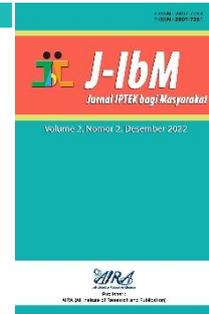


## Excellent Service Based on Experiential Marketing Perspective on Business Activists in Pematang Johar Village

Service Excellent Berdasarkan Perspektif Experiential Marketing Pada Pegiat Usaha Di Desa Pematang Johar



**Desma Erica Maryati Manik\*, Pesta Gultom, Elisabeth Nainggolan**

*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya; Medan; Indonesia;*

\*Koresponden: [desmaerica79@gmail.com](mailto:desmaerica79@gmail.com)

<https://journal.aira.or.id/J-IbM> | <https://doi.org/10.55537/jibm.v2i2.211>

Naskah masuk: 23-08-2022; diterima untuk diterbitkan: 18-11-2022;

**Abstract:** *Managing a business is not only paying attention to the products produced. Service Excellent from business activists in Desa Pematang Johar is also something that must be considered. How to provide the best service so that in the future consumers can come back again. Insights into experiential marketing perspectives can provide knowledge to business activists of Desa Pematang Johar how to serve consumers so that consumers feel special and feel involved in using products. Emotional consumer engagement can have a positive impact on increasing sales.*

**Keywords:** *Service Excellent, Experiential Marketing, Pematang Johar.*

**Abstrak:** *Mengelola suatu usaha bukan hanya memperhatikan produk yang dihasilkan saja. Pelayanan prima dari pegiat usaha di Desa Pematang Johar juga merupakan hal yang harus diperhatikan. Bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik agar kelak konsumen dapat kembali lagi. Wawasan mengenai Perspektif Experiential Marketing dapat memberikan pengetahuan kepada pegiat usaha Desa Pematang Johar bagaimana melayani konsumen agar konsumen merasa spesial dan merasa terlibat dalam menggunakan produk. Keterlibatan konsumen secara emosional dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan penjualan.*

**Kata Kunci :** *Service Excellent, Experiential Marketing, Pematang Johar.*

### Pendahuluan

Desa Pematang Johar merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang yang peningkatan perekonomian masyarakat berasal dari sektor pertanian, peternakan, industri rumah tangga, PNS, usaha kecil dan menengah, guru, dan tukang bangunan. Produk unggulan yang dihasilkan Desa Pematang Johar seperti Batik Sawah, keripik singkong, keripik pare, kripik tempe dan kripik pisang.

Pemerintah desa juga telah membangun Wisata Sawah yang bertujuan untuk menarik wisatawan yang menyukai lokasi usaha dengan nuansa alam terkhusus nya persawahan. Masyarakat yang memiliki sawah beramai-ramai mempercantik sawah mereka dan beberapa memberikan fasilitas untuk kuliner, foto-foto dan tempat istirahat dipertengahan sawah. Suasana seperti ini diharapkan mampu membuat wisatawan yang datang dapat menikmati keindahan alam dengan pemandangan persawahan sambil menikmati lokasi dan makanan yang diperjualbelikan di daerah tersebut.





Gambar 1. Kampung Wisata Sawah Desa Pematang Johar

Program pemerintah Desa Pematang Johar memerlukan dukungan masyarakat dalam memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dari setiap sumber daya manusia yang menjadi pelaku-pelaku usaha. *Service Excellent* dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan membeli kerajinan serta hasil usaha dari pegiat usaha di desa Pematang Johar. Keberhasilan dari Pelayanan Prima yang dilakukan dapat dilihat dari Pengalaman Berbelanja (*Experiential marketing*) pengunjung atau wisatawan yang datang. Apakah wisatawan yang membeli produk-produk dan kerajinan dari Desa Pematang Johar ini melakukan kunjungan kembali atau melakukan pembelian ulang.

Strategi pemasaran yang dapat digunakan dalam mengetahui kebutuhan dalam meningkatkan pelayanan prima ini dapat dilakukan melalui prespektif *Experiential marketing* yang merupakan strategi pemasaran dengan menciptakan pengalaman untuk konsumen. Konsumen dilibatkan secara aktif dalam pengalaman terhadap produk dan usaha yang dilakukan oleh pegiat usaha di Desa Pematang Johar. Pengalaman yang positif yang diperoleh oleh konsumen dapat memberikan hal positif pula terhadap review atau pendapat konsumen.

Menurut Schmitt (1999:72-74), pengalaman positif yang diperoleh konsumen dapat diimplementasikan melalui komunikasi, identitas visual, bentuk produk, situs atau media sosial dan orang-orang yang terlibat. Keterlibatan pegiat usaha dengan konsumen ini memerlukan keterampilan dalam melayani.

Pelayanan prima (*Service excellent*) merupakan upaya yang diberikan untuk mampu memberikan kepuasan optimal kepada konsumen yang bertujuan untuk:

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas;
2. Menciptakan rasa percaya pada pelanggan terhadap produk barang maupun jasa yang dipasarkan;
3. Menimbulkan loyalitas dan kepercayaan pada pelanggan untuk secara berulang menggunakan dan memakai barang atau jasa yang ditawarkan;
4. Memberikan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pelanggan;
5. Menghindari timbulnya keluhan, tuntutan atau pengaduan dari pelanggan terhadap barang dan jasa
6. Menginformasikan sedetail mungkin tentang barang atau jasa yang ditawarkan; Dengan mengetahui pengalaman berbelanja (*Experiential marketing*) dari

konsumen yang pernah datang ke Desa Pematang Johar maka akan memberikan gambaran yang jelas bagaimana *service excellent* yang diperlukan untuk memajukan dan meningkatkan jumlah wisatawan/konsumen dalam menggunakan produk dan jasa dari Desa Pematang Johar.

Pemerintah mendukung setiap kegiatan pengembangan produk-produk masyarakat Desa Pematang Johar. Namun kurangnya wawasan dan keterampilan dalam melakukan pelayanan prima dalam menghadapi konsumen atau wisatawan yang berkunjung mengakibatkan tidak terjadinya peningkatan dalam jumlah pengunjung yang datang membeli dan menggunakan produk-produk dan jasa yang dihasilkan oleh pegiat-pegiat usaha dari Desa Pematang Johar.

## Metode

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat digambarkan dalam alur seperti Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Tahapan Metode Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

TAHAP PERSIAPAN PkM	
Observasi	Mengunjungi Desa Pematang Johar untuk melihat dan berdiskusi langsung dengan perangkat Desa Pematang Johar (Mitra) mengenai permasalahan yang dialami.
Membentuk Tim PkM dan Tanggung Jawab masing-masing anggota	Membentuk tim dosen yang sesuai dengan bidang keahlian dari permasalahan yang dialami oleh mitra
Pembuatan Proposal	Secara garis besar, Proposal berisikan kondisi mitra dan solusi yang ditawarkan oleh tim dosen
Pembuatan Materi Sosialisasi	Membuat materi sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, memberikan referensi, wawasan dan pengetahuan serta keterampilan.
TAHAP PELAKSANAAN	
08.00 – 08.30 WIB	Persiapan berupa registrasi peserta, proses pembagian hardcopy materi
08.30 – 09.00 WIB	Pembukaan
09.00 – 09.15 WIB	Kata Sambutan dari Ketua STIE Eka Prasetya
09.15 – 09.30 WIB	Kata Sambutan dari Kepala Desa Kelurahan Pematang Johar
09.30 – 10.00 WIB	Penandatanganan MoU dan Foto Bersama
10.00 – 11.30 WIB	Pemaparan materi sosialisasi mengenai “Service Excellent Berdasarkan Perspektif Experiential Marketing Pada Pegiat Usaha Di Desa Pematang Johar” dan tanya jawab
11.30 - 12.00 WIB	Isoma dan Penutupan
TAHAP AKHIR KEGIATAN PkM	
Pembuatan Laporan Pengabdian	Melaporkan kegiatan yang sudah dilakukan dari tahap persiapan sampai dengan selesai beserta pertanggungjawaban dana yang sudah diberikan oleh kampus STIE Eka Prasetya
Pembuatan Artikel Pengabdian	Laporan yang dipublish pertanggungjawaban dari kegiatan

## Hasil

Kegiatan PkM bagi para pelaku pegiat usaha Desa Pematang Johar berlangsung dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB pada hari Sabtu tanggal 16 Juli 2022 yang berlokasi di ruang balai pertemuan Desa Pematang Johar. Sosialisasi berjalan lancar dan santai tapi serius dalam penyampaian.

Pelaksanaan kegiatan diawali kata sambutan dari Ketua STIE Eka Prasetya dan dilanjutkan penanda tangan MOU antar Ketua STIE Eka Prasetya dan Kepala Desa Pematang Johar. Hasil kerjasama yang sudah disepakati antara STIE Eka Prasetya dengan desa Pematang Johar adalah Desa Pematang Johar menjadi Desa Binaan STIE Eka Prasetya dengan harapan kedepannya desa Pematang Johar menjadi desa produktif dan unggulan.



Gambar 2. Tanda Tangan MOU antara Ketua STIE Eka Prasetya dengan Kepala Desa Pematang Johar serta pemasangan Pancang Desa Pematang Johar sebagai Desa Binaan STIE Eka Prasetya.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat selanjutnya dilakukan dengan pemaparan materi dan dilanjutkan dengan tanya jawab. Para peserta sangat antusias mendengarkan dan memberikan pertanyaan kepada narasumber. Pegiat usaha memperoleh peningkatan pengetahuan mengenai bagaimana melaksanakan Pelayanan Prima berdasarkan pengalaman bagaimana melayani konsumen sebelumnya. Pegiat usaha Desa Pematang Johar akan berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan *service excellent*.



Gambar 3. Para Peserta Tertib Mendengarkan Materi yang Disampaikan oleh Narasumber

### Diskusi

Perlu dilakukan kesinambungan program pasca kegiatan pengabdian kepada masyarakat, supaya dengan adanya program pengabdian kepada masyarakat tumbuh rasa peduli Perguruan Tinggi dan memberikan kontribusi kepada masyarakat desa agar terbangun desa binaan yang aktif, mandiri, berwirausaha, dan sejahtera.

Para pengabdian akan tetap melakukan yang terbaik dengan melakukan koordinasi dan evaluasi secara berkala, dengan mempertahankan mutu dari kegiatan pengabdian masyarakat selanjutnya agar lebih baik lagi.

Pengaturan jadwal agar disesuaikan dengan kegiatan para peserta sehingga para peserta dapat dengan aktif mengikuti kegiatan PkM.

### Kesimpulan

Kesimpulan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah:

1. Bagi Desa Pematang Johar/ peserta
  - a. Menambah wawasan pengetahuan dan keterampilan mengenai *service excellent*.
  - b. Mendapatkan wawasan pengetahuan mengenai strategi marketing dengan perspektif *Experiential marketing*.
  - c. Dapat menggunakan pengetahuan dan pemahaman yang diperoleh untuk peningkatan penjualan.

2. Bagi tim Pengabdian (Dosen dan Mahasiswa)
  - a. Dosen yang terlibat dalam kegiatan pengabdian di Desa Pematang Johar ini dapat berbagi wawasan pengetahuan dan keterampilannya kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian dalam mewujudkan tri dharma perguruan tinggi.
  - b. Mahasiswa menambah pengetahuan menghadapi masyarakat di luar kampus dan berkesempatan mewujudkan Merdeka Belajar Kampus Merdeka.
3. Bagi Perguruan Tinggi  
Melaksanakan salah satu program untuk pengembangan ekonomi para masyarakat Desa Pematang Johar karena menjadikan Desa Pematang Johar menjadi Desa Binaan. Desa Binaan merupakan salah satu program kerja STIE Eka Prasetya.

### **Pengakuan/Acknowledgements**

Terimakasih kepada bapak kepala desa Pematang Johar, Bapak Sudarman, S.Pd., dan kepada Ibu Ketua STIE Eka Prasetya, Ibu Dr. Sri Rezeki, SE, M.Si beserta seluruh civitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan.

### **Daftar Referensi**

- Andreani, F. 2007. Experiential marketing (sebuah pendekatan pemasaran). Jurnal Manajemen Pemasaran, 2 (1): 1-8.
- Astari, Wayan Febri dan Komang Agus Satria Pramudana. 2016. Peran Experiential Value Dalam Memediasi Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Repurchase Intention. Universitas Udayana, Bali. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan. Vol.10, No. 1. Hal.16-30.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. p. 25.
- Farisya. 2012. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction Sebagai Konstruk Intervening. (Studi Kasus: Nanny's Pavillon Bathroom – Pacific Place). Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Universitas Indonesia.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Indriani, Farida. 2012. Experiential Marketing Sebagai Suatu Strategi Dalam Menciptakan Customer Satisfaction Dan Repeat Buying Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Schmitt, B. 1999. Experiential Marketing. Journal of Marketing Management, 1(15): 53-67.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2. Yogyakarta: Andi, 2012), 174-175
- <https://desapematangjohar.deliserdangkab.go.id/> diakses tanggal 15 Agustus 2022
- <http://disbudporapar.deliserdangkab.go.id/#dayatarikwisata> diakses tanggal 15 Agustus 2022
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/09/pengertian-experiential-marketing-fungsi-manfaat-strategi-karakteristik-implementasi.html> diakses tanggal 15 Agustus 2022
- <https://www.republika.co.id/berita/qwxtkd380/berbagi-tips-service-excellent-untuk-tingkatkan-pelayanan> diakses tanggal 15 Agustus 2022
- <https://formasibisnis.com/artikel/pengertian-service-excellent-beserta-aspek-penerapannya> diakses tanggal 15 Agustus 2022