



Pendampingan Strategi Pemasaran Digital Serta Manajemen Sumber Daya Manusia Di Golden Saffron Indian Food

Ni Nyoman Juli Nuryani¹, Made Ferdy Natanael², I Ketut Budi Dana Arta³
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma^{1,2,3}

<p>Kata kunci: Pendampingan, strategi pemasaran, sumber daya manusia.</p>	<p>ABSTRAK Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini kita memilih Kecamatan Baturiti sebagai lokasi tujuan kita karena di Kecamatan Baturiti ini terdapat usaha restoran yang cukup menarik untuk kita bahas. Pengabdian ini kita lakukan dengan tujuan melakukan pendampingan secara langsung untuk ikut membantu pengembangan strategi pemasaran serta sumber daya manusia Golden Saffron Indian Food serta mampu memberikan solusi atau saran yang tepat untuk perusahaan tersebut. Dalam pengabdian ini kita melakukan survei ke lokasi, melakukan wawancara terhadap pemilik usaha untuk mencari informasi lengkap mengenai usaha restoran Golden Saffron Indian Food dan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi. Hasil yang kita temukan selama pengabdian pada restoran Golden Saffron Indian Food ialah dilihat dari pemasaran dan sumber daya manusia terbilang baik, hanya saja perlu pengembangan strategi pemasaran mengingat di zaman modern terkenal dengan pemasaran <i>digital</i> serta masih beberapa karyawan yang belum paham berbahasa Inggris, sehingga dalam permasalahan ini perlu dicarikan solusinya.</p>
<p>Keywords: <i>Mentoring, marketing strategy, human resources.</i></p>	<p>ABSTRACT <i>In this community service activity, we chose Baturiti District as our destination because in Baturiti District there are restaurant businesses that are quite interesting for us to discuss. We carry out this service with the aim of providing direct assistance to help develop marketing strategies and human resources for Golden Saffron Indian Food and to be able to provide appropriate solutions or suggestions for the company. In this service we carry out site surveys, conduct interviews with business owners to find complete information about the Golden Saffron Indian Food restaurant business and provide solutions to the problems faced. The results that we found during our service at the Golden Saffron Indian Food restaurant were that in terms of marketing and human resources it was fairly good, but it was necessary to develop a marketing strategy considering that in modern times it is famous for digital marketing and there are still some employees who don't understand English, so there are problems This needs to find a solution.</i></p>

PENDAHULUAN

Pada saat ini banyak masyarakat membuka maupun mendirikan usaha mikro kecil menengah (UMKM) pada daerah Bali, khususnya dibidang makanan. Bisnis makanan menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat karena selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Pertumbuhan dibidang perdagangan, hotel, dan restoran merupakan sektor yang mengalami peningkatan adanya dampak pandemi covid-19. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah rumah makan dan restoran di daerah Bali berkembang sangat signifikan. Seiring perkembangan bisnis restoran, jumlah restoran di Bali semakin banyak yang menyebabkan bertambahnya pilihan bagi konsumen. Ketatnya persaingan bisnis restoran mengharuskan pihak manajemen untuk selalu berorientasi kepada kepentingan konsumen dan serta dalam meraih pangsa pasar yang lebih besar. Restoran merupakan tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman (Tangian, 2019). Menyadari hal tersebut, setiap perusahaan harus berjuang keras dalam mencapai tujuannya dengan melakukan berbagai cara dalam hal memasarkan produknya dan salah satunya yakni dengan menyusun strategi pemasaran tepat. Pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan dengan pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari konsumen sebagai imbalan (Kotler, P. Dan Amstrong, 2018).

Dalam kegiatan praktik kerja lapangan yang berupa pengabdian masyarakat ini kita melakukan pendampingan langsung terhadap salah satu UMKM yang berada di Jl. Gunung Agung, Banjar Pacung, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan, Bali yaitu usaha restoran yakni Golden Saffron Indian Food dengan pemiliknya yang bernama Bapak I Gede Ngurah Oka Saputra Dewa yang mana usaha tersebut sudah lama didirikan. Usaha Golden Saffron Indian Food ini menjual produk berbagai macam makanan Indian *Food* maupun Asia *Food*. Namun, yang paling dominan ramai dipesan oleh konsumen asing adalah Vegthali yakni menu makanan Indian Food. Terlepas dari hal tersebut bahwasannya usaha restoran ini masih menghadapi kendala dalam hal perluasan pangsa pasar yakni dalam hal pemasaran yang masih menggunakan agen travel secara formal serta kinerja dari karyawan restoran dalam hal bahasa. Mengenai hal tersebut kami melakukan pendampingan terhadap restoran UMKM Golden Saffron Indian Food berupa pendampingan dalam membantu mengatasi permasalahan yang dialami oleh karyawan dalam hal berbahasa Inggris serta memberikan pelatihan menggunakan media sosial untuk meningkatkan dan memperluas jangkauan pemasarannya. Kemajuan teknologi di era saat ini banyak berpengaruh kepada komunikasi maupun informasi yang semula konvensional menjadi modern dan serba digital, membuat semakin pesatnya perkembangan teknologi. Apalagi dengan adanya fasilitas internet yang sudah ada disetiap telepon seluler membuat manusia lebih mudah untuk mengetahui informasi dimanapun dan kapanpun (Siagian et al., 2020).

Dengan melalui pengabdian ini kita bisa membantu para pelaku UMKM dalam mengatasi setiap masalah atau kendala yang dihadapi selama menjalani usahanya, seperti halnya pada usaha restoran Golden Saffron Indian Food yang masih mengalami masalah dalam hal berbahasa Inggris dan pemasarannya sehingga dari kegiatan pengabdian ini kita bisa mencapai tujuan untuk meningkatkan pemasaran dari restoran Golden Saffron Indian Food melalui pemanfaatan media sosial yang baik dan mengatasi kinerja karyawan pada restoran Golden Saffron Indian Food dalam berbahasa Inggris.

METODOLOGI

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini kita lakukan pada usaha kue Pia Kharisma yang berbahan baku kacang hijau. Dalam tahapan yang kita lakukan adalah tahap persiapan dan tahap pelaksanaan.

1. Tahap Persiapan

Pada tahapan ini kami mengkoordinasikan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dengan mitra dan I Gede Ngurah Oka sebagai pemilik Golden Saffron Indian Food, untuk menentukan tanggal pelaksanaan yaitu pelatihan yang sudah di progamkan. Pada tahap ini kami langsung melakukan pertemuan dengan Bapak I Gede Ngurah Oka. Pertemuan ini diputuskan beberapa hal terkait pelaksanaan praktek kerja lapangan yaitu: tanggal dimulainya praktek kerja lapangan, mempersiapkan surat ijin pelaksanaan kegiatan, mempersiapkan waktu pertemuan, merencanakan kegiatan yang dibutuhkan. Pada tanggal 7 Agustus 2023 kami menuju ke tempat restoran Golden Saffron Indian Food yang terletak di Banjar Pacung Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan untuk melakukan kordinasi langsung dengan Bapak I Gede Ngurah Oka Saputra Dewa. Kami mengkordinasikan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan diputuskan pelaksanaannya pada tanggal 7 Agustus sampai 31 Agustus 2022. Tanggal 8 Agustus 2023, kami kembali ke Golden Saffron Indian Food untuk melakukan survey tempat pelaksanaan kegiatan dan melakukan kordinasi dengan Bapak I Gede Ngurah Oka. Setelah melakukan kordinasi kami mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan saat praktek kerja lapangan berlangsung, seperti pakaian dan mempersiapkan beberapa pertanyaan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini kami mempersiapkan segala sesuatu yang dipersiapkan seperti alat-alat dan bahan-bahan yang digunakan untuk membuat roti Indian, alat-alat kebersihan, serta penambahan membuat menu baru. Selain itu ada beberapa tahapan mengenai sumber daya manusia dan pemasaran. Kami melakukan pembelajaran bahasa Inggris yang masih kurang dipahami. Pelaksanaan ini kami lakukan selama kurang lebih 1 minggu. Dari 1 minggu tersebut kami membagi kegiatan menjadi 2 tahapan, tahap pertama kami mengarahkan tentang kinerja karyawan restoran Golden Saffron Indian Food dan tahap kedua kami mengarahkan dan menjelaskan tentang bagaimana pemasaran yang baik dan benar agar dapat menarik pelanggan. Pada minggu pertama dimulai dari tanggal 7 Agustus 2023 kami langsung kelapangan, terlebih

dahulu untuk mengecek lokasi praktik kerja lapangan, selanjutnya selama beberapa hari kami mengikuti kegiatan mengenai pengenalan nama nama bahan dan alat yang digunakan bersamaan dengan apa saja menu yang sering dipesan oleh tamu, kami juga langsung mempelajari bagaimana cara pembuatan sedikit demi sedikit di Golden Saffron Indian Food. Di hari berikutnya kami membantu proses pembuatan produk khususnya pada roti Indian. Kemudian kami membantu karyawan yang belum mengerti bahasa Inggris serta membantu pembuatan akun media sosial sebagai media promosi dunia digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tahap Persiapan

Pada tahap ini, kita telah berkoordinasi dengan pemilik usaha restoran Golden Saffron Indian Food serta menentukan tanggal pelaksanaan kegiatan yang sudah diprogramkan. Pada tahap ini diawali dengan rapat yang bertujuan untuk kapan berangkat menuju tempat pengabdian, mempersiapkan surat izin permohonan pelaksanaan kegiatan, serta melakukan pembinaan di lokasi tempat pengabdian. Pada tanggal (7 Agustus 2023).



Gambar 1. Koordinasi Kepada Pemilik Restoran Golden Saffron Indian Food

Tahap Pelaksanaan

Pada minggu pertama dimulai dari tanggal 17 agustus 2023 kami mengikuti kegiatan mengenai pengenalan nama nama bahan dan alat yang digunakan bersamaan dengan apa saja menu yang sering dipesan oleh tamu, kami juga langsung mempelajari bagaimana cara pembuatan sedikit demi sedikit di Golden Saffron Indian Food. Di hari berikutnya kami membantu proses pembuatan produk khususnya pada roti Indian.



Gambar 2. Alat dan Bahan Pembuatan Roti India

Pada tahap ini, dilakukan pencampuran adonan mulai dari tepung dan bahan lainnya. Kemudian bahan adonan tersebut diayak dan digumpal menjadi adonan roti India. Selanjutnya, adonan tersebut digiling menyerupai bentuk lingkaran.



Gambar 3. Proses Pembuatan Roti India

Tahap selanjutnya adalah proses pemanggangan roti India, setelah dibentuk menjadi lingkaran lalu dimasukkan ke dalam pemanggangan yang terdapat seperti difoto selama 1 menit agar tidak gosong. Setelah itu, roti diangkat dan diletakkan pada tapak yang disediakan lalu dipotong sesuai takaran.



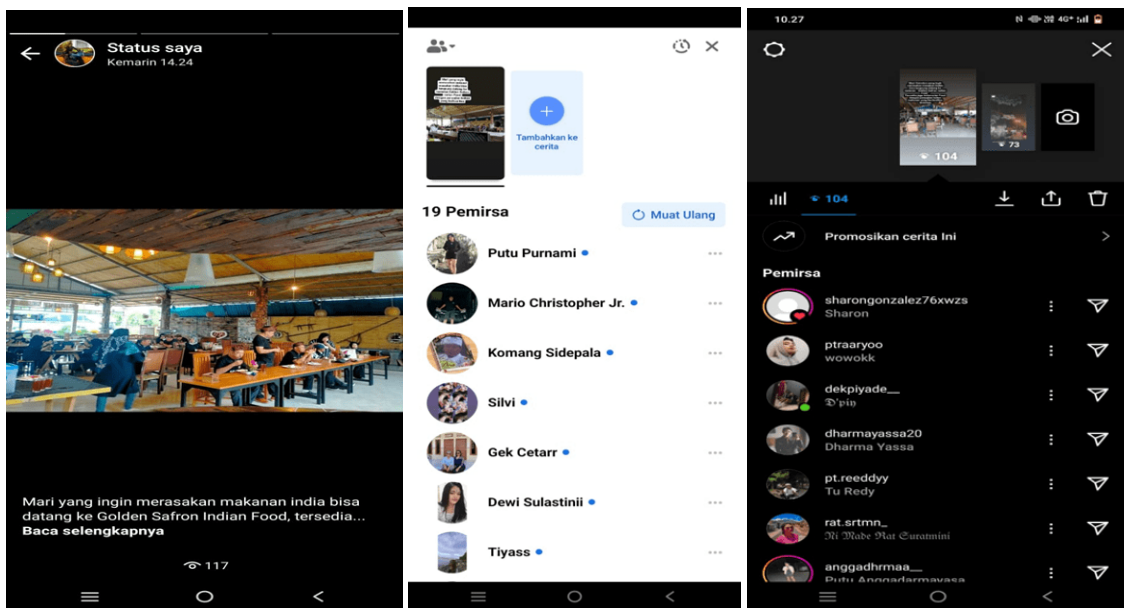
Gambar 4. Penyajian Roti India

Tahap ini adalah proses penyajian dari roti India yang akan disajikan kepada konsumen luar yang telah dipesan sebelumnya.



Gambar 5. Pendampingan Sumber Daya Manusia

Tahap selanjutnya adalah pendampingan kepada salah satu karyawan yang masih kurang dalam berbahasa Inggris. Kami melakukan pendampingan berupa referensi serta mencari sumber supaya karyawan ini cepat memahami yang masih belum dipahami.



Gambar 6. Pembuatan Akun Media Sosial Pada Pemilik Restoran

Tahap Pendampingan selanjutnya adalah pendampingan strategi pemasaran. Pendampingan ini dilakukan pada restoran Golden Saffron Indian Food mengingat pangsa pasar masih belum luas dan hanya promosi melalui browser serta agen travel saja. Maka dari itu, kami melakukan pendampingan strategi pemasaran melalui dunia digital salah satunya promosi melalui media sosial. Media sosial yang kami buat adalah *Facebook*, *Whatsapp*, serta *Instagram*.

Pembahasan

UMKM pada era ini dituntut untuk melakukan inovasi pengembangan promosi atau pemasaran terlebih tidak lupa dengan sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu

terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat Menurut Hasibuan (2019). Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen (Ir.agustina Shinta, 2020), yang dilakukan saat ini melalui *digital marketing*, pemasaran melalui digital sangat bermanfaat bagi para pelaku UMKM. Metode promosi Pemasaran media sosial ialah suatu cara dalam memperkenalkan produk serta jasa melalui *digital marketing* (Albi 2020). Pemasaran media sosial menggunakan sarana seperti teknologi, saluran maupun perangkat lunak sosial media dalam memproduksi serta menyampaikan penawaran kepada ketua organisasi. Salah satu UMKM yang menjadi tempat tujuan kita adalah UMKM yakni restoran Golden Saffron Indian Food karena usaha ini masih belum menggunakan *digital marketing* sebagai sarana promosi terhadap produk. Maka dari itu kita melakukan pengabdian kepada masyarakat berupa memberi pendampingan sekaligus pelatihan kepada UMKM Pia Kharisma untuk kemajuan usaha tersebut. Pelatihan disini kita memberi pembinaan berupa pembuatan akun *Facebook*, *Whatsapp*, serta *Instagram* sebagai media promosi *digital marketing* serta melakukan kerjasama kepada pihak marketplace yaitu Peken Online Buleleng agar promosi yang kita posting bisa menjangkau pasar yang lebih luas dan bisa dikenal masyarakat dan memberikan pembinaan kepada karyawan yang masih belum paham bahasa Inggris.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pada usaha restoran Golden Saffron Indian Food ini masih terdapat kendala atau masalah yang dihadapi sehingga dalam melakukan pendampingan strategi pemasaran kita dapat mengetahui setiap permasalahannya. Hal yang kami perhatikan adalah pada tahap pemasaran yang masih manual dimana pemasarannya dilakukan dari agen travel yang memperkenalkan restoran ini, maka dari itu diperlukan suatu pembaharuan terhadap pemasaran restoran Golden Saffron Indian Food ini, dikarenakan perkembangan zaman perlu mengembangkan bisnis usaha pada dunia digital. Kemudian, permasalahan dari sumber daya manusia yang dimana masih ada yang belum paham dengan bahasa Inggris juga harus diperhatikan, karena bahasa Inggris adalah sebagai alat penghubung berinteraksi antara konsumen luar dengan karyawan di restoran Golden Saffron Indian. Maka dari itu, diperlukan suatu perencanaan dalam mengatasi keterbatasan pada sumber daya manusia.

Jadi, selama kami melakukan proses pengabdian kita membantu usaha restoran Golden Saffron Indian Food ini dengan memberikan berbagai saran atau solusi yang bisa digunakan dikemudian hari agar bisa mengatasi semua masalah yang dihapinya, sehingga usaha restoran ini bisa terus maju dan berkembang.

Saran

Saran yang kami berikan selama melakukan pengabdian terhadap pendampingan strategi pemasaran serta kinerja pada sumber daya manusia pada restoran Golden Saffron Indian Food adalah membantu memberikan masukan pada karyawan agar sering beradaptasi langsung dengan konsumen luar guna memperlancar berbahasa Inggris. Ini perlu dilakukan karena bilamana karyawan pasif berbahasa Inggris konsumen luar akan lebih mudah berinteraksi. Selain itu, dalam hal strategi pemasaran juga perlu dilakukan pengembangan, tidak hanya melalui promosi aplikasi media sosial seperti *Facebook*, *Whatsapp*, serta *Instagram* tetapi juga melakukan promosi digital melalui website maupun ecommerce lainnya, karena strategi pemasaran ini akan meringankan pekerjaan pengusaha maupun pebisnis.

DAFTAR RUJUKAN

- Albi, K. (2020). *Pengaruh Pemasaran Digital dan Suasana Toko Terhadap Minat Beli di Kedai Kopi S*. Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, 3(1). 21-30.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, cetaka kesembilan belas, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ir.agustina Shinta, M. P. (2020). *Manajemen Pemasaran : Manajemen Pemasaran Modern*. In Management Pemasaran (Vol. 9, Issue 2).
- Kotler, P dan Armstrong (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Siagian, A. O., Martiwi, R., & Indra, N. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 3(3),44-51.
Tangian, D & Polli, Seska M. H. Mengko, (2019), *Analisis Potensi Daya Tarik Wisata Kota Manado*, Seminar Nasional Komunitas Kota Berkelanjutan, Vol 1, No. 1