

---

## **PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERKAIT PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN DI GARBERA BLOOMS FLORIST BALI**

**Putu Ayu Meidha Suwandewi<sup>1,\*</sup>, Made Wira Kusumayuda<sup>2</sup>**

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

\*Email: ayumeidha@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Program Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pengertian dan pengetahuan tambahan mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan prima terhadap pelanggan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat bersaing secara sehat dalam konteks pelayanan yang lebih luas. Secara tidak langsung ini juga dapat menjadi cara untuk meningkatkan penjualan produk yang dijual oleh UMKM Garbera Blooms dan memberikan citra merek yang baik kepada pelanggan. Jenis kegiatan yang akan diberikan untuk meningkatkannya adalah dengan memberikan pengertian dan penyuluhan mengenai bagaimana mengutamakan kecepatan dan keramahan serta memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan pengalaman pelanggan dalam berbelanja.

**Kata Kunci:** Pelayanan, SOP, Sumber daya manusia

### **ANALISIS SITUASI**

Pengabdian Masyarakat merupakan sebuah wadah kegiatan yang dilakukan oleh civitas akademika dan mahasiswa pada setiap perguruan tinggi sebagai bentuk pengamalan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dimana Perguruan Tinggi diwajibkan melaksanakan Tri Dharma nya pada Pendidikan/ Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat. (Pasal 1 Ayat 9 UU No.12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi). (Undang-undang Pendidikan Tinggi, 2012). Pengabdian Masyarakat juga sangat berdampak baik pada keberlangsungan hidup pada lingkungan Masyarakat di tempat dilaksanakannya kegiatan pengabdian dengan harapan dapat mengubah pola pikir Masyarakat menjadi lebih maju dan terbuka akan perkembangan dan kemajuan peradaban.

Kegiatan ini berfokus pada program pengembangan individu (sumber daya manusia) untuk dapat meningkatkan kinerjanya terkait pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri. Dimana Manajemen Sumber Daya Manusia menurut (Handoko 2014), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Kegiatan pengembangan individu ini merupakan bagian dari pengembangan UMKM agar dapat meningkatkan peluang peningkatan usaha dan

peningkatan dalam mengembangkan Perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia pada UMKM dipilih karena dalam perekonomian nasional, memiliki peran yang penting dan strategis. Dengan banyaknya pekerja yang terlatih untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan tentunya akan berdampak baik pada perkembangan Perusahaan kedepannya.

Pelayanan yang baik terhadap pelanggan merupakan hal yang berkorelasi dengan etika bisnis. Dimana Etika bisnis adalah prinsip moral yang dijadikan sebagai panduan untuk bisnis yang dijalankan. Sehingga, semua aspek yang ada kaitannya dengan bisnis juga dapat menjalankan bisnis sesuai nilai, norma, adil, sehat, perilaku adil, profesional, baik seluruh orang di perusahaan yang ada di dalam, mitra kerja, klien, pemegang saham, pelanggan juga masyarakat luas (Umiatun, 2022). Menurut (Ernawan, 2011), Etika bisnis dalam pelayanan yang baik kepada pelanggan mengacu pada prinsip etika berbisnis secara umum yaitu prinsip integritas, Dimana bisnis harus dilakukan secara baik dan menjaga reputasi usaha secara baik.

Garbera Blooms merupakan sebuah UMKM yang bergerak dalam bidang jasa dekorasi, hadiah, dan pengolahan hasil kebun berupa bunga. Usaha ini sudah berdiri sejak tahun 2022 dengan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap para pelanggannya. Sebelum melakukan kegiatan saya melakukan observasi selama 5 hari dengan melihat secara langsung bagaimana pihak Garbera Blooms melayani pelanggannya. Dimana observasi ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang ada pada UMKM Garbera Blooms sekiranya agar dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program kerja yang akan dibuat yang memiliki hubungan dengan kualitas sumber daya manusia didalamnya.

Saat dilaksanakannya observasi hari ke 3 ditemukan pada saat orderan sedang ramai, pihak Garbera Blooms terkesan cenderung cuek dan membalas pesan pelanggan secara alakadarnya tanpa memperhatikan aspek keramahan dan kecepatan. Jenis kegiatan yang akan diberikan untuk meningkatkannya adalah dengan memberikan pengertian dan penyuluhan mengenai bagaimana mengutamakan kecepatan dan keramahan serta memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan pengalaman pelanggan dalam berbelanja.

Program Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pengertian dan pengetahuan tambahan mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan prima terhadap pelanggan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat bersaing secara sehat dalam konteks pelayanan yang lebih luas. Secara tidak langsung ini juga dapat menjadi cara untuk meningkatkan penjualan produk yang dijual oleh UMKM Garbera Blooms dan memberikan citra merek yang baik kepada pelanggan.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Setelah dilakukan observasi selama 5 hari, yakni dari tanggal 19-23 Februari 2025, dirumuskan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada

UMKM Garbera Blooms yang berhubungan dengan kualitas sumber daya manusia yaitu:

1. Aspek SDM: Kurang adanya SOP tertulis yang mengatur standarisasi pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan.
2. Aspek Manajemen: Kurangnya manajemenisasi dan pembukuan keperluan dan kebutuhan tool yang mengurangi efektifitas kinerja dari karyawan.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Merespon permasalahan yang ditemukan diatas, ada beberapa kegiatan Solusi yang kami lakukan sebagai Upaya peningkatan kualitas dan pengembangan SDM adalah sebagai berikut:

