

MENGOPTIMALKAN KINERJA KARYAWAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PROMOSI DAN PELAYANAN PADA BALI BUDA RENON

Tiksnayana Vipraprastha^{1,*}, Ni Wayan Sri Aprilia Yanti²

^{1,2} Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: tiksnayana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini membahas kegiatan pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar di Bali Buda Renon, sebuah perusahaan retail yang menjual produk organik dan ramah lingkungan. Fokus utama dari pengabdian ini adalah meningkatkan kedisiplinan karyawan, kualitas pelayanan pelanggan, dan efektivitas pemasaran digital. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi rendahnya kedisiplinan karyawan, kualitas pelayanan pelanggan yang belum optimal, dan pemanfaatan pemasaran digital yang belum maksimal. Untuk mengatasi masalah tersebut, diusulkan tiga solusi utama: (1) peningkatan kedisiplinan karyawan melalui sosialisasi SOP dan penerapan sanksi, (2) pelatihan pelayanan pelanggan untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan, dan (3) optimalisasi pemasaran digital untuk memperluas jangkauan promosi dan meningkatkan penjualan. Metode pelaksanaan melibatkan sosialisasi dan pelatihan, pengawasan dan evaluasi berkala, serta penerapan strategi pemasaran digital. Hasil pengabdian menunjukkan peningkatan kedisiplinan karyawan, perbaikan dalam kualitas pelayanan pelanggan, dan efek positif pada pemasaran digital yang berdampak pada penjualan. Kesimpulan dari kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan solusi yang tepat dan evaluasi berkala dapat secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan. Saran untuk keberlanjutan meliputi peningkatan program pelatihan, evaluasi rutin, dan inovasi dalam pemasaran digital.

Kata Kunci: Kedisiplinan Karyawan, Pelayanan Pelanggan, Pemasaran Digital, Sosialisasi SOP

ANALISIS SITUASI

Perusahaan retail adalah perusahaan yang bergerak dalam kegiatan penjualan produk kepada konsumen akhir. Menurut (Kotler & Amstrong, 2019, hal. 487) *Retailing* mencakup semua aktivitas yang terlibat dalam penjualan produk atau layanan secara langsung kepada konsumen untuk penggunaan pribadi atau rumah tangga mereka sendiri.

Bali Buda Renon adalah sebuah perusahaan retail yang berfokus pada penjualan produk organik dan natural yang ramah lingkungan. Sebagai bagian dari misinya untuk mengurangi sampah plastik, perusahaan ini juga mengelola restoran yang menyajikan makanan sehat seperti vegetarian, low-carb, dan bebas gluten. Namun, tantangan di bidang sumber daya manusia, khususnya terkait dengan disiplin karyawan, telah menjadi perhatian penting di Bali Buda Renon.

Kurangnya kedisiplinan karyawan di tempat ini menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, yang memengaruhi efektivitas operasional perusahaan. Karyawan di lokasi ini sering kali melanggar SOP, sehingga diperlukan upaya untuk

meningkatkan kepatuhan terhadap aturan. Dalam hal ini, sosialisasi terkait SOP dan pelatihan pelayanan pelanggan merupakan langkah yang direncanakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepuasan pelanggan.

Dari sisi sumber daya, Bali Buda Renon memiliki potensi besar dengan produk dan konsep yang menarik, namun memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih ketat dan sistematis. Melalui program pengabdian kepada masyarakat ini, diharapkan perusahaan dapat memperkuat disiplin karyawan dan meningkatkan standar pelayanan pelanggan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menjaga citra perusahaan sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Terdapat beberapa permasalahan utama yang dihadapi Bali Buda Renon terkait dengan manajemen sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Salah satu tantangan terbesar adalah rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan pelanggaran terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Karyawan tidak selalu mematuhi aturan yang telah ditetapkan, yang pada gilirannya menurunkan efisiensi operasional dan memengaruhi produktivitas keseluruhan.

Selain itu, kualitas pelayanan terhadap pelanggan belum optimal. Kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam menghadapi pelanggan sering kali mengakibatkan ketidakpuasan di pihak konsumen. Hal ini menjadi perhatian serius, mengingat persaingan di sektor retail yang semakin ketat, di mana kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan bisnis.

Tantangan lain yang muncul adalah kurangnya pemanfaatan digital marketing sebagai media promosi produk. Meskipun Bali Buda memiliki konsep yang kuat dengan produk organik dan ramah lingkungan, strategi pemasaran digital yang efektif belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan meningkatkan penjualan.

Dengan berbagai masalah ini, diperlukan solusi yang strategis untuk meningkatkan disiplin kerja, kualitas pelayanan pelanggan, dan efektivitas promosi melalui media digital.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Bali Buda Renon, beberapa solusi berikut diusulkan:

1. Peningkatan Kedisiplinan Karyawan melalui Sosialisasi dan Sanksi: Untuk mengatasi masalah kedisiplinan karyawan, solusi yang diusulkan adalah melakukan sosialisasi intensif mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penerapan sistem sanksi yang jelas dan tegas bagi pelanggaran aturan. Dengan memastikan karyawan memahami peraturan serta tanggung jawab mereka dan menerapkan sanksi bagi yang melanggar, diharapkan tingkat kedisiplinan

- meningkat, dan karyawan menjadi lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugas tepat waktu.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Pelatihan Pelayanan Pelanggan: Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, solusi yang diusulkan adalah memberikan pelatihan khusus kepada karyawan tentang cara memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Pelatihan ini mencakup cara berinteraksi dengan pelanggan, menangani keluhan, dan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan meningkatkan standar pelayanan, diharapkan kepuasan pelanggan meningkat dan loyalitas mereka terhadap Bali Buda semakin kuat.
 3. Optimalisasi Pemasaran melalui Strategi Digital Marketing: Untuk mengatasi masalah pemasaran, solusi yang ditawarkan adalah memanfaatkan pemasaran digital secara lebih optimal. Dengan memberikan sosialisasi tentang penggunaan media sosial dan platform digital, serta meningkatkan kualitas konten promosi, Bali Buda Renon dapat menjangkau lebih banyak pelanggan dan meningkatkan penjualan. Evaluasi rutin terhadap efektivitas promosi digital juga dilakukan untuk memastikan strategi yang digunakan tepat dan berdampak positif terhadap bisnis.

METODE PELAKSANAAN

Untuk menuntaskan kendala dan memenuhi kebutuhan dari kegiatan pengabdian di Bali Buda Renon, metode pelaksanaan berikut akan diterapkan:

1. Sosialisasi dan Pelatihan Karyawan tentang SOP dan Pelayanan Pelanggan: Sosialisasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan untuk memastikan setiap karyawan memahami aturan yang berlaku dan pentingnya kedisiplinan dalam bekerja. Setelah sosialisasi, pelatihan dilaksanakan untuk mengajarkan keterampilan khusus terkait pelayanan pelanggan, seperti bagaimana berinteraksi dengan baik dan menangani keluhan. Dengan pendekatan ini, diharapkan karyawan dapat bekerja lebih efektif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
2. Pengawasan dan Evaluasi Berkala: Untuk menjaga kedisiplinan dan memastikan SOP dijalankan dengan baik, pengawasan dilakukan secara rutin oleh tim manajerial. Evaluasi berkala diterapkan untuk menilai kepatuhan karyawan serta efektivitas pelaksanaan tugas. Jika terjadi pelanggaran, sanksi yang sesuai diberlakukan. Pengawasan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab.
3. Penerapan Strategi Pemasaran Digital: Bali Buda Renon memanfaatkan media sosial dan platform digital lainnya untuk meningkatkan promosi produk. Tim berperan dalam menyusun konten promosi yang menarik dan relevan, serta mendistribusikannya secara efektif. Evaluasi berkala terhadap strategi pemasaran digital dilakukan untuk menyesuaikan pendekatan sesuai kebutuhan, sehingga promosi dapat memberikan dampak positif terhadap penjualan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pertama, tentang persoalan Peningkatan Kedisiplinan Karyawan: Setelah pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), terdapat peningkatan kedisiplinan karyawan. Hal ini tercermin dari menurunnya jumlah pelanggaran SOP yang sebelumnya kerap terjadi. Karyawan menjadi lebih tepat waktu dalam menyelesaikan tugas mereka dan menunjukkan pemahaman yang lebih baik terhadap tanggung jawab mereka. Pembahasan ini menunjukkan bahwa dengan sosialisasi yang intensif dan penerapan sanksi yang tegas, kedisiplinan karyawan dapat diperbaiki secara signifikan, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.



Gambar 1. Sosialisasi terkait SOP kerja

Kedua, tentang peningkatan kualitas pelayanan pelanggan: Hasil dari pelatihan pelayanan pelanggan menunjukkan perbaikan yang nyata dalam cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan. Pelanggan mulai memberikan ulasan positif mengenai pelayanan yang ramah dan responsif dari karyawan Bali Buda Renon. Jumlah keluhan juga berkurang secara signifikan, yang menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan pelayanan telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan. Pembahasan ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan berkelanjutan untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi, yang berdampak langsung pada loyalitas dan kepuasan pelanggan.



Gambar 2. Pelatihan mengenai tata cara pelayanan yang baik

Ketiga, tentang peningkatan promosi dan penjualan melalui pemasaran digital: Implementasi strategi pemasaran digital melalui media sosial telah memberikan dampak positif pada promosi produk. Bali Buda Renon berhasil meningkatkan keterlibatan pelanggan di platform digital dan menarik lebih banyak calon pelanggan melalui kampanye promosi yang lebih terarah. Penjualan produk mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya jangkauan promosi digital. Pembahasan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial sebagai alat promosi yang efektif dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan brand awareness dan penjualan, terutama di era digital saat ini.



Gambar 3. Promosi melalui media digital

KESIMPULAN DAAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat di Bali Buda Renon telah mencapai hasil yang signifikan dalam tiga aspek utama: kedisiplinan karyawan, kualitas pelayanan pelanggan, dan efektivitas pemasaran digital. Berdasarkan pelaksanaan solusi yang diusulkan, berikut adalah tingkat ketercapaian kegiatan:

1. **Kedisiplinan Karyawan:** Implementasi sosialisasi dan pelatihan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), serta penerapan sistem sanksi, berhasil meningkatkan kedisiplinan karyawan. Penurunan pelanggaran SOP dan peningkatan efisiensi kerja menunjukkan bahwa solusi ini efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih disiplin dan produktif.
2. **Kualitas Pelayanan Pelanggan:** Pelatihan pelayanan pelanggan menghasilkan perbaikan nyata dalam interaksi antara karyawan dan pelanggan. Ulasan positif dan penurunan keluhan pelanggan menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan pelayanan telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. **Pemasaran Digital:** Strategi pemasaran digital yang diterapkan meningkatkan jangkauan promosi dan keterlibatan pelanggan di media sosial, yang berdampak positif pada penjualan produk. Peningkatan brand awareness dan penjualan mengindikasikan bahwa pendekatan pemasaran digital yang efektif dapat memberikan manfaat signifikan bagi perusahaan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memberikan dampak positif yang terlihat pada operasional Bali Buda Renon. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa penerapan solusi yang tepat dan evaluasi berkala dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas perusahaan dalam menghadapi tantangan yang ada.

Saran

Untuk menjaga dan meningkatkan kedisiplinan karyawan ke depannya, disarankan agar Bali Buda Renon terus melanjutkan program sosialisasi dan pelatihan SOP secara berkala. Selain itu, perlu ada sistem umpan balik yang memungkinkan karyawan untuk menyampaikan masukan terkait kebijakan dan praktik yang ada. Pengembangan sistem penghargaan untuk karyawan yang menunjukkan kedisiplinan tinggi juga dapat memotivasi lebih banyak karyawan untuk mematuhi aturan.

Agar kualitas pelayanan pelanggan terus meningkat, disarankan untuk menerapkan program pelatihan yang bersifat berkelanjutan dan memperbarui materi pelatihan sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelanggan. Bali Buda Renon juga perlu mempertimbangkan untuk mengadakan survei kepuasan pelanggan secara reguler untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menyesuaikan pelayanan sesuai dengan umpan balik yang diterima. Penguatan tim customer service dan penerapan teknologi untuk manajemen hubungan pelanggan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk memastikan pemasaran digital tetap efektif, disarankan agar Bali Buda Renon terus memperbarui strategi promosi berdasarkan analisis tren pasar dan perilaku konsumen. Investasi dalam alat analitik untuk melacak performa kampanye digital dan mengidentifikasi peluang baru sangat dianjurkan. Selain itu, eksplorasi platform media

sosial baru dan teknik pemasaran inovatif dapat membantu dalam mempertahankan daya tarik dan relevansi di pasar yang terus berubah.

DAFTAR PUSTAKA

- Jepry, & Mahardika, N.H. 2020. Pengaruh Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1), 1977-1987
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (17 ed.). Pearson.
- Muhyadin, F. H. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Maclver. (2017). Pengertian Sosialisasi. *The Modern State, London; Oxford University Press*
- Ramon, Z. (2019). Lingkungan Kerja, Disiplin Dan Stres Kerja Pada PT Escotama Handal Batam. *Hilos Tensados*, 1, 1-476.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, T. & Diana A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi