

Strategi Pemasaran Online dan Manajemen Usaha pada Mitra jajanan Bali Buk Alit

¹*M. Samsudin, ² I Wayan Rupika Jimbara, ³ Diah Ayu Pusparani
STMIK STIKOM Bali^{1,2,3}

Email: msamsudin@stikom-bali.ac.id¹, jim.rupika@gmail.com², dayupusparani99@gmail.com³

RINGKASAN

Pelaku usaha membutuhkan pemahaman mengenai Manajemen usaha untuk mendukung kegiatan usaha agar dapat berkembang dengan baik kedepannya. Pelaku usaha di kecamatan Mengwi perlu diberikan penyuluhan terkait dengan manajemen usaha yaitu strategi pemasaran, karena pelaku usaha belum memahami bagaimana strategi dalam memasarkan produk agar dapat bersaing dengan pelaku usaha yang sejenis. Mitra jajanan Bali Buk Alit di kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, adalah mitra usaha yang memiliki permasalahan terutama pada faktor manajemen usaha dan faktor strategi pemasaran, maka sangat dibutuhkan adanya sosialisasi dan pelatihan strategi pemasaran produk melalui media online dan melakukan pelatihan Manajemen usaha dengan pendekatan CRM (Customer Relationship Management) yaitu teknik pendekatan untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah secara terus menerus kepada pelanggan. Dengan demikian diharapkan mitra usaha jajanan Bali Buk Alit mendapatkan pelatihan penggunaan perangkat komputer dan penggunaan internet sebagai media perkembangan teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui serta menambah ilmu tentang manajemen usaha dan manajemen Keuangan, sehingga kedepan dapat menambah produksi dan penghasilan mitra usaha.

Kata kunci : Manajemen Usaha, Strategi Pemasaran, CRM.

SUMMARY

Business people need an understanding of business management to support business activities in order to develop well in the future. Business people in Mengwi sub-district need counseling related to business management, namely the marketing strategy, because business people do not yet understand how to market their products in order to compete with similar business actors. Bali hawker partner Buk Alit in Mengwi sub-district, Badung regency, is a business partner who has problems especially in business management factors and marketing strategy factors, so it is very important to have product marketing strategies and training through online media and conducting business management training with CRM approach (Customer Relationship Management) is an approach technique to maintain customers and provide continuous added value to customers. Thus, it is hoped that the Bali hawker business partner Buk Alit will receive training in the use of computer devices and use of the internet as a media for information technology development that can be used to find out and increase knowledge about business management and financial management..

Key words: Business Management, Marketing Strategy, CRM.

PENDAHULUAN

Pelatihan yang penulis lakukan berlokasi di Br. Dajan Peken, Sembung, Kecamatan. Mengwi, Kabupaten Badung. Jumlah banjar dari Kecamatan Mengwi yaitu terdiri dari Br.Dauh Peken, Br.Pasekan, Br. Belang dan Br. Tauman. Kabupaten Badung merupakan sebuah Kabupaten yang memiliki beragam jajanan unik yang sering dikembangkan dan masih dilestarikan, sebagai pembuktian keseriusan pemerintah Kabupaten Badung dalam ikut membina kelestarian makanan tradisional yang memiliki keunikan dari segi cita rasa dan penggunaan bumbu dan bahan yang masih sangat tradisional/ khas Bali. Secara umum sudah berkembang sejak masuknya Agama Hindu di Bali dan telah menjadi jajanan asli Bali.serta tujuan utama kegiatan pengabdian masyarakat.

Masyarakat di kecamatan Mengwi tidak sedikit pula yang berprofesi sebagai pengusaha khususnya pelaku usaha yang berbau membangun usaha tradisional seperti pelaku usaha souvenir, pelaku usaha ukiran, pelaku usaha seni lukis dan lain sebagainya. Terdapat pelaku usaha yang masih merintis kegiatan usaha namun usahannya belum dapat berkembang dengan baik. Berdasarkan pra survey di lapangan menunjukkan bahwa, tingginya kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha namun belum disertai dengan faktor-faktor pendukung dalam melakukan kegiatan bisnis, seperti faktor manajemen usaha dan faktor strategi pemasaran.

Berdasarkan ilustrasi tersebut, pelaku usaha membutuhkan pemahaman mengenai Manajemen usaha untuk mendukung kegiatan usaha agar dapat berkembang dengan baik kedepannya. Dengan demikian pelaku usaha di kecamatan Mengwi perlu diberikan penyuluhan terkait dengan manajemen usaha yaitu strategi pemasaran, karena pelaku usaha belum memahami bagaimana strategi dalam memasarkan produk agar dapat bersaing dengan pelaku usaha yang sejenis. Selanjutnya, pelaku usaha juga perlu diberikan penyuluhan mengenai

pentingnya pemberian petihan kemasan produk, agar menarik pembeli dalam sajian jajanan yang di tawarkan. Pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan fokus pada usaha Jajanan Bali Buk Alit di kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung sebagai target program dengan tujuan agar usaha Jajanan Bali Buk Alit mendapatkan pemahaman mengenai manajemen usaha dan strategi pemasaran sehingga pemahaman tersebut dapat diterapkan dalam kegiatan usaha serta dapat memperbaiki kualitas usaha yang sedang dijalankan.

Beberapa gambar pembuatan Jajanan di Usaha Jaje Bali Buk Alit, yang sudah dijalankan dari 25 Tahun, yang masih dilanjutkan hingga sekarang, Pengolahan Jaje Lak-lak dari proses pengolahan adonan.



Gambar 1. Proses Panggang jaje laklak



Gambar 2. Finishing Jaje Laklak

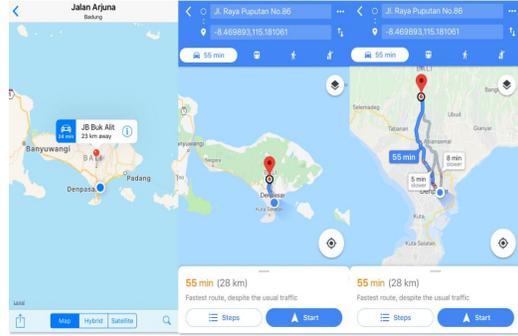
RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisa terhadap situasi eksisting dan beberapa masalah yang dihadapi oleh pemilik usaha jaje Bali di Jajanan Bali Buk Alit, maka permasalahan prioritas yang akan ditangani dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a) Diperlukan pelatihan mengenai pentingnya pemahaman Manajemen keuangan, Teknik packing dalam mengemas sebuah produk yang akan di pasarkan, Selanjutnya mengajarkan sebuah pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*).
- b) Diperlukan teknik pemasaran yang lebih professional dan efektif, salah satunya dengan penjualan dan promosi produk masuk ke penjualan dan pemesanan secara online/ media sosial. Sehingga mampu meningkatkan pendistribusian produk secara lebih luas.

METODE

Lokasi dari pelatihan ini, berada di Desa.Sembung, Kecamatan Mengwi. Kabupaten Badung, Prov.Bali. Untuk lokasi lebih tepatnya bisa di lihat Pada. gambar 1.



Gambar 3. Peta Lokasi Jaje Bali Buk Alit

Permasalahan Prioritas

Penggunaan perangkat computer dan penggunaan internet sebagai media perkembangan teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui serta menambah ilmu tentang manajemen usaha, Manajemen Keuangan, Manajemen Pemasaran. Pengetahuan teknik Pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*) yang mengkombinasikan kebijakan, proses dan strategi yang diterapkan selaku Usaha Jaje Bali Buk Alit menjadi satu kesatuan yang digunakan untuk melakukan interaksi dengan pelanggan dan juga menelusuri pelanggan. Selain itu teknik ini juga bagus diterapkan terhadap pelanggan baru yang menguntungkan, hingga mereka memiliki keterikatan pada jajanan Bali khususnya yang sudah berlangganan Jaje Bali Buk Alit.

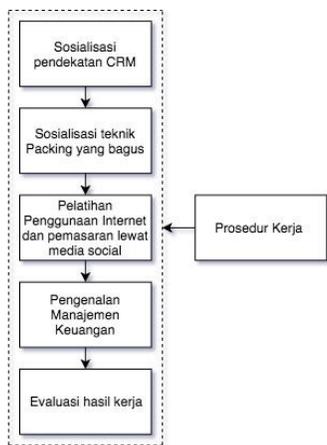


Gambar 4. Tahapan Pelaksanaan dan solusi permasalahan Mitra

Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang dilakukan di dalam pelatihan ini adalah dimulai dari Sosialisasi tentang CRM (*Customer Relationship Management*) bagaimana penerapan pendekatan CRM yang akan masuk ke strategi di Usaha Jaje bali Buk Alit. Kedua sosialisasi cara packing dan proses packing yang bagus. Ketiga adalah pelatihan computer dan internet untuk mengenal bagaimana cara menggunakan perangkat computer, pemahaman pemasaran, pengenalan Internet dan promosi media social, pendampingan penggunaan media teknologi informasi dan Pengenalan Managemen keuangan. Sampai dengan evaluasi dari hasil kerja yang telah dilakukan.

Uraian prosedur kerja dari kegiatan ini ditunjukkan pada gambar 5.



Gambar 5. Prosedur kerja

PEMBAHASAN

Adapun tahapan dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra dapat dilihat berdasarkan kerangka pemecahan masalah gambar berikut :

Pelaksanaan pelatihan dilaksanakan oleh Tim pada hari Sabtu, 12 Januari 2019 di Br. Dajan Peken, Sembung, Kecamatan. Mengwi, Kabupaten Badung. Pada kegiatan tersebut terdapat 10 peserta yang hadir, meliputi Pemilik Usaha Jaje Bali

Buk Alit, Pekerja yang bekerja di Usaha Jaje Bali Buk Alit dan beberapa masyarakat yang memiliki usaha di Desa Sembung.

Tabel 1. Susunan Acara Kegiatan

No.	Waktu	Acara
1.	08.00-08.30	Persiapan
2.	08.30-08.45	Pembukaan Acara
3.	08.45-09.00	Wawancara dan Observasi
4.	09.30-10.00	Materi Teknik Pendekatan CRM (<i>Customer Relationship Management</i>), Diskusi dan tanya jawab
5.	10.00-10.30	Materi Pengemasan Produk yang baik dan Teknik Pemasaran secara online/melalui media social, Diskusi dan tanya jawab
6.	10.30-11.00	Materi Manajemen usaha, Diskusi dan tanya jawab
7.	11.00-11.15	Wawancara dan observasi dan penyerahan Modul
8.	11.15-11.30	Penutupan Acara

Peserta antusias mengikuti sosialisasi dari awal hingga akhir acara, khususnya pada saat sesi tanya jawab. Diskusi berlangsung menarik karena banyak interaksi antara pemateri dengan peserta seputar sharing pengalaman, pemmasalahan hingga tanya jawab guna pendalaman materi.

Hasil pada pemaparan materi pertama mengenai pemaparan Materi Teknik Pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*) dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada tahap awal dilakukan wawancara dan observasi kepada peserta mengenai pemahaman bagaimana

- hubungan antara pelanggan dan usaha jaje Bali Buk Alit.
2. Pada saat pemaparan materi disampaikan mengenai pentingnya CRM (*Customer Relationship Management*) yang menyediakan informasi lengkap mengenai pelanggan untuk memaksimalkan jalinan pelanggan dengan usaha jaje Bali Buk alit melalui penjualan secara *up selling* dan *cross selling*, sehingga dapat meningkatkan keuntungan dengan cara mengidentifikasi, menarik serta mempertahankan pelanggan yang paling memberikan nilai tambah bagi usaha jaje Bali Buk Alit.
 3. Menggunakan informasi yang terintegrasi dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan dengan memanfaatkan informasi pelanggan untuk emenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat menghemat waktu pelanggan.
 4. Pada saat diskusi, banyak pertanyaan yang muncul kaitannya dengan teknik yang diterapkan, semisal bagaimana cara mempertahankan pelanggan tersebut. Sehingga ada keinginan untuk berbelanja kembali.
 5. Pada wawancara dan observasi akhir, menunjukkan perubahan dan peningkatan yaitu :
 - a. Pemilik usaha jaje Bali Buk Alit menerapkan bingkisan hari Raya Galungan dan Kuningan kepada pelanggan tetap.
 - b. Menerima masukan-masukan / kritik dan saran yang di berikan pelanggan, guna menambah kreatifitas dan rasa untuk kemajuan usaha jaje Bali Buk Alit.

Hasil pada pemaparan materi kedua mengenai pemaparan **Materi Pengemasan Produk** yang baik, akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan wawancara dan observasi sebelum materi disampaikan, menunjukkan bahwa Usaha Jaje Bali Buk Alit sudah menggunakan Kemasan

Produk dari daun pisang, namu hanya sekedar membuat kemasan tanpa memaparkan merek/label yang dapat dijadikan sebagai strategi pemasaran dalam pengemasan produk.

2. Pada saat pemaparan materi disampaikan mengenai pentingnya pengemasan produk sebagai teknik pemasaran untuk menarik minat konsumen. Selain itu juga disimpulkan pula mengenai elemen-elemen untuk menarik minat pembeli.
3. Pada saat diskusi, banyak pertanyaan yang muncul kaitannya dengan pengemasan produk, dan teknik kemasan yang digunakan untuk menarik dan berpengaruh ke minat beli produk tersebut.
4. Pada wawancara dan observasi akhir, menunjukkan perubahan dan peningkatan yaitu :
 - a. 90% Pemilik , Pegawai di Usaha Jaje Bali Buk Alit maupun masyarakat sekitar paham bahwa teknik pengemasan penting sebagai strategi pemasaran
 - b. Pemilik Usaha Jaje Bali, memutuskan untuk mengganti kemasan yang digunakan agar lebih “menjual” dan menarik, karena pengemasan produk masih terlalu biasa dan seadanya.

Hasil pada Materi Pemasaran secara online/melalui media social dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan wawancara dan observasi sebelum materi disampaikan, menunjukkan bahwa Usaha Jaje Bali Buk Alit Pemasarannya masih seputaran Mengwi Badung dan belum ada memasarkan Jaje Bali lewat media social.
2. Pada saat diskusi, banyak pertanyaan yang muncul kaitannya dengan Pemasaran secara online/ melalui media social, untuk meningkatkan pendapatan dan media promosi yang lebih luas secara gratis.

3. Pada saat diskusi, khususnya pemilik usaha Jaje Bali Buk Alit berminat sekali melakukan penjualan secara online, namun Buk alit sendiri belum pernah mencoba menjual Jaje Bali ke media social.
4. Pada wawancara dan observasi akhir, menunjukkan perubahan dan peningkatan yaitu :
 - a. 80% Peserta paham mengenai Pemasaran secara online/melalui media social.
 - b. Pemilik usaha berinisiatif untuk menerapkan pemasaran secara online/ melalui media social menggunakan aplikasi Instagram dan *facebook*



Gambar 6. Profil Facebook Jaje Bali Buk Alit



Gambar 7. Halaman Utama Jaje Bali Buk Alit

Hasil pemaparan pada **Materi** Manajemen usaha dijelaskan sebagai berikut :

1. Berdasarkan wawancara dan observasi sebelum materi disampaikan, menunjukkan bahwa Usaha Jaje Bali Buk Alit masih kurang pemahaman mengenai penggunaan Komputer

2. Pada saat pemaparan materi disampaikan mengenai pentingnya Manajemen usaha dan Teknik Pemasaran yang sudah terkomputerisasi. Selain itu di paparkan apa untungnya manajemen usaha yang sudah terkomputerisasi.
3. Pada saat diskusi, banyak pertanyaan yang muncul kaitannya dengan Manajemen Usaha dan teknik Pemasaran, pengaruh Manajemen penghasilan dan pengeluaran secara terkomputerisasi.
4. Pada wawancara dan observasi akhir, menunjukkan perubahan dan peningkatan yaitu :
 - a. Pemilik Usaha paham bahwa Manajemen Usaha sangat penting.
 - b. Pemilik usaha akan melakukan perubahan manajemen Usaha, Pembuatan perhitungan pengeluaran dan pemasukan secara terkomputerisasi di Microsoft excel.
 - c. Peserta mengerti dengan apa yang dimaksudkan, namun belum mencoba hal tersebut.

Luaran Kegiatan

Dalam luaran kegiatan terdapat modul yang di dalamnya terdapat beberapa Materi, yaitu penggunaan computer dan yang ingin dihasilkan untuk luaran kegiatan adalah

- a. Ilmu penggunaan computer yang bisa di pahami dan dikuasai oleh pemilik maupun yang bekerja di Usaha Jaje Bali Buk Alit.
- b. Jurnal Ilmiah Populer yaitu Widyabhakti STIKOM Bali.

SIMPULAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan di Banjar. Dajan Peken, Sembung, Kecamatan. Mengwi, Kabupaten Badung dapat disimpulkan, sbb:

- a. Pertama, pelaksanaan sosialisasi Materi Teknik Pendekatan CRM (*Customer Relationship*

- Management*), Pemilik usaha jaje Bali Buk Alit menerapkan bingkisan hari Raya Galungan dan Kuningan kepada pelanggan tetap, Menerima masukan-masukan / kritik dan saran yang di berikan pelanggan, guna menambah kreatifitas dan rasa untuk kemajuan usaha jaje Bali Buk Alit.
- b. Kedua, Kegiatan sosialisasi Materi Pengemasan produk yang baik sebagai strategi pemasaran dalam usaha. Teknik kemasan yang digunakan untuk menarik dan berpengaruh ke minat beli produk tersebut. Pemilik, Pegawai di Usaha Jaje Bali Buk Alit maupun masyarakat sekitar paham bahwa teknik pengemasan penting sebagai strategi pemasaran. Pemilik Usaha Jaje Bali, memutuskan untuk mengganti kemasan yang digunakan agar lebih “menjual” dan menarik, karena pengemasan produk masih terlalu biasa dan seadanya.
 - c. Ketiga, Sosialisasi mengenai Pemasaran secara online/melalui media social, Peserta paham mengenai Pemasaran secara online/melalui media social. Pemilik usaha berinisiatif untuk menerapkan pemasaran secara online/ melalui media social menggunakan aplikasi Instagram dan *facebook*.
 - d. Keempat, Materi Manajemen usaha, Pemilik Usaha paham bahwa Manajemen Usaha sangat penting. Pemilik usaha akan melakukan perubahan manajemen Usaha, Pembuatan perhitungan pengeluaran dan pemasukan secara terkomputerisasi di Microsoft excel. Peserta mengerti dengan apa yang dimaksudkan, namun belum mencoba hal tersebut.

Adapun saran yang dapat disampaikan untuk peningkatan kegiatan selanjutnya, yaitu :

- a. Penambahan waktu untuk pelatihan praktek menggunakan media *online* sebagai sarana promosi untuk peningkatan penjualan.
- b. Keaktifan mitra perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengasilan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan terhadap kegiatan ini. Diantaranya institusi, Pemilik Usaha dan Pegawai di Usaha Jaje Bali Buk Alit dan *reviewer* yang telah memberikan saran dan kritik untuk perbaikan penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, T. A. (2010) ‘Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (MCC) pada Matahari Department Store Mal Ska Pekanbaru’, *Jurnal Ekonomi*, 18(4).
- Ahmad Ahid Mudayana (2010) ‘Analisis Strategi Pemasaran Produk Laparoscopy Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta’, 4, p. 7.
- Fransisca Andreani, Yesslyn Sumargo and Chen Lie (2012) ‘the Influence of Customer Relationship Management (Crm) on Customer Loyalty in Jw Marriott Hotel Surabaya’, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(2), pp. 156–163. doi: 10.9744/jmk.14.2.156-163.
- Hariyanti, E. and Rosyidah (2010) ‘Analisis Strategi Pemasaran Pelayanan Skin MEDical Center Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta’, *Kesehatan Masyarakat*, 4(2)