



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN PRODUK UMKM

**Bambang Sutejo, Muhammad Ali Akbar, Ihdina Gustina, Khairunnisa, M Farid
Pratama P.**

STIE Eka Prasetya, Indonesia

Keywords:

Customer Service;
Pelayanan;

Abstract. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat untuk Desa Pematang Johar berupa penyuluhan melalui Pengabdian Masyarakat. Pelaksanaan kegiatan ini bersifat insidensial, Kegiatan tersebut dilakukan secara tatap muka dan kami bermaksud melakukan kegiatan pada masyarakat Desa Pematang Johar. Dari perbincangan tersebut terlihat bahwa di Desa Pematang Johar banyak masyarakat yang masih kurang efektif dalam strategi pemasaran meningkatkan penjualan produk UMKM.

Corresponding author*
Email: bambangsutejo@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Analisis Masalah

Pertumbuhan dan pengembangan sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) sering diartikan sebagai salah satu indikator keberhasilan pembangunan, khususnya bagi negara-negara yang memiliki income per kapita yang rendah.

Pelaksanaan strategi pemasaran dalam suatu perusahaan bisa dapat melalui beberapa langkah utama yaitu strategi segmentasi pasar, strategi penentuan pasar sasaran dan strategi penentuan posisi pasar, dengan langkah-langkah tersebut dapat membantu penjualan UMKM di masa Covid-19. Misalnya pada segmentasi pasar perusahaan membagi suatu pasar menjadi



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



kelompok-kelompok sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik yang dibutuhkan oleh pasar sasaran sehingga bisa mengetahui dan menciptakan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Industri UMKM di Desa Pematang Johar saat ini menghadapi situasi yang demikian sulit di tengah maraknya wabah Covid-19 yang semakin meningkat sehingga perubahan lingkungan bisnis semakin kompleks. Persaingan pun terus meningkat walaupun situasi pandemi Covid-19 tetap ada di kehidupan masyarakat. Dengan demikian perdagangan yang dijalankan oleh masyarakat mulai berkurang penghasilannya. Maka sebagai seorang pengusaha atau pedagang harus memiliki cara dan strategi untuk bisa dapat memenangkan usaha yang dijalankan walaupun dengan situasi keadaan yang tidak memungkinkan untuk terus berdagang.

Situasi seperti saat ini, pelanggan mulai mencari tahu sendiri apa itu virus Corona dan membeli produk sesuai dengan kebutuhan mereka untuk beberapa pekan ke depan agar melindungi diri dari penularan. Ini menghadirkan peluang bagi beberapa sektor bisnis seperti layanan kesehatan, produk medis, makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya.

Adapun pengusaha bisa dapat menjalankan bisnisnya dengan berjualan online melalui sosial media yang tersedia. Pengusaha bisa dapat melihat fitur-fitur yang baru ataupun yang lama untuk bisa dapat digunakan dalam menjual produknya baik melalui Instagram, Tiktok, Shopee, dan lain-lain. Pengusaha/penjual juga harus mengamati terlebih dahulu barang-barang/produk yang hendak ingin dipasarkan apakah barang tersebut layak untuk dijual atau tidak, sesuai dengan kebutuhan konsumen atau tidak karena keamanan sebuah produk sangat penting bagi pelanggan sehingga produk tersebut bisa dapat berhasil dipasarkan di pasar sasaran yang telah ditentukan.

2. METODE PELAKSANAAN

2.1. Rencana Kegiatan

Kegiatan dalam pengabdian ini berbentuk Penyuluhan : Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Produk UMKM.

2.2. Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah:

- a. Langkah 1 (Metode Ceramah)



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



Memberikan motivasi agar memiliki ketertarikan untuk memaksimalkan peluang dalam meningkatkan penjualan agar kedepannya menjadi desa yang mandiri dan maju.

b. Langkah 2 (Metode Ilustrasi)

Peserta diberikan contoh ilustrasi bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan dalam meningkatkan penjualan pada produk UMKM.

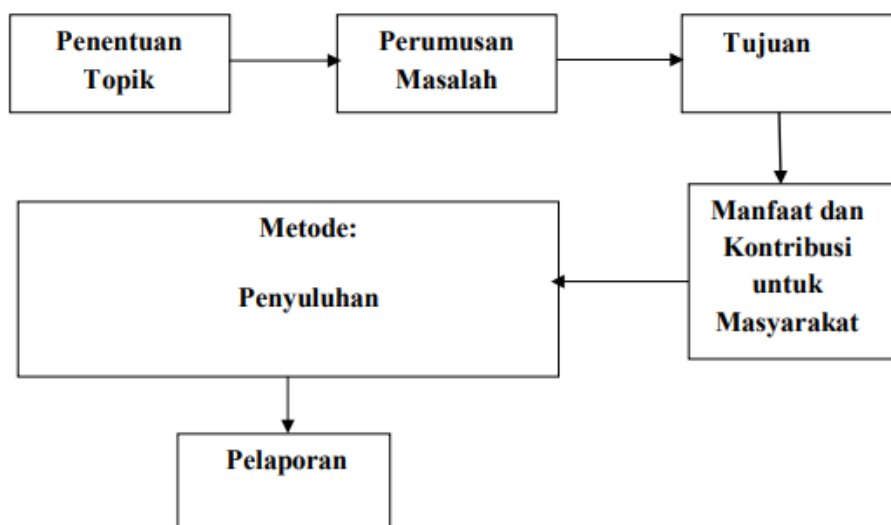
c. Langkah 3 (Metode Diskusi)

Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan yang berkaitan dengan meningkatkan penjualan yang selama ini dihadapi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat untuk Desa Pematang Johar berupa penyuluhan melalui Pengabdian Masyarakat. Pelaksanaan kegiatan ini bersifat insidental, Adapun tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat tersebut di gambarkan pada *roadmap* berikut:



Adapun deskripsi kegiatan tersebut adalah:



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

Eka Prasetya



1. Observasi

Sebelum melaksanakan Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat Kami telah melakukan observasi dengan mendatangi Desa Pematang Johar dan bertemu dengan Bapak Lurah Kecamatan Labuhan Deli. Pada tanggal 04 Juli 2022. Dalam perbincangan tersebut, kami mengutarakan bahwa sebagai Dosen Kami mempunyai kewajiban untuk memberikan ilmu yang kami miliki pada masyarakat dalam bentuk kegiatan pengabdian masyarakat. Kegiatan tersebut dilakukan secara tatap muka dan kami bermaksud melakukan kegiatan pada masyarakat Desa Pematang Johar. Dari perbincangan tersebut terlihat bahwa di Desa Pematang Johar banyak masyarakat yang masih kurang customer service (pelayanan pelanggan) dalam peningkatan pelayanan sesuai dengan standar kinerja yang berlaku. Dari observasi tersebut, kami tawarkan penyuluhan dengan materi tentang Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pengunjung di Desa Pematang Johar. Mendengar tawaran kami Bapak Lurah menyambut dengan antusias dan akan menghubungi Ketua STIE Eka Prasetya Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si. Kami berdiskusi kelompok dan meminta kepada pihak Kampus untuk membuat surat kerjasama kegiatan pengabdian masyarakat yang akan di kirim ke Desa Pematang Johar. Tanggal 12 Juli 2022 surat tugas kegiatan pengabdian Kami kirim ke Bapak Lurah, sampai di sana selain memberikan surat pengajuan kerjasama. Kami berdiskusi tentang kegiatan tersebut dan hasil kegiatan sebagai berikut :

- a) Pelaksanaan kegiatan di lakukan secara langsung
- b) Penyelenggara kegiatan oleh Dosen STIE Eka Prasetya
- c) Bapak Lurah Memberi Sambutan dan Mengundang para Masyarakat
- d) Pelaksanaan Kegiatan dilakukan pada tanggal 16 Juli 2022 pada jam 10.00

s/d 14.00 WIB.

Kegiatan dimulai oleh Host Bapak Edwin Sugesti Nasution dengan mengucapkan selamat pagi dan menyapa Peserta kegiatan. Dan dilanjutkan dengan membacakan susunan acara. Acara pertama yaitu Sambutan dari Bapak Lurah. Dalam sambutannya Bapak Lurah mengucapkan terima kasih pada Dosen-dosen STIE Eka Prasetya yang telah menyelenggarakan kegiatan pengabdian ini dan berharap dengan adanya kegiatan ini masyarakat, mengerti tentang peran customer service. Serta mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Ketua STIE Eka Prasetya Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si. Acara selanjutnya pemberi materi yang dipandu oleh Bapak



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

Eka Prasetya



Edwin Sugesti Nasution. Sebelum memberikan waktu pada Pembicara Moderator membacakan Curriculum Vitae dari pembicara yaitu : Bapak Dedy Lazuardi, S.E., M.M dan Ibu Putri Wahyuni, S.E., M.Si. Materi yang disampaikan oleh pembicara Bapak Dedy Lazuardi, S.E., M.M dan Ibu Putri Wahyuni, S.E., M.Si. membahas tentang peran customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada pengunjung sesuai standar kinerja yang berlaku. Saat presentasi berlangsung banyak peserta yang bertanya. Selesai presentasi dilanjutkan dengan sesi tanya-jawab dan pada sesi ini masyarakat Desa Pematang Johar menyampaikan bahwa kegiatan ini sangat bermanfaat.

4.1. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat telah dilakukan oleh Dosen-dosen STIE Eka Prasetya pada 16 Juli 2022 secara langsung. Adapun tema kegiatan adalah Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pengunjung di Desa Pematang Johar. Kegiatan ini berjalan dengan lancar dan keberhasilan kegiatan ini terlihat dengan banyaknya pertanyaan yang diajukan. Dengan memperhatikan minat Peserta yang cukup besar dalam mengikuti penyuluhan ini, maka disarankan perlu dilaksanakan kegiatan sejenis pada Desa Pematang Johar dan perusahaan lainnya.

4.2. Saran

Dengan memperhatikan minat Peserta yang cukup besar dalam mengikuti penyuluhan ini, maka disarankan perlu dilaksanakan kegiatan sejenis pada Desa Pematang Johar dan perusahaan lainnya

4. JADWAL KEGIATAN

Waktu	Kegiatan	Penanggung Jawab
10:00 - 10:30 WIB	Registrasi Peserta	Panitia
10:30 - 10:45 WIB	Pembukaan Kegiatan	Lurah Kecamatan Labuhan Deli
10:45 - 12:00 WIB	Pemaparan Materi	Tim Pelaksana
12:00 - 13:00 WIB	Praktik	Tim Pelaksana
13:00 - 14:00 WIB	Isoman	Panitia
14:00 WIB	Penutup	Tim Pelaksana



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



DAFTAR PUSTAKA

- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 1–12. 12 <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- Kasmir, 2011. Etika Customer Service, Jakarta : Penerbit PT.Raja Grafindo Persada
- Muhammad, Arni, 2011. Komunikasi Organisasi, Jakarta: Bumi Aksada
- Susatyo Herlambang, 2010. Public Relations and Customer Service, Yogyakarta: Gosyen Publishing.