
MENGEMBANGKAN SOSIAL MEDIA, WORKSHOP SERVICE EXCELLENCE DAN DIGITALISASI INVENTORY STOCK DI ASKARA KITCHEN AND BAR LEGIAN

Agus Wahyudi Salasa Gama^{1,*}, Ida Bagus Bayu Sastrawan², Ika Wahyuni³, I
Ketut Mudhiarta⁴

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

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

*Email: salasa.gama@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kondisi persaingan yang kian ketat dalam industri makan dan minuman meliputi restoran, cafe dan bar, mendorong para pelaku bisnis untuk berinovasi dan mencari strategi efektif agar dapat menarik dan mempertahankan konsumen. Askara Kitchen And Bar Legian merupakan suatu badan usaha yang bergerak pada sektor makanan dan minuman. Lokasinya yang berada di kawasan pariwisata, menuntut peningkatan SDM yang dimiliki agar mampu bersaing dengan pesaingnya. Tujuan program pengabdian masyarakat ini yaitu untuk mengembangkan penyebaran informasi di media sosial, membekali para karyawan dengan pengetahuan service excellence dan memberikan kemudahan untuk para karyawan dalam inventory stock. Metode yang digunakan adalah pemberian edukasi, workshop, diskusi, praktek serta evaluasi melalui observasi kinerja. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan keterampilan karyawan dalam menyapa konsumen, menangani complain, belajar bagaimana teknik meningkatkan penjualan dan membuat karyawan menjadi lebih cepat dalam inventory stock, serta program tambahan pembuatan akun Instagram dan Tiktok resmi Askara Kitchen And Bar Legian untuk memudahkan promosi dan penjualan secara digital.

Kata Kunci : service excellence, sosial media, inventory stock, pengabdian masyarakat

ANALISIS SITUASI

Askara Kitchen And Bar Legian merupakan suatu badan usaha yang bergerak pada sektor makanan dan minuman. Lokasinya yang berada di kawasan pariwisata Legian, Kuta. Berdasarkan hasil observasi terdapat beberapa permasalahan yaitu:

1. Perusahaan tidak memiliki sosial media, sehingga penyebaran informasi atau promosi tentang perusahaan tidak maksimal. Banyak pelanggan yang tidak mengetahui bagaimana kondisi, suasana dan produk yang dimiliki.
2. Kurangnya pengetahuan karyawan tentang handle konsumen dengan baik. Dibutuhkannya sebuah edukasi terkait hal tersebut, agar para karyawan memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.
3. Kondisi inventory stock masih dilakukan dengan cara manual, hal ini menyebabkan sering terjadinya ketidaksesuaian jumlah barang.

PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan utama yang dihadapi yaitu:

1. Belum maksimalnya pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen yang berkunjung.
2. Penyebaran informasi dan promosi disosial media yang dilakukan karyawan belum optimal
3. Belum adanya sistem digital dalam hal pengelolaan barang yang menjadikan pencatatan barang selalu manual

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang ditawarkan adalah:

1. Membuat akun sosial media bagi perusahaan dan memberikannya kepada karyawan untuk dikelola.
2. Menyelenggarakan workshop service excellence untuk karyawan.
3. Membuat *inventory stock* dalam excel agar mempermudah karyawan dalam mengelola jumlah barang yang tersedia.

METODE PELAKSANAAN

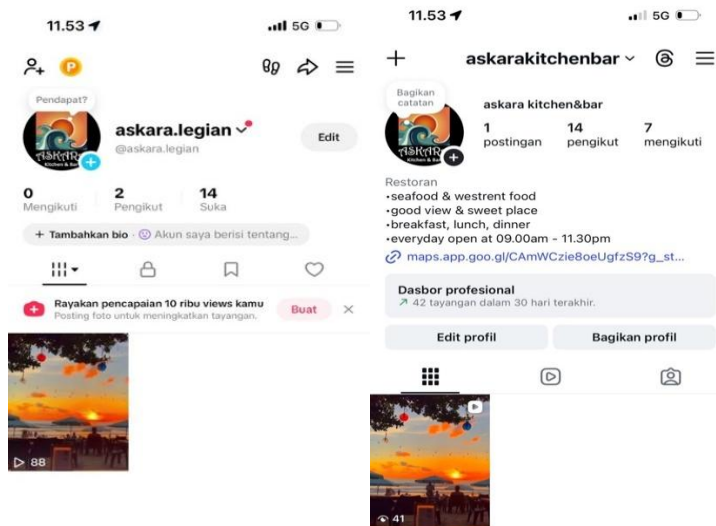
Kegiatan dilaksanakan selama 35 Hari (2 Maret-6 April 2026) dengan tahapan:

