

Peningkatan Kompetensi Karyawan Dan Proses Pemasaran Pada PT. Suryagita Nusaraya Di Masa Pandemi Covid-19

I Gede Cahyadi Putra^{1)*}, Putu Asrilia Cahyani²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

E-mail: gdcahyadi@unmas.ac.id*, cahyanasrilia58@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu permasalahan yang terungkap dari hasil observasi di PT. Suryagita Nusaraya yaitu mengenai kemampuan karyawan yang belum memahami dengan baik sistem kerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Selama masa pandemi PT. Suryagita Nusaraya juga merasakan dampak penurunan penjualan dikarenakan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) oleh pemerintah sehingga mempengaruhi aktivitas jual-beli perusahaan. Selain itu, diperlukan kesadaran dari seluruh anggota perusahaan mengenai penerapan protokol kesehatan yang baik dan benar, agar terhindar dari bahaya virus Covid-19. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini yaitu dengan pemasangan tempat cuci tangan dan himbauan, penyemprotan disinfektan, pemberian edukasi dan pelatihan mengenai sistem kerja sesuai SOP yang berlaku serta membantu membuat akun bisnis di media sosial yaitu Instagram. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan adalah kepala cabang dan seluruh staff perusahaan yang mendukung penuh kegiatan ini. Tersedianya fasilitas yang memadai seperti ruangan pelatihan dan jaringan internet, serta seluruh staff yang antusias dalam mengikuti materi pelatihan membuat program kerja dapat berjalan dengan baik dan sesuai rencana.

Kata kunci: media sosial, protokol kesehatan, standar operasional prosedur

ABSTRACT

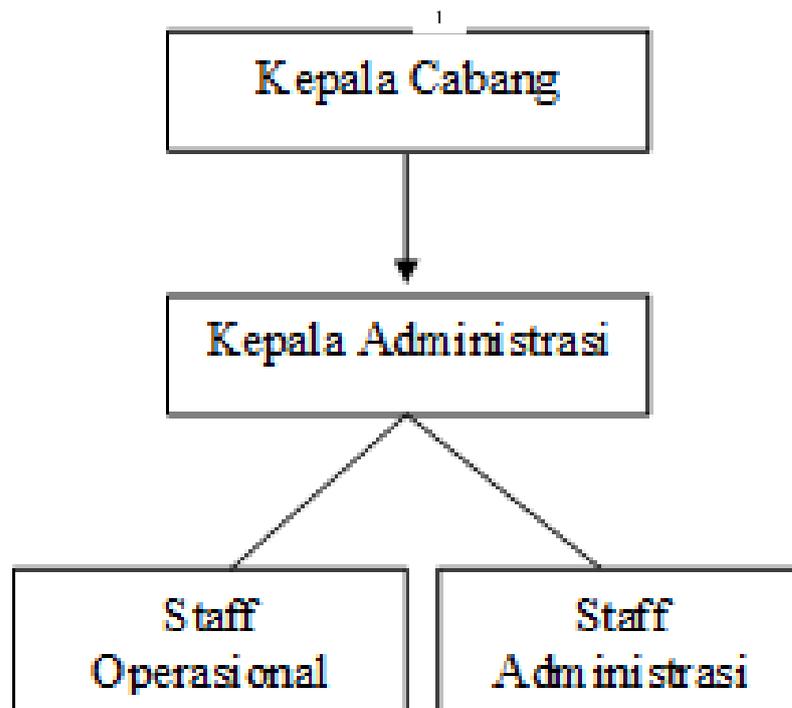
One of the problems revealed from the results of observations at PT. Suryagita Nusaraya is about the ability of employees who do not understand well the work system based on the Standard Operating Procedures (SOP) that applies in the company. During the pandemic PT. Suryagita Nusaraya also felt the impact of the decline in sales due to the government's policy of implementing Community Activity Restrictions (PPKM) which affected the company's buying and selling activities. In addition, awareness is needed from all company members regarding the implementation of good and correct health protocols, in order to avoid the dangers of the Covid-19 virus. Solutions that can be done to overcome this problem are by installing hand washing stations and appeals, spraying disinfectants, providing education and training on work systems according to applicable SOPs and helping to create business accounts on social media, namely Instagram. The supporting factors for the success of the activity are the head of the branch and all company staff who fully support this activity. The availability of adequate facilities such as training rooms and internet network, as well as all staff who are enthusiastic

in participating in the training materials make the work program run well and according to plan.

Keywords: *health protocols, social media, standard operating procedures*

PENDAHULUAN

PT. Suryagita Nusaraya atau yang lebih dikenal dengan PT. SN merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang melalui transportasi udara (*freight forwarding*). Perusahaan ini didirikan pada bulan April 1994 di Balikpapan, Kalimantan Timur oleh Bpk. Alvin Lukito sebagai *chairman* dan Bpk. Bambang Soediyatmoko sebagai *CEO*. PT. SN memiliki 34 kantor cabang (*branch office*) yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya berada di Kota Denpasar dengan jumlah karyawan sebanyak 11 orang. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Suryagita selalu berorientasi pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta mengutamakan kualitas dalam memberikan pelayanan. Dalam pelayanan pengangkutan udara, PT. Suryagita Nusaraya bekerja sama dengan beberapa maskapai penerbangan, baik maskapai penerbangan internasional maupun maskapai penerbangan domestik.



Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Suryagita Nusaraya

Sumber: PT. Suryagita Nusaraya, (2022)

Tabel 1. Profil Anggota dari PT. Suryagita Nusaraya

No.	Nama	Posisi	Jenis Kelamin
1.	Wayoko	Kepala Cabang	Laki-laki
2.	Kadek Yuniarti	Kepala Administrasi	Perempuan
3.	Putu Asrilia Cahyani	Staf Administrasi	Perempuan
4.	Mega Deviyanti	Staf Administrasi	Perempuan
5.	Fitriyani Fauziah	Staf Administrasi	Perempuan
6.	Made Sri Ulantari	Staf Administrasi	Perempuan
7.	Hendro	Staf Operasional	Laki-laki
8.	Ipul Maulana	Staf Operasional	Laki-laki
9.	Anang Sunardi	Staf Operasional	Laki-laki
10.	Yudi Setiawan	Staf Operasional	Laki-laki
11.	Rony Dwi Cahyo	Staf Operasional	Laki-laki

Sumber: PT. Suryagita Nusaraya, (2022)

Salah satu permasalahan yang ditemukan dari hasil observasi pada PT. Suryagita Nusaraya yaitu mengenai kemampuan karyawan yang belum memahami dengan baik sistem kerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Selama masa pandemi PT. Suryagita Nusaraya juga merasakan dampak penurunan penjualan dikarenakan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) oleh pemerintah sehingga mempengaruhi aktivitas jual-beli perusahaan. Selain itu, diperlukan kesadaran dari seluruh organisasi perusahaan serta *customer* mengenai penerapan protokol kesehatan yang baik dan benar, agar terhindar dari bahaya virus Covid-19.

Dalam rangka dapat memberikan informasi yang baik mengenai penerapan protokol kesehatan Covid 19 dan peningkatan kompetensi karyawan, maka perlu diberikan pedampingan dan pelatihan terhadap karyawan mengenai tata cara pelaksanaan sistem kerja sesuai SOP dengan tetap mengikuti protokol kesehatan. Tak hanya itu, dalam meningkatkan penjualan di tengah masa pandemi juga diperlukan pengarahannya dalam menggunakan teknologi informasi khususnya sosial media agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi tersebut, adapun permasalahan yang dihadapi mitra di masa pandemi adalah sebagai berikut:

- 1) Mitra belum menyediakan tempat cuci tangan bagi *customer* yang datang untuk mengirim barang.
- 2) Tidak adanya media himbauan tentang Covid-19 di tempat usaha mitra.
- 3) Mitra belum pernah dilakukan penyemprotan disinfektan pada tempat usaha.
- 4) Kurangnya pemahaman karyawan mengenai sistem kerja yang sesuai dengan SOP.
- 5) Pemilik usaha mengalami penurunan pada konsumen dan pendapatan usaha di masa pandemi.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh mitra, dapat disusun sebuah program kerja yang nantinya dapat membantu mitra dalam meningkatkan kompetensi karyawan dan penjualan usahanya di masa pandemi. Solusi yang akan diberikan mahasiswa pengabdian masyarakat kepada PT. Suryagita Nusaraya adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pemasangan tempat cuci tangan (TCT) di pintu masuk tempat usaha.
- 2) Melakukan pemasangan himbauan berupa pamflet mengenai Covid-19 di lingkungan tempat usaha.
- 3) Melakukan penyemprotan disinfektan secara teratur.
- 4) Memberikan edukasi dan pelatihan kepada karyawan mengenai sistem kerja yang baik dan benar sesuai SOP yang berlaku.
- 5) Membantu membuat dan memelihara akun bisnis perusahaan pada media sosial yaitu Instagram.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan peningkatan kompetensi karyawan dan pemasaran pada PT Suryagita Nusarya dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu:

- 1) Metode Edukasi

Pada metode ini, dilakukan pemberian edukasi mengenai sistem kerja yang baik dan benar menurut SOP yang sudah berlaku pada PT. Suryagita Nusarya.

- 2) Metode Pelatihan

Pada metode ini, diberikan pelatihan mengenai pembuatan akun media sosial dan pemeliharannya. Selanjutnya akan diberikan pelatihan mengenai SOP yang baik dan

benar dilaksanakan dengan memberikan 3 materi mengenai sistem kerja sesuai SOP di PT. Suryagita Nusaraya. Untuk materi pertama adalah mengenai tata cara menerima dan input data dari pelanggan, kemudian yang kedua mengenai tata cara mengecek jumlah paket yang diterima, dan ketiga adalah mengenai tata cara *packing* barang dari pelanggan.

3) Metode Pedampingan

Pada metode ini, dilakukan pengarahan kepada pemilik usaha saat penyemprotan disinfektan dan pembuatan serta penggunaan media sosial dalam memasarkan produk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat mengenai peningkatan kompetensi karyawan dan proses pemasaran pada PT. Suryagita Nusaraya, telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan sesuai harapan. Hal ini terbukti dengan tercapainya beberapa program yang telah dilaksanakan. Program kerja yang telah tercapai antara lain:

1) Melakukan Pemasangan Tempat Cuci Tangan (TCT) di Pintu Masuk Usaha

Tempat cuci tangan merupakan fasilitas yang sangat penting di tengah masa pandemi Covid-19 saat ini. Dengan adanya pemasangan tempat cuci tangan di pintu masuk tempat usaha mitra, bertujuan agar karyawan dan *customer* yang datang dapat mencuci tangan terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan transaksi agar lebih higienis dan terhindar dari virus Covid-19



Gambar 2. Pemasangan Tempat Cuci Tangan

2) Pemasangan Himbauan Berupa Pamflet Mengenai Protokol Kesehatan Covid-19

Pada masa pandemi seperti sekarang ini, sangat penting bagi anggota perusahaan sadar akan pentingnya menerapkan protokol kesehatan. Dengan adanya pemasangan himbauan berupa *pamflet* di sekitar tempat usaha, bertujuan agar mitra lebih memahami tentang pentingnya menjaga diri dan lingkungan sekitar dari bahaya penyakit Covid-19.



Gambar 3. Pemasangan Pamflet Himbauan

3) Melakukan Penyemprotan Disinfektan di Sekitar Tempat Usaha

Pada masa pandemi seperti sekarang ini, sangat penting bagi anggota perusahaan sadar akan pentingnya menerapkan protokol kesehatan. Dengan dilakukan penyemprotan disinfektan secara teratur di tempat usaha mitra, bertujuan agar tempat usaha dapat steril dan terbebas dari bahaya penularan Covid-19.



Gambar 4. Penyemprotan Disinfektan

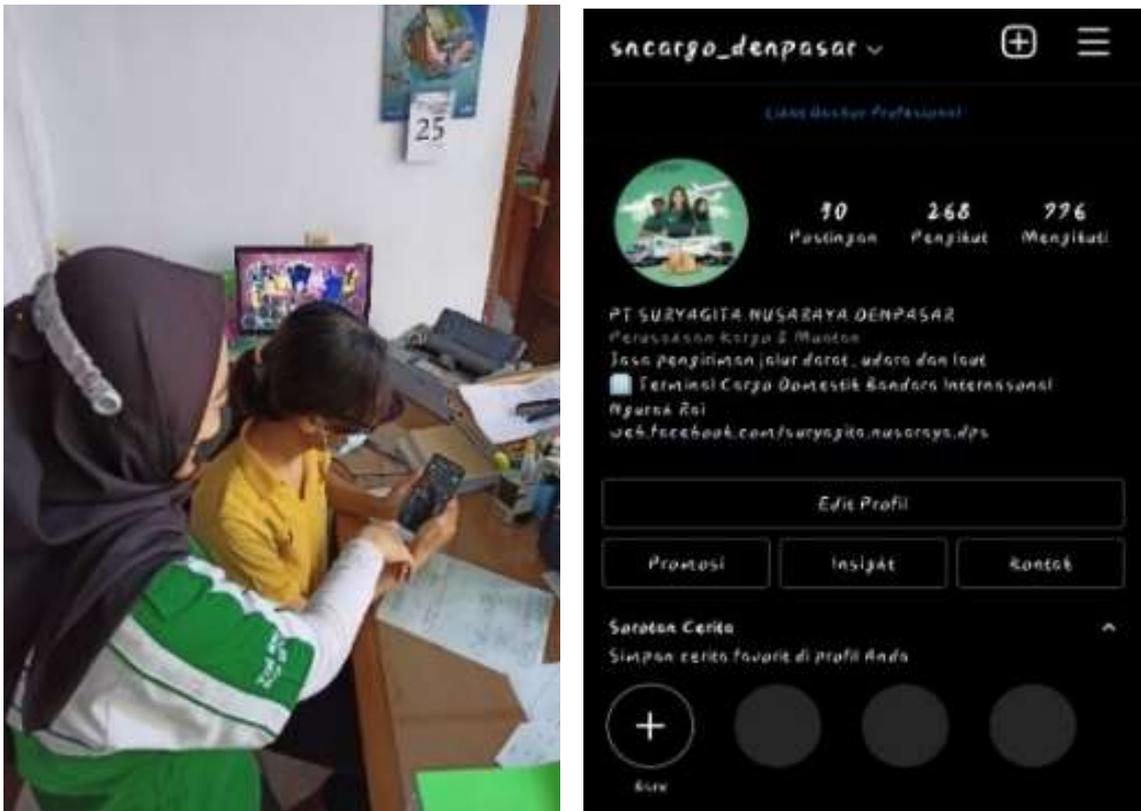
4) Pemberian Edukasi dan Pelatihan Mengenai Sistem Kerja Sesuai SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman yang mengatur tahapan suatu proses kerja. Dengan memberikan edukasi dan pelatihan kepada karyawan mengenai sistem kerja berdasarkan SOP yang berlaku, bertujuan untuk dapat meningkatkan kompetensi karyawan dalam bekerja.



Gambar 5. Pemberian Edukasi dan Pelatihan Mengenai SOP

- 5) Pendampingan Pembuatan Akun Bisnis Perusahaan pada Media Sosial yaitu Instagram
Di era digital saat ini kemudahan mengakses dan mendapatkan informasi tentang dunia usaha merupakan peluang yang cukup besar untuk mengadopsi teknologi dan memanfaatkan media sosial bagi usaha atau bisnis. Dengan membuat akun bisnis di media sosial Instagram, agar dapat membantu meningkatkan penjualan, menambah pangsa pasar, dan dapat mempermudah dalam memasarkan produk.



Gambar 6. Pendampingan dalam Pembuatan Akun Media Sosial

KESIMPULAN DAN SARAN

Peningkatan kompetensi karyawan dan proses pemasaran pada PT. Suryagita Nusaraya di masa pandemi Covid 19 di Desa Dangin Puri Klod, Denpasar telah berhasil ditingkatkan melalui pelatihan dan pendampingan. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan adalah kepala cabang dan seluruh staff perusahaan yang mendukung penuh kegiatan ini. Tersedianya fasilitas yang memadai seperti ruangan pelatihan dan jaringan internet, serta seluruh staff yang antusias dalam mengikuti materi pelatihan membuat program kerja dapat berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Adapun manfaat yang di dapat dalam pelaksanaan kegiatan ini, yaitu:

- 1) Seluruh anggota perusahaan lebih disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19.
- 2) Perusahaan mampu menjangkau calon customer yang lebih luas dan meningkatkan angka penjualan.
- 3) Meningkatnya kualitas karyawan dan membantu pekerjaan terselesaikan secara konsisten dan efisien.

Walaupun pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat mengenai peningkatan kompetensi karyawan dan proses pemasaran pada PT. Suryagita Nusaraya di masa pandemi Covid 19 di Desa Dangin Puri Klod, Denpasar telah selesai dilaksanakan, namun diharapkan kepada PT. Suryagita Nusaraya agar tetap melanjutkan program-program yang telah didapatkan selama kegiatan berlangsung seperti melakukan promosi melalui media sosial agar membantu usaha yang dijalankan dapat berkembang dan tetap bertahan di tengah situasi pandemi Covid-19. Selain itu, diharapkan untuk PT. Suryagita Nusaraya agar tetap menerapkan protokol kesehatan dalam kegiatan usahanya, agar terhindar dari virus Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Arahmah, W., Pitri, P., & Putri, A. M. (2021). Penerapan Strategi Pemasaran yang Tepat Bagi Perusahaan dalam Meningkatkan Volume Penjualan di Masa Pandemi Covid-19 pada Perusahaan Waralaba (Studi Kasus Toko Kopi Janji Jiwa). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3112-3118.
- Budiraharjo, Ir., M. 2014. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Cetakan 1. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Fajrillah. 2020. *Smart Entrepreneurship: Peluang Bisnis Kreatif & Inovatif di Era Digital*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Lestari, I. G. A. A. I., Yuliasuti, I. A. N., Artajaya, I. W. E., & Putra, I. G. C. (2019). Peningkatan Pemasaran Sanggar Seni Sekar Dewata Dalam Mewadahi Minat Dan Bakat Anak-Anak Difabel. *Simposium Nasional Ilmiah & Call for Paper Unindra (Simponi)*, 1(1).
- Musahidin, F. (2016). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan di PT Suryagita Nusaraya Dengan Metode Regresi Linier Berganda. *Journal of Research and Technology*, 2(1), 28-34.
- Purwasih, N. W. W., Suryandari, N. N. A., & Endiana, I. M. D. (2019). Pendampingan Pt. Circleka Indonesia Utama Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dan Memuaskan

Kebutuhan Konsumen. *Jurnal Abdi Saraswati*, 1(1), 6-11.

Viana, E. O. (2020, October). Strategi Bertahan Perusahaan di masa Pandemi Covid-19. In *Seminar Nasional Penalaran dan Penelitian Nusantara* (Vol. 1, No. 1, pp. 160-168).

Yuliasuti, I. A. N., Kepramareni, P., Sugiantari, A. A. P. W., & Giri, I. K. S. (2021). Pendampingan Pemasaran Produk UKM Asri Jewellery Dalam Menjaga Eksistensinya Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sewaka Bhakti*, 6(1), 52-62.