STRATEGI PEMASARAN DAN UPAYA EFISIENSI BIAYA OPERASIONAL DI TIFLIS RESTAURANT

Made Ika Prastyadewi[1,*],Ni Kadek Riska Putri Widnyani[2], Komang Tri Wahyuni[3], Nyoman Widyani[4]
[1,2,3]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[4]Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: ika.prastyadewi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program ini dilaksanakan di Tiflis Restaurant restoran yang berlokasi di Canggu Bali, dengan tujuan untuk membantu Tiflis Restaurant dalam meningkatkan daya saing usaha melalui strategi pemasaran berbasis *Google Review* serta meningkatkan efisiensi biaya operasional melalui pelaksanaan program *General Cleaning* yang terencana dan berkelanjutan. Permasalahan yang dihadapi mitra meliputi beberapa bulan terakhir terjadi penurunan nilai *rating* pada *Google Review* akibat adanya beberapa ulasan negatif yang diberikan oleh pelanggan serta pengelolaan operasional yang kurang optimal dapat menyebabkan meningkatnya pengeluaran perusahaan dan menurunkan efisiensi penggunaan sumber daya. Kegiatan dilaksanakan melalui tahapan koordinasi awal dengan mitra, analisis kebutuhan dan pengumpulan data, penyususnan rencana kerja dan mekanisme program, edukasi, pendampingan, praktik langsung, dan evaluasi selama kurang lebih satu setengah bulan. Program utama yang dijalankan meliputi pendampilan program optimalitasi *Google Review* sebagai strategi pemasaran digital dan pendampingan pelaksanaan program *general cleaning* sebagai upaya efisiensi biaya operasional, didukung dengan pembuatan media promosi *Google Review* serta penyusunan jadwal dan pembagian tugas *General Cleaning*. Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa semakin optimalnya pemanfaatan *Google Review*, restoran memiliki peluang untuk meningkatkan jumlah ulasan, memperoleh masukan dari pelanggan, serta memperkuat keberadaan Tiflis Restaurant pada *Google Search* dan *Google Maps*. Terjadi penghematan sekitar 10% untuk biaya oprasional karena adanya *General Cleaning*. Program ini dapat memberikan manfaat dari sisi penghematan biaya perusahaan, dan juga memberikan bentuk apresiasi terhadap keterlibatan karyawan dalam menjaga kebersihan restoran.
Kata Kunci: *Google Review, General Cleaning,* Efisiensi Biaya

ANALISIS SITUASI

Tiflis Restaurant merupakan salah satu restoran yang berlokasi di Canggu Bali. Restoran ini menawarkan hidangan khas Georgia dengan konsep *casual dining*. Tiflis Restaurant sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa makanan dan minuman dituntut untuk mampu memberikan kualitas produk dan pelayanan yang optimal agar tetap kompetitif di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat. Saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mengubah perilaku konsumen dalam menentukan pilihan tempat makan. Sebelum berkunjung ke sebuah restoran, sebagian besar konsumen akan mencari informasi melalui internet, khususnya melalui *Google*

Search dan *Google Maps*, dengan melihat *rating* serta ulasan (*Google Review*) yang diberikan oleh pelanggan sebelumnya.

Perkembangan pemasaran digital mendorong pelaku usaha di sektor kuliner untuk memanfaatkan berbagai platform digital sebagai media promosi (Mahira & Rahman, 2025). Berdasarkan hasil penelitian Firdaus et al. (2023), ulasan daring (*online Review*) dan penilaian pelanggan (*online rating*) memiliki pengaruh positif terhadap minat beli. Semakin tinggi *rating* dan semakin banyak ulasan positif yang dimiliki sebuah restoran, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan calon pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan (Tonda et al., 2024). Sebaliknya, penurunan *rating* maupun munculnya ulasan negatif dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen sehingga berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Tiflis Restaurant, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan mengetahui keberadaan restoran melalui *Google* Search maupun *Google Maps*. Namun, dalam beberapa bulan terakhir terjadi penurunan nilai *rating* pada *Google Review* akibat adanya beberapa ulasan negatif yang diberikan oleh pelanggan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan citra restoran serta mengurangi daya tarik calon pelanggan yang mencari referensi tempat makan melalui *Google*. *Google Review* merupakan salah satu media promosi yang tidak memerlukan biaya pemasaran, tetapi mampu memberikan pengaruh terhadap visibilitas bisnis dan keputusan pembelian konsumen (Hanjaya *et al.*, 2023). Selain itu, Tiflis Restaurant juga perlu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan biaya operasional. Pengelolaan operasional yang kurang optimal dapat menyebabkan meningkatnya pengeluaran perusahaan dan menurunkan efisiensi penggunaan sumber daya (Nitiyasa *et al.*, 2026).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi biaya operasional adalah melalui pelaksanaan program *General Cleaning*. Menurut Maria *et al.* (2025) *General Cleaning* merupakan kegiatan pembersihan terhadap seluruh area restoran beserta fasilitas pendukungnya yang dilakukan secara berkala dan direncanakan secara terstruktur. Program ini bertujuan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan restoran, serta membantu memperpanjang usia pakai peralatan operasional, mencegah kerusakan yang memerlukan biaya perbaikan, serta mengurangi ketergantungan terhadap penggunaan jasa *outsourcing* untuk pekerjaan pembersihan tertentu. Program ini dapat meningkatkan kepedulian karyawan terhadap kebersihan lingkungan kerja dan juga mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki. Efisiensi operasional dapur adalah aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas sebuah restoran.

Pelaksanaan strategi pemasaran melalui *Google Review* dan program *General Cleaning* merupakan dua strategi yang saling mendukung dalam meningkatkan daya saing Tiflis Restaurant. Berdasarkan hal tersebut, laporan ini berjudul "Strategi Pemasaran dan Upaya Efisiensi Biaya Oprasional di Tiflis Restaurant".

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisis situasi, permasalahan utama yang dihadapi oleh Minimarket Toko Ari adalah: (1) beberapa bulan terakhir terjadi penurunan nilai *rating* pada *Google Review* akibat adanya beberapa ulasan negatif yang diberikan oleh pelanggan; dan (2) pengelolaan operasional yang kurang optimal sehingga menyebabkan meningkatnya pengeluaran perusahaan dan menurunkan efisiensi penggunaan sumber daya.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan tersebut, solusi yang ditawarkan dalam kegiatan PKM ini adalah pelaksanaan dua program kerja utama, yaitu (1) Pendampilan program optimalitasi *Google Review* sebagai strategi pemasaran digital; dan (2) Pendampingan Pelaksanaan program *General Cleaning* sebagai upaya efisiensi biaya operasional. Sebagai pendukung, dilaksanakan pula program tambahan berupa pembuatan media promosi *Google Review* dan penyusunan jadwal dan pembagian tugas *general cleaning*.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan program kerja PKM di Tiflis Restaurant terdiri atas beberapa tahapan, yaitu: (1) koordinasi awal dengan mitra, menentukan fokus program kerja yang akan dilaksanakan; (2) analisis kebutuhan dan pengumpulan data, melakukan observasi secara langsung terhadap kondisi operasional restoran serta mengidentifikasi pengelolaan *Google Review* yang telah berjalan; (3) penyususnan rencana kerja dan mekanisme program, meliputi mekanisme promosi *Free Dessert* bagi pelanggan yang memberikan *Google Review*, pembagian tugas *server* dalam menawarkan program, serta jadwal pelaksanaan *General Cleaning*; (4) edukasi dan pendampingan program *Google Review*, berupa memberikan edukasi kepada pihak manajemen dan *server* mengenai pentingnya *Google Review* sebagai salah satu media pemasaran digital dan sumber informasi mengenai pengalaman pelanggan; (5) pelaksanaan dan pendampingan program *free dessert*, *server* diarahkan untuk menyampaikan program pada waktu yang tepat setelah pelanggan menikmati hidangan; (6) penyusunan jadwal dan pembagian tugas *General Cleaning*, menyusun jadwal *General Cleaning* yang dilaksanakan secara rutin satu kali setiap bulan dengan melibatkan seluruh divisi operasional; (7) pelaksanaan dan pendampingan *general cleaning*, meliputi pembersihan area kerja, peralatan, fasilitas restoran, serta bagian-bagian yang tidak selalu dibersihkan pada kegiatan pembersihan harian dan (5) monitoring dan evaluasi, untuk digunakan sebagai bahan perbaikan dan keberlanjutan program di Tiflis Restaurant. Kegiatan dilaksanakan selama kurang lebih satu setengah bulan, terhitung sejak 25 Juli hingga 04 September 2026.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Program pendampingan optimalisasi *Google Review* telah membantu meningkatkan pemanfaatan *Google Review* sebagai salah satu media pemasaran digital restoran. Kegiatan dilakukan melalui pendampingan kepada pihak manajemen dan *server* mengenai mekanisme program promosi *Free Dessert* bagi pelanggan yang bersedia memberikan ulasan setelah menikmati hidangan di Tiflis Restaurant. Pelanggan diarahkan untuk memberikan ulasan secara langsung di lokasi restoran dan menunjukkan bukti ulasan kepada *server* sebelum memperoleh *Free Dessert*. Semakin optimalnya pemanfaatan *Google Review*, restoran memiliki peluang untuk meningkatkan jumlah ulasan, memperoleh masukan dari pelanggan, serta memperkuat keberadaan Tiflis Restaurant pada Google Search dan Google Maps.



Gambar 1. Edukasi dan Pendampingan Program Google Review sebagai media pemasaran digital Tiflis Restaurant

Pelaksanaan *General Cleaning* yang melibatkan karyawan secara langsung menjadi salah satu upaya untuk mengurangi ketergantungan terhadap penggunaan jasa kebersihan dari pihak ketiga. Pembersihan dilakukan oleh karyawan dari divisi kitchen dan service dengan pembagian tugas yang disesuaikan dengan area kerja dan kebutuhan restoran. Dengan memanfaatkan sumber daya manusia internal, kegiatan pembersihan dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi dan disesuaikan dengan kondisi operasional restoran. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff akunting, dinyatakan bahwa terjadi penghematan sekitar 10% untuk biaya oprasional karena adanya *General Cleaning*. Selain memberikan manfaat bagi perusahaan dalam upaya efisiensi biaya operasional, waktu yang digunakan karyawan selama pelaksanaan *General Cleaning* diperhitungkan sebagai jam lembur sehingga menjadi tambahan pendapatan bagi karyawan. Program ini dapat memberikan manfaat dari sisi penghematan biaya perusahaan, dan juga memberikan bentuk apresiasi terhadap keterlibatan karyawan dalam menjaga kebersihan restoran.

No.	Kode	Divisi	25-Jul	29 Agu	Area/Tugas General Cleaning
1	F01	Floor	GC	GC	Membersihkan dining area dan area entrance
2	F02	Floor	GC	GC	Membersihkan meja, kursi, dan dining area
3	F03	Floor	GC	GC	Membersihkan dining area bagian belakang dan dekorasi
4	F04	Floor	GC	GC	Membersihkan kaca, jendela, dan dekorasi
5	F05	Floor	GC	GC	Membersihkan service area dan side station
6	F06	Floor	GC	GC	Membersihkan area kasir dan sekitarnya
7	K01	Kitchen	GC	GC	Membersihkan preparation area dan meja kerja
8	K02	Kitchen	GC	GC	Membersihkan kompor dan cooking equipment
9	K03	Kitchen	GC	GC	Membersihkan rak penyimpanan dan peralatan kitchen
10	K04	Kitchen	GC	GC	Membersihkan lantai, dinding, dan bagian bawah peralatan
11	K05	Kitchen	GC	GC	Membersihkan storage/refrigerator dan area kitchen
12	S01	Steward	GC	GC	Membersihkan washing area dan peralatan makan
13	S02	Steward	GC	GC	Membersihkan sink, saluran air, dan tempat sampah



Gambar 2. Pelaksanaan dan Pendampingan General Cleaning

Sebagai program tambahan, telah dibuat dan dipasang media promosi *Google Review* berupa table tent, standing sign, dan/atau stiker yang dilengkapi dengan QR Code.

Gambar 3. QR Code Google Review

Program tambahan lainnya yaitu telah disusun jadwal pelaksanaan *General Cleaning* yang dilakukan secara rutin satu kali setiap bulan dengan melibatkan divisi kitchen dan service.

No.	Divisi	Area	Checklist General Cleaning	PIC	√	✗	Catatan
A	FLOOR / SERVICE						
1	Floor	Entrance	Pintu dan area entrance sudah dibersihkan	F01	☐	☐	
2	Floor	Dining Area	Lantai telah disapu dan dipel	F01	☐	☐	
3	Floor	Dining Area	Meja dan kursi telah dibersihkan	F02	☐	☐	
4	Floor	Dining Area	Bagian bawah dan rela meja/kursi telah dibersihkan	F02	☐	☐	
5	Floor	Dining Area	Dinding dan sudut ruangan telah dibersihkan	F03	☐	☐	
6	Floor	Decoration	Dekorasi dan ornamen telah dibersihkan	F03	☐	☐	
7	Floor	Glass/Window	Kaca, jendela, dan frame telah dibersihkan	F04	☐	☐	
8	Floor	Service Area	Side station dan area service telah dibersihkan	F05	☐	☐	
9	Floor	Service Equipment	Peralatan service telah dibersihkan dan ditata	F05	☐	☐	
10	Floor	Cashier	Meja dan area kasir telah dibersihkan	F06	☐	☐	
11	Floor	Cashier	Bagian bawah dan rekitasi kasir telah dibersihkan	F06	☐	☐	
12	Floor	General	Area yang sulit dijangkau telah dibersihkan	F01-F06	☐	☐	
B	KITCHEN						
13	Kitchen	Preparation	Meja preparation telah dibersihkan	K01	☐	☐	
14	Kitchen	Preparation	Dinding dan area preparation telah dibersihkan	K01	☐	☐	
15	Kitchen	Cooking Area	Kompor dan cooking equipment telah dibersihkan	K02	☐	☐	
16	Kitchen	Cooking Area	Bagian bawah dan belakang peralatan telah dibersihkan	K02-K04	☐	☐	
17	Kitchen	Equipment	Peralatan kitchen telah dibersihkan	K02-K03	☐	☐	
18	Kitchen	Storage	Rak dan lemari penyimpanan telah dibersihkan	K03	☐	☐	
19	Kitchen	Storage	Area penyimpanan telah ditata dengan rapi	K03	☐	☐	
20	Kitchen	Refrigerator	Refrigerator/freezer telah dibersihkan	K05	☐	☐	
21	Kitchen	Floor	Lantai kitchen telah disikat dan dipel	K04	☐	☐	
22	Kitchen	Wall	Dinding yang terkena minyak telah dibersihkan	K04	☐	☐	
23	Kitchen	General	Sudut dan area sulit dijangkau telah dibersihkan	K01-K05	☐	☐	
C	STEWARD						
24	Steward	Washing Area	Area washing telah dibersihkan	S01	☐	☐	
25	Steward	Sink	Sink dan keran telah dibersihkan	S02	☐	☐	

Gambar 4. Checklist General Cleaning

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil pelaksanaan program kerja pertama dalam kegiatan ini, yaitu pendampingan optimalisasi *Google Review* sebagai media pemasaran digital Tiflis Restaurant, kegiatan dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada pihak manajemen dan *server* mengenai pemanfaatan *Google Review* sebagai salah satu media untuk meningkatkan keberadaan dan reputasi digital restoran. Pendampingan dilakukan melalui penerapan program promosi berupa *Free Dessert* bagi pelanggan yang bersedia memberikan ulasan setelah menikmati hidangan di Tiflis Restaurant. Pelanggan diarahkan untuk memberikan ulasan secara langsung di lokasi restoran secara sukarela, kemudian menunjukkan bukti ulasan kepada *server* untuk memperoleh *Free Dessert*. Pelaksanaan program ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan pengalaman setelah menikmati hidangan dan pelayanan di restoran. Dengan adanya program tersebut, pelanggan yang memperoleh pengalaman positif dapat terdorong untuk membagikan pengalamannya melalui *Google Review*. Peningkatan pemanfaatan *Google Review* dapat membantu restoran dalam memperoleh masukan dari pelanggan, meningkatkan jumlah ulasan positif, serta memperkuat keberadaan dan reputasi Tiflis Restaurant pada Google Search dan Google Maps. *Google Review* berfungsi sebagai media untuk mengetahui penilaian pelanggan, dan juga dapat dimanfaatkan sebagai salah satu media pemasaran digital dalam memperkenalkan dan meningkatkan daya tarik restoran kepada calon pelanggan. Hasil ini juga sejalan dengan Sianipar & Yoestini (2021) yang menyatakan bahwa *customer Review* dan *customer rating* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Program kerja kedua dalam kegiatan ini adalah pelaksanaan *General Cleaning* sebagai upaya meningkatkan efisiensi biaya operasional Tiflis Restaurant. Kegiatan dilakukan dengan melibatkan karyawan dari divisi kitchen dan service secara langsung dalam proses pembersihan restoran. Pembagian tugas disesuaikan dengan area kerja dan kebutuhan restoran sehingga pelaksanaan *General Cleaning* dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi tanpa sepenuhnya bergantung pada jasa kebersihan dari pihak ketiga. Pemanfaatan sumber daya manusia internal dalam kegiatan ini memungkinkan proses pembersihan dilakukan dengan menyesuaikan kondisi dan kebutuhan operasional restoran. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff akunting, pelaksanaan *General Cleaning* memberikan penghematan sekitar 10% terhadap biaya operasional. Selain memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mengurangi pengeluaran operasional, keterlibatan karyawan dalam kegiatan *General Cleaning* juga memberikan manfaat bagi karyawan karena waktu yang digunakan dalam kegiatan tersebut diperhitungkan sebagai jam lembur sehingga menjadi tambahan pendapatan. Pelaksanaan program ini menunjukkan bahwa kegiatan *General Cleaning* tidak hanya berperan dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan restoran, tetapi juga dapat menjadi salah satu upaya efisiensi biaya operasional sekaligus memberikan bentuk apresiasi terhadap keterlibatan karyawan dalam menjaga kebersihan dan kondisi restoran. Efisiensi biaya operasional merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga profitabilitas usaha, khususnya pada industri restoran

yang memiliki biaya operasional relatif tinggi, seperti biaya kebersihan, pemeliharaan fasilitas, utilitas, serta perawatan peralatan (Ariyandi, 2025). *Kitchen assistant* memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan dapur dan melakukan *General Cleaning* secara berkala dapat meminimalkan biaya pembersihan sehingga operasional dapur menjadi lebih efisien dan produktif serta mendukung keberlangsungan usaha dalam jangka panjang (Suardana & Saputra, 2026).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan seluruh rangkaian kegiatan program kerja yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa program Strategi Pemasaran dan Upaya Efisiensi Biaya Operasional di Tiflis Restaurant telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan rancangan program yang telah disusun. Program kerja yang dilaksanakan berfokus pada optimalisasi *Google Review* sebagai media pemasaran digital serta pelaksanaan *General Cleaning* sebagai upaya meningkatkan efisiensi biaya operasional restoran. Program kerja utama pertama berupa pendampingan optimalisasi *Google Review* sebagai media pemasaran digital telah terlaksana dengan baik. Program kerja utama kedua berupa pelaksanaan *General Cleaning* sebagai upaya meningkatkan efisiensi biaya operasional juga telah terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ariyandi, I. R. (2025). Strategi efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. *Journal of Business Economics and Management| E-ISSN: 3063-8968*, *1*(3), 328-334.

Firdaus, M., Aisyah, S., & Farida, E. (2023). Pengaruh customer *Review*, customer *rating*, dan celebrity endorser terhadap minat beli melalui kepercayaan di online shop Shopee. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, *4*(1), 67–83.

Hanjaya, B. S., Budihardjo, B. S., & Hellyani, C. A. (2023). Pengaruh social media marketing terhadap keputusan pembelian konsumen pada UMKM. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, *1*(3), 92-101.

Mahira, S., & Rahman, Y. (2025). Strategi Pemasaran Melalui Aplikasi *Google Maps* sebagai Media Promosi di Jorong Peninjauan, Kabupaten Agam. *Tanmiyah Impact: Islamic Economics & Business Service Journal*, *1*(2), 1-11.

Maria, A. D., Rosyid, A. N., Aulia, W. M., & Putra, D. T. (2025). Pelatihan peningkatan kapasitas petugas kebersihan hotel dan restoran di Kabupaten Semarang. *Jurnal Kemitraan Masyarakat*, *2*(2), 266-274.

Nitiyasa, I. A. A., Finnari, M., Puspawati, N. L. N., Rizki, N., Hanani, T., & Bagia, S. (2026). Analisis Efisiensi Biaya Operasional Melalui Pengendalian Energy Cost Dan Sumber Daya Manusia Pada Periode Low Season Di Hotel Aruna Senggigi. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, *6*(2), 318-330.

Putra, A. E., Anggraeni, W., & Mogi, A. H. (2025). Strategi pemberian insentif dalam meningkatkan word-of-mouth digital melalui ulasan *Google Review* pada restoran Bari Ramen. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, *7*(1), 204-215.

Sianipar, F. A. H., & Yoestini, H. (2021). Analisis Pengaruh Customer *Review* dan Customer *Rating* Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Online Marketplace

(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Tokopedia di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, *10*(1).

Suardana, I. K., & Saputra, A. (2026). Upaya Meningkatkan Efisiensi Operasional Dapur Melalui Peran *Kitchen assistant* Di Restoran Eddy's Cantina Taipei Taiwan. *JURNAL NUSANTARA*, *9*(1), 11–23.

Tonda, F., Ali, H., & Khan, M. A. (2024). Pengaruh Promosi dan Online Customer *Review*s Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli (Literature *Review* Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD)*, *2*(3), 181–194.