

## **MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN STRATEGI PEMASARAN GUNA MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN DI UD. SEKAR TUMBEN SERAYA TIMUR PADA ERA DIGITALISASI**

**I Gede Yudhi Hendrawan<sup>1,\*</sup>, I Kadek Tirtayasa<sup>2</sup>**

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

\*Email: yudikupretz@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Toko UD. Sekar Tumben di Jln. Karangasem – Seraya, Br. Dinas Kangin, Seraya Timur, Kecamatan Karangasem adalah salah satu usaha yang menjual sembako atau keperluan rumah tangga lainnya yang mengalami penurunan penjualan di era digitalisasi saat ini. Banyaknya yang belum berkembang karena belum cukup mampu memanfaatkan teknologi digital untuk kemajuan bisnis atau usaha yang dimilikinya. Salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh usaha toko ini adalah dengan mengoptimalkan social media marketing, pengelolaan website dan meningkatkan pelayanan jasa. Dengan melakukan pemasaran digitalisasi dan pelayanan jasa, pelaku usaha diharapkan dapat meningkatkan penjualan dan mampu bersaing kembali. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan terhadap pemilik usaha dan karyawan Toko UD. Sekar Tumben bahwa perlu memperhatikan bagaimana strategi kualitas pelayanan dan strategi pemasaran yang tepat, ada beberapa solusi yang dapat dilakukan untuk menangani masalah tersebut, yaitu dengan melakukan beberapa cara : 1. Memberikan penyuluhan mengenai pentingnya kualitas pelayanan, 2. Membuat akun sosial media seperti Instagram dan media lainnya untuk membantu promosi dalam meningkatkan penjualan, 3. Membuat dan melatih pembukuan sederhana melalui buku kas, 4. Menerapkan sistem *delivery* tidak perlu datang ketoko dan bisa diantar kerumahnya. Metode yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran adalah memberikan edukasi pelayanan jasa, mengoptimalkan dan membuat akun media sosial dan membuat sistem *delivery*.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran, Digitalisasi.

### **ANALISIS SITUASI**

Toko UD. Sekar Tumben merupakan salah satu usaha yang berada di Jln. Karangasem-Seraya, Br. Dinas Kangin, Seraya Timur, Kecamatan Karangasem yang bergerak dalam bidang penjualan sembako dan keperluan rumah tangga lainnya perusahaan ini berdiri sejak tahun 2019 saat ini perusahaan memiliki 5 orang karyawan.

Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di Toko UD. Sekar Tumben terkhususnya dalam digitalisasi pemasaran. Kurangnya pemanfaatan teknologi digital untuk kemajuan bisnis atau usaha, penyebabnya karena tidak memiliki kemauan untuk belajar mengaplikasikan teknologi. Tidak hanya permasalahan dibidang digitalisasi

saja, kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan juga kurang strategi pemasaran yang tepat pada Toko UD. Sekar Tumben.

Dari permasalahan tersebut akan dianalisis dan dipecahkan oleh pengamat melalui program kerja yang akan diusulkan yaitu melakukan penyuluhan mengenai pentingnya menjaga kualitas pelayanan, melakukan pentingnya penerapan strategi pemasaran dengan membuat akun media sosial, melakukan pembuatan dan pelatihan pembukuan sederhana melalui aplikasi dan menerapkan sistem *delivery* agar mempermudah masyarakat dalam berbelanja tidak perlu lagi keluar rumah. Dengan adanya kegiatan ini didapat membantu masyarakat mengembangkan usaha dan meningkatkan pendapatan dari bisnis yang dimilikinya. Selain itu dengan adanya kegiatan ini dapat membantu masyarakat memahami pentingnya digitalisasi atau teknologi digital untuk perkembangan usaha.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada pemilik usaha dan karyawan Toko UD. Sekar Tumben bahwa yang terjadi kurangnya penyuluhan mengenai pentingnya menjaga kualitas pelayanan, pentingnya penerapan strategi pemasaran dengan membuat akun media sosial, pembuatan dan pelatihan pembukuan sederhana melalui aplikasi dan menerapkan sistem *delivery*.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang ada pada UD. Sekar Tumben, maka solusi yang dapat diberikan antara lain:

1. Memberikan penyuluhan mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Membuat media sosial sebagai salah satu bentuk hasil dari strategi pemasaran yang dapat menarik minat beli konsumen.
3. Membantu mitra dalam pembuatan pembukuan sederhana melalui aplikasi buku kas sehingga mitra memiliki pencatatan atas penjualannya.
4. Membuat sistem *Delivery* supaya masyarakat bisa membeli barang tanpa perlu keluar rumah dan bisa diantar kerumahnya.

### **METODE PELAKSANAAN**

Adapun metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah sebagai berikut metode yang digunakan dalam mencapai keberhasilan peluang usaha ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, atau diskusi dan edukasi dengan harapan pemilik usaha tersebut mengerti dan memahami pentingnya Pelayanan, Sosial Media, pengelolaan buku kas dan sistem *Delivery* agar dapat meningkatkan penjualan dan daya beli masyarakat pada produk yang ditawarkan. Dengan adanya Sosial Media dan sistem *Delivery* masyarakat lebih mengenal tentang usaha tersebut. Adanya Sosial Media seperti Instagram masyarakat dapat lebih mengenal dan mengetahui produk apa saja yang di jual

dari melihat postingan media sosial tersebut. Pengelolaan buku kas online ini tujuannya adalah untuk memberi tahu kepada pemilik UD agar membuat pencatatan penjualan dan pembelian yang baik dan tersistematis. Penelitian ini dilakukan selama 1 setengah minggu dengan harapan dengan harapan agar usaha dapat memahami bagaimana penggunaan social media, buku kas *online*, sistem pelayanan baru yaitu *delivery order* yang baik dalam usaha tersebut.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat di UD. Sekar Tumben telah terlaksana dengan baik, adapun capaian kegiatan ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Melakukan pemaparan materi mengenai pentingnya menjaga kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas dan nyaman saat berbelanja di UD. Sekar Tumben Seraya Timur.
2. Melakukan pemberian edukasi tentang strategi pemasaran yang tepat dapat menarik minat beli konsumen agar tertarik berbelanja di UD. Sekar Tumben Seraya Timur. Salah satu strategi digunakan adalah pembuatan akun promosi atau Media Sosial Toko UD. Sekar Tumben Seraya Timur, bagaimana penggunaan teknologi tersebut supaya usaha bisa semakin berkembang.
3. Melakukan pengenalan pengelolaan buku kas sederhana yang nantinya bertujuan agar mengetahui penjualan dan pengeluaran yang tersimpan secara baik tanpa takut kehilangan data penjualan seperti halnya hanya mencatat menggunakan buku tulis biasa, diharapkan dapat mengelola keuangan secara baik pada usaha UD. Sekar Tumben Seraya Timur.
4. Menerapkan sistem *Delivery* kepada konsumen yang enggan keluar rumah. Penerapan sistem *delivery* ini sangat membantu konsumen tidak perlu repot-repot pergi keluar rumah untuk berbelanja dan tidak perlu ngantre untuk pembayaran, karena sistem *Delivery* ini menjadi inovasi baru di Toko UD. Sekar Tumben.

Partisipasi karyawan juga diperlukan untuk mempercepat tercapainya pelaksanaan program kerja tersebut, adapun partisipasi karyawan, yaitu:

1. Mitra sebagai penyedia tempat untuk penyelenggaraan kegiatan sosialisasi yaitu bertepatan di Jln. Karangasem – Seraya, Br. Dinas Kangin, Seraya Timur, Kecamatan Karangasem, Bali
2. Mitra berperan sebagai peserta sosialisasi dan aktif dalam kegiatan tanya jawab atau diskusi.
3. Mitra terlibat secara keseluruhan dalam program kegiatan pengabdian masyarakat meliputi permasalahan, perencanaan program, pelaksanaan program hingga pada tahap evaluasi kegiatan.



**Gambar 1.** Pemaparan materi mengenai pentingnya menjaga kualitas pelayanan.



**Gambar 2.** Pengenalan cara membuat buku kas sederhana.



**Gambar 3.** Pembuatan akun media sosial instagram.



**Gambar 4.** Melakukan delivery ke konsumen yang tidak bisa ke toko.

## SIMPULAN DAN SARAN

Setelah pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat ini telah saya laksanakan di Toko UD. Sekar Tumben maka dapat ditarik beberapa kesimpulan seperti dibawah ini yaitu:

1. Pada aspek pelayanan yaitu penyuluhan dan memberikan edukasi mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan juga diterapkan system 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) pada perusahaan.
2. Pada aspek pemasaran yaitu usaha ini telah membuat media sosial seperti Instagram, dan membuat sistem Delivery. Hal tersebut memudahkan pemilik usaha untuk mempromosikan produknya secara online dan siap antar ketujuan serta memudahkan transaksi penjualan sehingga dapat meingkatkan penjualannya.
3. Pada aspek pembukuan yaitu pada perusahaan telah memiliki laporan keuangan dengan menggunakan aplikasi Buku Kas, dimana dengan menggunakan aplikasi ini, perusahaan dapat mencatat pendapatan dan pengeluarannya.
4. Dari semua kegiatan dan telah mendapatkan hasilnya dapat saya simpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat yang saya lakukan di Toko UD. Sekar Tumben yang berada di Kecamatan Karangasem, Seraya Timur sudah berjalan dengan lancar.

Program pengabdian kepada masyarakat tersebut telah berjalan lancar harapan saya dengan adanya hasil dari kegiatan yang telah saya lakukan agar terus dipertahankan agar tetap menjaga kualitas pelayanan dan menjaga strategi marketing yang menarik guna membuat konsumen tertarik berbelanja UD. Sekar Tumben. Serta dengan dibuatkannya akun media sosial berupa Instagram agar dapat dipergunakan oleh pemilik usaha sebagai alat penjualan dan untuk memasarkan dan mengembangkan usahanya dengan cara memanfaatkan Sosial Media atau teknologi yang semakin berkembang kedepannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- LPPM. 2022. *Buku Panduan Pengabdian Masyarakat Peduli Pandemi Covid - 19. Universitas Mahasaraswati Denpasar*, Denpasar: LPPM Unmas Denpasar. Peduli Pandemi Covid - 19 Periode | Tahun 2022
- Unmas, LPPM. 2021. *Buku Pedoman Pengabdian Masyarakat*. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Achmad, F. (2019). *Analisis Penukaran Delivery Order Online Dan Elektronik Container Equipment Interchange Receipt Terhadap Impor Barang Menggunakan Petikemas Melalui Pt. Tirta Nusantara* (Doctoral dissertation, STIA MANAJEMEN DAN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA).