

PENINGKATAN KUNJUNGAN PELANGGAN MELALUI PENERAPAN STRATEGI MARKETING DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN SERTA KEPUASAN LAYANAN DI NINETIES STUDIO

I Nengah Suardhika^{1,*}, Ni Putu Ninda Parisya Dewi², Johny Supriyadi Salim³

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

³Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia.

*Email: suardhikanengah@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian Masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan dengan pengabdian masyarakat yang wajib diikuti oleh semua mahasiswa di perguruan tinggi. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kunjungan pelanggan dengan melakukan strategi marketing. Kegiatan ini dilaksanakan di Nineties Studio, yang terletak di Desa Lukluk, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali, selama 42 hari dari 24 Februari hingga 7 April 2025. Tujuan utama dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kunjungan pelanggan melalui penerapan strategi pemasaran yang efektif dan inovatif, serta untuk mendongkrak pendapatan dan kepuasan layanan. Melalui metode observasi, pelatihan, dan kolaborasi dengan UMKM Sanga Kopi, strategi yang diterapkan mencakup promosi *bundling* serta pengembangan evaluasi kepuasan pelanggan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengunjung dan kepuasan layanan pelanggan, yang diukur melalui survei. Kegiatan ini juga berhasil membangun sinergi antara Nineties Studio dan Sanga Kopi, yang berdampak positif pada kedua belah pihak. Diharapkan hasil dan rekomendasi dari laporan ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan lebih lanjut dari layanan yang ada di Nineties Studio, serta menginspirasi usaha-usaha kecil lainnya dalam menerapkan strategi marketing yang efektif.

Kata Kunci: Kunjungan Pelanggan, Strategi Marketing, Pendapatan, Kepuasan Layanan,

ANALISIS SITUASI

Di era saat ini sudah tidak asing lagi yang sudah kita kenal lagi yang namanya Self-Photo Studio. Konsep foto menggunakan remot sendiri tanpa adanya arahan fotografer dan juga konsep vintage tahun 90-an yang dimodifikasi untuk kembali tren lagi di kalangan saat ini. Vintage style mengacu pada tahun 1900-an sampai 1980-an jika dibandingkan dengan tahun masa kini, tahun tersebut adalah masa yang kembali mengingat kenangan atau masa lalu. Oleh sebab itu gaya Vintage adalah nostalgia yang mengagumkan. Di tengah berkembangnya industri fotografi, banyak studio foto yang berfokus pada gaya konvensional dan formal. Namun, dengan semakin tingginya permintaan akan sesi foto yang lebih kreatif dan berbeda, Nineties Studio hadir dengan konsep Self-Photo.

Di tengah berkembangnya industri fotografi, banyak studio foto yang berfokus pada gaya konvensional dan formal. Namun, dengan semakin tingginya permintaan akan sesi foto yang lebih kreatif dan berbeda, Nineties Studio hadir dengan konsep Self-Photo. Studio ini menawarkan pengalaman fotografi yang tidak hanya berfokus pada hasil foto, tetapi juga pada pengalaman unik bagi pelanggan seperti berpose sendiri untuk pelanggan yang masih malu-malu bergaya agar hasil foto terlihat lebih enjoy, disamping itu juga mereka yang mengatur kamera dengan menggunakan remot sebagai media perantara.

Dengan adanya peluang bisnis seperti ini, tentu dapat meningkatkan persaingan antar pebisnis yang serupa di Bali. Untuk memenangkan persaingan tersebut, pemilik Nineties Studio bekerja sama dengan staf untuk terus berinovasi memberikan kepuasan untuk pelanggan agar mereka puas dengan hasil dan pelayanan. Nineties Studio menghadapi tantangan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan karena sistem review di Google Maps dinilai kurang efektif dan tidak anonim, sehingga pelanggan enggan memberi masukan jujur. Dibutuhkan sistem evaluasi internal yang lebih privat agar pelanggan merasa nyaman memberi saran.

Dari sisi promosi, meskipun sudah aktif di Instagram dengan 17,2 ribu pengikut, strategi pemasarannya masih kurang kolaboratif. Padahal terdapat peluang kerja sama dengan UMKM Sanga Kopi yang berada di lokasi yang sama. Kolaborasi seperti promo bundling photobox + minuman bisa saling menguntungkan kedua pihak dan menarik lebih banyak pelanggan.

Dalam operasional, masih terdapat kekurangan dalam perawatan alat fotografi karena belum adanya jadwal rutin, serta perlu peningkatan kenyamanan studio dan pelayanan. Nineties Studio memiliki visi menjadi penyedia jasa foto berkualitas dengan harga terjangkau dan sudah beroperasi sejak 2022, dengan tim kecil yang masih dikelola langsung oleh pemilik, termasuk pengelolaan konten media sosial.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada Nineties Studio, permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pada pelanggan di Nineties Studio masih kurang optimal dilakukan, sehingga ketidakpuasan mereka sampaikan secara publik melalui review di Google-Maps.
2. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh Nineties Studio masih kurang maksimal, sehingga hasil penjualan yang didapatkan menurun. Dalam hal ini perlu mengembangkan strategi marketing dengan kegiatan kolaborasi dengan UMKM lain yang memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memperkenalkan produk.
3. Kurangnya kesadaran dan pemahaman staff dalam meningkatkan pelayanan melalui pengecekan dan perawatan alat-alat fotografi di Nineties Studio

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dari permasalahan yang ditemukan dalam observasi yang telah dilakukan berikut adalah solusi yang diberikan untuk mengatasi permasalahan pada Nineties Studio seperti:

1. **Pengoptimalan Evaluasi Kepuasan Pelanggan**

Menerapkan survei kepuasan pelanggan menggunakan link yang dapat diakses dengan mudah, misalnya melalui aplikasi Google Forms. Survei ini bisa dibagikan di media sosial dan melalui WhatsApp setelah sesi foto untuk mendorong pelanggan memberikan umpan balik dengan lebih jujur dan tanpa rasa khawatir.

2. **Strategi Pemasaran yang Lebih Inovatif**

Mengembangkan program kolaborasi dengan UMKM Sanga Kopi melalui promo bundling yang menarik, seperti menggabungkan layanan fotografi dengan minuman dari Sanga Kopi. Strategi ini diharapkan dapat menarik lebih banyak pelanggan ke studio serta meningkatkan penjualan di kedua usaha.

3. **Pelatihan dan Pendampingan Staf**

Memberikan pelatihan kepada staf mengenai pentingnya perawatan rutin alat-alat fotografi. Ini dapat mencakup penjadwalan untuk pengecekan dan perawatan alat secara berkala untuk mencegah kerusakan dan memastikan kualitas hasil foto.

METODE PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan dari solusi yang telah diberikan pada Nineties Studio terbagi menjadi empat tahapan program kerja mulai dari persiapan hingga evaluasi akhir dari jalannya program kerja. Berikut uraian langkah atau tahapan yang dilakukan dalam menjalankan program kerja ini adalah sebagai berikut:

1. **Tahap Perkenalan**

Pada tahap perkenalan ini penulis melakukan pengamatan langsung ke tempat penelitian yaitu di Nineties Studio yang beralamat di Jln. Raya Lukluk- Sempidi, No. 53, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali. Serta melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik (owner) dan pengelola Nineties Studio. Pada tahap ini kami membicarakan mengenai permasalahan yang dihadapi studio. Setelah memahami permasalahan yang ada, penulis memaparkan dan memberi materi mengenai program kerja yang akan dilaksanakan untuk membantu memecahkan masalah pada Nineties Studio.

2. **Tahap Persiapan**

Tahap persiapan untuk mempersiapkan program kerja yang cocok digunakan untuk mengoptimalkan dari permasalahan yang terjadi dan mengembangkan analisis survey kepuasan pelanggan Nineties Studio dengan link google form, Program kolaborasi antara Nineties Studio dengan UMKM Sanga Kopi dengan membuat promo paket bundling, serta Penjadwalan pengecekan dan perawatan

alat-alat fotografi serta property dengan pembuatan jadwal guna menunjang berjalannya program kerja.

3. Tahap Pelaksanaan Program

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

4. Tahap Evaluasi

Tahap ini adalah tahap akhir dari program kerja. Penulis dan pihak studio mendiskusikan serta mengevaluasi bagaimana selama keberlangsungan pengabdian masyarakat dan program kerja yang sudah dilaksanakan.

Adapun metode yang digunakan dalam program ini adalah:

- a). Penyuluhan dan pendampingan mengenai pembuatan link survey kepuasan pelanggan guna mengetahui kelemahan saat operasional Nineties Studio, serta yang nantinya dicantumkan di bio Instagram dan dikirimkan di WhatsApp pelanggan setelah sesi foto.
- b). Penyuluhan dan pendampingan mengenai kolaborasi Nineties Studio dengan UMKM Sanga Kopi di mana bekerja sama dalam membuat promo bundling couple untuk photobox dan 1 minuman sanga.
- c). Penyuluhan dan pendampingan mengenai penjadwalan untuk pengecekan dan perawatan alat-alat fotografi serta properti di Nineties Studio.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENGABDIAN

Setelah dijalankannya program kerja pada Nineties Studio, maka dapat dilihat peningkatan-peningkatan yang dialami mitra. Adapun peningkatan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Staff pengelola Nineties Studio mulai memperbaiki apa saja yang menjadi permasalahan dan kekurangan di studio terutama dalam pelayanan operasional demi kepuasan pelanggan.
2. Staff pengelola Nineties Studio mampu berkolaborasi dengan UMKM lain yaitu Sanga Kopi yang di mana satu tempat dengan Nineties Studio dalam mengembangkan produk dan jasa serta meningkatkan penjualan dan kunjungan pelanggan.
3. Staff pengelola Nineties Studio sudah mulai sadar akan pentingnya perawatan alat-alat fotografi karena sebagai pendukung dalam operasional bisnis ini. Jadi dengan adanya pengecekan dan perawatan secara rutin minimal dilakukan satu kali dalam seminggu dengan begitu bisa mencegah kerusakan dan mengoptimalkan hasil foto di Nineties Studio.

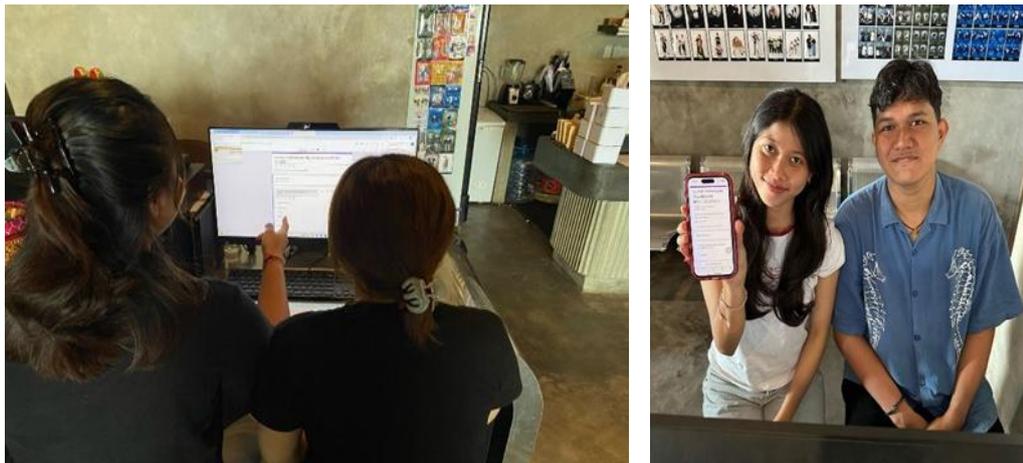
2. PEMBAHASAN

Kegiatan ini juga didukung oleh beberapa faktor diantaranya:

1. Lokasi kegiatan yang strategis dan berada di pusat kabupaten yaitu di utara kantor pemerintahan kabupaten badung yang menjadi peluang bagus dalam keberlangsungan bisnis.
2. Adanya semangat dan antusias yang baik dari mitra maupun pengelola untuk terus mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan guna meningkatkan operasional Nineties Studio. Kemudahan dalam menyampaikan materi berupa pembuatan link survey melalui aplikasi google forms , karena didukung penuh oleh mitra.
3. Kerjasama yang sangat baik dengan pemilik sehingga memudahkan dalam segala bentuk baik koordinasi maupun pelatihan.
4. Kemudahan dalam berinteraksi antar pengelola baik di Nineties Studio ataupun pengelola Sanga Kopi sehingga kegiatan kolaborasi dijalankan secara efektif, karena didukung penuh oleh kedua belah pihak.

Selain itu, terdapat faktor penghambat dalam kegiatan ini yakni:

1. Kurangnya kesadaran dari pengelola/mitra akan pentingnya terus mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan untuk mendukung lancarkan jalan bisnis. Dan evaluasi tidak hanya bisa digunakan melalui Google-Maps saja.
2. Kurangnya pemahaman pengelola/mitra dalam memanfaatkan peluang yang ada untuk berkolaborasi dalam memadukan antara pelayanan foto dengan produk di Sanga Kopi.
3. Kurangnya kesadaran pengelola/mitra dalam pentingnya pengecekan dan perawatan secara berkala dan rutin untuk alat-alat fotografi guna meminimalisir kerusakan mendadak saat sesi foto dan juga untuk mengoptimalkan hasil foto.



Gambar 1. Pelatihan dan evaluasi pembuatan link *survey* kepuasan pelanggan



Gambar 2. Kegiatan kolaborasi dan Evaluasi kegiatan kolarorasi antara Nineties studio dan Sanga kopi



Gambar 3. Kegiatan pengecekan dan perawatan rutin alat-alat fotografi dan properti

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat tahun 2025 ini berupa pelatihan dan pendampingan kegiatan survey terhadap kepuasan pelanggan di Nineties Studio, tata cara pembuatan promosi bundling yang melibatkan kolaborasi antara Nineties Studio dan UMKM Sanga Kopi untuk menarik pelanggan yang datang serta membuat penjadwalan untuk kegiatan pengecekan dan perawatan alat-alat fotografi serta property secara berkala untuk meningkatkan kunjungan pelanggan dan memperoleh keuntungan di Nineties Studio.

Adapun program kerja yang dijalankan adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan kegiatan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan Nineties Studio untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki dalam pelayanan melalui survey kepuasan pelanggan.

2. Mengembangkan kegiatan kolaborasi antara Nineties Studio dengan UMKM Sanga Kopi melalui promo *bundling*.
3. Memberi pemahaman dan Pendampingan staff dalam pengecekan dan perawatan alat-alat fotografi

Program kerja yang telah direncanakan serta dijalankan tersebut dapat diterima dengan baik oleh Nineties Studio. Dengan hal ini saran yang dapat diberikan untuk pengelola Nineties Studio telah memiliki pengetahuan yang baik untuk terus mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan melalui survey untuk memperbaiki kelemahan yang ada, memanfaatkan peluang dengan berkolaborasi dengan UMKM Sanga Kopi serta kesadaran dan pemahaman pengelola Nineties Studio akan pentingnya pengecekan dan perawatan alat-alat fotografi secara rutin dan berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S., & Rusmayanti, D. S. (2021). The Influence of The Electronic Word of Mouth in Tiktok on Consumer Buying Interest in Shopee in The Era of the Covid-19 Pandemic in Bandung City. *International Journal Administration, Business & Organization*, 2(3), 31-38.
- Alief, A. S., & Asmayanti. (2024). Efektivitas Strategi Pemasaran Metode Giveaway Melalui Konten Kolaborasi Media Sosial Instagram: Studi Pada Usaha Kaku Food. *Pinisi Journal Of Art, Humanity & Social Studies*, 4(4).
- Almar, Buchori. (2001). *Kewirausahaan*. Bandung. Alfabeta.
- Denpasar, L. U. (2023). *Buku Panduan Pengabdian Pada Masyarakat*. Denpasar: LPPM Unmas.
- Ferinia, R., Tanjung, R., Purba, B., Lestari, N., Mastuti, R., Utami, N. R., Murdana, I. M., Suwandi, A., Mistriani, N., & Fitriyani, E. (2021). *Perilaku Konsumen Kepariwisataaan*. Yayasan Kita Menulis.
- Harfaina, F. (2018). Pengaruh Promosi Penjualan, Experiential Marketing, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Restoran Ayam Geprek SA ' I Yogyakarta). *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 581-591.
- Husniyah, N., & Kadariah, S. (2024). Innovative The Influence of Promotion on Instagram, Lifestyle and Halal Labeling on Wardah Cosmetics Purchasing Decisions among Consumers at Medan Fair Plaza (Case study at the Fendy cosmetics store in Pulo Brayan). *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(1)
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Sri, Ayu, Ramadhani (2022). Analisis Peran Pengembangan Desa Wisata Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dan Kaitannya Pada Pencapaian Sustainable Development Goals (Studi Kasus Desa Wisata Denai Lama Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang). *JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI (JUMSI) Vol. 2, No. 3 Juli 2022 Page 617-625 E-ISSN: 2774-4221*