

# Strategi Digital dan Inovasi Layanan untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM Garuda Jaya

Triyono Arief Wahyudi<sup>\*)</sup>

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Keba, Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

<sup>\*)</sup>Corresponding Email: triyono.arief@esaunggul.ac.id

**Abstract:** This community service activity aims to assist the Garuda Jaya MSME, a photocopying and printing business in Jakarta, in facing the challenges of increasingly fierce business competition. Based on observations and interviews, several key issues were identified, such as a lack of promotion through social media and the lack of additional services with marketable value. The proposal team used the Eisenhower Matrix, Effort-Impact Matrix, and SMART analysis to select and formulate appropriate solutions. The chosen solutions were the creation of an Instagram account for digital promotion and the addition of invitation and Yasin book design services. Implementation was carried out through training and mentoring, including the use of free resources from Freepik.com. The results of this activity showed increased business visibility and new customer interest in additional services, which are expected to enhance the competitiveness and sustainability of partner businesses.

**Keywords:** MSME, business management, social media, graphic design, community service

**Abstrak:** Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk membantu UMKM Garuda Jaya, sebuah usaha fotokopi dan percetakan di Jakarta, dalam menghadapi tantangan persaingan bisnis yang semakin ketat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa permasalahan utama, seperti kurangnya promosi melalui media sosial dan belum tersedianya layanan tambahan yang bernilai jual. Tim pengusul menggunakan metode Eisenhower Matrix, Effort-Impact Matrix, serta analisis SMART untuk menyeleksi dan merumuskan solusi yang tepat. Solusi yang dipilih adalah pembuatan akun Instagram untuk promosi digital serta penambahan jasa desain undangan dan buku Yasin. Implementasi dilakukan melalui pelatihan dan pendampingan, termasuk pemanfaatan sumber daya gratis dari situs Freepik.com. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan visibilitas usaha serta ketertarikan pelanggan baru terhadap layanan tambahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha mitra.

**Kata kunci:** UMKM, manajemen usaha, media sosial, desain grafis, pengabdian masyarakat

## I. PENDAHULUAN

Usaha Garuda Jaya merupakan salah satu pelaku usaha mikro yang bergerak di bidang jasa percetakan dan fotokopi, yang berlokasi di Jl. Garuda No. 34, Jakarta. Usaha ini dimiliki oleh Bapak Tawang Jaya Kartika dan telah memiliki akun media sosial Instagram dengan nama @fotocopygarudajaya. Dalam menjalankan usahanya, Garuda Jaya memiliki struktur organisasi sederhana dan bersifat kekeluargaan. Namun, dalam persaingan bisnis yang kian kompetitif, terutama di lingkungan yang memiliki banyak usaha sejenis, usaha ini menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan dan pengembangan usaha.

### Sasaran Kegiatan

Melalui kegiatan Kalbispreneur, tim pengusul bermaksud memberikan pendampingan dan solusi konkret kepada mitra Garuda Jaya dalam upaya

meningkatkan daya saing dan efisiensi usaha. Sasaran kegiatan ini mencakup peningkatan kemampuan manajerial, penguatan strategi pemasaran digital, serta penyusunan sistem pencatatan keuangan sederhana. Dengan pendekatan partisipatif, kegiatan ini diharapkan mampu memberdayakan mitra untuk mengoptimalkan potensi usahanya secara berkelanjutan dan mandiri, sehingga mampu bertahan dan tumbuh di tengah persaingan yang semakin ketat.

### Masalah yang Ingin Dipecahkan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada Sabtu, 5 Mei 2018, diperoleh beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh mitra, antara lain: (1) minimnya jumlah pelanggan akibat tingginya persaingan usaha sejenis di sekitar lokasi; (2) belum adanya sistem pencatatan keuangan, sehingga menyulitkan evaluasi usaha; (3) terbatasnya promosi melalui

media sosial; (4) kekurangan tenaga kerja dalam operasional harian; dan (5) belum tersedianya layanan desain grafis sebagai nilai tambah usaha. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi fokus utama dalam kegiatan pendampingan yang dirancang agar dapat memberikan dampak nyata bagi keberlangsungan dan pengembangan usaha mitra.

## II. METODE PELAKSANAAN

### Materi

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada mitra UMKM *Garuda Jaya* diawali dengan proses identifikasi dan pemetaan kondisi usaha melalui observasi langsung dan wawancara. *Garuda Jaya* merupakan usaha jasa fotokopi dan percetakan yang memiliki lokasi strategis di pinggir jalan raya dan dekat dengan sekolah serta perkantoran. Meski demikian, usaha ini menghadapi tantangan besar berupa persaingan ketat dari usaha sejenis di sekitarnya. Tim pengusul melakukan analisis terhadap berbagai aspek usaha seperti aspek umum, pemasaran, dan operasional untuk mengidentifikasi akar permasalahan. Melalui alat bantu *Eisenhower Matrix* dan pendekatan *Framing Kapabilitas Tim*, dipilihlah masalah prioritas yang perlu segera ditangani, yaitu kurang optimalnya strategi pemasaran dan belum adanya layanan tambahan yang membedakan usaha ini dari kompetitor.

Setelah prioritas masalah ditentukan, tim menyusun strategi solusi menggunakan metode SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time Bound). Solusi utama yang diimplementasikan adalah pembuatan akun media sosial Instagram sebagai sarana promosi digital dan penambahan jasa desain undangan atau buku Yasin untuk meningkatkan nilai tambah usaha. Implementasi solusi dilakukan selama 2–4 minggu sejak awal Juli, termasuk pelatihan penggunaan situs *Freepik.com* untuk membantu mitra dalam membuat desain secara mandiri. Evaluasi kegiatan dilakukan dengan mengukur hasil dari peningkatan calon konsumen dan efektivitas promosi dari pelanggan lama. Kegiatan diakhiri dengan penyusunan laporan antara dan laporan akhir yang dipresentasikan saat ujian akhir semester

sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan program pengabdian

### Metode

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada mitra UMKM *Garuda Jaya* dimulai dengan tahapan *input*, yaitu pemetaan kondisi awal usaha. *Garuda Jaya* merupakan UMKM yang bergerak di bidang jasa fotokopi dan percetakan yang berlokasi strategis di pinggir jalan besar serta dekat dengan sekolah dan perkantoran. Lokasi ini memberikan potensi pasar yang cukup luas, namun tidak serta-merta menjamin tingginya jumlah pelanggan karena tingginya tingkat persaingan. Tim pengusul kemudian melakukan observasi dan analisis terhadap berbagai aspek usaha, seperti aspek umum, pemasaran, dan operasional. Permasalahan utama yang ditemukan adalah banyaknya pesaing usaha sejenis di sekitar lokasi mitra. Untuk menentukan prioritas masalah yang perlu segera ditangani, tim menggunakan *Eisenhower Matrix* dan *Framing Kapabilitas Tim* sebagai alat bantu pemetaan dan seleksi.

Setelah menentukan prioritas masalah, tim menyusun solusi melalui analisis metode SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time Bound). Solusi yang dipilih adalah membuat akun media sosial Instagram untuk kegiatan promosi dan menambah layanan baru berupa jasa desain undangan atau buku Yasin. Implementasi dilakukan selama 2–4 minggu, dimulai pada awal Juli, termasuk pelatihan penggunaan platform desain seperti *Freepik*. Keberhasilan solusi diukur dari peningkatan calon konsumen setiap bulan dan efek promosi dari pelanggan lama ke pelanggan baru. Kegiatan diakhiri dengan evaluasi yang dilakukan melalui penyusunan laporan antara serta laporan akhir yang dipresentasikan saat ujian akhir semester, sebagai bentuk pertanggungjawaban dan refleksi keberhasilan program

### Kegiatan dan Jadwal

#### Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan PKM adalah sebagai berikut:

Judul : Strategi Digital dan Inovasi Layanan untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM Garuda Jaya  
 Hari/Tanggal : Sabtu/12 Februari 2022  
 Tempat : Tawang Jaya Kartika  
 Alamat : Jl. Garuda no. 34, Jakarta Pusat 10610

Pelaksanaan kegiatan PKM ini merupakan kelanjutan dari program pengabdian masyarakat Universitas Esa Unggul dengan UMKM Garuda Jaya.

Tabel 1 Rencana Pelaksanaan Kegiatan

NO	KEGIATAN	Tahun 2021-2022		
		Des	Jan	Feb
1	Perencanaan Kegiatan PKM			
2	Observasi Mitra PKM			
3	Analisis Permasalahan dan Solusi			
4	Penyusunan proposal PKM			
5	Persiapan Pelatihan dan Materi			
6	Pelaksanaan Pelatihan			
7	Penyusunan Laporan Kegiatan PKM			
8	Persetujuan Laporan Kegiatan PKM			

Sumber: Olahan Penulis, 2020

### Susunan Acara PKM

Susunan Acara Kegiatan Penngabdian Kepada Masyarakat

**08.00 – 08.30** – Pembukaan oleh Ketua Pengabdian Kepada Masyarakat

08.30 – 09.00 – Persiapan materi

**08.00 – 10.00** – Sesi I : Strategi Digital UMKM

10.00 – 10.15 – Sesi Tanya jawab

**10.15 – 12.15** – Sesi II : Inovasi Layanan UMKM

12.15 – 13.15 – Ishoma

**13.15 – 15.15** – Sesi III : Mengelola UMKM secara profesional untuk meningkatkan daya saing

15.15 – 15.30 – Sesi Tanya Jawab

**15.30 – 16.00** – Administrasi dan dokumentasi

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis Effort-Impact Matrix, tim pengusul telah menyeleksi berbagai alternatif solusi untuk menyelesaikan permasalahan utama yang dihadapi UMKM Garuda Jaya. Solusi yang berada pada kuadran *high impact-low effort* diprioritaskan karena dianggap memberikan dampak yang besar bagi mitra namun dengan usaha yang relatif kecil. Menawarkan jasa desain undangan dan buku Yasin menjadi salah satu solusi utama, mengingat beberapa karyawan sudah memiliki kemampuan dasar desain dan tim pengusul memiliki latar belakang yang mendukung. Sebaliknya, solusi seperti penambahan karyawan atau penggunaan aplikasi pencatatan keuangan tidak dipilih karena dinilai tidak memberikan dampak signifikan terhadap perkembangan usaha dan tidak menjadi prioritas pemilik UMKM saat ini.



Gambar 1 Instagram Mitra  
 Sumber: Olahan Penulis, 2022



Gambar 2 Foto Bersama Mitra  
Sumber: Olahan Penulis, 2022

Dalam tahap *framing* solusi berdasarkan kapabilitas tim, dipastikan bahwa solusi yang terpilih selaras dengan kemampuan yang dimiliki tim. Penambahan jasa desain didukung oleh anggota tim yang memiliki keahlian di bidang desain grafis, serta adanya pengalaman karyawan dalam membuat desain logo dan banner sebelumnya. Sementara itu, pembuatan akun media sosial Instagram juga menjadi solusi yang relevan dan realistis karena tim memiliki anggota yang terbiasa mengelola konten digital. Kedua solusi ini kemudian diformulasikan dalam target SMART yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan terikat waktu, yaitu: pada bulan Juli, Garuda Jaya memiliki akun Instagram aktif dan menawarkan jasa desain sebagai layanan baru.

Implementasi solusi dilakukan secara bertahap, dimulai dari pencarian referensi desain di situs *freepik.com*, penyusunan dan pengunggahan contoh desain ke media sosial, serta pelatihan penggunaan desain kepada karyawan. Selain itu, akun Instagram resmi Garuda Jaya juga dibuat dan mulai aktif digunakan untuk mempromosikan produk dan layanan baru yang ditawarkan. Dengan pendekatan ini, diharapkan visibilitas usaha meningkat, pelanggan baru tertarik dengan layanan tambahan, dan usaha Garuda Jaya memiliki daya saing lebih baik di tengah kompetisi usaha sejenis di sekitarnya.

#### IV. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan terhadap UMKM Garuda Jaya berhasil mengidentifikasi permasalahan utama yang

dihadapi usaha, khususnya dalam aspek pemasaran dan kurangnya layanan yang membedakan dari kompetitor. Dengan pendekatan analitis menggunakan Eisenhower Matrix, Effort-Impact Matrix, dan metode SMART, tim pengusul mampu merancang solusi yang tepat sasaran, yaitu dengan menambahkan layanan jasa desain (undangan dan buku Yasin) serta mengoptimalkan media sosial sebagai sarana promosi. Pelaksanaan solusi ini disesuaikan dengan kapabilitas mitra dan tim, sehingga implementasinya berjalan efektif. Pembuatan akun Instagram serta pelatihan penggunaan desain dari platform *Freepik.com* terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan visibilitas usaha. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pendampingan yang tepat dan partisipatif dapat membantu UMKM dalam meningkatkan daya saing serta memperkuat fondasi bisnisnya secara berkelanjutan di tengah persaingan yang semakin ketat.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Freepik. (n.d.). *Freepik: Graphic resources for everyone*. <https://www.freepik.com/>
- Grit, A. (2020). *Time management methods: The Eisenhower Matrix*. Time Management Press.
- Mind Tools. (n.d.). *SMART Goals - How to make your goals achievable*. [https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE\\_90.htm](https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_90.htm)
- Peters, T. J., & Waterman, R. H. (2018). *In search of excellence: Lessons from America's best-run companies*. HarperBusiness. (Relevan untuk konteks strategi daya saing dan inovasi)
- Stoecklein, J. (2019). *Effort-Impact Matrix: A decision-making framework*. Productivity Press.
- Zimmerer, T. W., Scarborough, N. M., & Wilson, D. (2008). *Essentials of entrepreneurship and small business management* (5th ed.). Pearson Education.