
MENINGKATKAN MEDIA PROMOSI DAN MENGEMBANGKAN POTENSI KARYAWAN MELALUI PELATIHAN TENTANG SERVICE PELAYANAN YANG OPTIMAL PADA RESTAURAN DEE CARIK KARANGASEM

Putu Ayu Meidha Suwandewi^{1,*}, I Gede Agus Apriana²

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

*Email: ayumeidha@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan media promosi dan mengembangkan potensi karyawan melalui pelatihan tentang service pelayanan yang optimal pada Restaurant Dee Carik Karangasem. Fokus utama dari penelitian ini adalah memperbaiki media promosi yang ada di dee carik Karangasem serta mengembangkan potensi para karyawan melalui pelatihan service yang optimal. Melalui adanya pembuatan media sosial dapat membant restaurant dee carik Karangasem ini untuk dikenal lebih luas oleh khalayak. Selain itu penelitian ini juga terfokus pada pelaksanaan pelatihan yang ditujukan untuk para karyawan agar dapat mengembangkan potensi para karyawan mengenai service pelayanan yang optimal. Hasil dari penelitian ini adalah para pegawai telah diberikan beberapa pelatihan mengenai penggunaan media sosial sebagai media promosi dan juga para karyawan telah diberikan pelatihan yang mana pelatihan-pelatihan yang diberikan memberikan dampak positif serta mendapatkan pencapaian yang maksimal dan bermanfaat bagi para karyawan Restaurant Dee Carik Karangasem.

Kata Kunci: Media Promosi, Pelatihan Service Pelayanan, Pengembangan Potensi

ANALISIS SITUASI

Restoran Dee Carik Karangasem, yang terletak di kawasan pariwisata yang semakin berkembang, memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu destinasi kuliner utama di wilayah tersebut. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, persaingan di industri kuliner semakin ketat, terutama dengan semakin banyaknya restoran baru yang menawarkan konsep unik dan pelayanan prima. Oleh karena itu, restoran ini perlu meningkatkan strategi promosi dan kualitas pelayanan untuk dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya di pasar.

Pelayanan yang optimal adalah kunci untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang luar biasa dan meningkatkan loyalitas mereka. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996), pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan karyawan melalui pelatihan tentang service yang optimal menjadi sangat penting dalam mencapai tujuan ini.

Di sisi lain, promosi yang efektif juga merupakan elemen penting dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Menurut Kotler (2012), promosi adalah alat komunikasi yang digunakan oleh perusahaan untuk memperkenalkan produk dan jasa mereka kepada konsumen serta membujuk mereka untuk membeli. Restoran Dee Carik Karangasem perlu memanfaatkan media promosi yang tepat untuk menjangkau target pasar yang lebih luas dan lebih efektif.

Namun, promosi yang efektif tidak akan menghasilkan dampak maksimal jika tidak didukung oleh pelayanan yang optimal. Menurut penelitian oleh Lovelock dan Wirtz (2011), pelayanan yang buruk dapat merusak citra restoran dan menurunkan minat pelanggan untuk datang kembali. Oleh karena itu, restoran ini harus memastikan bahwa semua karyawannya memiliki keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Dalam konteks ini, pelatihan karyawan menjadi suatu keharusan. Menurut Dessler (2013), pelatihan karyawan adalah investasi jangka panjang yang dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan akan lebih siap untuk menghadapi berbagai situasi yang mungkin timbul selama mereka berinteraksi dengan pelanggan.

Di sisi lain, media promosi yang efektif juga harus dipilih dan dikelola dengan baik. Menurut Shimp (2010), media promosi yang digunakan harus sesuai dengan karakteristik pasar sasaran agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Restoran Dee Carik Karangasem dapat memanfaatkan berbagai platform digital seperti media sosial untuk meningkatkan visibilitas mereka di pasar yang semakin digital.

Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi oleh restoran ini adalah keterbatasan sumber daya dalam mengembangkan strategi promosi dan pelatihan karyawan. Oleh karena itu, perlu adanya kolaborasi antara manajemen restoran dengan pihak eksternal, seperti konsultan bisnis atau lembaga pelatihan, untuk mengatasi tantangan tersebut.

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan daya saing restoran Dee Carik Karangasem, kegiatan KKN ini bertujuan untuk membantu restoran dalam dua aspek utama: pertama, mengembangkan media promosi yang lebih efektif; dan kedua, meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan tentang service yang optimal. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan, pada akhirnya, meningkatkan jumlah pelanggan yang datang ke restoran.

Dengan demikian, program pelatihan dan pengembangan media promosi ini tidak hanya akan membantu restoran Dee Carik Karangasem untuk bersaing di pasar yang kompetitif, tetapi juga memberikan dampak jangka panjang yang positif terhadap pertumbuhan dan perkembangan restoran di masa depan.

