

# STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN PEMANFAATAN SOSIAL MEDIA DI UBUD WARUNG GIANYAR PADA ERA PANDEMI COVID-19

Sapta Rini Widyawati<sup>1</sup>, I Nyoman Yudis Suniantara<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar  
*Email: saptarini1304@unmas.ac.id*

## ABSTRAK

Usaha rumah makan atau warung makan adalah suatu usaha yang diyakini sebagai salah satu bentuk usaha ekonomi yang memiliki prospek yang cukup bagus. Namun sering kali ada usaha yang gulung tikar akibat tidak mampu mempertahankan jumlah pengunjungnya. Menyebutkan bahwa terjadinya suatu kesuksesan usaha dibidang pelayanan makanan dan minuman ini tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengunjungnya, tetapi ditentukan oleh kemampuan meningkatnya pertumbuhan pelanggannya. Pandemi covid-19 memberikan dampak yang sangat besar terhadap ekonomi, sosial, dan sektor lainnya. Indonesia yang didominasi oleh Usaha Mikro, kecil, dan Menengah (UMKM) perlu memberikan perhatian khusus terhadap sektor ini karena kontribusi UMKM terhadap perekonomian nasional yang cukup besar. Dampak yang diberikan sangat mempengaruhi prospek perekonomian khususnya bagi para pemilik usaha kecil atau UMKM. Ubud Warung merupakan salah satu UMKM di bidang kuliner yang terletak di Jl. Hanoman No.56, Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali 80571. UMKM dibidang kuliner merupakan salah satu usaha yang terkena dampak dari pandemi covid-19, pesatnya persaingan dan kondisi yang terjadi saat ini mengakibatkan keterpurukan terhadap pendapatan usaha. Ubud Warung mengalami penurunan omset yang sangat signifikan akibat pandemi covid-19 saat ini. Penurunan omset terjadi karena rendahnya penjualan yang didapatkan. Penjualan adalah salah satu hal yang sangat penting bagi para pemilik usaha untuk mendapatkan laba. Untuk mencegah hal tersebut adapun kegiatan yang dilakukan adalah: 1) sosialisasi dan optimalisasi tentang pentingnya penerapan protokol kesehatan. 2) strategi promosi yang menarik melalui sosial media. 3) pelatihan dan pendampingan terhadap karyawan untuk melakukan transaksi menggunakan EDC card.

**Kata kunci:** COVID-19, Sosialisasi, Strategi, Pelatihan, Pendampingan, dan Evaluasi

## ANALISIS SITUASI

Program Pengabdian Masyarakat merupakan salah satu wujud dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Manajemen sumber daya manusia merupakan penyiapan dan pelaksanaan suatu rencana yang terkoordinasi untuk menjamin bahwa sumber daya manusia yang ada dapat dimanfaatkan dengan sebaik-

baiknya untuk mencapai tujuan organisasi, Hasibuan (2016:111).

Untuk meningkatkan penjualan perlu strategi pemasaran yang baik dan tepat. Pandemi covid-19 memberikan dampak yang sangat besar terhadap ekonomi, sosial, dan sektor lainnya. Indonesia yang didominasi oleh Usaha Mikro, kecil, dan Menengah (UMKM) perlu memberikan

perhatian khusus terhadap sektor ini karena kontribusi UMKM terhadap perekonomian nasional yang cukup besar. Dampak yang diberikan sangat mempengaruhi prospek perekonomian khususnya bagi para pemilik usaha kecil atau UMKM.

Ubud Warung merupakan salah satu UMKM di bidang kuliner yang terletak di Jl. Hanoman No.56, Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali 80571. UMKM dibidang kuliner merupakan salah satu usaha yang terkena dampak dari pandemi covid-19, pesatnya persaingan dan kondisi yang terjadi saat ini mengakibatkan keterpurukan terhadap pendapatan usaha.

Ubud Warung mengalami perununan omset yang sangat signifikan akibat pandemi covid-19 saat ini. Penurunan omset terjadi karena rendahnya penjualan yang didapatkan. Penjualan adalah salah satu hal yang sangat penting bagi para pemilik usaha untuk mendapatkan laba. Untuk meningkatkan penjualan perlu strategi pemasaran yang baik dan tepat. Pemasaran dapat pula diartikan sebagai upaya untuk menciptakan dan menjual produk kepada berbagai pihak dengan maksud tertentu (Kasmir dan Jakfar, 2012).

Dalam kondisi ditengah pandemi, usaha rumah makan Warung Ubud perlu berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para konsumen dengan memberikan berbagai promo untuk meningkatkan penjualan. Namun sangat disayangkan karena kurangnya kesadaran

untuk penerapan protokol kesehatan dapat berisiko untuk menyebar luasnya virus covid 19.

Mencegah hal tersebut maka dilakukan sosialisasi dan optimalisasi tentang pentingnya penerapan protokol kesehatan. Dilain hal kurangnya promosi yang menarik melalui sosial media mengakibatkan rendahnya loyalitas pengunjung yang mengakibatkan sulitnya mencari pelanggan. Pemanfaatan penggunaan media pembayaran noncash juga masih lemah maka diperlukan pendampingan terhadap karyawan untuk melakukan transaksi menggunakan EDC card.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian analisis situasi diatas, maka diperoleh identifikasi permasalahan mitra sebagai berikut:

1. Kurangnya pengarahannya mengenai peningkatan protokol kesehatan dalam melakukan transaksi dan pelayanan.
2. Kurangnya pemanfaatan sosial media sebagai alat bantu untuk meningkatkan penjualan.
3. Kurangnya efektifitas penggunaan card sebagai media pembayaran.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan masalah yang diambil dari hasil observasi maka ada beberapa solusi yang dapat diberikan terkait Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka solusi yang diberikan pada kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pengarahan mengenai peningkatan protokol kesehatan dalam melakukan transaksi dan pelayanan.
2. Memberikan pengarahan mengenai pemanfaatan sosial media sebagai alat bantu untuk meningkatkan penjualan.
3. Memberikan pengarahan dan pendampingan mengenai penggunaan card sebagai media pembayaran.

#### **METODE PELAKSANAAN**

1. Memberikan peringatan untuk tetap menggunakan masker dan membersihkan tangan menggunakan handsanitizer pada saat melakukan transaksi dan melakukan penyemprotan disinfektan di semua area tempat kerja dan penyesuaian tempat untuk tetap berjaga jarak.
2. Melakukan promosi dengan melakukan update produk yang dimiliki melalui berbagai macam platform dan memberikan potongan harga bagi customer dengan cara update sosial media dan pemberian rating.
3. Melakukan optimalisasi penggunaan card untuk bertransaksi guna meminimalisir guest contex dan melakukan pengecekan akan kondisi mesin EDC agar layak digunakan.

#### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Memberikan penyuluhan dan pelatihan pada karyawan tentang pentingnya mengikuti protokol kesehatan pada saat melakukan transaksi. Kegiatan ini dimulai dengan memberikan sosialisasi dan

penyuluhan tentang pentingnya menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker dan selalu menggunakan *hand sanitizer* ketika akan berhadapan langsung dengan konsumen pada saat bertransaksi. Tujuan dari kegiatan ini untuk menghindari adanya rasa tidak nyaman pelanggan saat berkunjung dan bagi karyawan agar lebih teliti dalam melakukan pelayanan.



**Gambar 1 Sosialisasi pentingnya penerapan protokol kesehatan.**

2. Melakukan kegiatan promosi dengan menjangkau pelanggan melalui berbagai macam *platform* sosial media. Kegiatan ini dimulai dengan memberikan pendampingan dan pelatihan terhadap sistem pemasaran di Ubud Warung, melalui promosi yang diberikan bagi pelanggan yang membeli melalui *platform* tertentu yang bekerjasama dengan perusahaan. Tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan penjualan guna menambah omset perusahaan.



**Gambar 2 Kegiatan promosi melalui berbagai macam *platform* sosial media.**

3. Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada karyawan terkait optimalisasi penggunaan *card* sebagai media pembayaran. Kegiatan ini dimulai dengan memberikan sosialisasi, pelatihan dan pendampingan tentang efektifitas dan efisiensi penggunaan *card* dalam melakukan transaksi, di lain hal dengan menerapkan sistem pembayaran menggunakan *card* dapat menghindarkan diri dari kontak langsung guna memecah penyebaran virus covid-19 dan agar konsumen merasa nyaman pada saat bertransaksi.



**Gambar 3 optimalisasi penggunaan *card* sebagai media pembayaran.**

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan di Ubud Warung adalah membantu perusahaan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya protokol kesehatan agar seluruh karyawan mendapatkan pengetahuan terkait peningkatan pelayanan dengan senantiasa mengikuti protokol kesehatan dalam bertransaksi di masa pandemi covid-19. Melakukan promo harga melalui pemanfaatan sosial media di masa pandemi Covid-19 ini sangat berpengaruh untuk meningkatkan transaksi penjualan. Serta optimalisasi penggunaan *card* sebagai media pembayaran memberikan dampak yang positif akibat dari situasi pandemi covid-19 saat ini.

Saran dari pelaksanaan program pengabdian masyarakat peduli covid-19, terlihat bahwa masih dibutuhkan pergerakan dengan niat baik untuk membangun kesadaran seluruh karyawan maupun konsumen. Pergerakan dalam berbagai bidang, akan sangat membantu untuk menyebarkan informasi positif dalam menghadapi pandemi saat ini. Diharapkan agar karyawan pada Ubud Warung senantiasa menjaga protokol kesehatan saat bertransaksi, melakukan strategi promosi dan mengoptimalkan sistem pembayaran dengan *card*.

## DAFTAR PUSTAKA

- COVID-19: Hal-Hal Yang Perlu Anda Ketahui Dan Pelajari Cara Melindungi Diri Dan Keluarga. at: <https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus>
- Hasibuan, Malayu S.P.(2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Iman, Soeharto. 2013.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Erlangga.Jakarta.
- Kurdi, M. (2020). *Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19*. Jurnal Lingkar Widyaiswara, 7(4), 4-9.
- Sugiri, D. (2020). *Menyelamatkan usaha mikro, kecil dan menengah dari dampak pandemi Covid-19*. Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi, 19(1), 76-86.