



Membangun Hubungan Emosional dengan Pelanggan Kembyang.id: *Efective Costumer Service*

Nanik Mariyati, S.Pd., M.Pd. (nanik_m@polije.ac.id), Dr. Siti Aisyiyah, S.Pd. ,M.Pd., Meiga Rahmania, S.Pd.,M.Pd., Titik Ismailia, S.Pd.,M.Pd. Ihwan Huda Al. Mujib, S.I.Kom, M.I.Kom

SULUH DIPANEGARA: Jurnal Pengabdian Masyarakat

vol 3 (Juni 2025-Mei 2026)

ISSN: 3047-7506

Abstract

This study aims to enhance customer service quality at Kembyang.id Gallery through observation and a customer service workshop. The observation was conducted on January 13, 2025, at Kembyang.id Gallery and Discuss Space and Coffee, focusing on employee service performance and the physical environment of the gallery. The findings revealed that while employees generally provided effective service, customer interactions tended to be brief and formal, especially during peak hours. This limited the expression of empathy and personal engagement, which are essential elements of quality customer service. In addition, the gallery's physical environment and supporting facilities were not optimally maintained, affecting customer comfort and overall service perception. To address these challenges, a workshop was conducted emphasizing customer-focused service, effective communication, appropriate greetings, expressing appreciation, the use of social media for promotion and communication, improving environmental comfort, and implementing reward systems for customers and employees. The workshop aimed to strengthen employees' service awareness and practical communication skills. The study concludes that targeted training can effectively improve service quality and customer experience. Consistent application of the



workshop outcomes is expected to increase customer satisfaction, loyalty, and long-term business sustainability.

Keywords: customer service quality; customer satisfaction; service communication; customer-focused service; workshop training; small business

.PENDAHULUAN

Industri kreatif di bidang florikultura, khususnya penyedia buket bunga, tengah mengalami pertumbuhan pesat di Kabupaten Jember. Kembyang.id hadir sebagai salah satu pelaku usaha yang strategis dalam menjawab kebutuhan pasar tersebut. Beroperasi sejak satu tahun terakhir, Kembyang.id telah menunjukkan performa bisnis yang menjanjikan dengan menyediakan berbagai pilihan buket bunga segar maupun artifisial. Lokasi Kembyang.id yang sangat dekat dengan pusat pendidikan tinggi di Jember—seperti Universitas Jember, Universitas Muhammadiyah, Politeknik Negeri Jember, ITS Mandala, dan Universitas PGRI Argopuro—menempatkan bisnis ini pada titik episentrum permintaan, terutama pada periode wisuda. Fenomena ini tidak hanya menarik minat pelanggan lokal, namun juga mulai menjangkau konsumen dari luar kota Jember.

Namun, di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif, keunggulan produk saja tidaklah cukup. Aspek pelayanan menjadi pembeda utama dalam memenangkan hati pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan, di mana harapan pelanggan harus mampu dipenuhi melalui kinerja layanan yang nyata. Kembyang.id menyadari bahwa interaksi antara pegawai dan pelanggan bukan sekadar transaksi jual-beli, melainkan sebuah proses membangun kepercayaan. Kotler dan Keller (2016) menekankan bahwa membangun hubungan emosional yang kuat dan personal dengan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas secara signifikan dan menciptakan nilai jangka panjang bagi perusahaan.

Oleh karena itu, diperlukan pembekalan bagi staf melalui kegiatan pengembangan diri guna meningkatkan standar layanan. Melalui keterampilan komunikasi dan *public speaking* yang efektif, pegawai diharapkan tidak hanya mampu menyampaikan informasi produk, tetapi juga mampu menyentuh sisi emosional pelanggan. Sebagaimana ditegaskan oleh Tjiptono (2014), kualitas pelayanan yang konsisten akan membentuk persepsi positif yang mendorong terjadinya *repeat order* (pembelian ulang) dan memperkuat posisi merek di mata masyarakat.

Untuk itu Kembyang.id melaksanakan workshop bertajuk "Membangun Hubungan Emosional dengan Pelanggan Kembyang.id: *Customer Service* dan *Public Speaking* yang Efektif" dengan tujuan untuk Peningkatan Kompetensi: Membekali pegawai dengan keterampilan komunikasi dan *public speaking* yang persuasif serta empati dalam melayani pelanggan. Kondisi ini diharapkan dapat membangun loyalitas untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang berkesan (*customer experience*) untuk mendorong terjadinya pembelian ulang (*repeat order*). Selain itu workshop ini juga bertujuan untuk melakukan penguatan brand image menjadikan kualitas layanan sebagai identitas utama Kembyang.id yang membedakannya dengan kompetitor lain. Melalui hubungan emosional yang kuat dengan pelanggan, diharapkan tingkat loyalitas meningkat yang secara langsung berdampak pada pertumbuhan profitabilitas perusahaan. Sedangkan untuk para pegawai, kegiatan ini diharapkan mampu mengubah paradigma kerja pegawai, dari sekadar melayani menjadi mampu mengelola hubungan baik dengan pelanggan. Dengan keterampilan *customer service* yang mumpuni, setiap keluhan maupun apresiasi pelanggan dapat dikelola menjadi peluang untuk memperkuat posisi Kembyang.id di pasar Jember dan sekitarnya.

METODE

Para peserta pelatihan adalah pegawai Kembyang.id dan mitra yang bergerak dibidang penjualan dan pelayanan pada pelanggan. Workshop ini menggunakan pendekatan Experiential Learning dan Participant-Centered Learning, di mana peserta tidak hanya menerima teori tetapi juga terlibat langsung dalam proses evaluasi dan simulasi. Metode



Suluh Diponegoro

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT

yang digunakan dirancang untuk menyentuh aspek kognitif (pemahaman), afektif (sikap), dan psikomotorik (keterampilan).

1. Observasi lapangan dan audit perilaku (*assessment*)

Tahap awal dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap interaksi pegawai dengan pelanggan di galeri Kembyang.id. Observasi ini bertujuan untuk memetakan kekuatan dan kelemahan dalam hubungan pelanggan secara riil. Poin utama observasi meliputi:

- *Customer Journey*: Alur pelayanan mulai dari pelanggan datang hingga meninggalkan galeri.
- Komunikasi Non-Verbal: Ekspresi wajah (ramah/cemberut), kontak mata, serta bahasa tubuh.
- Kualitas Vokal: Intonasi, kejelasan suara, dan pemilihan kata saat berbicara.

2. Review hasil observasi (*feedback session*)

Hasil temuan di lapangan kemudian dibedah secara konstruktif bersama peserta. Sesi ini berfungsi sebagai cermin refleksi untuk mengevaluasi:

- *Standard Operating Procedure (SOP)* Sapaan: Apakah pegawai sudah menyapa dan menanyakan keperluan pelanggan dengan tepat?
- *Closing Technique*: Bagaimana cara pegawai mengakhiri transaksi, termasuk pemberian ucapan terima kasih dan kesan terakhir yang ditinggalkan kepada pelanggan.

3. Ceramah Interaktif (*Transfer of Knowledge*)

Penyampaian materi secara mendalam oleh narasumber yang berfokus pada strategi membangun loyalitas melalui:

- *Customer-Centric Mindset*: Menjadikan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama.
- *Digital Relationship Management*: Cara mengelola dan menata media sosial bukan hanya untuk promosi, tetapi sebagai media komunikasi dua arah dengan pelanggan.
- Kredibilitas & Kepercayaan: Strategi menjaga kepercayaan pelanggan melalui kualitas produk (bunga segar/artifisial) dan ketepatan waktu.

- *Environment Service:* Pentingnya merawat dan menata lingkungan kerja yang nyaman untuk meningkatkan mood pegawai dan kenyamanan pelanggan.
- *Social Impact & Appreciation:* Pembahasan mengenai implementasi CSR (*Corporate Social Responsibility*) serta pentingnya sistem *reward* (penghargaan) bagi pelanggan setia dan pegawai berprestasi.

4. *Focus Group Discussion (FGD) & Problem Solving*

Peserta diajak berdiskusi secara terbuka mengenai hambatan internal dan eksternal.

Topik diskusi meliputi:

- Fasilitas Galeri: Identifikasi perbaikan fasilitas di kantor dan galeri untuk menunjang produktivitas.
- Budaya Kerja: Evaluasi perilaku kerja harian dan tingkat kepedulian *owner* terhadap kesejahteraan serta aspirasi pegawai.
- Inovasi Layanan: *Brainstorming* ide-ide baru untuk meningkatkan daya tarik Kembyang.id bagi mahasiswa di sekitar Jember.

5. Tanya jawab (*reflective dialogue*)

Memberikan ruang bagi pegawai untuk mengonfirmasi teori dengan praktik lapangan, serta mencari solusi atas kendala spesifik yang sering dihadapi saat melayani pelanggan dari berbagai karakter.

6. *Teamwork games (experiential bonding)*

Sebagai penutup, dilakukan permainan kerjasama tim yang dirancang untuk menguji:

- Sinergi & Kolaborasi: Sejauh mana hubungan emosional antar pegawai terjalin.
- Internal Service Quality: Menanamkan pemahaman bahwa pelayanan pelanggan yang baik (eksternal) dimulai dari hubungan kerja yang harmonis di dalam tim (internal).



Suluh Diponegoro

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT

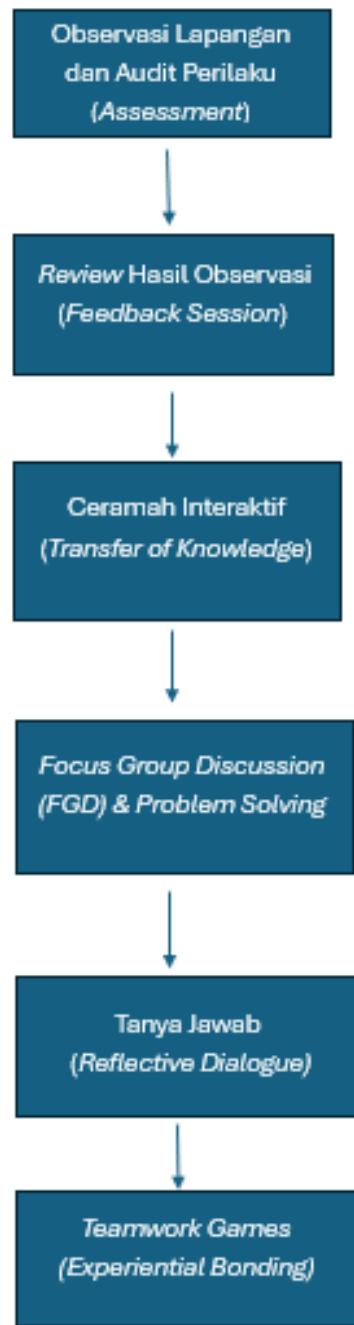


Diagram 1: Diagram Alir Metode Pelaksanaan Kegiatan



Suluh Diponegoro

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT

HASIL

Workshop dilaksanakan pada hari Selasa, 13 Januari 2025, dengan menggunakan dua lokasi pelaksanaan, yaitu Galeri Kembyang.id dan Discuss Space and Coffee. Kegiatan pengamatan di Galeri Kembyang.id difokuskan pada observasi kinerja para pegawai, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pengamatan dilakukan sejak pukul 09.00 WIB, yaitu pada saat pelanggan mulai berdatangan dan aktivitas pelayanan mulai berlangsung secara intensif. Berdasarkan hasil pengamatan, secara umum para pegawai telah memiliki kemampuan dasar dalam melayani pelanggan dengan cukup baik. Proses pelayanan berjalan sesuai alur kerja yang ada, dan pesanan pelanggan dapat ditangani dengan tepat. Namun demikian, pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika tingkat kunjungan pelanggan meningkat, interaksi komunikasi antara pegawai dan pelanggan cenderung berlangsung sangat singkat. Hal ini disebabkan oleh kondisi pelanggan yang terburu-buru dan hanya datang untuk mengambil pesanan yang telah dibuat sebelumnya.

