

STRATEGI PEMASARAN MELALUI MEDIA SOSIAL DAN PENERAPAN STRANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) KARYAWAN PADA BALIWID VILLA UBUD GIANYAR BALI

Nengah Landra^{1,*}, Ni Kadek Sutya Dewi²

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

*Email: nengahlandra@unmas.ac.id

ABSTRAK

Industri pariwisata adalah kumpulan usaha yang fokus pada layanan, promosi, dan pengembangan yang berkaitan dengan perjalanan dan wisata. Dalam konteks ini, villa merupakan salah satu jenis penginapan yang sangat populer di kalangan wisatawan, terutama destinasi wisata yang menawarkan keindahan alam dan kekayaan budaya. Villa ini menawarkan suasana yang tenang dan tenteram, jauh dari hiruk pikuk perkotaan, sehingga menjadi pilihan yang tepat bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan privasi selama berlibur. Salah satu usaha penginapan yang menyediakan fasilitas yang lengkap dan suasana yang asri adalah Baliwid Villa Ubud Gianyar. Baliwid Villa Ubud Gianyar sebuah usaha penginapan yang beralamat di Jl. Ir. Sutami, Kemenuh, Sukawati, Gianyar Bali 80582. Dalam operasionalnya, Baliwid Villa Ubud Gianyar belum memiliki SOP kerja yang tertulis yang dapat mengarahkan karyawannya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan efektif. Selain itu, Baliwid Villa Ubud Gianyar hanya melakukan promosi dengan wisatawan yang berkunjung ke Sumampun *waterfall* saja. Metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan dari Baliwid Villa Ubud Gianyar adalah melakukan observasi secara langsung terhadap masalah kemudian dianalisa secara mendalam untuk ditemukan solusi permasalahannya. Beberapa langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan program kerja untuk menyelesaikan permasalahan tersebut antara lain: sosialisasi, pelatihan, penyebaran poster terakit SOP kerja dan pemanfaat media sosial untuk meningkatkan pemasaran. Setelah pelaksanaan program kerja, kinerja Baliwid Villa Ubud Gianyar berjalan lebih baik. Terdapat beberapa faktor pendukung dalam kelancaran program kerja seperti dukungan dari pimpinan Baliwid Villa Ubud Gianyar dan antusias karyawan untuk mengikuti program kegiatan.

Kata Kunci: *Standart Operating Procedure*, Industri Pariwisata, Pemasaran Online.

ANALISIS SITUASI

Sektor pariwisata memainkan peran penting dalam ekonomi nasional dan internasional, jadi perhatian khusus harus diberikan kepada sektor ini karena sangat menentukan jalan dan masa depan masyarakat. Seperti halnya Bali, budayanya yang unik dan pemandangan alamnya yang indah selalu menarik wisatawan. Tidak diragukan lagi betapa pentingnya Bali dalam industri pariwisata karena reputasinya sebagai salah satu

destinasi wisata dunia. Pariwisata memiliki berbagai bentuk dan tujuan, termasuk wisata budaya, wisata alam, wisata sejarah, dan wisata edukasi.

Industri pariwisata mempekerjakan banyak orang di berbagai sektor, seperti perhotelan, restoran, transportasi, dan pariwisata. Villa merupakan hotel dengan beberapa rumah dalam satu kawasan. Bangunan rumah terpisah dari unit lainnya, lokasinya biasanya tidak berada di kawasan padat. Villa menawarkan suasana yang lebih tenang. Layanan kamar yang disediakan seperti halnya hotel, bahkan untuk villa mewah disediakan petugas tersendiri untuk setiap unit villa. Villa adalah sebuah tempat tinggal sementara yang digunakan untuk berlibur atau beristirahat, wisatawan yang ingin berkunjung dan bermalam di tempat rekreasi biasanya sudah membooking terlebih dahulu tempat untuk bermalam (Dhika, dkk., 2019).

Salah satu villa yang menawarkan jasa penginapan saat berwisata adalah Baliwid Villa Ubud Gianyar yang menyediakan jasa sebagai tempat beristirahat dan fasilitas untuk berkreasi ini beralamat di Jl. Ir. Sutami, Kemenuh, Kec. Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali 80582. Baliwid Villa Ubud Gianyar dimiliki dan dikelola langsung oleh pimpinannya yang bernama Bapak I Wayan Widnyana. Baliwid Villa Ubud Gianyar memiliki 6 orang karyawan dengan jabatan dan tugas kerjanya masing-masing, pimpinan bertugas sebagai pengelola *booking* villa dan transaksi pembayaran villa dengan pengunjung, 3 orang karyawan bertugas sebagai *housekeeping*, 1 orang karyawan bertugas sebagai kebersihan kebun, dan 2 orang lainnya bertugas sebagai karyawan yang membersihkan kolam berenang, mempersiapkan *breakfast*, dan jasa laundry. Jam operasional karyawan mulai bekerja pada Baliwid Villa Ubud Gianyar dimulai dari jam 07.00 pagi sampe jam 15.00 sore untuk shift pagi sedangkan untuk shift siang dimulai dari jam 14.00 siang sampe jam 22.00 malam.

Baliwid Villa Ubud Gianyar belum memiliki struktur organisasi yang jelas dan SOP (*standard operational procedure*) yang dapat dibaca oleh karyawannya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Ini karena pengelola masih menggunakan sistem manajemen tradisional untuk mengawasi karyawan dan lingkungan bisnisnya. Di mana instruksi hanya diberikan secara lisan (berbicara langsung) dan tidak disertai dengan buku pedoman. Tugas, jabatan, dan wewenang juga diberikan secara langsung tanpa pengetatan administratif. Oleh karena itu, sangat penting bagi karyawan untuk dididik tentang penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan bahwa proses kerja tetap teratur, cepat, dan efektif (Atmoko, 2011). SOP secara umum merupakan pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan yang berkaitan dengan fungsi dan alat penilaian kinerja organisasi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Taufiq, 2019).

Selain itu, berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh tim kami, tingkat produktivitas karyawan pada Baliwid Villa Ubud Gianyar yang telah berjalan selama ini

hanya terbatas serta mengandalkan dan menunggu arahan owner untuk hal apa saja yang harus dijalankan. Hal ini merupakan salah satu penyebab terjadinya miskomunikasi karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan rekan kerjanya. Sehingga pekerjaan yang dilakukan dengan campur tangan karyawan yang berbeda-beda bisa menyebabkan terjadinya kesalahan dalam proses melakukan pekerjaan. Saat melakukan pekerjaan, dikarenakan lokasi Baliwid Villa Ubud Gianyar berdekatan dengan *waterfall*, pimpinan selalu menyarankan karyawannya untuk melakukan promosi villa ke wisatawan yang berkunjung ke *waterfall*. Pemasaran yang dilakukan oleh karyawan hanya secara langsung ke wisatawan, sehingga sangat jarang menggunakan media sosial yang terkini saat ini. Penggunaan media sosial saat ini sangat dibutuhkan oleh bisnis dalam sektor pariwisata. Media sosial dapat diakses kapanpun dan dimana saja sehingga cara ini merupakan salah satu cara yang efektif untuk digunakan dalam melakukan pemasaran dengan menampilkan keindahan dan fasilitas yang dapat diberikan. Media sosial memungkinkan bisnis untuk berhubungan dengan konsumen dengan cara yang lebih luas (Donoriyanto, dkk., 2023).

Media sosial yang banyak digunakan saat ini oleh kalangan anak-anak, remaja, dan orang dewasa adalah tiktok. Tiktok merupakan suatu aplikasi yang memberikan gambaran video dan foto-foto di halaman berandanya yang dapat berisikan lagu-lagu sesuai dengan jenis foto atau video yang ditayangkan. Selain itu, aplikasi tiktok bisa digunakan untuk melakukan komunikasi, berjualan suatu produk dan sekaligus untuk menawarkan iklan kepada penontonnya melalui promosi produk yang ditawarkan (Gabriella dan Delliana, 2024). Untuk saat ini di Indonesia mencapai 126,83 juta orang pada Januari 2024. Jumlah pengguna tiktok ini dapat dijadikan sebagai sasaran pasar baru untuk membuka kesempatan lahan pemasaran yang lebih luas dan banyak, mengingat saat ini ramai orang-orang menggunakan tiktok sebagai media untuk mencari hal-hal baru atau sebagai alat untuk mencari referensi. Penggunaan tiktok dapat dijadikan sebagai media pemasaran online yang lebih mudah, praktis dan murah bagi pebisnis.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisis situasi yang sudah dilakukan, maka perumusan masalah yang dihadapi oleh Baliwid Villa Ubud adalah belum terbentuknya SOP kerja yang jelas dan efektif dalam lingkungan kerja sehingga prosedur kerja belum terarah dengan jelas, masih terdapat karyawan yang melakukan tugas rangkap atau bahkan mengerjakan tugas yang tidak sesuai dengan tugas kerjanya. Pemasaran pada Baliwid Villa Ubud masih terbatas hanya mengandalkan wisatawan sekitar yang lewat, sehingga pemasaran dan promosi perlu ditingkatkan. Proses pemasaran konvensional, yang memakan waktu, biaya, dan tempat, dianggap tidak cocok untuk Baliwid Villa Ubud. Akibatnya, dianggap tidak efektif dan efisien.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dalam rangka penerapan *standart operating procedure* dan pemasaran online pada Baliwid Villa Ubud, adapun solusi yang dapat diberikan adalah:

1. Membuat akun tiktok beserta konten media sosial dari fasilitas Baliwid Villa Ubud yang akan diposting.
2. Membuat video tiktok yang menunjukkan keindahan Baliwid Villa Ubud, seperti pemandangan alam, kolam renang, dan kamar-kamar yang nyaman.
3. Memantau penggunaan tiktok sebagai media pemasaran online pada Baliwid Villa Ubud.
4. Membuat SOP kerja yang baik sesuai dengan situasi lingkungan kerja untuk semua tugas dan pekerjaan di Baliwid Villa Ubud, seperti *check-in* tamu dan *housekeeping*.
5. Memperbarui SOP secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam usaha ini antara lain:

1. Metode observasi
Tim melakukan observasi lapangan secara langsung ke lokasi kegiatan, Baliwid Villa Ubud Gianyar. Tujuan observasi ini adalah untuk melihat dan menganalisis kondisi lapangan dan menemukan masalah apa pun. Hasil pengamatan kemudian dicatat untuk diteliti lagi.
2. Metode Analisis
Hasil observasi kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi masalah di Baliwid Villa Ubud Gianyar. Hasil analisis kemudian dibandingkan, dan diskusi tentang perbandingan tersebut dicatat kembali. Seperti yang terlihat di Baliwid Villa Ubud Gianyar, ada beberapa masalah: tugas belum didistribusikan dengan baik dan banyak karyawan melakukan banyak hal sekaligus, sehingga pekerjaan tidak dilakukan secara efisien. Pemasaran Baliwid Villa Ubud Gianyar masih terbatas hanya mengandalkan wisatawan yang berkunjung ke air terjun Sumampun.
3. Metode Solutif
Setelah tim menemukan masalah yang dihadapi Baliwid Villa Ubud Gianyar, tim harus membuat rencana kerja tentang apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut, yaitu:
 - a. Pemanfaatan media sosial sebagai alat pemasaran online dan implementasi SOP pekerjaan harus direncanakan dan disiapkan.
 - b. Membuat poster SOP yang harus diterapkan di lingkungan tempat kerja.

- c. Mensosialisasikan program kerja penerapan SOP dan penggunaan media sosial untuk menampilkan fasilitas villa sekaligus media pemasaran online.
- d. Melatih karyawan untuk membuat konten video tiktok agar dapat melakukan pemasaran yang lebih luas.
- e. Mengawasi dan memantau pelatihan dan sosialisasi yang telah diberikan.
- f. Mencatat semua kegiatan yang terkait dengan program kerja.
- g. Melakukan evaluasi dan sosialisasi setelah pelatihan terkait dengan program kerja yang telah dilakukan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pengembangan yang telah dilakukan dalam usaha peningkatan produktivitas dan peningkatan efektifitas melalui Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial dan Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Karyawan pada Baliwid Villa Ubud Gianyar terbilang telah berhasil dilaksanakan dengan cukup baik. Adapun faktor pendukung dari keberhasilan kegiatan yang dimaksud yaitu:

1. Akses jalan menuju Baliwid Villa Ubud Gianyar yang mudah dilalui dan berada lingkungan pariwisata.
2. Dukungan dari pimpinan Baliwid Villa Ubud Gianyar yaitu Bapak I Wayan Widnyana dan seluruh karyawan yang bekerja di Baliwid Villa Ubud Gianyar.
3. Tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan.

Faktor penghambat kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Kurangnya pengetahuan pimpinan tentang bagaimana menggunakan media sosial tiktok.
2. Kurangnya kreativitas karyawan dalam membuat konten yang menarik untuk diposting.

Partisipasi pimpinan Baliwid Villa Ubud Gianyar dalam melaksanakan kegiatan Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial dan Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Karyawan pada Baliwid Villa Ubud Gianyar memberi respons yang cukup positif dan antusias, seperti yang ditunjukkan oleh antusiasme Bapak I Wayan Widnyana yang sangat kooperatif saat koordinasi kegiatan. Karena memberikan fasilitas dan memberikan akses ke alat-alat yang dibutuhkan, dukungan ini sangat membantu kegiatan berjalan lancar dan ini dapat mengurangi hambatan.



Gambar 1. Pemaparan materi program kerja sosialisasi penerapan SOP Kerja pada pimpinan Baliwid Villa Ubud Gianyar.



Gambar 2. Pemaparan materi program kerja sosialisasi penggunaan media sosial TikTok pada pimpinan Baliwid Villa Ubud Gianyar.



Gambar 3. Sosialisasi penerapan SOP Kerja pada karyawan di lingkungan kerja Baliwid Villa Ubud Gianyar.

SIMPULAN DAN SARAN

Penerapan peningkatan Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial dan Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Karyawan pada Baliwid Villa Ubud Gianyar, telah berhasil diterapkan dengan lancar dan sesuai dengan program yang direncanakan. Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan kegiatan ini adalah dukungan dari Bapak I Wayan

Widnyana selaku pimpinan Baliwid Villa Ubud Gianyar, yang sangat antusias dalam melakukan kegiatan dan ketersediaan fasilitas pendukung yang mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama melaksanakan kegiatan Strategi Pemasaran Melalui Media Sosial dan Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Karyawan pada Baliwid Villa Ubud Gianyar, SOP harus digencarkan lagi pada beberapa bulan mendatang untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk menangani laporan keadaan darurat sesuai dengan SOP kerja yang berlaku. Kemudian disarankan agar Baliwid Villa Ubud Gianyar lebih fokus pada sosialisasi di bidang pemasaran. Ini akan membantu usaha lebih efisien dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung.
- Dhika, H., Isnain, N., & Tofan, M. (2019). Manajemen villa menggunakan java netbeans dan mysql. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 3(2), 104-110.
- Donoriyanto, D. S., Indiyanto, R., AR, N. R. J., & Syamsiah, Y. A. (2023). Optimalisasi Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Promosi Online Store pada Pelaku UMKM di Kota X. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 4(1), 42-50.
- Gabriella, D., & Delliana, S. (2024). Content Analysis Of Approach Messages On Live Streaming Content On Online Shop Accountin In Tiktok Shop: Analisis Isi Message Approach Pada Konten Live Streaming Akun Online Shop Di Tiktok Shop. *Kaganga Komunika: Journal of Communication Science*, 6(1), 35-52.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), 56-66.