Pelatihan ini dirancang untuk mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari cara berkomunikasi dengan pelanggan, penanganan keluhan, hingga penyajian makanan yang baik dan benar. Diharapkan, dengan peningkatan keterampilan ini, karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan profesional, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, pengembangan media promosi akan difokuskan pada penggunaan platform digital, yang saat ini menjadi salah satu alat promosi paling efektif di industri kuliner. Dengan pendekatan yang tepat, restoran Dee Carik Karangasem diharapkan dapat menjangkau lebih banyak calon pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah ada. Pada akhirnya, kegiatan ini diharapkan dapat membantu restoran Dee Carik Karangasem dalam memperkuat posisinya di pasar, meningkatkan pendapatan, dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, sehingga restoran ini dapat terus berkembang dan menjadi salah satu restoran terkemuka di Karangasem.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, ditemukan rumusan masalah pada penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya melakukan promosi, contohnya seperti melakukan pembuatan media sosial untuk media promosi dan kurang optimalnya kinerja karyawan dalam melayaninya pelanggan contohnya seperti kecepatan karyawan dalam melayani tamu perlu di tingkatkan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditemukan, dapat dituliskan tujuan dari penulisan makalah ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan dan Optimalisasi Media Sosial sebagai Platform Promosi
Solusi pertama adalah membuat dan mengelola akun media sosial resmi restoran, seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Media sosial dapat digunakan sebagai platform utama untuk mempromosikan berbagai menu, event khusus, dan diskon yang ditawarkan oleh restoran. Dengan strategi konten yang menarik, seperti foto makanan berkualitas tinggi, video behind-the-scenes, serta testimoni pelanggan, restoran dapat menarik perhatian calon pelanggan dan memperluas jangkauan pasar. Selain itu, program seperti giveaway atau kuis online dapat meningkatkan interaksi dengan audiens dan membangun komunitas online yang loyal.
2. Pelatihan Intensif untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Melayani Pelanggan
Solusi kedua adalah mengadakan pelatihan intensif yang difokuskan pada peningkatan keterampilan layanan pelanggan. Pelatihan ini dapat mencakup topik seperti kecepatan dan efisiensi dalam melayani tamu, komunikasi yang efektif

dengan pelanggan, dan teknik penyajian yang profesional. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, karyawan akan lebih siap dan percaya diri dalam memberikan pelayanan yang optimal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

3. Implementasi Sistem Insentif untuk Mendorong Produktivitas Karyawan

Solusi ketiga adalah menerapkan sistem insentif berbasis kinerja untuk mendorong produktivitas karyawan. Misalnya, memberikan bonus atau penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan peningkatan dalam kecepatan dan kualitas pelayanan. Insentif ini dapat berupa tunjangan tambahan, penghargaan karyawan terbaik bulanan, atau kesempatan untuk mengikuti pelatihan lanjutan. Sistem ini tidak hanya memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efisien tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kompetitif dan positif.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat Meningkatkan Media Promosi dan Mengembangkan Potensi Karyawan melalui Pelatihan tentang Service Pelayanan yang Optimal pada Restoran Dee Carik Karangasem terdiri atas: 1) Tahapan/Langkah-langkah, 2) Metode Penyelesaian Masalah. Berikut akan dijelaskan secara lebih rinci:

1. Tahapan

a. Persiapan

Pada tahap ini, dilakukan persiapan terkait pengembangan strategi promosi dan pelatihan karyawan di Restoran Dee Carik Karangasem. Langkah pertama adalah pembuatan desain konten media sosial yang menarik dan informatif, yang menonjolkan keunggulan restoran serta pengalaman unik yang dapat dinikmati oleh pelanggan. Persiapan ini melibatkan diskusi intens dengan tim manajemen dan pemasaran untuk memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan mencerminkan nilai-nilai dan visi restoran.

b. Pelaksanaan

tahap pelaksanaan dimulai dengan implementasi promosi melalui media sosial dan penyebaran poster di area sekitar restoran. Desain konten media sosial dioptimalkan untuk menarik perhatian pengguna platform digital, terutama generasi muda yang lebih sering menggunakan media sosial. Konten-konten yang diposting secara rutin diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan restoran Dee Carik Karangasem dan menarik lebih banyak pelanggan baru. Selain itu, pelatihan intensif untuk karyawan dilaksanakan untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan kepada tamu. Sistem insentif juga diperkenalkan untuk memotivasi karyawan agar lebih produktif dan efisien dalam menjalankan tugas mereka.

c. Evaluasi

Tahap ini melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas promosi melalui media

sosial dan peningkatan kinerja karyawan setelah pelatihan. Evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana konten media sosial berhasil menarik minat pelanggan baru dan meningkatkan jumlah pengunjung ke restoran. Selain itu, respons dan feedback dari pelanggan mengenai pelayanan juga dikumpulkan untuk menilai dampak dari pelatihan karyawan.

2. Metode Penyelesaian Masalah

- a. Pembuatan desain konten media sosial yang menarik dan informatif
 - 1) Melakukan penelitian dan analisis.
 - 2) Desain dan pengujian
 - 3) Implementasi dan Distribusi
- b. Optimalisasi strategi pemasaran di era digital melalui media sosial
 - 1) Mengidentifikasi platform dengan tepat
 - 2) Mengembangkan konten berkualitas
 - 3) Pelaksanaan dan monitoring
- c. Pelaksanaan program pelatihan karyawan untuk meningkatkan pelayanan
 - 1) Perencanaan program
 - 2) Pelaksanaan dan promosi program
 - 3) Evaluasi dan pengembangan.



Gambar 1. Briefing pada Seluruh Karyawan

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Secara umum, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat terlaksana 100% dan berjalan dengan baik serta lancar sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Data terkait tingkat ketercapaian program menunjukkan bahwa tim pelaksana berhasil mengembangkan dan mengoptimalkan media sosial, memberikan pelatihan intensif, mengimplementasi sistem insentif dengan tingkat ketercapaian 100%.

Melalui kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan, karyawan Restoran Dee Carik Karangasem diberikan pelatihan terkait pembuatan desain konten media sosial yang menarik dan informatif, optimalisasi strategi pemasaran digital melalui media sosial, serta

peningkatan pelayanan kepada pelanggan melalui program pelatihan intensif. Pelatihan ini diharapkan dapat membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh manajemen dan karyawan restoran, khususnya dalam menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Dengan adanya program ini, manajemen dan karyawan Restoran Dee Carik Karangasem merasa senang dan terbantu karena mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi pemasaran modern yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung serta memperkuat citra restoran di mata publik. Selain itu, pelatihan ini juga memberikan wawasan tambahan mengenai cara efektif untuk mempromosikan restoran melalui berbagai saluran komunikasi yang tepat, serta bagaimana memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap pelanggan.

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan ini tidak terlepas dari dukungan aktif manajemen restoran serta antusiasme karyawan yang secara konsisten mengikuti setiap tahapan kegiatan, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Dengan keterlibatan yang kuat dari seluruh pihak, program ini berhasil dijalankan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi restoran. Hasilnya, restoran Dee Carik Karangasem mampu meningkatkan kehadiran digitalnya, menarik lebih banyak pelanggan, dan memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Partisipasi Karyawan adalah sejauh mana seorang karyawan terlibat aktif dan memberikan kontribusi signifikan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Panjaitan (2019), keterlibatan dan partisipasi karyawan merupakan tindakan positif yang mencerminkan pemenuhan tugas pekerjaan atau tindakan yang berhubungan dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan semangat dan dedikasi.

Keterlibatan karyawan di Restoran Dee Carik Karangasem merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan perusahaan, terutama dalam pelaksanaan program peningkatan jumlah pelanggan melalui strategi promosi dan peningkatan kualitas pelayanan. Kegiatan ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa peran aktif karyawan sebagai mitra. Keterlibatan mereka dalam setiap tahap pelaksanaan, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi, sangat krusial untuk memastikan keberhasilan program.

SIMPULAN DAN SARAN

Adapun hal-hal yang dapat menjadi kesimpulan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Media Promosi: Program pengembangan dan optimalisasi media sosial sebagai platform promosi di Restoran Dee Carik Karangasem telah berhasil meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak pelanggan. Pembuatan desain

- konten yang menarik dan strategi pemasaran digital yang efektif telah menunjukkan hasil yang positif dalam menarik minat pelanggan baru.
2. Pengembangan Kualitas Pelayanan: Pelatihan intensif yang diberikan kepada karyawan tentang peningkatan kualitas pelayanan berhasil meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka. Sistem insentif yang diperkenalkan juga efektif dalam mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan.
 3. Keterlibatan dan Dukungan Karyawan: Partisipasi aktif karyawan dalam setiap tahap kegiatan, dari persiapan hingga evaluasi, berperan penting dalam keberhasilan program. Dukungan penuh dari manajemen dan karyawan memastikan bahwa semua kegiatan berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Alma, B. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:CV. Alfabeta.
- Arikunto, & Suharmini. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair & Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cipta. Assauri, S. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Craven, D.W. 2002. *Pemasaran Strategis*, (terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Cravens, W. (1996). *Pemasaran Strategis*. Terjemahan Lina Salim. Edisi 4. Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS 23*. Yogyakarta: Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta Hasan
- Lamb, Hair, McDaniel. (2001). *Pemasaran Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat