

BAB III

PELAKSANAAN UMUM KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja Wondherful Balloon

Wondherful Balloon merupakan usaha jasa dekorasi yang memiliki berbagai bidang kerja yang saling berkaitan untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Setiap bidang kerja dirancang untuk mendukung layanan utama, yaitu dekorasi balon dan table decor, serta menciptakan pengalaman yang istimewa bagi pelanggan.

Sebagai peserta magang, praktikan berkesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai aspek operasional, mulai dari proses produksi hingga pelayanan pelanggan. Pengalaman ini memberikan pemahaman menyeluruh tentang bagaimana setiap bidang kerja di dalam Wondherful Balloon saling terintegrasi dan berkontribusi terhadap keberhasilan usaha.

Berikut adalah penjabaran mengenai bidang kerja yang ada di Wondherful Balloon:

1) Penerimaan Pesanan dan Layanan Pelanggan

Bidang ini merupakan langkah awal dalam siklus layanan dekorasi. Pemilik usaha berperan langsung sebagai customer service yang bertugas merespons permintaan pelanggan melalui media sosial, WhatsApp, atau kunjungan langsung. Aktivitas di bidang ini mencakup pencatatan kebutuhan pelanggan secara detail, seperti tema acara, warna favorit, lokasi, waktu pelaksanaan, dan anggaran yang tersedia. Selain itu, pemilik juga memberikan konsultasi awal, menjelaskan paket dekorasi yang tersedia, dan menjawab pertanyaan pelanggan secara responsif. Ketepatan dalam menangkap keinginan klien sangat menentukan keberhasilan layanan yang diberikan.

2) Perencanaan & Desain Dekorasi (Kreatif & Estetika)

Setelah pesanan dikonfirmasi, proses perencanaan dan desain dekorasi dilakukan untuk menerjemahkan permintaan pelanggan menjadi konsep visual yang konkret. Pemilik dan staff lapangan yang merangkap sebagai tim kreatif merancang dekorasi yang sesuai dengan tema dan karakter acara. Aktivitas di bidang ini meliputi pemilihan jenis balon, skema

warna, layout backdrop, dan pemilihan properti pelengkap. Desain sering kali dibuat menggunakan referensi dari portofolio sebelumnya atau tren dekorasi terbaru. Komunikasi yang baik antara tim kreatif dan pelanggan penting untuk memastikan hasil akhir dekorasi sesuai harapan klien dan standar estetika Wonderful Balloon.

3) Pengadaan Bahan dan Inventaris

Bidang ini berfokus pada penyediaan segala kebutuhan bahan dan peralatan dekorasi. Staff gudang bekerja sama dengan pemilik usaha untuk memastikan seluruh perlengkapan tersedia sebelum waktu pelaksanaan. Aktivitas pengadaan mencakup pembelian balon, pompa udara, perekat, kain backdrop, alat pemotong, dan properti tambahan lainnya. Selain belanja, tim juga bertanggung jawab dalam pengecekan kondisi barang, penataan stok di gudang, dan pengemasan perlengkapan sebelum dikirim atau dibawa ke lokasi acara. Kelancaran bidang ini menjadi kunci utama agar produksi dan pemasangan dekorasi berjalan tepat waktu tanpa hambatan logistik.

4) Produksi dan Perakitan Dekorasi

Pada tahap ini, dekorasi mulai diwujudkan secara fisik. Produksi dilakukan di workshop dengan melibatkan kegiatan seperti mengisi balon, menyusun rangka backdrop, memotong bahan dekorasi, dan merakit elemen-elemen sesuai desain. Staff gudang menyiapkan perlengkapan dan bahan, sementara staff lapangan merakit bagian-bagian yang memerlukan ketelitian tinggi. Kegiatan ini biasanya dilakukan satu hari sebelum acara atau di pagi hari sebelum pengiriman, tergantung jadwal. Bidang kerja ini menuntut kerja sama, efisiensi waktu, dan perhatian terhadap detail, karena kesalahan kecil dapat memengaruhi estetika dekorasi secara keseluruhan.

5) Pengiriman dan Instalasi di Lokasi Acara

Setelah produksi selesai, seluruh elemen dekorasi dikemas dan dikirim ke lokasi acara. Pemilik atau staff melakukan proses pengangkutan, baik secara mandiri maupun dengan bantuan layanan transportasi online. Sesampainya di lokasi, staff lapangan memimpin proses pemasangan dekorasi. Mereka memastikan tata letak sesuai desain, pemasangan dilakukan dengan aman, dan semua elemen tampil sesuai estetika yang direncanakan. Pemasangan sering kali dilakukan dalam waktu terbatas, sehingga ketepatan waktu dan kesiapan menjadi faktor penting dalam

bidang kerja ini. Selain itu, komunikasi langsung dengan klien di lokasi juga menjadi bagian dari tanggung jawab instalasi.

6) Dokumentasi dan Monitoring Hasil Dekorasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengabadikan hasil dekorasi sebagai arsip internal dan bahan promosi. Foto dan video diambil dengan mempertimbangkan sudut terbaik agar menampilkan detail dekor secara maksimal. Dokumentasi ini kemudian digunakan untuk memperbarui portofolio, media sosial, dan katalog digital. Selain itu, monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa dekorasi tetap rapi dan aman selama berlangsungnya acara, terutama untuk instalasi yang berada di luar ruangan atau dengan durasi panjang. Evaluasi kondisi dekorasi saat acara juga menjadi pertimbangan dalam peningkatan layanan ke depan.

7) Evaluasi dan Umpan Balik Pelanggan

Setelah acara selesai, pemilik usaha menghubungi pelanggan untuk mengumpulkan testimoni atau masukan terkait layanan yang telah diberikan. Evaluasi ini penting untuk mengukur kepuasan pelanggan dan menjadi bahan perbaikan layanan di masa mendatang. Selain testimoni, umpan balik pelanggan juga digunakan untuk menilai efektivitas tim dalam menjalankan tugas serta mengevaluasi harga, kualitas bahan, dan komunikasi. Respons yang baik terhadap saran pelanggan dapat meningkatkan reputasi dan loyalitas terhadap usaha.

8) Promosi dan Pemasaran Digital

Sebagai bentuk pengembangan usaha, pemilik rutin melakukan kegiatan promosi di media sosial seperti Instagram dan TikTok. Konten promosi dapat berupa dokumentasi dekorasi, testimoni pelanggan, informasi paket harga, atau promosi musiman. Pemilik merancang konten secara mandiri, menentukan waktu unggahan, serta mengelola interaksi dengan followers. Strategi pemasaran digital juga mencakup pemberian diskon khusus, kolaborasi dengan vendor lain, serta optimalisasi kata kunci pada platform online agar usaha lebih mudah ditemukan oleh calon pelanggan.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Sebagai praktikan yang melaksanakan kerja profesi di Wondherful Balloon, saya ditempatkan di beberapa bagian operasional untuk memahami proses bisnis secara menyeluruh. Pelaksanaan kerja dilakukan secara bertahap, dimulai dari tahap pra-produksi hingga pelaksanaan dekorasi di lokasi acara. Berikut adalah uraian aktivitas kerja yang saya jalani selama masa magang:

1. Menerima Pesanan dan Konsultasi Pelanggan

Praktikan turut membantu tim Customer Service dalam menerima pesanan masuk melalui WhatsApp, Instagram, dan marketplace. Saya juga berpartisipasi dalam proses konsultasi awal dengan pelanggan, dengan mencatat kebutuhan mereka, seperti tema acara, palet warna, dan batas anggaran. Seseekali, saya diberi kesempatan untuk menyarankan alternatif desain berdasarkan referensi yang ada.



Gambar 3.1 Menerima Pesanan Melalui Headphone
Sumber: Dokumen Pribadi

2. Pembuatan Desain Dekorasi

Pada tahap ini, saya belajar langsung dari Tim Kreatif mengenai proses penyusunan desain dekorasi sesuai permintaan pelanggan. Praktikan turut membantu menyusun referensi visual, memilih kombinasi warna balon, serta membuat dummy layout sederhana menggunakan Canva atau tools

digital lainnya. Setelah desain disetujui, praktikan juga dilibatkan dalam pengecekan bahan baku bersama tim terkait.



