

MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN MELALUI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN PADA CV. BHUMIMI SEJAHTERA ABADI

I Ketut Setia Sapta^{1,*}, Ni Komang Cintya Ayu Mahaswari², I Gusti Ngurah
Putrawan³

¹²Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

³Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar Bali, 80233, Indonesia

*Email: ketutsetiasapta@unmas.ac.id

ABSTRAK

Bhumimi Kebaya merupakan usaha mikro kecil menengah yang bergerak pada bidang ritel busana adat bali. Bhumimi Kebaya berdiri mulai pada tahun 2015. Banyaknya acara keagamaan di Bali membuat permintaan akan Busana Adat meningkat. Permintaan yang cukup banyak tetapi proses jahit busana adat yang cukup memakan waktu, menjadi inspirasi bagi pemilik Bhumimi Kebaya untuk menjual produk jadi busana adat Bali. Dengan meningkatkan kinerja maupun pelayanan yang baik akan menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan akan menjamin keberlanjutannya. Perusahaan harus selalu melihat kinerja para karyawan. Hasil performa karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Semuanya tergantung pada kuantitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas. Dan tidak lupa hal yang terpenting dari suksesnya sebuah perusahaan dapat dilihat dari bagaimana para karyawan melayani customer dengan baik hingga customer merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan terhadap perusahaan. Dan yang menjadi keinginan pelanggan adalah salah satu kewajiban bagi perusahaan untuk membuat keinginan customer yang harus dipenuhi. Ini dapat menjadi acuan bahwa sebagian dari pelanggan melakukan pembelian ulang (*repeat order*) dengan terus membeli Busana Adat Bali di Bhumimi Kebaya secara berkala. Sampai saat ini Bhumimi Kebaya masih mendapat beberapa keluhan pelanggan yang masih jauh dari harapan yang diinginkan terkait kenyataan layanan yang diberikan oleh perusahaan seperti dalam hal Kurangnya memberikan pelayan terbaik Kepada pelanggan seperti : Masih adanya beberapa staff yang tidak memberikan service terbaik kepada customer. Pelanggan menjadi kurang merasa yakin dengan perusahaan ini dalam hal ini menjadi salah satu penyebab adanya penurunan jumlah pelanggan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Pelatihan & Pengembangan, Efisiensi Operasional, Pelanggan

ANALISIS SITUASI

Bhumimi Kebaya merupakan usaha mikro kecil menengah yang bergerak pada bidang ritel busana adat bali. Bhumimi Kebaya berdiri mulai pada tahun 2015. Banyaknya acara keagamaan di Bali membuat permintaan akan Busana Adat meningkat. Permintaan yang cukup banyak tetapi proses jahit busana adat yang cukup memakan waktu, menjadi inspirasi bagi pemilik Bhumimi Kebaya untuk menjual produk jadi busana adat Bali. Pada tahun 2015-2016 Bhumimi Kebaya hanya memiliki

1 butik yang berlokasi di Jl. Tukad Batanghari No 8 Panjer. Pada Tahun 2017 hingga saat ini, Bhumimi Kebaya sudah memiliki 5 Cabang di area Denpasar dan Batubulan. Dengan meningkatkan kinerja maupun pelayanan yang baik akan menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan akan menjamin keberlanjutannya.

Perusahaan harus selalu melihat kinerja para karyawan. Hasil performa karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Semuanya tergantung pada kuantitas dan waktu yang digunakan karyawan dalam menjalankan tugas. Dan tidak lupa hal yang terpenting dari suksesnya sebuah perusahaan dapat dilihat dari bagaimana para karyawan melayani customer dengan baik hingga customer merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan terhadap perusahaan. Dan yang menjadi keinginan pelanggan adalah salah satu kewajiban bagi perusahaan untuk membuat keinginan customer yang harus dipenuhi. Ini dapat menjadi acuan bahwa sebagian dari pelanggan melakukan pembelian ulang (*repeat order*) dengan terus membeli Busana Adat Bali di Bhumimi Kebaya secara berkala. Namun pada saat mengalami penurunan disanalah peneliti mencari tahu bagaimanakah penerapan kinerja dan pelayanan yang sudah diberikan sampai adanya pelanggan yang mungkin saja menggunakan kompetitor lain karena merasa layanan yang diberikan dari staff Bhumimi Kebaya ini masih jauh dari yang diinginkan pelanggan.

Sampai saat ini Bhumimi Kebaya masih mendapat beberapa keluhan pelanggan yang masih jauh dari harapan yang diinginkan terkait kenyataan layanan yang diberikan oleh perusahaan seperti dalam hal Kurangnya memberikan pelayan terbaik Kepada pelanggan seperti : Masih adanya beberapa staff yang tidak memberikan service terbaik kepada customer. Pelanggan menjadi kurang merasa yakin dengan perusahaan ini dalam hal ini menjadi salah satu penyebab adanya penurunan jumlah pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Namun setelah dilakukan observasi lebih lanjut mengenai perusahaan Bhumimi Kebaya khususnya Pelayanan terhadap Pelanggan ternyata terdapat permasalahan yang terjadi di dalamnya. Permasalahan-permasalahan yang ditemukan saat observasi sebagai berikut, yaitu:

1. Kurang optimalnya kinerja dan pelayanan karyawan terhadap customer.
2. Karyawan memiliki penampilan yang tidak sesuai dengan citra butik.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Perusahaan Bhumimi Kebaya, beberapa solusi dapat diusulkan:

1. Mengadakan meeting kepada seluruh karyawan guna mempersiapkan strategi peningkatan kinerja.
2. Memberikan training yang berfokus pada penjualan serta operasional butik.

3. Mengganti display produk serta melakukan PIC secara berkala agar butik selalu terlihat bersih dan rapi.
4. Memberikan standar SOP.
5. Membuat link google responden khusus pelanggan.
6. Evaluasi atau memastikan pencapaian kinerja karyawan.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan pada perusahaan Bhumimi Kebaya yaitu sebagai berikut:

1. Metode Analisis Kebutuhan Pelatihan, Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan karyawan berdasarkan hasil evaluasi kinerja karyawan.
2. Metode Pengembangan Pengetahuan dan Sikap, Mengembangkan pengetahuan dan sikap karyawan melalui pelatihan, seminar, mentoring.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui tahap pengembangan pengetahuan dan sikap yang dilakukan di Perusahaan Bhumimi Kebaya berhasil mencapai berbagai pencapaian signifikan. Hasil terkait pelaksanaan pengadaan meeting, memberikan pelatihan sangat baik dimana saya memberikan pelatihan training yang berfokus pada penjualan service excellent serta operasional perusahaan kepada seluruh karyawan sudah berjalan dengan lancar, Seluruh karyawan juga sudah dipastikan memahami akan diskusi meeting tersebut, Memberikan standar SOP sangat baik dimana saya dan manager melakukan diskusi untuk Memberikan standar SOP dengan mengesahkan seragam kerja, tata cara rambut serta makeup saat bekerja, Dan setelah melakukan percobaan selama 1 minggu bahwa sudah dipastikan seluruh karyawan sudah menerapkan SOP tersebut dengan baik dan tepat sesuai standar SOP yang sudah disepakati, terkait Membuat link google responden khusus pelanggan yang sudah pernah belanja / mampir langsung ke butik agar management bisa selalu mengevaluasi karyawan jika ada kritik maupun saran. Selama masa percobaan dan selalu dievaluasi jika ada kritik yang diberikan oleh pelanggan.



Gambar 1. Mengadakan meeting Bersama karyawan



Gambar 2. Memberikan pelatihan



Gambar 3. Memberikan standar SOP yang telah disepakati



Gambar 4. Membuat link google responden



Gambar 5. Mengganti display product



Gambar 6. Melakukan kegiatan bersih-bersih di area lingkungan perusahaan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada Meningkatkan kinerja karyawan melalui Pelatihan dan Pengembangan pada CV.Bhumimi Sejahtera Abadi menunjukkan bahwa Strategi Penyelesaian Masalah: Mengadakan meeting untuk membahas strategi peningkatan kinerja menjadi langkah awal yang penting. Ini memberikan kesempatan bagi karyawan untuk terlibat dan memberikan masukan, Pelatihan Terfokus: Memberikan pelatihan yang berfokus pada penjualan, dan operasional butik membantu karyawan memahami ekspektasi dan meningkatkan kemampuan mereka dalam melayani pelanggan secara efektif, Kebersihan dan Kerapian: Mengganti display produk dan melakukan PIC secara berkala akan menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan rapi, yang dapat meningkatkan daya tarik pelanggan, Standar Penampilan: Menerapkan SOP mengenai penampilan karyawan, termasuk seragam dan tata cara rambut serta makeup, sangat penting untuk menciptakan citra profesional yang sesuai dengan branding butik, Umpan Balik Pelanggan: Membuat link Google responden untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan memungkinkan manajemen untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan berdasarkan masukan nyata, Penerapan SOP: Melakukan foto briefing

untuk memastikan penerapan SOP di lingkungan kerja akan meningkatkan disiplin karyawan dan memastikan bahwa standar pelayanan selalu dipatuhi. Program ini yang dilaksanakan selama 43 hari menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam efisiensi dan kualitas operasional meskipun masih ada tantangan dalam mengubah kebiasaan karyawan terhadap SOP lama. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan Bhumimi Kebaya, tetapi juga memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dan kontribusi positif bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada Meningkatkan Kinerja Karyawan melalui Pelatihan dan Pengembangan pada CV. Bhumimi Sejahtera Abadi beberapa rekomendasi saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Rencana Agenda Meeting yang Jelas: Saat mengadakan meeting, buat agenda yang jelas dan terstruktur. Sertakan topik-topik penting seperti evaluasi kinerja, strategi baru, dan umpan balik dari karyawan. Hal ini memastikan diskusi berjalan efektif.
2. Pelatihan Berkala: Selain pelatihan awal, adakan sesi pelatihan berkala untuk memperbarui pengetahuan karyawan tentang tren terbaru dalam penjualan dan pelayanan pelanggan. Ini membantu mereka tetap relevan dan termotivasi..
3. Pembuatan SOP Tertulis: Buat dokumentasi SOP yang jelas dan mudah diakses oleh seluruh karyawan. Sertakan panduan tentang penampilan, perilaku, dan prosedur operasional agar karyawan dapat merujuknya kapan saja.
4. Umpan Balik Pelanggan: Rutin evaluasi hasil dari link Google responden dan gunakan data tersebut untuk melakukan perbaikan. Tindak lanjuti kritik dan saran dari pelanggan untuk menunjukkan bahwa perusahaan menghargai pendapat mereka.
5. Display Produk yang Menarik: Lakukan perubahan display produk secara berkala dan libatkan karyawan dalam proses kreatif. Ini tidak hanya membuat butik terlihat lebih menarik, tetapi juga meningkatkan rasa kepemilikan mereka terhadap tempat kerja.

Dengan menerapkan rekomendasi saran ini, diharapkan pelatihan dan pengembangan karyawan di Perusahaan Bhumimi Kebaya dapat terus meningkat dan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kusumawati, D., & Hidayati, N. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(1).
- Siswanto, A., & Mahfud, M. (2021). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Pelatihan dan Pengembangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(2).
- Sudirman, H., & Salim, S. (2019). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Edisi ke-2. Jakarta: Rajawali Pers.