

IMPLEMENTASI MANAJEMEN OPERASIONAL DAN STRATEGI PROMOSI PENJUALAN PADA TOKO PLANET GADGET DENPASAR

I Nengah Aristana^{1,*}, Ni Nengah Nonik Swandewi², Ni Putu Kusuma Widanti³, I
Gusti Agung Krisna Lestari⁴

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

^{3,4}Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: aristana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Dunia digitalisasi berkembang sangat cepat menyebabkan kemajuan teknologi yang terus meningkat dan memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan strategi pemasaran perusahaan. Dengan adanya teknologi, pelaku usaha dapat dengan mudah menyampaikan informasi, melakukan komunikasi jarak jauh, serta mengembangkan sistem administrasi yang lebih terstruktur. Dalam konteks usaha ritel, penggunaan teknologi juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen serta memperluas jangkauan pemasaran melalui media digital. Permasalahan yang dihadapi oleh Toko Planet Gadget Denpasar meliputi kurangnya konsistensi dalam pelayanan kepada konsumen, khususnya dalam greeting dan penawaran promo, rendahnya pemahaman konsumen terhadap sistem pembayaran PayLater, serta promosi yang masih didominasi secara offline. Kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya penyampaian informasi kepada konsumen serta terbatasnya jangkauan pemasaran. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan manajemen operasional dan strategi pemasaran melalui penerapan sistem yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi. Program kerja yang dilaksanakan meliputi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) greeting dan penawaran promo, sosialisasi sistem pembayaran PayLater, serta optimalisasi promosi digital melalui media sosial. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan mampu meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan kepada konsumen. Selain itu, sosialisasi PayLater meningkatkan pemahaman konsumen terhadap metode pembayaran kredit, serta promosi digital mampu memperluas jangkauan pemasaran toko. Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi serta berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas operasional dan strategi pemasaran pada Toko Planet Gadget Denpasar.

Kata Kunci : manajemen operasional, digital marketing, pelayanan konsumen, paylater.

ANALISIS SITUASI

Toko Planet Gadget Denpasar merupakan usaha ritel yang bergerak di bidang penjualan handphone dan aksesoris yang memiliki potensi pasar cukup besar seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap teknologi komunikasi. Lokasi usaha yang strategis serta variasi produk yang ditawarkan menjadi keunggulan tersendiri dalam menarik minat konsumen. Namun demikian, berdasarkan hasil

observasi yang dilakukan, masih terdapat beberapa kendala dalam aspek manajemen operasional dan strategi pemasaran yang mempengaruhi efektivitas kinerja usaha. Permasalahan utama yang ditemukan adalah kurangnya konsistensi dalam pelayanan kepada konsumen, khususnya dalam hal greeting dan penawaran promo. Tidak semua karyawan melakukan penyambutan kepada konsumen secara aktif dan terstruktur, sehingga informasi terkait produk dan promo tidak tersampaikan secara optimal. Hal ini berdampak pada kurang maksimalnya pengalaman konsumen dalam berbelanja serta menurunnya peluang terjadinya transaksi penjualan. Selain itu, pemahaman konsumen terhadap sistem pembayaran PayLater masih tergolong rendah. Sebagian konsumen belum memahami mekanisme penggunaan, syarat pengajuan, serta manfaat dari metode pembayaran tersebut. Kondisi ini menyebabkan konsumen cenderung ragu dalam memanfaatkan fasilitas kredit, sehingga potensi peningkatan penjualan melalui metode pembayaran alternatif belum dapat dimaksimalkan. Permasalahan lainnya adalah strategi promosi yang masih didominasi secara offline. Promosi yang dilakukan lebih banyak melalui interaksi langsung di dalam toko serta penggunaan media konvensional, sehingga jangkauan pemasaran menjadi terbatas. Di sisi lain, pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi digital belum dilakukan secara optimal dan terstruktur, padahal media sosial memiliki peran penting dalam memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan *brand awareness*. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi Toko Planet Gadget Denpasar berfokus pada tiga aspek utama, yaitu kualitas pelayanan, pemahaman konsumen terhadap sistem pembayaran, serta optimalisasi strategi pemasaran digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penerapan standar pelayanan yang jelas, peningkatan edukasi kepada konsumen, serta pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan promosi guna meningkatkan efektivitas operasional dan kinerja penjualan.

PERUMUSAN MASALAH

Dalam melihat permasalahan yang sedang dialami, dan analisis situasi yang telah dilakukan, maka adapun masalah-masalah yang ditemukan pada Toko Planet Gadget Denpasar pada saat ini:

1. Kurangnya konsistensi karyawan dalam melakukan greeting dan penawaran promo kepada konsumen.
2. Rendahnya pemahaman konsumen terhadap sistem pembayaran PayLater.
3. Promosi yang masih terbatas secara offline dan belum optimal memanfaatkan media sosial.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, solusi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Toko Planet Gadget Denpasar difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan, edukasi konsumen, serta optimalisasi strategi pemasaran digital.

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) greeting dan penawaran promo.
2. Pelaksanaan sosialisasi sistem pembayaran PayLater kepada konsumen
Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) purchasing Perusahaan agar lebih terstruktur.
3. Optimalisasi promosi digital melalui media sosial.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat di Toko Planet Gadget Denpasar dilakukan dengan beberapa tahapan yang sistematis, yaitu observasi, perancangan program, sosialisasi, implementasi, pendampingan, serta evaluasi. Melakukan pengumpulan data terkait pelayanan terhadap konsumen, sistem promosi, serta pemahaman konsumen terhadap metode pembayaran PayLater. Kegiatan yang dilakukan meliputi penerapan SOP pelayanan kepada konsumen, pelaksanaan sosialisasi PayLater, serta pengelolaan media sosial sebagai sarana promosi digital. Selama proses implementasi, juga dilakukan pendampingan kepada karyawan agar dapat memahami dan menerapkan program dengan baik dalam kegiatan operasional sehari-hari. Evaluasi dilakukan dengan cara memantau pelaksanaan program serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama kegiatan berlangsung.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

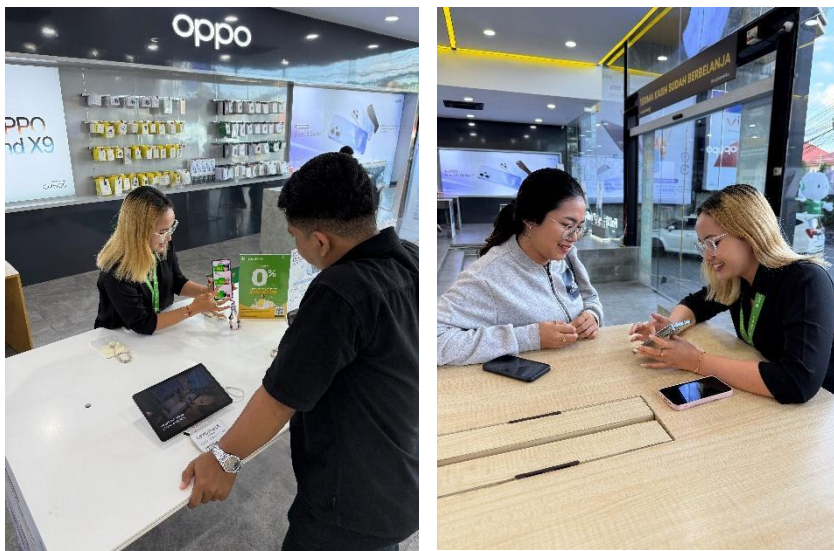
Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan adalah Penerapan SOP greeting dan penawaran promo mampu meningkatkan konsistensi pelayanan karyawan kepada konsumen. Karyawan menjadi lebih aktif dalam menyapa dan memberikan informasi kepada konsumen sehingga menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih baik. Melalui kegiatan sosialisasi, konsumen menjadi lebih memahami sistem pembayaran PayLater, termasuk manfaat dan cara penggunaannya. Hal ini berdampak pada meningkatnya minat konsumen dalam menggunakan metode pembayaran kredit. Media sosial mulai dimanfaatkan sebagai sarana promosi yang efektif.



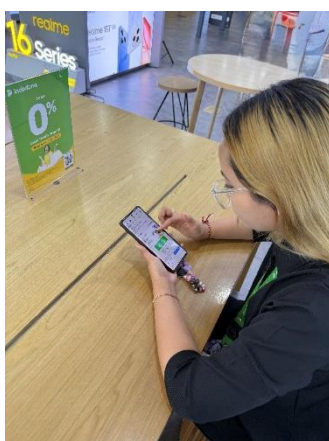
Gambar 1. Meeting bersama Tim Operasional terkait permasalahan dan solusi yang diberikan



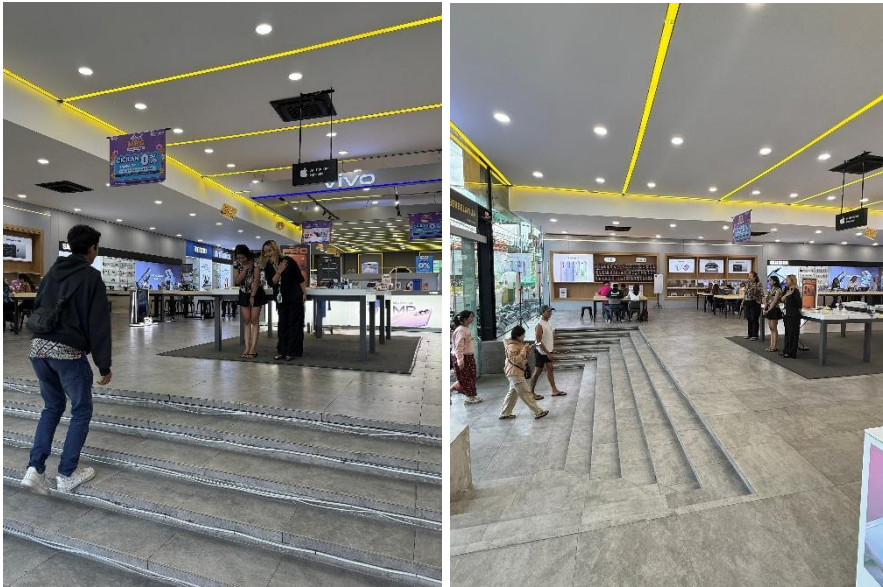
Gambar 2. SOP Greeting



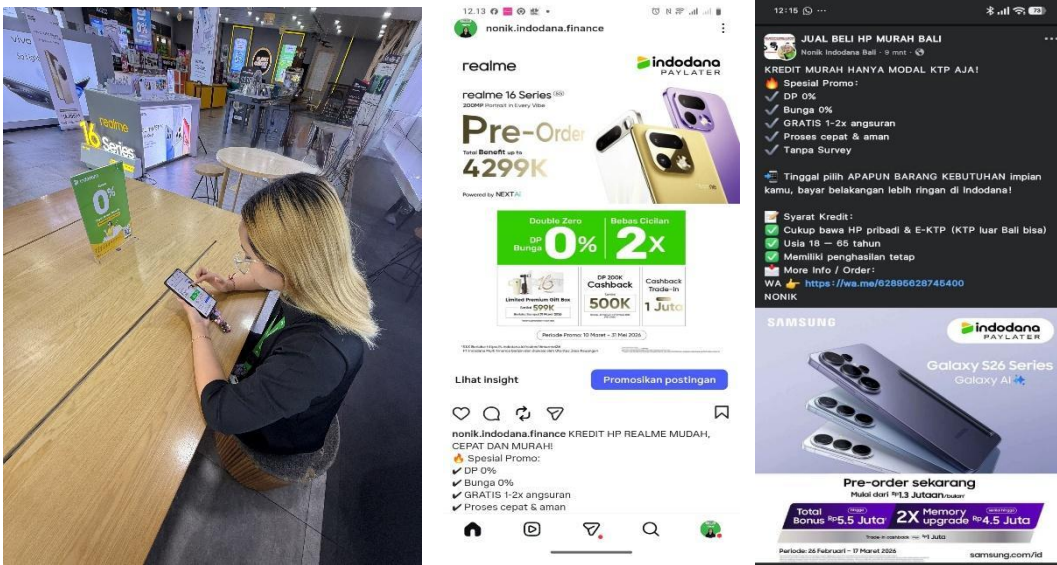
Gambar 3. Menjelaskan kepada konsumen tentang sistem PayLater



Gambar 4. Membuat promosi terkait penawaran yang diberikan



Gambar 5. Memberikan arahan SOP Greeting dan pendampingan kepada Tim Operasional



Gambar 6. Mengupload promo ke media sosial (Instagram dan marketplace)



Gambar 7. Iklan/Konten Promosi

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan di Toko Planet Gadget Denpasar, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi meliputi kurangnya konsistensi pelayanan kepada konsumen, rendahnya pemahaman konsumen terhadap sistem pembayaran PayLater, serta belum optimalnya pemanfaatan promosi digital. Penerapan solusi berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) greeting dan penawaran promo, sosialisasi sistem PayLater, serta optimalisasi promosi melalui media sosial terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan, pemahaman konsumen, serta jangkauan pemasaran. Dengan demikian, program yang dilaksanakan memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas operasional dan kinerja penjualan. Perusahaan juga disarankan agar pihak Toko Planet Gadget Denpasar dapat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan secara konsisten guna menjaga kualitas interaksi dengan konsumen, serta terus meningkatkan edukasi terkait sistem pembayaran PayLater agar pemahaman dan kepercayaan konsumen semakin meningkat. Selain itu, pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi perlu terus dikembangkan secara kreatif dan berkelanjutan untuk memperluas jangkauan pemasaran. Peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan secara berkala juga diperlukan agar mampu mengikuti perkembangan teknologi dan strategi pemasaran yang semakin dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran produk dan merek (branding)*. Qiara Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2017). *Social media marketing*. Sage Publications.