
INOVASI PENGEMBANGAN SDM DAN DIGITALISASI TOKO BANGUNAN UD. ARYA PUTRA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DAN DAYA SAING USAHA

I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi^{1,*}, Ni Putu Kevin Adnya Pratista Martha²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: gedejodi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing usaha Toko Bangunan UD. Arya Putra melalui inovasi pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan digitalisasi. Permasalahan yang dihadapi toko meliputi kurangnya pemanfaatan media sosial untuk pemasaran, pencatatan keuangan yang masih manual, tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan pelanggan, serta rendahnya motivasi kerja karyawan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilakukan beberapa solusi, yaitu pelatihan penggunaan media sosial seperti Instagram dan Facebook bagi karyawan, pelatihan pencatatan keuangan menggunakan Microsoft Excel, penyusunan SOP pelayanan dalam bentuk poster, serta implementasi sistem reward berbasis produktivitas bagi karyawan. Hasil dari program ini menunjukkan adanya peningkatan dalam efektivitas pemasaran, efisiensi pencatatan keuangan, kualitas layanan pelanggan, serta motivasi kerja karyawan. Program ini memberikan manfaat nyata bagi keberlanjutan usaha UD. Arya Putra dengan meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing toko dalam menghadapi persaingan di industri bahan bangunan.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pengembangan SDM, SOP Layanan, Pencatatan Keuangan, Motivasi Kerja

ANALISIS SITUASI

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu pilar dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yang memiliki peran penting dalam menghubungkan teori yang diajarkan di perguruan tinggi dengan praktik di masyarakat. Program ini bertujuan untuk memberikan solusi bagi permasalahan yang ada di masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, serta keterampilan mahasiswa. Pengabdian masyarakat juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun budaya. Dengan demikian, kegiatan ini memiliki peran strategis dalam menciptakan dampak positif yang luas bagi masyarakat.

Relevansi pengabdian masyarakat dengan ekonomi dan bisnis sangatlah tinggi. Salah satu bentuk pengabdian yang sering dilakukan adalah pemberdayaan ekonomi lokal, seperti pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Menurut Susanto (2019), pengabdian masyarakat adalah kegiatan akademisi atau praktisi dalam menerapkan keilmuan mereka guna meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat. Program ini membantu masyarakat, terutama pelaku usaha lokal, dalam mengadopsi teknologi baru, meningkatkan keterampilan manajerial, serta

memperkenalkan cara-cara pemasaran yang lebih efektif, seperti digitalisasi usaha, yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

UD. Arya Putra merupakan salah satu usaha lokal yang menghadapi tantangan dalam pengelolaan bisnisnya. Toko bangunan ini berperan penting dalam menyediakan material konstruksi bagi masyarakat, tetapi masih mengalami kendala dalam strategi pemasaran, pencatatan keuangan, serta pengelolaan sumber daya manusia. Oleh karena itu, program pengabdian masyarakat ini dirancang untuk membantu toko dalam menerapkan digitalisasi pemasaran, menyusun sistem pencatatan keuangan yang lebih efisien, meningkatkan kualitas layanan pelanggan, serta membangun motivasi kerja karyawan melalui sistem reward.

Pemberdayaan ekonomi melalui pengabdian masyarakat memberikan kontribusi besar terhadap kemajuan ekonomi daerah dan negara. Di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif, banyak pelaku usaha lokal yang membutuhkan pengetahuan serta keterampilan dalam mengelola bisnis secara lebih efisien. Pengabdian masyarakat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk bekerja langsung dengan masyarakat dan membantu mereka menghadapi tantangan, seperti masalah pemasaran, pengelolaan keuangan, serta manajemen sumber daya manusia yang lebih baik.

Pengabdian masyarakat juga memberikan manfaat penting bagi mahasiswa. Kegiatan ini tidak hanya memperluas pengalaman praktis dalam penerapan ilmu yang dipelajari di bangku kuliah, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan empati terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Dahlan (2017), pengabdian masyarakat menjadi sarana yang efektif untuk melatih mahasiswa dalam menghadapi masalah dunia nyata serta mengasah kemampuan mereka dalam berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama.

Selain itu, di era digital, keterampilan dalam pengembangan usaha, digitalisasi, dan inovasi bisnis menjadi semakin penting. Menurut Kotler dan Keller (2016), digital marketing memungkinkan bisnis untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dengan biaya yang lebih efisien dibandingkan pemasaran konvensional. Hal ini relevan dengan program pelatihan digitalisasi yang diberikan kepada karyawan UD. Arya Putra untuk meningkatkan strategi pemasaran toko melalui media sosial.

Di sisi lain, pengelolaan SDM yang baik juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan daya saing usaha. Menurut Tjiptono (2019), layanan pelanggan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas dan keunggulan bersaing bagi bisnis. Oleh karena itu, pembuatan SOP layanan pelanggan serta penerapan sistem reward untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan meningkatkan daya saing UD. Arya Putra dalam industri toko bangunan.

Dengan demikian, pengabdian masyarakat di UD. Arya Putra diharapkan dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan, baik bagi toko sebagai mitra, mahasiswa sebagai pelaksana, maupun institusi pendidikan yang menyelenggarakan program ini. Melalui digitalisasi usaha dan penguatan SDM, toko ini dapat lebih kompetitif di era

modern, sementara mahasiswa mendapatkan pengalaman nyata dalam membantu menyelesaikan permasalahan bisnis secara langsung.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi dan interaksi dengan pemilik serta karyawan UD. Arya Putra, beberapa masalah utama yang teridentifikasi adalah:

1. **Kurangnya Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemasaran.**
Pemasaran UD. Arya Putra masih dilakukan secara konvensional tanpa memanfaatkan media sosial secara maksimal. Menurut Kotler dan Keller (2016), media sosial merupakan alat pemasaran yang efektif karena memungkinkan bisnis untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan metode pemasaran tradisional.
2. **Pencatatan Pemasukan dan Pengeluaran Harian Masih Dilakukan Secara Manual.**
Pencatatan pemasukan dan pengeluaran harian masih dilakukan menggunakan metode manual seperti buku catatan atau nota fisik. Menurut Saputra (2020), penggunaan pencatatan keuangan digital seperti Excel atau aplikasi akuntansi sederhana dapat membantu pemilik usaha dalam mengurangi kesalahan pencatatan, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses pengambilan keputusan terkait keuangan usaha. Dengan sistem pencatatan yang lebih rapi dan terstruktur, pemilik usaha dapat lebih mudah memantau arus kas harian dan merencanakan keuangan bisnis secara lebih efektif.
3. **Tidak Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pelanggan.**
Sistem pelayanan di UD. Arya Putra masih dilakukan secara bebas tanpa adanya pedoman atau standar baku yang harus diikuti oleh karyawan. Menurut Tjiptono (2019), Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pelanggan sangat penting untuk memastikan keseragaman dalam layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun loyalitas terhadap usaha. SOP yang jelas juga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan konsisten.
4. **Kurangnya Motivasi Kerja Karyawan.**
Motivasi kerja karyawan masih perlu ditingkatkan agar kinerja mereka lebih optimal. Menurut Herzberg (2003) dalam teori Two-Factor Theory, faktor motivasi seperti penghargaan, pengakuan, dan insentif berbasis kinerja dapat meningkatkan semangat kerja serta produktivitas karyawan. Dengan adanya sistem reward, seperti bonus tambahan bagi tenaga kerja dengan hasil cetakan batako terbanyak per bulan, karyawan akan lebih terdorong untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh UD. Arya Putra, solusi yang dirancang dalam program pengabdian masyarakat ini meliputi:

1. Pelatihan digitalisasi untuk karyawan, dengan pelatihan penggunaan media sosial seperti Instagram dan Facebook untuk promosi toko.
2. Pelatihan penyusunan pencatatan keuangan pemasukan dan pengeluaran harian menggunakan Microsoft Excel.
3. Peningkatan kualitas layanan pelanggan, dengan pembuatan SOP pelayanan dalam bentuk poster untuk meningkatkan konsistensi layanan.
4. Membangun motivasi kerja karyawan, dengan penerapan sistem reward berbasis produktivitas, seperti pemberian bonus kepada tenaga kerja dengan produksi batako terbanyak per bulan.

METODE PELAKSANAAN

Program pengabdian masyarakat di toko bangunan UD. Arya Putra ini dilaksanakan melalui beberapa metode, sebagai berikut:

1. Pelatihan penggunaan media sosial seperti Instagram dan Facebook bagi karyawan guna meningkatkan daya saing usaha.
2. Menyusun SOP pelayanan dan membuatnya dalam bentuk poster yang dipasang di toko untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Pelatihan penerapan Microsoft Excel untuk pencatatan pemasukan dan pengeluaran harian guna meningkatkan efisiensi administrasi dan daya saing usaha.
4. Melakukan pendampingan dalam implementasi sistem reward berbasis produktivitas, yaitu memberikan bonus kepada karyawan dengan produksi batako terbanyak per bulan, untuk meningkatkan motivasi karyawan dan daya saing usaha.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

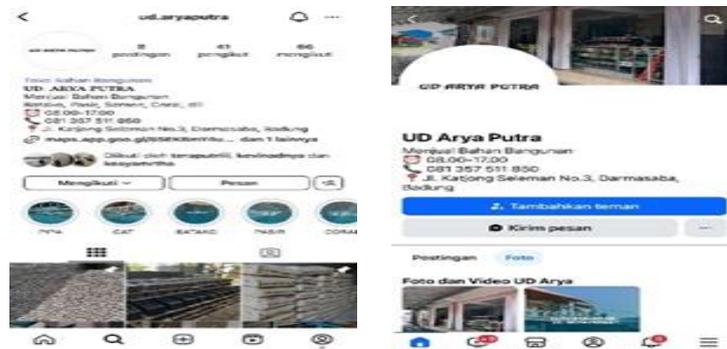
Implementasi program “Inovasi Pengembangan SDM dan Digitalisasi Toko Bangunan UD. Arya Putra untuk Meningkatkan Pelayanan dan Daya Saing Usaha” dengan pendampingan, pelatihan, dan promosi untuk meningkatkan daya saing usaha pada Toko Bangunan UD. Arya Putra telah berhasil disempurnakan melalui pelatihan digitalisasi karyawan dalam penggunaan media sosial seperti Instagram dan Facebook untuk pemasaran, serta implementasi sistem pencatatan keuangan menggunakan Microsoft Excel. Selain itu, disusun juga SOP pelayanan pelanggan yang dipasang dalam bentuk poster di toko untuk meningkatkan kualitas layanan, serta penerapan sistem reward berbasis produktivitas untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, program ini berhasil memberikan dampak positif terhadap pengelolaan usaha di UD. Arya Putra. Digitalisasi pemasaran telah membantu toko menjangkau lebih banyak pelanggan, sedangkan penerapan sistem pencatatan keuangan memberikan kemudahan dalam mengelola pemasukan dan

pengeluaran. Selain itu, SOP layanan pelanggan meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan, dan sistem reward terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan.



Gambar 1. Pelatihan digitalisasi mempelajari penggunaan media sosial.



Gambar 2. Tangkapan layar akun media sosial toko yang telah aktif digunakan.



Gambar 3. Pelatihan pencatatan keuangan dengan Microsoft Excel bagi karyawan dan pemilik toko untuk diterapkan dalam operasional toko.



Gambar 4. Pelatihan SOP kepada karyawan serta pemasangan poster SOP layanan pelanggan di area strategis toko.



Gambar 5. Pemberian bonus kepada karwayan dengan produksi batako terbanyak bersama pemilik toko sebagai bentuk apresiasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian masyarakat di Toko Bangunan UD. Arya Putra berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing usaha melalui digitalisasi dan penguatan SDM. Pemasaran digital mulai diterapkan, pencatatan keuangan menjadi lebih sistematis, pelayanan pelanggan lebih terstruktur dengan adanya SOP, serta motivasi karyawan meningkat melalui sistem reward. Program ini memberikan manfaat nyata dalam memperbaiki sistem kerja toko dan meningkatkan produktivitas karyawan.

Agar manfaat program berkelanjutan, pemilik toko disarankan untuk melakukan evaluasi berkala, memberikan pelatihan tambahan bagi karyawan dalam penggunaan teknologi, serta mengembangkan SOP layanan pelanggan dan sistem reward agar lebih efektif. Selain itu, toko dapat memanfaatkan strategi promosi yang lebih inovatif dan meningkatkan pencatatan keuangan secara sistematis guna mendukung pertumbuhan usaha secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, M. (2017). Pengabdian Masyarakat Dalam Pemberdayaan UMKM. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 45-60.
- Herzberg, F. (2003). *One More Time: How Do You Motivate Employees?* Harvard Business Review Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Saputra, R. (2020). *Pencatatan Keuangan Digital untuk UMKM: Panduan Praktis Menggunakan Excel dan Aplikasi Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Susanto, A. (2019). Pengabdian Masyarakat Sebagai Implementasi Ilmu Pengetahuan Untuk Kesejahteraan Sosial Dan Ekonomi. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian*, 5(2), 102-118.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher.