

## PELATIHAN MANAJEMEN PEMASARAN PADA SISWA SEKOLAH CITRA BERKAT SURABAYA SEBAGAI PERSIAPAN CALON ENTREPRENEUR GENERASI MUDA

<sup>1</sup>Liliana Dewi, <sup>2</sup>Metta Padmalia, <sup>3</sup>Dewi Mustikasari Immanuel, <sup>4</sup>Christina Sudyasjayanti,  
<sup>5</sup>Irantha Hendrika kenang, <sup>6</sup>Romauli Nainggolan

<sup>1-6</sup>International Business Management, Fakultas Manajemen dan Bisnis  
Universitas Ciputra Surabaya  
[Ldewi@ciputra.ac.id](mailto:Ldewi@ciputra.ac.id)

### Abstrak

Adanya ketertarikan siswa Sekolah Citra Berkat Surabaya utamanya SMA kelas XI dan XII terhadap berwirausaha yang cukup tinggi. Namun strategi marketingnya belum cukup tajam. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk membekali peserta berkaitan dengan manajemen pemasaran. Adapun metode yang digunakan adalah tahap penjelasan, tanya jawab, studi kasus, dan simulasi. Hasilnya adalah siswa mampu mendeskripsikan data base konsumen, data base komplain dan memahami perlunya menjaga hubungan baik dengan konsumen. Harapannya bisa membuat bisnis menjadi sustain.

**Kata Kunci :** *Customer Relation, manajemen pemasaran, wirausaha.*

### PENDAHULUAN

Adanya pandemic Covid 19 membuat banyak start-up bisnis tidak dapat melanjutkan bisnisnya. Hal ini juga dialami oleh siswa SMA yang baru belajar untuk berwirausaha. Transaksi yang dulunya dilakukan secara off line harus diubah menjadi online. Transaksi e-commerce perlu ditingkatkan salah satunya adalah mempelajari cara mempertahankan konsumen secara online. Selain itu perlu strategi marketing yang tepat. Adanya pengaruh eksternal yaitu adanya pandemic covid-19 menyebabkan perlunya membangun hubungan yang baik dengan konsumen. Dasar-dasar dari customer relation diperlukan untuk membuat bisnis *sustain*.

Salah satu yang dapat membuat konsumen tetap melakukan pembelian adalah tergantung dari kemampuan dalam membangun hubungan baik dengan konsumennya. Customer relationship management adalah cara mempertahankan bisnis dengan menjaga hubungan baik dengan konsumennya (Orsingher, Valentini, & de Angelis, 2010). Keberhasilan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen adalah melayani dengan empati sehingga dapat membangun kepercayaan konsumen pula pada produk yang ditawarkan. Emosi yang ada pada keluhan pelanggan perlu dicermati dengan bijak, karena hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan (Varela-Neira, Vázquez-Casielles, & Iglesias, 2010).

Penanganan keluhan yang baik menyebabkan banyaknya pelanggan yang terlibat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Cambra-Fierro, Melero-Polo, & Javier Sese, 2016).

Pengabdian ini merupakan serangkaian kegiatan yang berkelanjutan dari pemberian materi segmentasi dan seleksi jalur distribusi (Wijayadane, dkk., 2020). Hal ini merupakan kolaborasi antara Sekolah Citra Berkat dan Universitas Ciputra Surabaya.

Adapun tujuan pengabdian adalah siswa mampu menghasilkan, menganalisa, menyebarkan, menyimpan informasi informasi pemasaran untuk keperluan operasional perusahaan maupun untuk pengambilan strategi perusahaan. Data-data untuk membentuk sebuah keunggulan perusahaan (value), mengetahui keinginan dan kebutuhan dari pasar. Selanjutnya memilih, menentukan dan mengkomunikasikan value yang lebih serta melaksanakan strategi pemasaran yang lebih baik.

### METODE PENGABDIAN

Pengabdian dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi zoom diawali dengan presentasi handling complaint, maintaining customer relationship. Selanjutnya siswa distimulasi untuk menceritakan bisnis yang sedang dijalankan beserta masalah yang dihadapi di lapangan.

Presentasi handling complaint dari tim pengabdian dilakukan dengan mengumpulkan siswa melalui zoom dan menyajikan teori handling complaint. Materi berupa power point dengan slide show dengan gambar-gambar yang menarik sehingga siswa bisa berinteraksi dengan baik. Selanjutnya mempresentasikan cara maintaining customer relationship dengan memberi contoh beberapa bisnis online yang sustain.

Langkah berikutnya adalah meminta siswa mencari media online yang lain dan membandingkan antara satu dengan lainnya. Kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Handling complaint dapat dilakukan dengan baik bila ada database konsumen. Jenis data base adalah berupa data base repeat order, database testimoni pelanggan dan data base complaint.

Handling complaint yang baik adalah memberitahu kekurangan produk/jasa di mata pelanggan. Hal ini untuk mengetahui keinginan pelanggan pada inovasi berikutnya. Dampak positifnya adalah meningkatkan loyalitas pelanggan.

Seringnya pikiran yang salah adalah complaint itu berarti pelanggan merepotkan. Hal positif yang perlu diperhatikan adalah komplain artinya pelanggan peduli dengan produk atau jasa dari bisnis yang ditawarkan.

Langkah berikut adalah menstimulus siswa untuk menceritakan bisnis yang sedang dijalankan atau yang akan dibuat. Ada atau tidaknya complain konsumen, demikian pula kendala maupun cara siswa dalam menangani complain. Stimulus berupa kasus yang dialami siswa akan membuat siswa lebih memahami teori yang disampaikan pemateri sehingga harapannya bisnis siswa bisa sustain bagi yang sudah mempunyai bisnis. Apabila siswa baru mau merintis bisnis, hal ini juga dapat membuat siswa mempunyai strategi untuk bisnis yang hendak dibuatnya.

Tahap akhir adalah evaluasi berkaitan dengan pemahaman konsep handling complaint.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

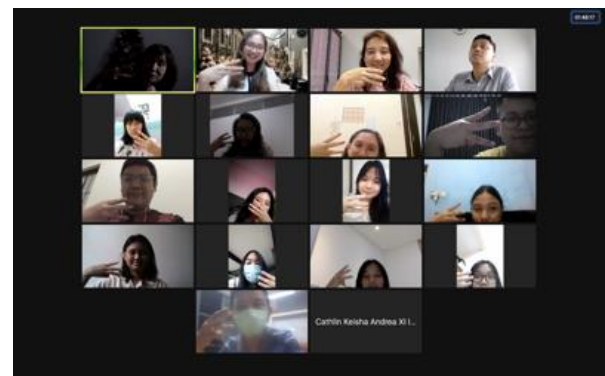
Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui daring di Sekolah Citra Berkat Surabaya. Objeknya adalah siswa SMA kelas 11 dan kelas 12 yang bersekolah di Sekolah Citra Berkat tersebut. Kegiatan pelatihan dilakukan pada tanggal 4 Desember 2020 melalui media zoom.

Tahapan presentasi dengan topik: Why customer complaint? Ada beberapa hal yang mendasarinya. Antara lain: kualitas produk, keadaan produk, layanan pelanggan buruk, ketersediaan barang tidak tepat waktu, dan perubahan harga tiba-tiba.



Bila melihat gambar ini bisa dipahami beda postur yang pakai, beda pula hasilnya.

Apabila layanan pada complaint pelanggan baik maka akan tersampaikan minimal ke 9-10 koleganya. Bagaimana kalau layanannya buruk, bisa dibayangkan tersampaikan dua kali lipatnya.



Ada beberapa tipe customer complaint diantaranya ada 5 (Mousavi, 2013):

1. The Aggressive customer.  
Ini Mie apa!!! Kurang Pedas!!Bumbu Gak Kerasa!!! Gak ada manis-manisnya gitu!!  
Dengarkan dengan baik. Jangan melawan.  
Meminta maaf  
Solusi: Melakukan inspeksi kembali produk yang dimiliki. Benchmark dengan usaha lain sejenis jika perlu untuk perbaikan
2. The High Roller Customer

Mie kog ayamnya dikit Cuma suwir-suwir...Kasi aja seekor biar puas..sini gua tambah duit.

Dengarkan dengan baik dan tanyakan tentang produk/jasa apa yang mereka harapkan beserta kisaran harga yg diminati

Solusi: Bisa digunakan untuk inovasi ke depan membuat produk yang lebih premium.

3. The Rip Off Customer

Mie nya porsinya kurang banyak. Rasanya juga kurang pas. Ayamnya juga kurang matang, kurang banyak, kurang variasi harusnya divariasi ayam jantan dan betinanya Tetap objektif. Berikan pengertian mengenai standar dan kebijakan prosedur dari produk/jasa dari perusahaan

Solusi: Bisa menanyakan apa yang seharusnya dilakukan perusahaan, lalu mengadopsi yang dianggap masuk akal

4. The Chronic Complainer

Yak apa ya....Mie nya itu kurang yak apa gitu...Sedikit kurang chewy chewy gitu mungkin ya...Ayamnya kurang juga..kurang ayam banget gitu rasanya...

Dengarkan dengan baik..bersimpati...dan berjanji akan melakukan perbaikan

Solusi: Menanyakan penjual mana yang menurut ia terbaik, lalu dapat melakukan *benchmark*.

5. The Meek Customer

Enak Mie nya...mantap Jiwa....

Mie apa itu...mirip karet rasanya...Jangan pernah beli Mie di sana

Harus berusaha ekstra keras untuk mengumpulkan komplain dan komen dari mereka agar tidak bocor keluar

Solusi: Mengisi kuesioner dan mendapat gimmick (cenderamata) kecil. Menanyakan komplain pada pelanggan secara random.

Selanjutnya meminta siswa berkelompok dengan dibuat breakoutroom untuk mencari lewat media online contoh kasus yang bisa dilihat handling complaintnya. Bagaimana pendapat siswa terhadap handling complaint yang dilakukan? Apa saja saran siswa terhadap hal tersebut?

Berikut adalah diskusi tentang salah satu bisnis siswa yang bergerak di bidang makanan yang baru saja dibuat.

Diskusi dilanjutkan dengan meminta siswa memberi pandangan berkaitan dengan mana yang lebih menguntungkan dari mendapat konsumen baru atau mempertahankan konsumen yang lama?

Tahap akhir kegiatan adalah evaluasi untuk mengukur pemahaman siswa berkaitan handling complaint. Di sini sebagai tolok ukur keberhasilan adalah bila siswa mampu mendeskripsikan data base konsumen, data base komplain dan memahami perlunya menjaga hubungan baik dengan konsumen.

## KESIMPULAN

Sebagai siswa yang masih muda usianya, namun sudah mulai belajar membuat bisnis sendiri. Hal ini tentu saja perlu dukungan dari pihak sekolah. Sebagaimana siswa sekolah Citra Berkat kelas XI dan XII mendapat pelatihan berkaitan data base dari konsumen dan menangani complaint dari konsumen yang baik dari Internasional Business Management Universitas Ciputra Surabaya sehingga bisnis yang baru dimulai bisa sustain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cambra-Fierro, J., Melero-Polo, I., & Javier Sese, F. (2016). Can complaint-handling efforts promote customer engagement? *Service Business*. <https://doi.org/10.1007/s11628-015-0295-9>
- Mousavi, M. (2013). A Comprehensive Model of Customers ' Complaint. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
- Orsingher, C., Valentini, S., & de Angelis, M. (2010). A meta-analysis of satisfaction with complaint handling in services. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0155-z>
- Varela-Neira, C., Vázquez-Casielles, R., & Iglesias, V. (2010). Explaining customer satisfaction with complaint handling. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/02652321011018305>
- Wijayadne, D.R., Sutrisno,T.F.C.W., Teofilus,T., Henryanto,A.G., Utami, C.W.(2020). Pembekalan Wirausaha Muda di Sekolah Citra Berkat Surabaya: Segmentation dan Distribution Channel Selection untuk Pengembangan Bisnis. *Jurnal Abdimas Sosek*, 1(1), 18-22.