

Penerapan Perekrutan Admin, SOP Admin, Dan Optimisasi Penggunaan Instagram Sebagai Salah Satu Upaya Akuisisi Pelanggan Pada UMKM Nurma Catering Pasca Pandemi = Implementation Of Admin Recruitment, Admin SOPs, And Optimizing The Use Of Instagram As One Of The Customer Acquisition Efforts At Nurma Catering SMEs After The Pandemic

Tessa Viennie Setiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519531&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan UMKM Nurma Catering Melalui Penerapan SOP Admin, Perekrutan Admin dan Optimisasi Strategi Digital Marketing. Penelitian ini dilakukan saat terjadinya pandemic Covid-19 yang sedang melanda Indonesia. Kendala utamanya adalah perubahan dinamika offline menjadi online, yang menyebabkan ketidaksiapan pada kondisi tersebut sehingga terjadi tumpang tindih tugas serta tidak berjalan dengan baik pada bidang pemasaran produk. Pemasaran dengan metode word of mouth yang menjadi cara untuk memasarkan produk harus diubah menjadi cara pemasaran online, ditambah lagi beberapa karyawan melakukan tugas lain diluar tugas utamanya seperti General Manager yang merangkap sebagai admin Whatsapp, penerima pesanan, dan pengelola keuangan. Sehingga diperlukan perekrutan admin dan penerapan bentuk pemasaran secara online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan melakukan proses Business Coaching. Jenis data yang digunakan adalah data primer (wawancara & observasi) dan sekunder (studi literature) serta melakukan proses dengan business model canvas. Pada proses ini dilakukan analisis eksternal (PESTEL & Five-Forces Model) dan analisis internal (STP & Marketing Mix) sehingga dapat diketahui permasalahan yang terjadi didalam dan diluar perusahaan. Dari proses Business Coaching dilakukan dengan menerapkan SOP dan perekrutan admin guna mempermudah proses pemesanan dan memperjelas fungsi dan peran dalam bisang pekerjaan. Selain itu, juga diterapkan strategi digital marketing yang berfungsi untuk memperluas saluran pemasaran serta dapat menjangkau konsumen secara online. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa aktivitas usaha Nurma Catering masih memiliki keterbatasan dalam perekrutan admin serta pemanfaatan media sosial dan memerlukan pelatihan terhadap admin serta memaksimalkan penggunaan media sosial sebagai bentuk penerapan digital marketing.

.....This study discusses improving the quality of services for SMEs Nurma Catering through the application of SOP Admin, Recruitment of Admin, and Optimization of Digital Marketing Strategy. The research was conducted during the Covid-19 pandemic that was hitting Indonesia. The main obstacle is the change in dynamics from offline to online, which causes unpreparedness for these conditions, resulting in overlapping tasks and not working well in product marketing. With the method of word of mouth which is a way to market products, it must be changed to an online marketing method. Furthermore, some employees perform other tasks besides their main duties such as the General Manager who doubles as Whatsapp admin, order taker, and financial manager. So that an admin is needed and the application of online marketing forms. The method used in this research is qualitative by conducting a Business Coaching process. The types of data used are primary data (interviews & observations) and secondary (literature studies) and process the business model canvas. In this process, external analysis (PESTEL & Five-Forces Model) and internal

analysis (STP & Marketing Mix) is carried out so that problems that occur inside and outside the company can be known. The Business Coaching process is carried out by implementing SOPs and admin functions to simplify the ordering process and clarify roles in the field of work. In addition, a digital marketing strategy is also implemented that serves to expand marketing channels and can reach consumers online. Thus, it can be found that Nurma Catering's business activities have limitations in the use of social media and training for admins as well as maximizing the use of media as a form of implementing digital marketing.