

# Pengembangan Aktivitas Promosi Media Sosial Dan Penyusunan SOP Customer Service UMKM Pecel Madiun Bu Pardi = Development of Social Media Promotion Activities and The Creation of Customer Service Standard Operating Procedure (SOP) of Pecel Madiun Bu Pardi MSMEs

Avila Nadia Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517195&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini berupa business coaching yang dilakukan pada UMKM Pecel Madiun Bu Pardi. Studi ini dilakukan dengan metode case study dan menggunakan beragam metode internal dan eksternal yang bertujuan untuk mendapatkan solusi dari suatu masalah yang dihadapi oleh UMKM. Dalam proses penelitian, terdapat masalah pada turunnya penjualan yang diakibatkan oleh pandemi yang sedang berlangsung dan minimnya dalam mempromosikan produknya. Penggunaan dan promosi melalui sosial media belum dikembangkan secara optimal. Selain itu terdapat ulasan beberapa ulasan buruk mengenai pelayanan yang ada di UMKM. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, terdapat beberapa solusi yang diberikan kepada UMKM untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Untuk menaikkan penjualan dan memperluas pasar dengan segmentasi baru, maka akan dilakukan pengembangan aktivitas promosi melalui media sosial. Selanjutnya, untuk memperbaiki pelayanan dan yang ada, maka akan dilakukan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam segi customer service-nya. Dengan proses business coaching ini diharapkan dapat membantu Pecel Madiun Bu Pardi dan UMKM lainnya untuk dapat meningkatkan produktivitas. Dari hasil kegiatan business coaching, Pecel Madiun Bu Pardi memperoleh kenaikan penjualan dan terjadi perubahan pada pelayanan yang dilakukan oleh karyawan.

.....This research is in the form of business coaching conducted on MSME Pecel Madiun Bu Pardi. This study was conducted using a case study method and using a variety of internal and external methods that aim to find a solution to a problem faced by MSMEs. In the research process, there were problems with the lack of promotion of their products and a significant decline in sales due to COVID-19. The use and promotion through social media have not been developed optimally. In addition, there are reviews of some bad reviews about the services that exist in MSMEs. To overcome these problems, there are several solutions given to MSMEs to solve problems they face. Promotion activities will be developed through social media to increase sales and expand the market with new segmentation. Furthermore, to improve existing and existing services, a Standard Operating Procedure (SOP) will be made in terms of customer service. With this business coaching process, it is hoped to help Pecel Madiun Bu Pardi and other MSMEs increase productivity. From the results of business coaching activities, Pecel Madiun Bu Pardi received an increase in sales and there was a change in the services provided by employees.