

## OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI TOKO SEMBAKO AKE JAYA

I Ketut Setia Sapta<sup>1,\*</sup>, Kadek Ayu Cahya Ningsih<sup>2</sup>

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

\*Email: ketutsetiasapta@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Toko sembako sekarang ini, mendapatkan tekanan yang semakin besar untuk meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan loyalitas pelanggan dan bersaing dengan pasar modern serta platform *e-commerce*. Adapun tantangan dan kendala internal yang dihadapi seperti kurangnya *service excellence* dari SDM, koordinasi dan penyelarasan tujuan harian seperti melaksanakan *morning briefing*, terbatasnya pengembangan layanan online seperti promosi di media sosial salah satunya Instagram. Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman kepada UMKM mengenai komunikasi internal melalui *morning briefing*, *service excellence* kepada pelanggan dan strategi untuk meningkatkan penjualan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah implementasi yang dilakukan dengan pemberian materi dan edukasi serta pendampingan secara langsung pada pelaku UMKM. Kegiatan ini memberikan peningkatan terhadap pemahaman mahasiswa magang mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang baik.

**Kata Kunci:** UMKM, Komunikasi Internal, *Service Excellence*, Strategi

### ANALISIS SITUASI

Menurut Pratami, *et al.* (2022) menyatakan bahwa toko sembako merupakan industri ritel atau toko yang melaksanakan jual – beli sembako atau beragam kebutuhan sehari – hari untuk masyarakat seperti halnya beras, peralatan mandi, bumbu dapur hingga camilan atau *snack* lainnya. Sekarang ini, toko sembako mendapatkan tekanan yang semakin besar untuk meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan loyalitas pelanggan dan bersaing dengan pasar modern serta platform *e-commerce*. Toko sembako tradisional sering kali menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang optimal, seperti salah satu UMKM yang menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang optimal yaitu Toko Ake Jaya yang beroperasi di Desa Mengwitani, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Adapun tantangan dan kendala internal yang dihadapi seperti kurangnya *service excellence* dari SDM. Yang dimana, menurut Maulyan, *et al.* (2022) menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kunci utama dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan citra toko di mata konsumen.

Selain itu, untuk meningkatkan kualitas layanan pentingnya memastikan koordinasi dan penyelarasan tujuan harian seperti melaksanakan *morning briefing*. *Morning briefing* harian yang efektif dapat meningkatkan komunikasi internal, mengurangi kesalahan, dan mempercepat penyelesaian masalah (Prabaningtyas dan Lucki, 2023). Hal ini tidak dilaksanakan di Toko Ake Jaya dikarenakan dianggap mengurangi waktu yang tersedia untuk melayani pelanggan dan menjalankan operasional. Tantangan dan kendala lain yang dihadapi di Toko Ake Jaya yaitu terbatasnya pengembangan layanan online seperti promosi di media sosial salah satunya Instagram. Padahal di era digital ini pengembangan online sangat efektif dan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan dan dapat mempromosikan produk secara lebih luas. Menurut Yansahrita, *et al.* (2023) menyatakan bahwa media sosial menyediakan platform yang efektif untuk pemasaran, meningkatkan visibilitas merek, dan mendukung interaksi yang lebih dekat dengan pelanggan.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat dirumuskan permasalahan dari Toko Ake Jaya yang dihadapi yaitu:

1. Kurangnya pemahaman pentingnya komunikasi internal seperti *morning briefing*.
2. Kurangnya pemahaman tentang *service excellence* kepada pelanggan.
3. Kurangnya pemahaman dalam peningkatan penjualan melalui media sosial.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Solusi dalam bentuk program kerja yang ditawarkan tim pengabdian untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan prioritas permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman pentingnya melakukan *morning briefing*.
2. Memberikan edukasi mengenai *service excellence* kepada SDM di Toko Ake Jaya.
3. Memberikan pemahaman pentingnya pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan penjualan dan promosi.

### **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan program kerja di Toko Ake Jaya dilakukan secara mandiri yaitu dengan datang langsung ke Toko Ake Jaya untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh mitra sasaran. Langkah – langkah yang dilakukan dibawah ini:

1. Metode observasi.

Metode observasi merupakan tahapan awal yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Toko Ake Jaya yaitu pertama melakukan observasi tahap awal mengenai kondisi toko. Saat pelaksanaan observasi peneliti mendapati bahwa Toko Ake Jaya memiliki masalah dalam belum

optimalnya pemberian layanan kepada pelanggan.

2. Metode diskusi.

Metode diskusi ini dilakukan untuk penyusunan program kerja dan memberikan gambaran pemecahan masalah serta tujuan dari program kerja yang akan dilakukan di Toko Ake Jaya.

3. Metode edukasi dan pendampingan.

Metode edukasi dan pendampingan ini dilakukan untuk memberikan edukasi sesuai dengan program kerja serta memberikan pendampingan saat program kerja tersebut sudah dilaksanakan.

4. Metode evaluasi.

Metode evaluasi ini dilakukan dengan melakukan evaluasi di Toko Ake Jaya guna mengetahui tingkat penerapan program kerja yang telah dilaksanakan.

Metode pendekatan yang dapat digunakan menyelesaikan persoalan yang terjadi yaitu:

1. Pendekatan Teknologi

Pendekatan teknologi ini digunakan untuk memberikan edukasi terhadap mitra kerja mengenai penggunaan teknologi sederhana seperti pemasaran online melalui media sosial Instagram untuk meningkatkan layanan di Toko Ake Jaya.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Di dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi yaitu memberikan pemahaman kepada UMKM mengenai pentingnya melakukan komunikasi internal melalui *morning briefing*, *service excellence* kepada karyawan agar optimal dalam melayani pelanggan dan strategi untuk meningkatkan penjualan melalui *e-commerce*, melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini yang didukung oleh Bapak I Nyoman Kusnawan, dan Ibu Ni Putu Eka Sumaryati selaku pemilik dan karyawan Toko Ake Jaya. Di dalam melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat ini masih ada beberapa karyawan yang belum mengerti tentang cara promosi di media sosial. Dari hasil observasi didapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan yaitu:

1. Memberikan pemahaman pentingnya komunikasi internal melalui *morning briefing* terhadap SDM. *Morning briefing* ini adanya komunikasi antara atasan dan rekan kerja sejawat seperti halnya informasi mengenai ketersediaan *stock* sembako ataupun *snack*, pemesanan sembako untuk di hari berikutnya serta mengingatkan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, selanjutnya dari hasil komunikasi ini dilakukan pencatatan agar tidak adanya kelalaian dalam bekerja.



**Gambar 1.** Dokumentasi Kegiatan

2. Memberikan edukasi mengenai *service excellence* kepada SDM agar optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini sangatlah penting karena dari pelayanan yang baik akan mengakibatkan kepercayaan pelanggan terhadap toko akan terjaga, loyalitas pelanggan juga tetap terjaga. Di Toko Ake Jaya menilai kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan dengan cara membantu memberikan tata cara penyambutan pelanggan ketika baru datang, berbicara dengan pelanggan dan melayani pelanggan dengan penuh semangat serta ramah tamah.



**Gambar 2.** Dokumentasi Kegiatan

3. Memberikan pemahaman mengenai penyusunan strategi penjualan dengan pembuatan media sosial seperti Instagram. Hal ini akan menjadi lebih efektif dengan membuat Instagram dan *share* produk – produk yang dijual melalui media sosial.



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan

### SIMPULAN DAN SARAN

Toko sembako merupakan industri ritel atau toko yang melaksanakan jual – beli sembako atau beragam kebutuhan sehari – hari untuk masyarakat seperti halnya beras, peralatan mandi, bumbu dapur hingga camilan atau *snack* lainnya. Sekarang ini, toko sembako mendapatkan tekanan yang semakin besar untuk meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan loyalitas pelanggan dan bersaing dengan pasar modern serta platform *e-commerce*.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan upaya – upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pemahaman mengenai *service excellence* sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Selain itu, walaupun hanya berstatus UMKM, sangatlah penting memasarkan produk atau mempromosikan produk melalui media sosial seperti halnya Instagram untuk meningkatkan penjualan dan memudahkan pelanggan untuk berinteraksi dengan UMKM.

Supaya karyawan di Toko Ake Jaya tetap dapat optimal memberikan pelayanannya kepada pelanggan alangkah baiknya, pemilik toko tetap mengingatkan karyawan mengenai *service excellence* pada saat *morning briefing* sehingga karyawan Toko Ake Jaya selalu memperhatikan pelayanannya kepada pelanggan pada saat bekerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Maulyan, *et al.* (2022) ‘Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review’, *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), pp. 8–17. Available at: <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>.
- Prabaningtyas dan Lucki (2023) *Proses Komunikasi Internal Dalam Bisnis Keluarga PT. Dipram Group Management (Perseroan)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Pratami, *et al.* (2022) ‘Sosialisasi Cara Pembukuan Laporan Keuangan Sederhana Bagi Pelaku Umkm