikatakan tidak ada. Mereka berharap diwaktu yang akan datang dapat memberikan pelatihan dibidang yang lain.

Berikut ini hasil dokumentasi dari Penyuluhan Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Modeste Salon Palembang sebagai berikut:



Gambar 3. Kegiatan Penyuluhan

4. KESIMPULAN

Penyuluhan berjalan lancar, peserta terlihat antusias dan seluruh tim penyuluh (dosen dan mahasiswa) berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Tim Pengabdian Kepada Masyarakat dari Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis melihat bahwa Pemilik Salon Modeste Palembang sebenarnya sudah menerapkan konsep pelayanan prima kepada para pelanggannya, akan tetapi mereka belum optimal dalam pelaksanaannya kepada para konsumennya akibat dari minimnya pengetahuan para karyawan tentang betapa pentingnya pelayanan prima kepada para pelanggan. Pemilik salon Modeste ini juga belum membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan prima terhadap konsumen/pelanggannya sehingga para karyawan salon ini memberikan pelayanannya berdasarkan perkiraan saja. Apabila pemilik salon Modeste telah melaksanakan konsep pelayanan prima yang optimal kepada para pelanggannya maka Insya Allah salon Modeste akan berkembang lebih pesat lagi, apalagi bila ditunjang dengan konsep pemasaran yang tangguh sehingga tujuan yang sudah direncanakan dapat tercapai.

Setelah mendapatkan penyuluhan dan penjelasan tentang pentingnya implementasi yang maksimal mengenai konsep Pelayanan Prima kepada para konsumen/pelanggan maka para pemilik dan karyawan salon akan berusaha untuk melakukan perbaikan-perbaikan atas segala

kekurangan dari pelayanan yang mereka lakukan kepada para konsumennya sehingga para pelanggan/konsumen akan merasa puas dan pada akhirnya akan terciptanya loyalitas pelanggan kepada Salon Modeste Palembang.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Dr. Dipl. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Rita Martini, S.E., M.Si., Ak, CA., selaku Kepala Pusat Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dessy, selalu Pemilik Salon Modeste Palembang.
4. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya, Barata. 2019. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, Veny Narisa. 2021. *Kinerja UMKM (Kinerja UMKM Salon Kecantikan Sebelum Pandemic dan di Masa Pandemic)*. <https://detikkasus.com/kinerja-umkm-kinerja-umkm-salon-kecantikan-sebelum-pandemic-dan-di-masa-pandemic/detikkasus:> Universitas Muhammadiyah Malang
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Yusi,S., & Idris,U. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia.