

PENGEMBANGAN LAYANAN KONSUMEN DAN EFISIENSI OPERASIONAL MELALUI DIGITALISASI DI NINETIES STUDIO

Ni Putu Yeni Astiti^{1,*}, Kadek Bertha Widyani Putri²

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

*Email: yeni.astiti@unmas.ac.id

ABSTRAK

Mitra Pengabdian Masyarakat pada kegiatan ini adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Nineties Studio, sebuah self-photo studio berlokasi di Jalan Raya Lukluk-Sempidi, Kabupaten Badung yang menawarkan layanan 3P (Photo Studio, Photobox, dan Photobooth) dan sudah berdiri sejak 2022. Dalam era digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan akses informasi yang cepat, sektor bisnis juga diharapkan untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Meskipun permintaan terus meningkat, studio ini menghadapi beberapa masalah seperti ketidakefektifan sistem antrian, kualitas layanan yang belum maksimal, pemeliharaan alat yang buruk, pemasaran yang kurang efektif, serta pengelolaan inventaris yang tidak efisien. Melihat situasi tersebut, pengabdian masyarakat dari Universitas Mahasaraswati Denpasar datang dengan tujuan membantu mengoptimalkan sistem antrian, meningkatkan kualitas layanan, pemeliharaan alat, pemasaran digital, serta pengelolaan inventaris berbasis perangkat lunak. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan Nineties Studio.

Kata Kunci: Pengembangan Layanan, Operasional, Digitalisasi

ANALISIS SITUASI

Pengabdian Masyarakat adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam beberapa aktivitas tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun. Secara umum, program ini dirancang oleh berbagai Perguruan Tinggi yang ada di Indonesia untuk memberikan kontribusi nyata bagi bangsa, khususnya dalam mengembangkan kesejahteraan dan kemajuan bagi masyarakat.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan salah satu bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada Universitas Mahasaraswati Denpasar dalam rangka membantu memberikan solusi berdasarkan kajian akademik atas kebutuhan, tantangan, atau persoalan yang dihadapi masyarakat ataupun suatu perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Era digital merupakan era dimana suatu zaman mengalami kemajuan pesat yang mengarah pada digital. Era ini ditandai dengan akses yang begitu cepat dan mudah dalam mendapatkan informasi. Teknologi yang berkembang semakin cepat membawa banyak perubahan yang signifikan. Menurut (Ilyas & Hartono, 2023 dalam (Sosial et al., 2024) Maksud dari digitalisasi adalah untuk mempermudah dalam menjalankan aktivitas dan pekerjaan sehari-hari seperti pada bagian perdagangan, pendidikan dan kesehatan. Dalam era digital kemajuan bisnis juga perlu beradaptasi agar dapat berkembang dengan baik sehingga bisa memperoleh keuntungan yang maksimal.

Digitalisasi ini juga dilakukan oleh hampir semua lini perdagangan karena sebagian besar masyarakat saat ini menggunakan internet (Sosial et al., 2024).

Nineties Studio, yang terletak di Jalan Raya Lukluk - Sempidi, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, adalah salah satu *self-photo* studio yang menawarkan layanan 3P (Photo Studio, Photobox, dan Photobooth). Studio ini memiliki 6 karyawan yang terdiri dari 3 *customer service* dan 3 *editor*. Meskipun menghadapi permintaan yang terus meningkat, Nineties Studio masih menghadapi beberapa masalah dalam operasionalnya.

Salah satu masalah utama adalah ketidakefektifan sistem antrian, yang menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan dan menurunkan kepuasan. Antrian salah satu kejadian dimana banyaknya sumber daya pelayanan tidak lebih besar daripada banyaknya pelanggan atau dengan kata lain antrian adalah suatu peristiwa yang disebabkan tidak adanya keseimbangan antara pola kedatangan dengan kapasitas cara melayani pelanggan, antrian sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari (Hermanto MZ et al., 2019). Solusi seperti aplikasi manajemen antrian atau sistem reservasi otomatis dapat meningkatkan efisiensi. Selain itu, studio kurang dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan, meskipun ulasan pelanggan dapat menjadi indikator penting untuk evaluasi dan perbaikan layanan.

Nineties Studio kurang dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat di industri ini. Konsumen modern tidak hanya menjadi pemirsa pasif, tetapi juga aktor aktif dalam proses pemasaran. Mereka terlibat dalam diskusi online, memberikan ulasan, dan berbagi pengalaman melalui platform media sosial (Erwin et al., 2023b; Setiawan et al., 2023). Ulasan pelanggan dapat memberikan wawasan penting mengenai kualitas layanan yang diterima oleh konsumen, dan umpan balik ini sangat berguna dalam proses perbaikan berkelanjutan.

Selain itu, pemeliharaan alat yang buruk juga menjadi tantangan, karena dapat memengaruhi hasil foto dan kepuasan pelanggan. Pemeliharaan mencakup semua kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan peralatan sistem untuk mempertahankan fungsinya (Septiani et al., 2020; Septiawan, 2020). Penting untuk memiliki jadwal pemeliharaan berkala untuk menghindari kerusakan perangkat.

Nineties Studio menghadapi tantangan dalam menjangkau pelanggan baru dan memperluas jangkauan pasar mereka di tengah persaingan yang semakin ketat. Pemasaran digital dan kehadiran di media sosial memainkan peran penting dalam menarik pelanggan baru. Dengan adanya perkembangan ini, pemasaran digital terus menjadi tulang punggung strategi pemasaran modern dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di era digital ini (Chaffey & Ellis-Chadwick 2019). Hal utama dalam promosi adalah membuat pesan yang persuasif yang efektif untuk menarik perhatian konsumen salah satunya menggunakan Instagram. Menurut Yuniar (2020) Berdasarkan fakta, saat ini instagram tidak hanya digunakan sebagai sarana pemenuh kebutuhan hiburan saja, tetapi juga sebagai media sosial yang mempunyai

peluang besar untuk melakukan kegiatan bisnis, menyusul kesuksesannya sebagai media sosial yang diminati oleh pengguna.

Masalah lainnya adalah pengelolaan inventaris yang kurang efisien. Penggunaan komputer juga dapat dijadikan alat untuk mencapai tujuan dan mencari kemudahan dalam melakukan suatu proses pekerjaan, terutama yang melibatkan banyak data (Wanti et al., 2020). Pencatatan inventaris menggunakan teknologi dapat meningkatkan akurasi persediaan barang, yang sangat penting bagi kelancaran operasional bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi tantangan tersebut dengan mengoptimalkan sistem antrean, kualitas layanan, pemeliharaan alat, pemasaran, dan manajemen inventaris, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, permasalahan yang terjadi di Nineties Studio adalah sebagai berikut:

- 1) Nineties Studio mengalami ketidakefektifan dalam sistem antrean, menyebabkan pelanggan harus menunggu lama.
- 2) Kurangnya ulasan pelanggan menghambat upaya peningkatan pelayanan dan operasional studio.
- 3) Pemeliharaan alat yang kurang memadai dapat mempengaruhi kualitas foto dan kenyamanan pemotretan.
- 4) Studio kesulitan menarik pelanggan baru karena strategi pemasaran yang kurang efektif.
- 5) Kurangnya pencatatan inventaris yang menyebabkan kesalahan pengecekan stok barang.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Adapun solusi yang diberikan kepada Nineties Studio untuk mengatasi permasalahan yang telah ditemukan dalam observasi dan wawancara tersebut antara lain:

- 1) Kembangkan platform pemesanan online dengan kalender interaktif dan video tutorial untuk memudahkan pelanggan.
- 2) Tawarkan diskon agar pelanggan memberikan ulasan di google untuk meningkatkan pelayanan.
- 3) Buat prosedur pemeliharaan rutin untuk peralatan, dengan pelatihan berkala bagi karyawan tentang pengecekan dan perawatan alat.
- 4) Gunakan Instagram Ads, membuat jadwal posting secara teratur, memposting video di Instagram Story saat pelanggan berfoto di studio, serta membagikan foto atau video di feed Instagram dengan caption yang menarik.
- 5) Gunakan Google Sheets untuk mencatat inventaris, audit secara berkala, dan pelatihan karyawan untuk mengelola stok barang.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam mencapai keberhasilan Pengembangan Layanan dan Efisiensi Operasional Nineties Studio adalah:

1) Tahap Observasi

Pada tahap ini, kami melakukan pengamatan dan wawancara langsung dengan pemilik Nineties Studio untuk memahami permasalahan yang dihadapi. Setelah itu, kami mendiskusikan program kerja yang akan dilaksanakan untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut.

2) Tahap Perencanaan

Setelah mendapatkan hasil, dari rencana penyusunan konsep platform pemesanan online dengan kalender interaktif dan video tutorial, pemberian potongan harga melalui ulasan pelanggan, penyusunan prosedur perawatan peralatan, perencanaan konten Instagram Ads, dan pencatatan inventaris menggunakan Google Sheets.

3) Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan ini adalah proses berjalannya pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat pada Nineties Studio dan sekaligus berjalannya program kerja yang telah diterapkan, sehingga dapat membantu dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi Nineties Studio.

4) Tahap Evaluasi

Setelah melakukan pelaksanaan program, selanjutnya adalah melakukan tahap evaluasi dengan melakukan pemantauan terhadap jalannya program serta selanjutnya melakukan diskusi terkait jalannya program yang diberikan dan kendala yang dialami selama pelaksanaan program kegiatan berlangsung.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Upaya peningkatan operasional dan pemasaran yang dilakukan oleh Nineties Studio telah berhasil dilaksanakan dengan adanya pengembangan platform pemesanan online yang ramah pengguna dengan kalender interaktif dan video tutorial untuk memudahkan proses pemesanan. Memberikan diskon kepada pelanggan yang memberikan ulasan di google maps Nineties Studio untuk meningkatkan operasional studio. Menyusun prosedur pemeliharaan rutin peralatan dengan pelatihan berkala bagi karyawan untuk menjaga kualitas dan umur peralatan. Mengoptimalkan strategi pemasaran melalui Instagram Ads, membuat jadwal posting, dan membagikan momen pelanggan di Story dan feed Instagram. Menyusun tabel inventaris menggunakan Google Sheets untuk mencatat stok barang dan melakukan audit berkala, serta memberikan pelatihan kepada karyawan dalam penggunaannya.



Gambar 1. Kondisi Usaha Nineties Studio



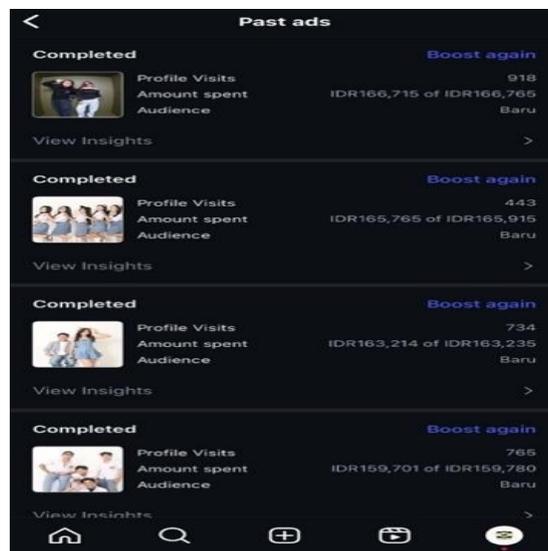
Gambar 2. Pembuatan Kalender Digital



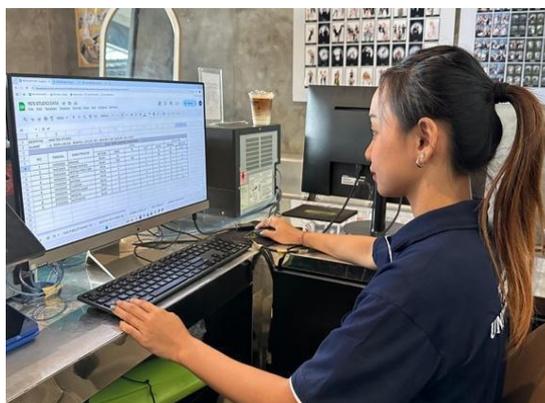
Gambar 3. Pelanggan Memberikan Ulasan



Gambar 4. Menyusun SOP Bersama Pemilik Usaha



Gambar 5. Menyusun Strategi Pemasaran Memposting Konten Disetujui Mitra



Gambar 6. Membuat Tabel Inventaris

SIMPULAN DAN SARAN

Era digital membawa kemajuan teknologi yang mempermudah akses informasi dan aktivitas sehari-hari. Bisnis perlu beradaptasi dengan digitalisasi untuk berkembang dan meraih keuntungan, karena sebagian besar masyarakat kini mengandalkan internet. Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat di Nineties Studio memberikan peningkatan signifikan, seperti sistem antrean pemesanan online yang memudahkan pelanggan, pemberian diskon untuk ulasan positif yang meningkatkan keterlibatan, dan prosedur pemeliharaan rutin yang menjaga peralatan tetap optimal. Penggunaan Instagram Ads memperluas jangkauan dan meningkatkan pendapatan, sementara pencatatan inventaris menggunakan Google Sheets membuat manajemen stok lebih akurat dan terorganisir.

Dengan edukasi yang diberikan, diharapkan pemilik Nineties Studio dapat memperluas wawasan tentang prinsip wirausaha dan pemasaran produk, sehingga dapat meningkatkan penjualan dan efisiensi operasional. Saran dari peneliti adalah melakukan pelatihan rutin bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan di studio.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Y. A., Purnamaningsih, N., & Satriyono, G. (2018). Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure) Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di STIKES Surya Mitra Husada Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 156-166.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Surakarta: *Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS*.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing*. Pearson uk.
- Erwin, E., Riswanto, A., Sepriano, S., Zafar, T. S., & Dewi, L. K. C. (2023). *SOCIAL Media Marketing: Analytics & Mastering the Digital Landscape*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hermanto MZ, IrnandaPratiwi, Tolu Tamalika, & Iskandar Husin. (2019). Analisis Sistem Antrian Dengan Metode Simulasi. *Jurnal Desiminasi Teknologi*, 7(1), 51–59.
- Paraswati, S. D., Morasa, J., & Gamaliel, H. (2021). "Analisis Metode Pencatatan Dan Penilaian Persediaan Barang Dagang Pada Pt. Hasjrat Abadi Cabang Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1).
- Salim Siregar, I., Leli, N., Tri Handayani, R., Studi Manajemen, P., & Ekonomi Dan Bisnis, F. (2023). Pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi massa dalam memperluas jangkauan dan meningkatkan interaksi dengan konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 436–444.
- Septiani, D. T., Nursanti, E., & Galuh, H. (2020). *Analisa Peningkatan Produktifitas Dengan Menggunakan Metode TPM Berdasarkan Nilai OEE Dan Losses Mesin Di Advertising OZY Bisa*. 3(2), 41-45.
- Sosial, J., Rachmalia, R., & Rizqina, N. (2024) Integrasi sosial media dalam strategi digital marketing sebagai wadah promosi bisnis kudapan Nini. *Jurnal Sosial & Abdimasyarakat*, 11–18.

- Wanti, L. P., Maharrani, R. H., Wachid, N., & Prasetya, A. (2020). *Optimization economic order quantity method for a support system reorder point stock*. 10(5), 4992–5000.
- Yuniar, M. D. (2020). Aplikasi instagram sebagai sarana promosi bisnis online: Sebuah studi pada akun warung mamak. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(03), 1-9.