Selain itu, dalam situasi ramai, sikap pegawai dalam menyambut pelanggan terlihat kurang ramah dan terkesan sekadar formalitas. Sapaan yang diberikan belum mencerminkan pelayanan yang hangat dan personal. Kondisi ini terjadi karena pegawai harus membagi fokus antara melayani pelanggan yang datang dan menyiapkan buket atau pesanan lain dalam jumlah yang cukup banyak. Akibatnya, kualitas komunikasi interpersonal menjadi berkurang dan hubungan emosional dengan pelanggan tidak terbangun secara optimal. Padahal, pelayanan yang ramah dan komunikatif merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Interaksi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pelayanan, tetapi juga sebagai sarana promosi tidak langsung yang dapat mendorong terjadinya pembelian ulang (repeat order). Oleh karena itu, kondisi pelayanan seperti ini seharusnya tidak dibiarkan berlangsung secara terus-menerus dan perlu dilakukan perbaikan, baik melalui pelatihan komunikasi pelayanan maupun pengaturan alur kerja yang lebih efektif.



Suluh Diponegoro

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT

Selain pengamatan terhadap pegawai dan pelanggan, dilakukan pula pengamatan terhadap lingkungan dan kondisi fisik galeri. Sebagai sebuah galeri yang bergerak di bidang penjualan buket bunga dan hampers, tampilan lingkungan seharusnya mampu menciptakan kesan estetis, rapi, dan nyaman. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa kondisi lingkungan galeri masih kurang terawat dengan baik. Showcase atau area display produk didesain secara sederhana tanpa penataan yang menarik, serta area depan galeri terlihat kurang rapi karena ditumbuhi tanaman liar. Kondisi lingkungan seperti ini sangat berpengaruh terhadap kesan pertama pelanggan ketika datang ke galeri. Tampilan yang kurang tertata dapat menurunkan minat pelanggan untuk berlama-lama berada di lokasi dan berpotensi memengaruhi keputusan pembelian. Oleh karena itu, diperlukan perubahan yang signifikan dalam penataan lingkungan dan desain galeri agar tercipta suasana yang lebih nyaman, menarik, dan sesuai dengan karakter usaha floristik.

Selain itu, fasilitas pendukung seperti kursi tunggu dan toilet juga memerlukan pembenahan. Ketersediaan kursi yang hanya berjumlah dua buah dinilai belum memadai, mengingat pada saat kondisi ramai pelanggan sering kali harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Penambahan jumlah kursi serta perbaikan fasilitas umum lainnya diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di galeri dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik secara keseluruhan.

Workshop

Setelah tahap pengamatan selesai dilaksanakan, kegiatan dilanjutkan dengan penyelenggaraan workshop yang diikuti oleh seluruh pegawai Galeri Kembyang.id. Workshop ini dirancang sebagai tindak lanjut dari hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya, khususnya untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ditemukan dalam aspek pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan. Tujuan utama dari kegiatan workshop ini adalah meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan pelanggan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.



Suluh Diponegoro

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT

Materi workshop disusun berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan, sehingga bersifat aplikatif dan mudah diterapkan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Fokus utama materi adalah pelayanan yang berorientasi pada pelanggan (customer-focused service), di mana pegawai diharapkan mampu menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama dalam setiap interaksi. Pegawai diberikan pemahaman bahwa pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan kerja, tetapi juga dengan sikap, bahasa tubuh, dan cara berkomunikasi yang ramah serta penuh empati.

Salah satu materi penting yang dibahas adalah penggunaan sapaan yang tepat dan personal kepada pelanggan. Pegawai dilatih untuk menyapa pelanggan dengan senyum, kontak mata, dan bahasa yang sopan, meskipun dalam kondisi galeri sedang ramai. Sapaan yang hangat diyakini dapat menciptakan kesan pertama yang positif dan membuat pelanggan merasa dihargai. Selain itu, pegawai juga ditekankan untuk selalu mengucapkan terima kasih dengan antusias sebagai bentuk apresiasi atas kepercayaan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan.

Workshop juga membahas pentingnya komunikasi yang efektif dalam pelayanan, termasuk bagaimana menyampaikan informasi produk, menjawab pertanyaan pelanggan, serta menangani keluhan dengan sikap yang tenang dan solutif. Pegawai diajak untuk memahami bahwa komunikasi yang baik dapat mencegah kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan pelanggan, sekaligus membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Selain pelayanan langsung, materi workshop mencakup pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Pegawai diberikan pemahaman mengenai peran media sosial dalam membangun citra usaha, menyampaikan informasi produk, serta menjaga interaksi dengan pelanggan di luar jam operasional. Media sosial dipandang sebagai alat strategis untuk memperluas jangkauan pemasaran dan memperkuat hubungan dengan pelanggan melalui konten yang menarik dan respons yang cepat.



Suluh Diponegoro

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT

Aspek lingkungan dan kenyamanan galeri juga menjadi bagian dari materi workshop. Pegawai diajak untuk lebih peduli terhadap kebersihan, kerapian, dan penataan ruang galeri agar tercipta suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pelanggan. Lingkungan yang tertata dengan baik diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan serta memperkuat kesan profesional dan estetis dari Galeri Kembyang.id.

Sebagai bentuk motivasi, workshop juga membahas penerapan sistem reward bagi pelanggan dan pegawai yang berprestasi. Reward bagi pelanggan dapat berupa potongan harga, bonus produk, atau program loyalitas sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan mendorong pembelian ulang. Sementara itu, reward bagi pegawai diberikan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja dan pelayanan yang baik, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja, rasa tanggung jawab, dan komitmen terhadap kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, kegiatan workshop ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di Galeri Kembyang.id secara berkelanjutan. Dengan penerapan materi workshop secara konsisten, diharapkan tercipta pelayanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga dapat mendukung peningkatan citra usaha serta loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pelaksanaan workshop di Galeri Kembyang.id, dapat disimpulkan bahwa secara umum pegawai telah mampu menjalankan pelayanan pelanggan dengan cukup baik, terutama dalam aspek ketepatan penyelesaian pesanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan dalam kualitas komunikasi dan interaksi dengan pelanggan, khususnya pada saat kondisi galeri sedang ramai. Interaksi pelayanan cenderung berlangsung singkat dan bersifat formal, sehingga aspek keramahan, empati, dan perhatian personal terhadap pelanggan belum sepenuhnya optimal. Selain itu, kondisi lingkungan fisik galeri dan fasilitas pendukung belum sepenuhnya mencerminkan standar pelayanan prima. Penataan galeri yang kurang menarik, lingkungan yang kurang

terawat, serta keterbatasan fasilitas seperti kursi tunggu dapat memengaruhi kenyamanan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Padahal, berdasarkan teori pelayanan pelanggan, aspek interaksi dan bukti fisik memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pelaksanaan workshop yang membahas komunikasi efektif, fokus pada pelanggan, pemanfaatan media sosial, serta pentingnya kenyamanan lingkungan dan pemberian reward dinilai relevan dan tepat sasaran sebagai upaya perbaikan. Workshop ini memberikan pemahaman dan keterampilan tambahan bagi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong terciptanya pelayanan yang lebih ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

- Pegawai diharapkan dapat menerapkan hasil workshop secara konsisten, khususnya dalam memberikan sapaan yang ramah, komunikasi yang lebih personal, serta ungkapan terima kasih yang tulus kepada pelanggan, meskipun dalam kondisi galeri yang ramai.
- Pelatihan lanjutan dan evaluasi berkala
Pihak pengelola disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan pelayanan pelanggan secara berkala serta melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai, guna memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat.
 - Perbaikan lingkungan dan fasilitas galeri
Penataan ulang galeri, perbaikan kebersihan lingkungan, serta penambahan fasilitas pendukung seperti kursi tunggu dan perbaikan toilet perlu segera dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dan memperkuat citra profesional galeri.
 - Optimalisasi media sosial
Media sosial sebaiknya dimanfaatkan secara lebih optimal sebagai sarana promosi, komunikasi, dan interaksi dengan pelanggan. Respons yang cepat dan konten yang menarik dapat meningkatkan kedekatan dengan pelanggan serta memperluas jangkauan pemasaran.

- Penerapan sistem reward

Disarankan untuk menerapkan sistem reward bagi pelanggan setia dan pegawai berprestasi sebagai bentuk apresiasi. Program ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta motivasi dan kinerja pegawai.

Dengan penerapan saran-saran tersebut secara berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan di Galeri Kembyang.id dapat terus meningkat, sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan mendukung perkembangan usaha dalam jangka panjang.

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.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.