

## OPTIMALISASI PEMASARAN ONLINE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA KONSUMEN PADA USAHA GANDHA SARI MURNI

Putu Pradiva Putra Salain<sup>1,\*</sup>, Ni Nyoman Pande Purnami Dewi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: divasalain@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Semakin merebaknya COVID-19 membuat perekonomian global, termasuk Indonesia menjadi terpuruk, yang pada akhirnya juga berpengaruh terhadap sektor usaha. Maka dari perlu dilakukan upaya-upaya untuk mengatasinya, salah satunya Usaha Gandha Sari Murni yang mengalami permasalahan seperti : (1) Usaha Gandha Sari Murni mengalami penurunan penjualan karena kurang responsif karyawan dalam melayani permintaan konsumen, (2) minimnya pengetahuan serta kemampuan mitra dalam penggunaan platform digital sebagai media penunjang promosi. Berdasarkan permasalahan tersebut, solusi yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan karyawan dalam menawarkan produk pada Usaha Gandha Sari Murni dengan menyusuri pangsa pasar online, hal ini dikarenakan pangsa pasar online yang hari demi hari kian ramai akibat banyak orang yang kehilangan pekerjaan dan mencoba model bisnis yang sama. Maka dari itu penulis berinisiatif untuk membantu mitra yang mengalami dampak pandemi melalui promosi produk pemasaran secara online khususnya melalui media Instagram. Hal ini dipilih karena Instagram memiliki banyak pengguna, mudah digunakan, populer di kalangan milenial, sering digunakan oleh selebriti dan memiliki fitur Instagram ads yang dapat mengoptimalkan penyebaran konten.

**Kata Kunci:** Pemasaran Online, Peningkatan Pelayanan.

### ANALISIS SITUASI

Menurut Bahtiar dan Saragih (2020), sejak kemunculan di akhir tahun 2019, virus Covid-19 telah ditetapkan berstatus pandemi banyak sektor ekonomi domestik dan global yang terpengaruhi. Alhasil, ditemukan kesulitan selama pandemi Covid-19 terbagi dalam empat masalah. Pertama, terdapat penurunan penjualan karena berkurangnya aktifitas masyarakat di luar sebagai konsumen. Kedua,

kesulitan permodalan karena perputaran modal yang sulit sehubungan tingkat penjualan yang menurun. Ketiga, adanya hambatan distribusi produk karena adanya pembatasan pergerakan penyaluran produk di wilayah-wilayah tertentu. Keempat, adanya kesulitan bahan baku karena sebagai industri menggantungkan ketersediaan bahan baku dari sektor industri lain (Sugiri, 2020).

Menurut Alfin (2021), Kondisi keterbatasan pelaku usaha dalam memasarkan produknya dilapangan langsung saat ini masih belum efektif karena mengingat pandemi covid-19 masih berlangsung dan pemerintah pastinya akan membatasi kegiatan tersebut. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia yang dikutip dari Desy Setyowati (2020), pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 mengalami perkembangan yang sangat signifikan, yakni 196,7 juta per kuartal II 2020. Hal ini menumbuhkan minat para pelaku usaha untuk mengenalkan dan memasarkan produk melalui media yang terhubung dengan internet, antara lain toko *online*, *e-commerce*, *marketplace*, *social media*, dan lain-lain. Hal ini mendorong terjadinya pemanfaatan penggunaan media sosial dikarenakan mudahnya mendapatkan konsumen sehingga mempermudah proses penjualan dan promosi karena konsumen dapat dengan mudah mengakses dan melihat langsung produk yang dijual.

Pandemi Covid-19 yang sangat berdampak pada kegiatan usaha khususnya pada Usaha Gandha Sari Murni yang menjual perhiasan emas/perak. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan, diharapkan mampu membuat konsumen tidak merasakan keterbatasan dalam memperoleh produk yang diinginkan, walaupun dalam kondisi pandemi Covid-19.

Berdasarkan hal tersebut penulis berinisiatif untuk membantu usaha Gandha Sari Murni yang mengalami

dampak pandemi melalui optimalisasi pemasaran online untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Dengan demikian dibuatnya program kerja berbasis digitalisasi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Program ini bertujuan untuk memberikan edukasi atau sosialisasi kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan media online khususnya Instagram sebagai penunjang promosi kepada Usaha Gandha Sari Murni.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dapat dirumuskan permasalahan prioritas yang dialami oleh mitra seperti berikut:

1. Usaha Gandha Sari murni mengalami penurunan penjualan karena kurang responsif karyawan dalam melayani permintaan konsumen,
2. Minimnya pengetahuan serta kemampuan mitra dalam penggunaan *platform* digital sebagai media penunjang promosi.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

1. Edukasi dan pendampingan pelatihan prosedur kerja untuk meningkatkan pelayanan karyawan terhadap konsumen. (Rintisan)
2. Optimalisasi pemasaran digital terhadap pelaku usaha dalam melakukan promosi melalui media sosial untuk peningkatan penjualan. (Komplementer)

### **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan pengabdian kepada

masyarakat dilakukan pada Usaha Gandha Sari Murni berlokasi di Jl. Legong, No. 28, Br. Pengabetan, Baha, Mengwi, Badung dilaksanakan secara mandiri dengan beberapa langkah untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi mitra sasaran, sebagai berikut:

- a. Observasi dan Wawancara  
Observasi dan wawancara merupakan metode awal yang harus dilakukan untuk mengetahui kondisi dari pelayanan karyawan dan mendapatkan informasi penting mengenai permasalahan yang dihadapi oleh Usaha Gandha Sari Murni ketika melaksanakan proses penjualan secara online.
- b. Pendampingan dan Mensosialisasikan Media Online  
Pendampingan dan mensosialisasikan media online dilakukan dalam perencanaan dan pelaksanaan sarana promosi online dengan memanfaatkan platform digital berupa Instagram.
- c. Pemantauan  
Pemantauan selama berlangsungnya program kerja diperlukan guna mengetahui penerapan solusi dalam mencapai target.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil program kerja pengabdian masyarakat berlangsung dari tanggal 11 Agustus 2022 sampai dengan 17 September 2022. yang telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan kompetensi, pendamping dan pengarahan. Penggunaan media sosial Instagram sebagai media promosi

membawa dampak kepada jumlah transaksi logam mulia emas yang terjadi di Usaha Gandha Sari Murni. Pemilihan aplikasi instagram dipertimbangkan karena aplikasi media sosial tersebut memiliki banyak pengguna aktif, mudah digunakan, populer dikalangan milenial, sering digunakan selebriti dan memiliki fitur *Ads* (iklan) yang dapat mengoptimalkan penyebaran konten.

Dari hasil edukasi dan sosialisasi terkait peningkatan pelatihan karyawan Usaha Gandha Sari Murni dalam melayani pelanggan, terjadi kesesuaian dengan SOP yang telah diterapkan. Hal ini, dikarenakan adanya penegasan pemahaman dasar terkait prosedur kerja yang diberikan kembali oleh tim. Peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi penggunaan media sosial menjadikan Usaha Gandha Sari Murni mudah dikenal masyarakat dan konsumen dapat dengan mudah melakukan pembelian terhadap produk yang dijual oleh mitra.

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Mitra sangat mendukung terhadap semua kegiatan yang telah dilakukan.
2. Adanya antusias karyawan pada saat pemberian edukasi dan pemahaman tentang prosedur kerja.

Sedangkan faktor penghambat kegiatan pengabdian masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Pemilik toko kurang aktif memasarkan produk melalui sosial media.



**Gambar 1.** Edukasi dan Sosialisasi Prosedur Kerja dalam Meningkatkan Pelayanan



**Gambar 2.** Edukasi Pemanfaatan Media Sosial sebagai Promosi



**Gambar 3.** Media Sosial sebagai Promosi Produk

Partisipasi karyawan dalam kegiatan pengawasan kinerja karyawan di Usaha Gandha Sari Murni sangat tinggi, terbukti dari tingginya kehadiran dan antusias mereka dalam pelaksanaan kegiatan. Dengan adanya edukasi terkait pemasaran online, memberikan pemahaman bahwa pangsa pasar online dirasa baik untuk dijalankan di era pandemi ini mengingat penerapan kebijakan pemerintah mengenai pembatasan sosial dalam beraktifitas secara fisik. Jadi program kerja terkait pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pelaku usaha dibidang pangsa pasar online merupakan solusi yang tepat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari seluruh rangkaian kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dilakukan pada Usaha Gandha Sari Murni, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan prosedur kerja berperan penting dalam meningkatkan pelayanan karyawan terhadap konsumen. Hal ini dikarenakan dengan adanya prosedur kerja yang baik dan benar akan menarik minat konsumen untuk tetap berlangganan dengan mitra. Dan juga diharapkan mampu membuat konsumen tidak merasakan keterbatasan dalam memperoleh produk yang diinginkan, walaupun dalam kondisi pandemi Covid-19. Lalu dengan adanya optimalisasi penggunaan sosial media akan sangat membantu mitra dalam mempromosikan produk mitra menjadi

lebih luas dan adanya promosi pada media sosial juga membuat peningkatan penjualan.

Disarankan pelatihan prosedur kerja sangat perlu dilakukan agar lebih selektif dan baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Optimalisasi terhadap media sosial harus tetap ditingkatkan dan terus memunculkan inovasi baru agar menarik minat konsumen dan juga dapat meningkatkan penjualan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfin, A. (2021). Analisis Strategi Umkm Dalam Menghadapi Krisis Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Penelitian Vol.1 No.8*, 1543-1552.
- Bahtiar, R. A., & Saragih, J. P. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Perlambatan Ekonomi Sektor Umkm. *Jurnal Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik* , 19-24.
- Desy Setyowati. (2020). Pengguna Internet Indonesia Naik Jadi 196,7 Juta, Peluang Bagi Startup. Diakses 19 Februari 2022, dari Katadata.co.id website: <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5fa911794f3e6/pengguna-internet-et-indonesia-naik-jadi-196-7-juta-peluang-bagi-startup>.
- Sugiri, D. (2020). Menyelamatkan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Dari Dampak Pandemi Covid-19. *Fokus Bisnis : Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi Vol. 19 No. 1*, 76-86.