Gambar 3.2 Pembuatan Desain Stiker Dekorasi
Sumber: Dokumen Pribadi

3. Pemasangan Dekorasi di Lokasi Acara
Praktikan mendampingi Koordinator Lapangan dan Tim Dekorasi ke lokasi pemasangan. Tugas saya meliputi membantu proses loading barang, menyiapkan elemen dekorasi, serta mendokumentasikan hasil akhir dekorasi untuk portofolio usaha. Dari kegiatan ini, saya memahami pentingnya manajemen waktu dan kerjasama tim saat instalasi berlangsung.



Gambar 3.3 Pemasangan Dekorasi Balon
Sumber: Dokumen Pribadi

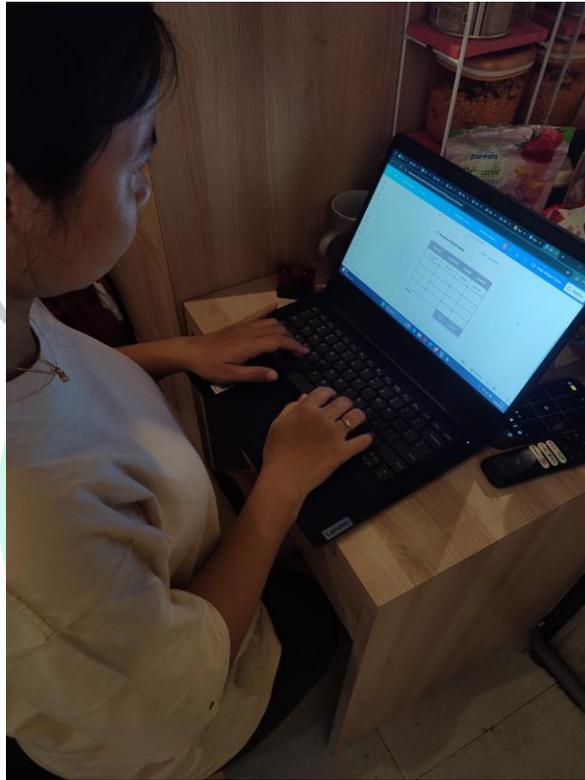


Gambar 3.4 Dekorasi Table Decor
Sumber: Dokumen Pribadi

4. Pengelolaan Keuangan Sederhana

Meski tidak terlibat langsung dalam pembuatan laporan keuangan internal, praktikan diberi pemahaman mengenai alur keuangan usaha, seperti

pembagian dana produksi, pencatatan pengeluaran bahan, serta cara mencatat pembayaran pelanggan menggunakan sistem manual dan digital.



Gambar 3.5 Mencatat Pembayaran Pelanggan
Sumber: Dokumen Pribadi

5. Administrasi dan Inventaris

Praktikan juga membantu pencatatan data pesanan harian, pengelolaan jadwal acara, serta update stok barang di gudang. Semua dokumen kerja disimpan secara sistematis agar mudah diakses oleh tim operasional.



Gambar 3.6 Data Pesanan Harian
Sumber: Dokumen Pribadi

6. Koordinasi dan Tim Internal

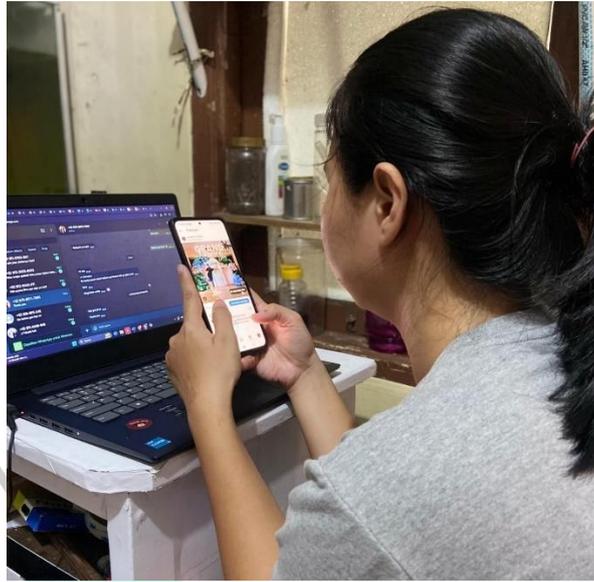
Selama magang, praktikan belajar mengenai struktur organisasi Wondherful Balloon dan mekanisme koordinasi antartim. Saya juga mengikuti briefing mingguan yang diadakan untuk mengevaluasi proyek yang telah berjalan dan membahas kendala yang ditemukan di lapangan.



Gambar 3.7 Tim Internal
Sumber: Dokumen Pribadi

7. Pemasaran dan Promosi Digital

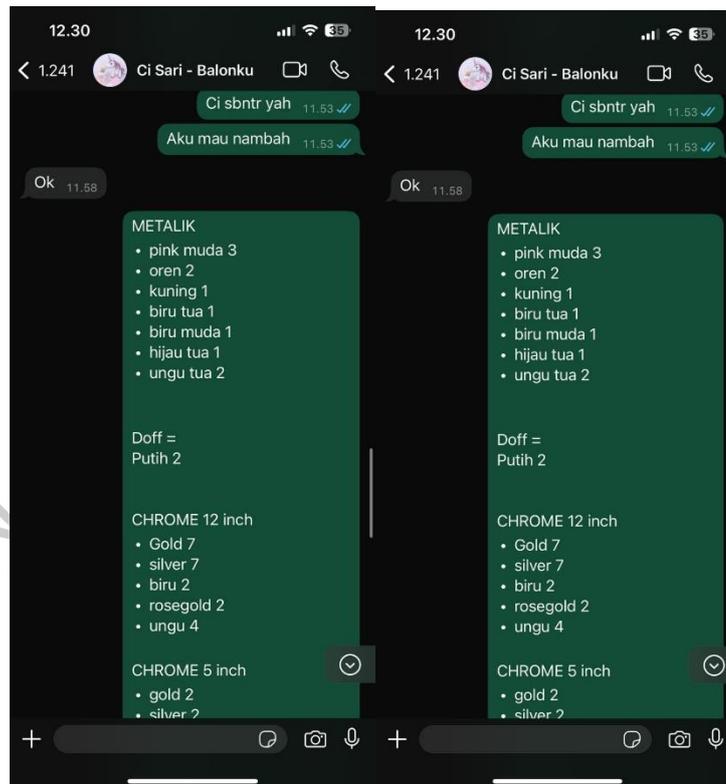
Praktikan turut mendukung Tim Pemasaran dalam mengelola media sosial, mengatur jadwal posting konten dekorasi, serta merancang caption promosi. Saya juga belajar mengenai strategi penawaran harga untuk paket dekorasi serta pengelolaan kolaborasi dengan event organizer dan vendor lokal.



Gambar 3.8 Promosi Digital
Sumber: Dokumen Pribadi

8. Pengadaan Barang dan Logistik

Praktikan mendampingi tim dalam proses pengadaan barang dan logistik, seperti pembelian balon, aksesoris dekorasi, dan peralatan pendukung. Dari aktivitas ini, saya belajar melakukan survei harga serta menjalin komunikasi dengan beberapa supplier.



Gambar 3.9 Pemesanan Stok Balon
 Sumber: Dokumen Pribadi

9. Pengembangan Produk dan Inovasi

Wondherful Balloon rutin melakukan inovasi produk. Praktikan diberi kesempatan menyumbangkan ide dekorasi baru, seperti kombinasi tema unik, variasi balon karakter, serta tambahan elemen seperti photobooth atau balon neon.



Gambar 3.10 Inovasi Produk
Sumber: Dokumen Pribadi

10. Cetak Stiker dan Sterofoam

Stiker dan styrofoam merupakan elemen dekoratif yang memerlukan penanganan khusus dalam proses produksinya, termasuk penggunaan peralatan dan mesin khusus guna mencapai hasil yang presisi dan berkualitas.



Gambar 3.11 Cutting Sticker
Sumber: Dokumen Pribadi



Gambar 3.12 Cutting Styrofoam
Sumber: Dokumen Pribadi

11. Pengiriman Barang Via Kendaraan Online

Praktikan turut membantu dalam proses logistik usaha dengan melakukan pemesanan layanan transportasi online seperti Gocar untuk keperluan pengiriman barang dekorasi ke lokasi acara. Selain memesan, praktikan juga memastikan barang dikemas dengan aman serta berkoordinasi dengan pengemudi untuk memastikan pengiriman tepat waktu dan dalam kondisi baik. Peran ini menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional Wondherful Balloon, khususnya pada acara yang membutuhkan mobilitas tinggi dan pengiriman cepat.



Gambar 3.13 Menunggu *Driver Online*
Sumber: Dokumen Pribadi



Gambar 3.14 Pickup Balon Oleh Driver Online
Sumber: Dokumen Pribadi

3.3 Kendala yang dihadapi

Saat melakukan kerja profesi tentunya praktikkum memiliki kendala yang dihadapi antara lain :

- a) Kurangnya Pengalaman Lapangan
Praktikan belum memiliki pengalaman langsung dalam dunia jasa dekorasi, sehingga pada awal magang mengalami kesulitan dalam memahami alur kerja dan standar kualitas hasil dekorasi.
- b) Keterbatasan Waktu Penyelesaian Dekorasi
Dalam beberapa proyek, waktu pemasangan di lokasi acara sangat terbatas, sementara jumlah dan tingkat kerumitan dekorasi cukup tinggi.
- c) Komunikasi yang Kurang Efektif dengan Tim
Adakalanya terjadi miskomunikasi antara praktikan dan beberapa anggota tim terkait pembagian tugas, jadwal, atau kebutuhan perlengkapan dekorasi.

- d) **Kendala Cuaca Saat Pemasangan Outdoor**
Acara dengan lokasi terbuka terkadang mengalami gangguan cuaca seperti hujan, yang dapat merusak dekorasi atau menghambat proses pemasangan.
- e) **Keterbatasan Peralatan & Akses Transportasi**
Tidak semua peralatan tersedia dalam jumlah cukup, dan pengiriman barang terkadang terganggu karena ketersediaan armada atau aplikasi transportasi online.
- f) **Kesulitan Mendapatkan Layanan Transportasi Online (Gocar)**
Pada saat pengiriman dekorasi ke lokasi acara, praktikan beberapa kali mengalami kesulitan dalam memperoleh kendaraan online (seperti Gocar) karena permintaan tinggi atau jam sibuk. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang yang berdampak pada efisiensi waktu pemasangan.
- g) **Permintaan Warna Dekorasi yang Tidak Tersedia Secara Mendadak**
Praktikan menghadapi situasi ketika pelanggan melakukan pemesanan mendadak dan meminta kombinasi warna balon atau dekorasi tertentu yang tidak tersedia dalam stok. Hal ini menyulitkan tim dalam memenuhi permintaan secara cepat, terutama ketika waktu persiapan sangat terbatas.
- h) **Keterbatasan Akses Jalan pada Waktu Pengiriman Tertentu**
Pengiriman dekorasi dengan menggunakan layanan transportasi online seperti Gocar pada pagi hari atau malam hari sering kali mengalami kendala karena akses menuju lokasi acara tertutup oleh portal lingkungan. Penutupan ini menyebabkan kendaraan pengantar tidak dapat mencapai lokasi workshop atau tempat acara secara langsung.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

1. **Meningkatkan Adaptasi dan Belajar Cepat**
Praktikan berinisiatif untuk mengamati dan belajar langsung dari tim dekorasi dan tim kreatif dalam setiap proses produksi serta pemasangan, sehingga secara bertahap dapat mengikuti ritme kerja dengan lebih baik.

2. Membuat Jadwal dan Checklist Pekerjaan

Untuk mengatasi keterbatasan waktu, praktikan menyusun checklist dan membantu menyiapkan bahan dekorasi lebih awal sebelum hari-H, sehingga pemasangan di lokasi lebih efisien.

3. Membangun Komunikasi yang Lebih Terbuka

Praktikan aktif berkomunikasi dengan tim terkait pembagian tugas, progres pekerjaan, dan menyampaikan kendala yang dihadapi agar dapat segera ditangani bersama.

4. Antisipasi Cuaca dengan Alat Pelindung

Untuk acara outdoor, praktikan membantu menyiapkan plastik penutup, tenda sementara, atau koordinasi ulang waktu pemasangan agar dekorasi tetap terlindungi dari cuaca buruk.

5. Kolaborasi dalam Pengadaan dan Pengiriman

Praktikan membantu mencatat kebutuhan peralatan sejak awal, serta memesan Gocar atau transportasi online lebih awal untuk memastikan pengiriman berjalan lancar dan tepat waktu.

6. Menggunakan Beberapa Akun Transportasi Online

Untuk mengantisipasi sulitnya mendapatkan kendaraan saat dibutuhkan, praktikan menyiapkan beberapa akun transportasi online di perangkat berbeda. Dengan demikian, peluang untuk mendapatkan kendaraan lebih cepat meningkat, serta proses pengiriman dapat berjalan lebih lancar dan tepat waktu.

7. Menawarkan Alternatif Warna dan Menyediakan Stok Cadangan

Untuk mengatasi kendala tersebut, praktikan segera memberikan alternatif warna yang serupa dan menyarankan kombinasi desain yang tetap selaras dengan tema acara. Selain itu, tim pengadaan berupaya menyiapkan stok cadangan warna-warna populer agar tetap tersedia untuk kebutuhan mendesak.

8. Menjemput Driver Secara Manual

Untuk mengatasi masalah akses tersebut, praktikan berinisiatif menjemput driver online dengan berjalan kaki dari lokasi workshop menuju titik di luar portal yang masih dapat diakses kendaraan. Barang-barang yang akan

dikirim dibawa secara bertahap ke lokasi driver menunggu, sehingga proses pengantaran tetap dapat dilakukan sesuai jadwal. Meskipun cukup menguras tenaga, solusi ini menjadi langkah efektif untuk menjaga ketepatan waktu pengiriman dan kepuasan pelanggan.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Pemahaman Proses Operasional Usaha Jasa Dekorasi

Praktikan memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai alur kerja dalam usaha jasa dekorasi, mulai dari penerimaan pesanan, proses desain, persiapan barang, hingga pelaksanaan di lokasi acara.

1. Pengembangan Kemampuan Komunikasi dengan Pelanggan

Selama praktik, praktikan terlibat langsung dalam berkomunikasi dengan pelanggan, baik dalam memberikan penawaran, konsultasi desain, hingga melakukan tindak lanjut (follow-up). Hal ini meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dan pelayanan konsumen secara profesional.

2. Peningkatan Keterampilan Manajerial

Melalui keterlibatan dalam koordinasi antar tim, pengelolaan pesanan, serta penjadwalan pengiriman, praktikan belajar tentang pentingnya manajemen waktu, sumber daya, dan peran tanggung jawab individu dalam keberhasilan tim.

3. Kemampuan Beradaptasi dan Menghadapi Kendala di Lapangan

Praktikan belajar untuk berpikir kritis dan mengambil keputusan cepat saat menghadapi kendala, seperti kesulitan pengiriman, ketersediaan warna dekorasi, atau keterbatasan akses jalan, yang menuntut solusi praktis dan efisien.

4. Pengenalan Strategi Pemasaran Usaha Mikro Kreatif

Praktikan mendapatkan wawasan mengenai strategi promosi, penggunaan media sosial, dan pentingnya pencitraan merek (branding) dalam meningkatkan daya saing usaha di industri jasa dekorasi.

5. Pengalaman Kolaboratif dalam Tim

Melalui kerja sama dengan tim kreatif, tim pemasaran, hingga tim dekorasi, praktikan belajar bekerja dalam suasana kolaboratif yang memerlukan toleransi, komunikasi efektif, dan pembagian peran yang jelas.

6. Pemanfaatan Teknologi dalam Operasional Bisnis

Selama praktik, praktikan turut mengelola pesanan melalui marketplace, aplikasi transportasi online, serta platform desain, yang memberikan wawasan penting mengenai pemanfaatan teknologi dalam menunjang efisiensi usaha.

7. Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial

Etika bisnis dan tanggung jawab sosial merupakan aspek penting yang tidak terpisahkan dalam kegiatan usaha, termasuk dalam praktik kerja profesi di Wonderful Balloon. Selama menjalani praktik kerja, praktikan tidak hanya mempelajari teknis operasional bisnis, tetapi juga memahami bagaimana prinsip moral dan kepedulian sosial diterapkan dalam lingkungan kerja nyata. Etika bisnis mengarahkan perilaku profesional agar senantiasa menjunjung kejujuran, keadilan, dan integritas, sedangkan tanggung jawab sosial mendorong perusahaan untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan lingkungan. Penerapan kedua aspek ini menjadi landasan penting dalam membangun reputasi usaha yang berkelanjutan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mitra usaha. Berikut ini adalah uraian mengenai etika bisnis dan bentuk tanggung jawab sosial yang dipelajari selama praktik kerja profesi.

a) Etika Bisnis

- Praktikan belajar bahwa kejujuran, keadilan, dan transparansi menjadi prinsip dasar saat berinteraksi dengan pelanggan dan mitra usaha. Etika bisnis mencakup prinsip moral dalam pengambilan keputusan dan layanan pelanggan

- Pendekatan ini juga tercermin dalam pola komunikasi yang profesional, baik saat memberi penawaran maupun menjelaskan batasan kapasitas dan harga jasa dekorasi, sehingga membangun kepercayaan pelanggan.

b) Tanggung Jawab Sosial

Selama menjalankan kerja profesi, praktikan mengamati bahwa Wondherful Balloon menjalankan tanggung jawab sosial terutama dalam bentuk **dukungan terhadap usaha lokal**, seperti bekerja sama dengan pemasok dari wilayah sekitar dan melibatkan tenaga kerja harian dari lingkungan setempat. Selain itu, usaha ini juga menunjukkan kepedulian sosial dengan memberikan diskon khusus untuk acara komunitas atau kegiatan amal. Implementasi Etika dan Tanggung Jawab

- Selama magang, praktikan ikut menerapkan prinsip **layanan yang adil**, menghindari janji-janji kosong, serta memastikan komitmen harga dan kualitas dilaksanakan sesuai kesepakatan.
- Usaha juga menerapkan **pengadaan bahan dari pemasok lokal bersertifikasi**, memprioritaskan pemasok kecil di sekitar, dan secara aktif menjaga kebersihan lokasi kerja untuk menjaga **tanggung jawab sosial dan lingkungan**.

3.6 Penerapan Strategi Customer Engagement

Selama pelaksanaan kerja profesi di Wondherful Balloon, praktikan mempelajari pentingnya membangun keterlibatan pelanggan (*customer engagement*) sebagai salah satu strategi pemasaran yang efektif di era digital. Dalam praktiknya, Wondherful Balloon mengembangkan berbagai bentuk interaksi melalui media sosial, seperti Instagram dan TikTok, untuk menjangkau dan mempertahankan perhatian pelanggan. Beberapa strategi yang dilakukan antara lain adalah pembuatan konten video proses dekorasi, penggunaan fitur polling dan

kuis interaktif di Instagram Stories, serta penyelenggaraan giveaway untuk meningkatkan partisipasi pengguna.

Praktikan terlibat dalam proses pembuatan dan penjadwalan konten tersebut serta memantau respons dan interaksi dari followers. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang lebih emosional antara pelanggan dan merek, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini selaras dengan temuan penelitian oleh (Irena et al., 2024) yang menyatakan bahwa strategi pemasaran melalui media sosial berpengaruh secara signifikan terhadap retensi pelanggan, dan pengaruh tersebut dimediasi oleh tingkat *customer engagement* yang tinggi. Dengan kata lain, semakin tinggi keterlibatan pelanggan terhadap konten media sosial sebuah bisnis, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan tersebut untuk tetap setia dan melakukan pembelian ulang.

Dari pengalaman ini, praktikan menyadari bahwa *customer engagement* tidak hanya menjadi alat bantu promosi, tetapi juga merupakan fondasi penting dalam membangun komunitas pelanggan yang aktif dan loyal. Oleh karena itu, strategi pemasaran digital yang berfokus pada interaksi dua arah perlu terus dikembangkan untuk memperkuat posisi Wondherful Balloon di tengah persaingan bisnis jasa dekorasi yang kompetitif.

3.7 Inisiatif Inovasi Pelayanan Pelanggan

Selain inovasi dalam desain produk, Wondherful Balloon juga mengembangkan inovasi dalam pelayanan pelanggan. Salah satunya adalah pemberian layanan konsultasi gratis dan pembuatan *mock-up digital* yang memungkinkan pelanggan melihat gambaran hasil dekorasi sebelum eksekusi. Praktikan ikut terlibat dalam pembuatan *preview desain* dengan menggunakan perangkat lunak seperti Canva atau aplikasi desain sederhana lainnya. Inovasi ini terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa lebih yakin dengan hasil yang akan diterima. Praktikan belajar bahwa kepastian visual dan

pendekatan konsultatif memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap persepsi kualitas layanan.

