

## UPAYA PENINGKATAN PRODUCT KNOWLEDGE DAN SELF ESTEEM MELALUI PENGGUNAAN FLASHCARD DAN GROOMING KEPADA KARYAWAN PADA TOKO SANDAL ZUMA CABANG PELIATAN UBUD

I Gede Yudhi Hendrawan<sup>1,\*</sup>, Ni Made Dean Junianthini Putri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: yudikupretz@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Dalam usaha untuk menjual produk dan meningkatkan keuntungan, Pelatihan karyawan sangatlah penting. Pelatihan karyawan sendiri bisa dilakukan dengan berbagai cara. *Product Knowledge* dan *self esteem* adalah strategi yang paling banyak digunakan. *Product knowledge* dan *self esteem* ini terbukti sangat efektif dalam penjualan produk dan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, permasalahan pokok yang dihadapi ialah mengalami penurunan produktivitas karyawan yang menyebabkan penurunan omset yang signifikan. Toko Sandal Zuma mengalami kesulitan untuk meningkatkan pendapatan penjualan maka solusi yang diberikan sebagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi antara lain Memberikan penyuluhan tentang pengetahuan *product knowledge*, dan penyuluhan tentang *self esteem*. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah *flashcard* dan pelatihan *grooming*. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini telah tercapai 100% dan memberikan manfaat bagi karyawan dan perusahaan.

**Kata Kunci:** *Product Knowledge*, *Self Esteem*, Pelatihan Karyawan, Penurunan Penjualan.

### ANALISIS SITUASI

PT. Dream Dare Discover merupakan salah satu contoh PT yang bergerak dibidang penjualan sandal. Usaha milik Steven Eka Halim sudah berdiri sejak tahun 2016. Pt. Dream Dare Discover sudah memiliki 27 cabang toko sandal zuma di Bali. Cabang toko sandal zuma di Bali dibuka pertama kali di Kota Tabanan. Namun, pada tahun 2021, Pt. Dream Dare Discover memperluas usahanya dengan membuka outlet lagi di Jl. Cok Gede Rai No.13, Peliatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Langkah ini diambil untuk memperluas jangkauan dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam berbelanja.

Toko sandal zuma cabang peliatan ubud merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 2021 yang beralamatkan di Jl. Cok Gede Rai No.13, Peliatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali, toko ini menjadi perusahaan produksi berbagai macam jenis sandal, mulai dari sandal dewasa hingga anak-anak sampai bayi. Toko ini menyediakan kualitas terbaik untuk konsumen, Produk yang di jual mulai dari sandal jepit dan sandal fashion. Saat ini Toko sandal zuma cabang peliatan ubud memiliki 2 orang karyawan.

Perkembangan dunia bisnis saat ini terjadi dengan begitu cepat. Persaingan bisnis semakin ketat serta sumber daya ekonomi telah memaksa organisasi maupun perusahaan bisnis untuk mampu bertahan dalam situasi yang sulit. Perubahan struktur pasar Indonesia dalam perdagangan bebas yang dilatar belakangi isu global pun membawa dampak yang sangat besar terhadap iklim bisnis Indonesia. Salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk menghadapi persaingan tersebut ialah dengan cara meningkatkan daya saing, baik dalam segi produk maupun kualitas produksi suatu perusahaan. Perusahaan tidak cukup hanya dengan mempunyai modal besar untuk mencapai tujuannya tetapi harus dibantu oleh karyawannya. Oleh karena itu, antara perusahaan dengan karyawan harus mempunyai kerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan yang terwujud dalam produktivitas kerja.

Menurut Simamora (2014:344) pelatihan pegawai atau *training* adalah upaya sistematis perusahaan untuk meningkatkan segenap pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) dan sikap-sikap kerja (*attitudes*) para pegawai melalui proses belajar agar optimal dalam menjalankan fungsi dan tugas-tugas jabatannya. Dalam pelatihan karyawan diberikan pengetahuan-pengetahuan (*knowledge*) yaitu segenap pemahaman karyawan akan berbagai macam prosedur, proses-proses, peraturan-peraturan, ilmu-ilmu mengenai pekerjaan, dan lain sebagainya.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Karyawan pada perusahaan tersebut belum memiliki pemahaman yang memadai tentang bagaimana cepat mempelajari semua sandal yang berada pada outlet tersebut.
2. Karyawan pada perusahaan memiliki kendala dalam menciptakan kepuasan konsumen, seperti kurangnya keterampilan atau pengetahuan tentang bagaimana melayani konsumen dengan baik dan benar. Hal ini mengakibatkan kehilangan kesempatan untuk menarik perhatian konsumen, sehingga mempengaruhi kemampuan mereka untuk bersaing di pasar dan meningkatkan penjualan produk.

## SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan diatas, berikut adalah solusi yang diusulkan dalam bentuk program kerja oleh tim pengabdian untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra sesuai dengan prioritas yang telah ditetapkan:

1. Melakukan pembuatan *Flashcard* untuk meningkatkan product knowledge kepada karyawan.
2. Melakukan pelatihan karyawan melalui *grooming*, untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam melakukan kegiatan pengabdian Masyarakat pada Toko Sandal Zuma sebagai berikut:

- 1) Persiapan Pada tahap ini, Pada tahap ini, dilakukan persiapan dengan cara observasi mengenai permasalahan yang terjadi pada Toko Sandal Zuma, yaitu dengan cara terjun langsung ke lapangan dengan tujuan mendapatkan informasi secara langsung melalui karyawan Toko Sandal Zuma.
- 2) Pelaksanaan Pada tahapan pelaksanaan ini dilakukan untuk pelatihan dan bimbingan terhadap program kerja yang telah disusun dan dilaksanakan secara bertahap dengan uraian sebagai berikut:
  - a. Memberikan pelatihan dasar mengenai pemahaman tentang *product knowledge* melalui *flashcard*.
  - b. Memberikan pelatihan dasar mengenai pemahaman tentang *self esteem* melalui *grooming*.
- 3) Evaluasi Tahap terakhir yaitu melakukan evaluasi terhadap berlangsungnya pelaksanaan kegiatan, sehingga pelaksanaan selanjutnya dapat berjalan lebih maksimal.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pengabdian Masyarakat yang berjudul “Upaya Peningkatan Product Knowledge Dan Self Esteem Melalui Penggunaan Flashcard Dan Grooming Kepada Karyawan Pada Toko Sandal Zuma Cabang Peliatan Ubud” Telah berjalan lancar dan telah berhasil dilaksanakan. Berikut adalah table terealisasi pada kegiatan program kerja:

**Tabel 1.** Realisasi Kegiatan Program Kerja

NO	Nama Program Kerja	Keterangan
1	Peningkatan <i>product knowledge</i> menggunakan <i>flashcard</i> .	Terealisasi
2	Peningkatan <i>self esteem</i> melalui <i>grooming</i> yang baik.	Terealisasi

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa dari semua pelatihan yang dilaksanakan, karyawan bisa dijalankan dengan baik sesuai pengarahannya dan penyuluhan yang diberikan. Dalam pelaksanaan dilapangan, dan penulis menyimpulkan bahwa program kerja ini berhasil membantu Perusahaan dalam meningkatkan pendapatan penjualan pada Toko Sandal Zuma, dan karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.



**Gambar 1.** Memberikan penyuluhan kepada karyawan mengenai *product knowledge* menggunakan *flashcard* untuk meningkatkan penjualan pada Toko Sandal Zuma.



**Gambar 2.** Memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai *self esteem* menggunakan *grooming* yang baik dan benar untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam pelaksanaan di lapangan terdapat beberapa faktor pendukung dari keberhasilan kegiatan ini yaitu:

- 1) Pemilik mendukung secara penuh kegiatan ini.
- 2) Kemudahan dalam menyampaikan materi pelatihan, karena didukung penuh oleh mitra.
- 3) Karyawan yang dilatih mempunyai antusias yang sangat tinggi untuk mengikuti Pelatihan dalam mempelajari *product knowledge* dengan cepat dan menggunakan *self esteem* dengan baik.
- 4) Kerjasama yang sangat baik dengan pemilik sehingga memudahkan dalam segala bentuk baik kordinasi maupun pelatihan.

Selain faktor pendukung tersebut, adapun faktor penghambat dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah terbatasnya waktu yang dimiliki oleh karyawan saat

pelaksanaan kegiatan karyawan terbentur dengan jadwal cuti sehingga perlu mengatur jadwal dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Partisipasi Masyarakat sasaran selama kegiatan Upaya Peningkatan Product Knowledge Dan Self Esteem Melalui Penggunaan Flashcard Dan Grooming Kepada Karyawan Pada Toko Sandal Zuma Cabang Peliatan Ubud sebagai berikut:

Partisipasi karyawan Dalam pelaksanaa kegiatan, penulis diterima dengan baik oleh seluruh pihak terkait. karyawan merasa terbantu dengan diadakannya program kerja ini karena dapat meningkatkan pangsa pasar mereka sehingga dapat meningkatkan pendapatan jasa. Partisipasi karyawan berupa waktu, kerjasama, dan mengembangkan potensi yang ada. karyawan selanjutnya akan dibimbing secara penuh selama pelatihan dan pembinaan. Dari kegiatan ini diharapkan akan terjadi peningkatan produktivitas karyawan dan meningkatkan penjualan pada Toko Sandal Zuma ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Sumber daya manusia merupakan asset bagi setiap perusahaan, karena terlibat langsung serta berperan aktif dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus memberikan perhatian secara maksimal kepada karyawannya melalui peningkatan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan karyawan, terutama untuk menghadapi perkembangan teknologi yang demikian pesat. Oleh karena itu, karyawan membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Pelatihan (*training*) merupakan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Pelatihan memiliki potensi untuk menyelaraskan para karyawan dengan strategi-strategi perusahaan sedangkan produktivitas kerja karyawan adalah salah satu ukuran perusahaan dalam mencapai tujuannya

*Product knowledge* adalah pemahaman konsumen tentang suatu produk yang dapat membantu untuk sebagai bahan pertimbangan dan petunjuk atas produk yang ditawarkan kepada konsumen untuk menentukan Tindakan selanjutnya. *Self esteem* tersebut dapat diartikan sebagai evaluasi yang dibuat dan kebiasaan dalam memandang dirinya, terutama mengenai sikap menerima dan menolak, dan merupakan indikasi dari besarnya kepercayaan terhadap kemampuan, keberartian, kesuksesan dan keberhargaan.

Untuk ke depannya, karyawan Toko Sandal Zuma disarankan untuk secara rutin melakukan pelatihan supaya lebih lancar berkomunikasi kepada konsumen. Selain itu, peningkatan pelatihan untuk selalu berinteraksi kepada konsumen supaya dapat meningkatkan penjualan lebih cepat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ridwan, L. M., Solihat, A., Trijumansyah, A., (2018). Pengaruh product knowledge dan brand association terhadap purchase intention Kawasan Kampung KreatifDago Pojok. *Jurnal ABC*, 5(1), 68–82.

- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sari, Pratiwi Eka. (2018). *Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Aceh Cabang Medan*. 7(1), 100–109.
- Sanita, S., Kusniawati, A., Lestari, M. N., Ekonomi, F., & Galuh, U. (2019). Pengaruh product knowledge dan brand image terhadap purchase intention (Penelitian pada PT. Bahana Cahaya Sejati Ciamis). *Jurnal DEF*, 1(September), 169–184.