1. Observasi dan Analisis Awal
Melakukan observasi mengenai permasalahan yang terjadi, dilanjutkan dengan melakukan penyusunan program kerja yang akan dilakukan selama pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat
2. Pembuatan Akun Instagram dan TikTok Askara *Kitchen And Bar*
Melakukan pembuatan akun Instagram dan TikTok resmi Askara *Kitchen And Bar* sebagai media promosi digital. Akun ini digunakan untuk memperkenalkan produk, suasana perusahaan serta meningkatkan *brand awareness* agar lebih dikenal luas oleh masyarakat
3. *Workshop Service Excellence*
Melakukan *Workshop Service Excellence* kepada seluruh karyawan Askara *Kitchen And Bar* terutama yang merangkap *bar/server* tentang cara menyapa tamu menangani complain, dan teknik *upselling*.
4. Pembuatan digitalisasi *inventory stock*
Melakukan pembuatan digitalisasi *inventory stock* dalam bentuk excel agar mempermudah pencatatan dan pengelolaan data persediaan barang, mengurangi resiko karena pencatatan manual, mempermudah pemantauan stok dan agar lebih efisien dalam bekerja.
5. Evaluasi Program
Melakukan penilaian hasil *workshop* melalui praktek dan observasi kinerja, mendiskusikan rencana tindak lanjut bersama manajemen, serta menyerahkan laporan hasil kegiatan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dari program kerja yang telah dilaksanakan yang dijabarkan sebagai berikut:

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam program Mengembangkan Sosial Media, *Workshop Service Excellence* Dan Digitalisasi *Inventory Stock* Di Askara Kitchen And Bar Legian telah dilaksanakan sesuai dengan rancangan. Program kerja utama yang dilakukan adalah *workshop service excellence* untuk seluruh karyawan dan digitalisasi *inventory stock* dengan excel. Melalui kegiatan ini, karyawan dilatih untuk melatih para karyawan bagaimana cara menyapa konsumen yang berkunjung dari berbagai negara, menangani berbagai complain dan belajar bagaimana teknik meningkatkan penjualan. Program kerja tambahan berupa pembuatan akun Instagram dan Tiktok resmi Askara Kitchen And Bar Legian untuk memudahkan promosi dan penjualan secara digital. Akun ini akan berisi informasi suasana sekitar perusahaan dan produk yang dimiliki agar diketahui oleh para pelanggan secara luas. Dalam pelaksanaannya, terdapat tantangan yang harus dilewati seperti menghadapi karakteristik karyawan yang berbeda-beda, jam bekerja karyawan yang tidak sama dan cara mereka menerima edukasi. Masih adanya ketidakterbukaan antar karyawan menjadikan suasana edukasi sempat berjalan tidak sesuai harapan, namun seiring berjalannya waktu dengan semangat yang positif kegiatan berjalan lancar sampai akhir.



Gambar 1. Pembuatan akun resmi Instagram dan Tiktok Askara Kitchen And Bar Legian



Gambar 2. *Workshop* tentang *service excellence* kepada karyawan



Gambar 3. Digitalisasi *inventory stock* dengan excel

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan program Mengembangkan Sosial Media, *Workshop Service Excellence* Dan Digitalisasi *Inventory Stock* Di Askara *Kitchen And Bar* Legian telah selesai sesuai dengan target yang telah ditentukan. Program yang diberikan kepada karyawan sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia di perusahaan di era terus berkembangnya para pesaing disekitar. Dengan program *workshop service excellence* karyawan mampu menyapa konsumen yang berkunjung dari berbagai negara dengan baik, menangani berbagai complain dengan benar dan belajar bagaimana teknik meningkatkan penjualan. Selain itu digitalisasi *inventory stock* dalam excel membuat karyawan menjadi lebih cepat dalam pengelolaan barang. Program kerja tambahan berupa pembuatan akun Instagram dan Tiktok resmi memudahkan karyawan melakukan promosi dan penjualan secara digital.

Rekomendasi:

1. Dapat melakukan *workshop service excellence* secara berkelanjutan.
2. Digitalisasi *inventory stock* dalam excel juga tak kalah penting, maka dari itu manajemen harus menyempurnakan ilmu yang sudah diberikan.
3. Akun Instagram dan Tiktok yang telah dibuat harus dikelola dan dikembangkan secara baik dan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Firanda, M., Pratiwi, N. M. I., & Mulyati, D. J. (2025). Pengaruh Excellent Service Quality, Food Quality, dan Restaurant Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Haidilao Hot Pot Pakuwon Trade Center Surabaya. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 4688–4698. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2680>
- Giantika, G. (2019). Pemanfaatan Blog Pribadi di Instagram sebagai Media Komunikasi Parenting (Studi Deskriptif Kualitatif Akun Instagram @annisast). *Jurnal Komunikasi*, 10(1).
- Hasibuan, H. M. (2020). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sakti, A. P., Sulistiono, S., Astrini, D., & Stephanie, L. (2021). Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 9–20. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.582>