

OPTIMALISASI KINERJA PEMASARAN, PELAYANAN, DAN SISTEM PENGGAJIAN PADA PRODUKSI DUPA PUTRI BULAN

Ni Luh Putu Sandrya Dewi^{1,*}, Ni Kadek Pebi Anggarini², Luh Gede Kusuma Dewi³, DA Gladysia Sistadanta Kurnia Dewi Sutedja⁴

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

³Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, 81116, Indonesia

⁴Universitas Primakara, Denpasar, Bali, 80226, Indonesia

*Email: sandryadewipt89@unmas.ac.id

ABSTRAK

Banyak pelaku usaha mulai memanfaatkan media digital untuk mendukung operasional dan pemasaran. Produksi Dupa Putri Bulan sebagai salah satu usaha mikro masih menghadapi kendala dalam pemasaran, pencatatan gaji karyawan, serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan menerapkan pemasaran digital berbasis Shopee dan Instagram, pencatatan gaji menggunakan Microsoft Excel, serta pelatihan pelayanan pelanggan. Dengan memanfaatkan teknologi tersebut, proses pemasaran dapat dilakukan secara lebih luas dan efisien, pencatatan gaji menjadi lebih rapi dan sistematis, serta pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih baik. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pemilik serta karyawan dalam mengelola usaha secara lebih modern, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan daya saing usaha.

Kata Kunci: pemasaran digital, shopee, instagram, microsoft excel, pelayanan pelanggan

ANALISIS SITUASI

Produksi Dupa Putri Bulan merupakan usaha yang bergerak di bidang penjualan dupa yang selama ini masih menerapkan sistem penjualan secara konvensional atau offline. Seluruh aktivitas pemasaran dan transaksi dilakukan secara langsung di toko tanpa memanfaatkan platform digital atau marketplace. Di tengah perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen yang semakin terbiasa berbelanja secara online, kondisi ini menyebabkan jangkauan pasar Produksi Dupa Putri Bulan menjadi terbatas dan berpotensi tertinggal dari pesaing yang telah memanfaatkan e-commerce. Oleh karena itu, diperlukan suatu program kerja berupa peningkatan penjualan melalui pembuatan dan optimalisasi akun Shopee dan Instagram sebagai langkah strategis untuk memperluas pasar, meningkatkan volume penjualan, serta memperkuat daya saing usaha di era digital. Dalam era digital saat ini, penggunaan media sosial sebagai alat branding dan pemasaran menjadi sangat penting bagi UMKM seperti Dupa Putri Bulan, karena media sosial mampu menjadi platform efektif untuk memperkenalkan merek, meningkatkan kesadaran, serta menjangkau audiens yang lebih luas. Namun demikian, pemanfaatannya tidak selalu mudah karena membutuhkan pemahaman yang baik mengenai strategi branding dan pemasaran yang tepat (Dewi et al., 2023). Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya

dalam aspek promosi dan pemasaran, media sosial juga memungkinkan pelaku usaha untuk berinteraksi langsung dengan konsumen melalui konten yang relevan dan menarik, sehingga dapat meningkatkan keterlibatan serta peluang penjualan. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial menjadi langkah yang sangat penting dan strategis bagi UMKM untuk memperluas pasar dan meningkatkan daya saing di era digital saat ini (Dewi et al., 2024).

Selain itu, sistem penggajian karyawan di Produksi Dupa Putri Bulan saat ini masih dilakukan secara manual dengan pencatatan satu per satu. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga berisiko menimbulkan kesalahan perhitungan dan kurang efisien dalam pengelolaan administrasi keuangan. Dengan semakin berkembangnya kebutuhan pengelolaan usaha yang lebih tertata dan profesional, diperlukan transformasi sistem penggajian menjadi sistem digital berbasis Microsoft Excel. Program kerja ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam proses perhitungan gaji, meningkatkan ketelitian, mempercepat pekerjaan administrasi, serta mendukung manajemen keuangan yang lebih transparan dan sistematis.

Di samping aspek pemasaran dan administrasi, kualitas pelayanan karyawan juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Saat ini, pelayanan di Produksi Dupa Putri Bulan masih berjalan secara alami tanpa adanya pelatihan khusus mengenai standar pelayanan prima (*service excellence*). Padahal, pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dapat menjadi nilai tambah yang membedakan toko dari kompetitor. Oleh karena itu, diperlukan program kerja tambahan berupa pelatihan *service excellence* bagi karyawan guna meningkatkan keterampilan komunikasi, sikap profesional, serta kemampuan dalam menangani pelanggan. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan tercipta pengalaman berbelanja yang lebih nyaman sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil pengamatan terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi efektivitas dan perkembangan usaha. Pertama, sistem pemasaran yang masih dilakukan secara offline menyebabkan jangkauan pasar menjadi terbatas dan kurang mampu bersaing di era digital yang menuntut pemanfaatan media sosial serta platform e-commerce. Kedua, sistem penggajian yang masih dilakukan secara manual berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, kurangnya transparansi, serta ketidakefisienan dalam pengelolaan administrasi keuangan. Ketiga, kurangnya penerapan *service excellence* dalam pelayanan kepada pelanggan dapat berdampak pada kepuasan dan loyalitas konsumen, sehingga berpotensi menghambat pertumbuhan usaha dalam jangka panjang. Permasalahan-permasalahan tersebut perlu mendapatkan perhatian agar kinerja produksi dan daya saing usaha dapat meningkat secara optimal.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dengan melihat permasalahan yang ada, solusi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem pemasaran berbasis digital atau e-commerce yang dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan penjualan.
2. Menerapkan transformasi sistem penggajian digital yang dapat memudahkan dan meminimalisir kesalahan perhitungan.
3. Melakukan program pelatihan pelayanan pelanggan sebagai pedoman kerja karyawan dan diharapkan kualitas pelayanan meningkatkan, pelanggan merasa nyaman, serta tercipta citra toko yang profesional dan terpercaya.

Setelah melihat solusi yang diberikan, berikut merupakan target yang akan dicapai :

1. Meningkatkan penjualan dan memperluas jangkauan pasar melalui pengembangan sistem pemasaran digital atau e-commerce. Dengan adanya platform online, usaha dapat menjangkau konsumen yang lebih luas, tidak hanya di sekitar lokasi toko tetapi juga hingga luar daerah. Target yang ingin dicapai adalah meningkatnya jumlah pelanggan, bertambahnya volume transaksi, serta meningkatnya pendapatan usaha secara bertahap dan berkelanjutan.
2. Mewujudkan sistem penggajian yang lebih efektif, akurat, dan transparan melalui penerapan sistem penggajian digital. Dengan sistem ini, proses perhitungan gaji menjadi lebih cepat dan sistematis, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memudahkan dalam pengarsipan data. Target yang dicapai adalah terciptanya efisiensi kerja bagian administrasi serta meningkatnya kepercayaan dan kepuasan karyawan terhadap sistem penggajian.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan melalui program pelatihan pelayanan pelanggan. Dengan adanya pedoman dan standar pelayanan yang jelas, karyawan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan komunikatif. Target yang ingin dicapai adalah meningkatnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, terciptanya pengalaman belanja yang positif, serta terbentuknya citra usaha yang profesional, terpercaya, dan mampu bersaing di tengah persaingan pasar.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dilakukan secara tatap muka dengan karyawan dan pemilik perusahaan, Adapun beberapa tahapan metode yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah, sebagai berikut:

1. Metode Observasi (Pengumpulan data)

Metode observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada usaha Produksi Dupa Putri Bulan. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui kondisi usaha, proses produksi dupa, sistem pemasaran yang digunakan, serta cara pencatatan keuangan yang dilakukan. Melalui observasi tersebut dapat diketahui permasalahan yang dihadapi oleh tempat usaha.

2. Metode Perencanaan Program

Metode perencanaan program dilakukan setelah melakukan observasi terhadap usaha Produksi Dupa Putri Bulan. Pada tahap ini disusun rencana program kerja yang bertujuan untuk membantu meningkatkan perkembangan usaha. Program yang direncanakan antara lain pemasaran berbasis digital melalui Shopee dan Instagram, pembuatan sistem pencatatan gaji menggunakan Microsoft Excel, serta pelaksanaan pelatihan pelayanan dalam menyambut pelanggan.

3. Metode Pelaksanaan Program

Metode pelaksanaan program dilakukan dengan menerapkan rencana kegiatan yang telah disusun pada usaha Produksi Dupa Putri Bulan. Pelaksanaan program meliputi pembuatan akun pemasaran digital, pembuatan format sistem pencatatan gaji menggunakan Excel, serta pelaksanaan pelatihan pelayanan kepada karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

4. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai bukti kegiatan selama program berlangsung pada usaha Produksi Dupa Putri Bulan. Dokumentasi tersebut berupa foto kegiatan, catatan pelaksanaan program, serta data yang berkaitan dengan proses produksi dan pemasaran usaha.

5. Metode Evaluasi

Metode evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana program kerja yang telah dilaksanakan pada usaha Produksi Dupa Putri Bulan dapat berjalan dengan baik. Evaluasi dilakukan dengan melihat perkembangan pemasaran digital, keteraturan pencatatan gaji karyawan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

6. Penyusunan Program

Penyusunan program dilakukan dengan merangkum seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan pada usaha Produksi Dupa Putri Bulan ke dalam bentuk laporan tertulis. Laporan ini berisi mengenai proses observasi, perencanaan program, pelaksanaan kegiatan, dokumentasi, serta hasil evaluasi dari program kerja yang telah dilakukan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pemasaran berbasis digital, sistem penggajian berbasis excel dan program pelayanan masyarakat pada Produksi Dupa Putri Bulan yang dilaksanakan di Jl. Ida Bagus Japa, Gg. Cendana No.3, Penatih Daging Puri, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. Telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai harapan. Hal ini terbukti dengan tercapainya beberapa program yang telah dilaksanakan. Adapun realisasi pencapaian program kerja dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1. Realisasi Program Kerja

No	Program Kerja	Spesifikasi	Realisasi
1.	Menerapkan sistem pemasaran berbasis e-commerce untuk meningkatkan penjualan produk.	Melakukan pembuatan dan pengelolaan akun e-commerce seperti Shopee serta media sosial Instagram, memberikan sosialisasi kepada mitra mengenai manfaat pemasaran digital, serta mendampingi mitra dalam mengunggah produk dan mengelola penjualan secara online.	100 %
2.	Transformasi sistem penggajian karyawan secara digital.	Menerapkan sistem pencatatan gaji karyawan menggunakan aplikasi digital seperti Microsoft Excel agar pencatatan lebih rapi, transparan, dan mudah dipantau oleh pemilik usaha.	100 %
3.	Pelatihan pelayanan karyawan dalam menyambut pelanggan.	Memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai cara melayani pelanggan dengan ramah, sopan, dan profesional agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.	100 %

Adapun hasil program pelaksanaan ini yaitu:

- Produksi Dupa Putri Bulan dapat memanfaatkan media e-commerce seperti Shopee dan Instagram sebagai sarana pemasaran produk sehingga menjangkau pemasaran menjadi lebih luas.
- Produksi Dupa Putri Bulan memilih sistem pencatatan penggajian karyawan secara digital menggunakan Microsoft Excel sehingga pencatatan menjadi lebih rapi, transparan dan mudah dijangkau.
- Karyawan mendapatkan pelatihan mengenai cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Sedangkan tantangan penghambat kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan ini yaitu masih terdapat beberapa karyawan yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kegiatan pemasaran. Selain itu, keterbatasan pengetahuan mengenai pengelolaan media digital juga menjadi salah satu hambatan dalam penerapan program. Solusi yang diharapkan untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan memberikan pendampingan serta pelatihan secara bertahap kepada pemilik usaha dan karyawan agar mereka dapat memahami dan menerapkan sistem digital dengan lebih baik dalam operasional perusahaan.



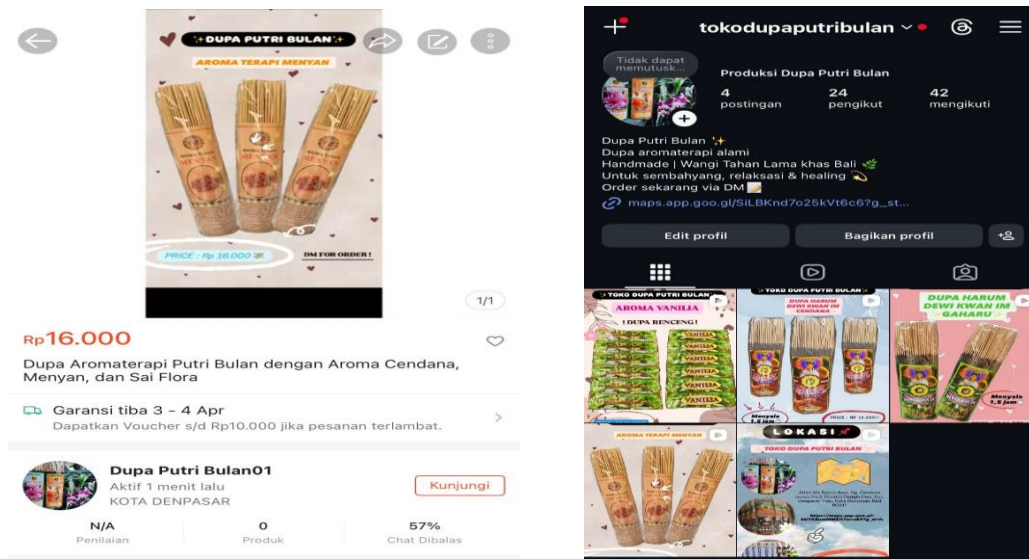
Gambar 1. Memberikan sosialisasi manfaat dan keunggulan sistem pemasaran berbasis digital seperti Shopee dan Instagram serta implementasi program kerja ke pada mitra guna meningkatkan penjualan



Gambar 2. Memberikan sosialisasi manfaat dan keunggulan sistem pencatatan gaji berbasis Microsoft excel serta implementasi program kerja ke pada mitra guna meminimalisir kesalahan perhitungan



Gambar 3. Memberikan sosialisasi manfaat dan keunggulan pelatihan pelayanan menyapa pelanggan serta implementasi program kerja ke pada mitra guna meningkatkan loyalitas pelanggan



GAJI KARYAWAN PRODUKSI DUPA PUTRI BULAN PER 31 MARET 2026									
NO	NAMA KARYAWAN	HARI KERJA	GAJI HARIAN	TOTAL JAM LEMBUR 1 BULAN	GAJI LEMBUR /JAM	TOTAL GAJI	TOTAL LEMBUR	JUMLAH GAJI DAN LEMBUR	
1	Yursini	28	RP 120.000	6	RP 15.000	RP 3.360.000	RP 90.000	RP 3.450.000	
2	Marniti	29	RP 120.000	7	RP 15.000	RP 3.480.000	RP 105.000	RP 3.585.000	
3	Silping	27	RP 120.000	5	RP 15.000	RP 3.240.000	RP 75.000	RP 3.315.000	
4	Sudarniti	28	RP 120.000	5	RP 15.000	RP 3.360.000	RP 75.000	RP 3.435.000	
5	Budianingsih	27	RP 120.000	8	RP 15.000	RP 3.240.000	RP 120.000	RP 3.360.000	
6	Som	29	RP 120.000	3	RP 15.000	RP 3.480.000	RP 45.000	RP 3.525.000	
7	Nareni	25	RP 120.000	6	RP 15.000	RP 3.000.000	RP 90.000	RP 3.090.000	
8	Marnal	26	RP 120.000	9	RP 15.000	RP 3.120.000	RP 135.000	RP 3.255.000	
9	Putri	29	RP 120.000	5	RP 15.000	RP 3.480.000	RP 75.000	RP 3.555.000	
10	Sati	29	RP 120.000	3	RP 15.000	RP 3.480.000	RP 45.000	RP 3.525.000	
11	Siki	28	RP 120.000	4	RP 15.000	RP 3.360.000	RP 60.000	RP 3.420.000	
12	Merti	26	RP 120.000	6	RP 15.000	RP 3.120.000	RP 90.000	RP 3.210.000	
13	Tini	27	RP 120.000	8	RP 15.000	RP 3.240.000	RP 120.000	RP 3.360.000	
14	Ari	29	RP 120.000	5	RP 15.000	RP 3.480.000	RP 75.000	RP 3.555.000	
15	Karba	29	RP 120.000	7	RP 15.000	RP 3.480.000	RP 105.000	RP 3.585.000	
LIBUR BERSAMA: 18 DAN 19 MARET 2026									

Gambar 4. Data pendukung pelaksanaan pengabdian masyarakat seperti pembuatan akun Shopee dan Instagram serta format excel untuk sistem penggajian berbasis digital

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan program kerja yang telah dilakukan pada usaha Produksi Dupa Putri Bulan, dapat disimpulkan bahwa seluruh kegiatan yang dirancang mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan usaha. Penerapan pemasaran digital melalui media sosial dan marketplace terbukti dapat membantu memperluas jangkauan pasar produk dupa. Sebelumnya, pemasaran masih dilakukan secara konvensional, namun setelah adanya pemanfaatan teknologi digital, produk Dupa Putri Bulan mulai dikenal oleh konsumen yang lebih luas. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam pemasaran sangat penting dalam meningkatkan daya saing usaha di era modern. Selain itu, penerapan sistem pencatatan gaji menggunakan Microsoft Excel memberikan dampak positif terhadap pengelolaan administrasi usaha. Pencatatan yang sebelumnya masih sederhana menjadi lebih rapi, terstruktur dan mudah dipantau. Hal ini membantu pemilik usaha dalam mengelola keuangan secara lebih efektif dan efisien. Pelaksanaan pelatihan pelayanan pelanggan juga memberikan manfaat bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Karyawan menjadi lebih memahami cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, bersikap lebih ramah, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produk yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan program terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan usaha Produksi Dupa Putri Bulan, yaitu: Usaha diharapkan dapat terus mengembangkan pemasaran digital secara konsisten agar jangkauan pasar semakin luas, perlu dilakukan pembakuan dan pemeliharaan sistem pencatatan keuangan agar tetap rapi dan terorganisir. Karyawan diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, pemilik usaha dapat melakukan inovasi produk untuk menarik lebih banyak konsumen dan perlu dilakukan evaluasi secara berkala agar usaha dapat terus berkembang dan bersaing di pasar. Dengan adanya saran tersebut, diharapkan usaha Produksi Dupa Putri Bulan dapat berkembang lebih baik dan berkelanjutan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, I., Daulay, A. F., Agustina, R., & Nst, M. J. (2024). Peran Mahasiswa KKN Dalam Pengembangan Pendidikan Anak-Anak di Desa Pintu Padang Role KKN Students in Children's Educational Development in Pintu Padang Village. *2(1)*, 104–114.
- Dewi, N. L. P. S. ., & Lestari, P. E. (2023). Peningkatan Kompetensi Karyawan Melalui Pelatihan Laporan Persediaan Pada Divisi Admin Bengkel Di Dealer Honda Pt. Hd Motor 99 Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, *2(1)*, 190–194.
- Dewi, N. L. P. S. ., Dewi, L. G. K. ., & Oktaviani, D. T. . (2024). Tata Kelola Persediaan Yang Efektif: Pencatatan Restock Dan Stock Opname Serta Pengelolaan Barang Cetakan Pada Pt Bpr Padma. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, *3(1)*, 210–217.

- Fifian, F. (2025). Penerapan Digital Marketing untuk Meningkatkan Strategi Pemasaran Usaha Mikro , Kecil dan Menengah. *6(5)*, 3642–3650.
- Kampung, K., Hamparan, K., Kabupaten, P., & Agama, S. B. (2024). *El-Mujtama : Jurnal Pengabdian Masyarakat*. *4(2)*, 1291–1300. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.5234>
- Kasus, S., Tirta, C. V, & Sejati, M. (2024). Perancangan Sistem Informasi Penggajian Karyawan Berbasis Website. *2(2)*, 23–37.
- Situasi, A. (2023). Penggunaan Media Sosial sebagai Alat Branding dan Pemasaran Untuk UMKM Home. *2(November)*, 648–653.
- Situasi, A. (2024). Manfaat Media Sosial Serta Pelatihan Karyawan. *3(November)*, 1140–1148.