1. Membantu memberikan konsep – konsep etika dasar yang dapat digunakan saat melayani pelanggan terutama melalui media social.
2. Membantu membuat konsep SOP yang dapat digunakan untuk melatih karyawan agar dapat melayani pelanggan dengan baik.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat Penyuluhan Aspek pelayanan terhadap pelanggan dan manajemenisasi toko untuk meningkatkan kualitas SDM dan efektifitas pegawai di Garbera Blooms Florist Bali terdiri atas:

#### **a) Observasi ke Home Store Garbera Blooms**

Pada tahap ini kami berbincang dan mengamati langsung dengan pemilik usaha Garbera Blooms Florist untuk membahas secara langsung terkait kegiatan yang akan dilaksanakan dan mendengarkan keluhan pemilik mengenai permasalahan SDM yang terjadi pada usahanya.

#### **b) Perencanaan kegiatan**

Pada tahapan ini saya merencanakan kegiatan apa saja yang akan dilakukan serta Solusi apa saja yang akan diberikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia

#### **c) Pelaksanaan Kegiatan**

Setelah program kerja dan penyuluhan yang kami rancang disetujui oleh pemilik usaha Garbera Blooms, kami mencoba untuk memberikan penyuluhan terkait etika pelayanan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menjawab permasalahan yang ditemukan dalam kegiatan observasi sebelumnya.

#### **d) Kegiatan Penyuluhan**

Kegiatan penyuluhan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pegawai dan pemilik usaha akan pentingnya kualitas sumber daya manusia terutama dalam aspek pelayanan terhadap pelanggan. Dimana pada kegiatan ini saya memberikan aspek-aspek etika bisnis dasar Dimana pelayanan merupakan bagian penting dari keberlanjutan usaha jangka Panjang. Selain itu dalam aspek

peningkatan efektifitas pegawai saya juga memberikan contoh pencatatan dan manajemenisasi produk usaha agar tercapainya tujuan usaha yang ditetapkan.

**e) Observasi pasca penyuluhan**

Observasi dan pemantauan pasca dilakukannya kegiatan penyuluhan bertujuan untuk memastikan agar hasil dari kegiatan yang dilakukan berjalan sesuai dengan harapan.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN



**Gambar 1** Penyuluhan tentang aspek pelayanan



**Gambar 2** Penyuluhan contoh SOP

Terlaksananya program kerja pengabdian Masyarakat mengenai peningkatan pelayanan dan manajemenisasi sistem toko untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas sumber daya manusia yang diterapkan pada pegawai UMKM Garbera Blooms, yang berlokasi di Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung pada hari Rabu, 26 Maret 2025 dengan spesifikasi program:

1. Penyuluhan mengenai pentingnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan guna meningkatkan kualitas sdm.
2. Memberikan contoh manajemenisasi yang baik terhadap pengelolaan barang-barang dan keperluan tool guna mengefektifkan pekerjaan pegawai.

Hasil yang diperoleh dari program kerja yang telah dilaksanakan, yaitu:

1. Adanya peningkatan pelayanan dalam membalas pertanyaan pelanggan melalui *whatsapp* dengan tetap mengutamakan etika dan kepuasan pelanggan.

2. Memudahkan pihak Garbera Blooms untuk melakukan pengecekan dan pemantauan stok barang sehingga kegiatan operasional dapat berjalan dengan efektif.

Program kerja pengabdian dengan tema "Penyuluhan Aspek Pelayanan terhadap Pelanggan dan Manajemen Toko untuk Meningkatkan Kualitas SDM dan Efektivitas Pegawai" di Garbera Blooms Florist Bali bertujuan untuk mendukung pengembangan usaha melalui peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Program ini terdiri dari dua kegiatan utama, yaitu pelatihan dan pengembangan terkait pelayanan pelanggan serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam aspek pelayanan. Pelatihan pelayanan pelanggan dirancang untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan layanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui teknik komunikasi efektif, simulasi situasi nyata, serta strategi penanganan keluhan. Sementara itu, penyusunan SOP bertujuan untuk menciptakan panduan kerja yang terstruktur, mulai dari proses menyambut pelanggan hingga menyelesaikan transaksi, sehingga dapat memastikan konsistensi layanan di seluruh staf sekaligus meningkatkan efisiensi kerja. Dengan adanya program ini, diharapkan Garbera Blooms Florist Bali dapat memperkuat citra positifnya sebagai toko florist yang unggul dalam pelayanan sekaligus memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam memberdayakan usaha kecil melalui pendekatan manajemen modern.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Pada program kerja Penyuluhan Aspek pelayanan terhadap pelanggan dan manajemen toko untuk meningkatkan kualitas SDM dan efektifitas pegawai, yang dilaksanakan di Home Store Garbera Blooms dengan menargetkan karyawan dan pemilik usaha dengan spesifikasi di aspek pelayanan dan manajemen toko. Dinyatakan berhasil dan berkelanjutan dilihat dari bagaimana penerapan SOP baru yang telah diberikan langsung dapat dipergunakan dan dipraktekkan dengan baik seperti dengan penggunaan kata yang lebih nonformal mengikuti bagaimana gaya pelanggan berkirim pesan dan selalu mengutamakan untuk membalas pesan dengan waktu secepat mungkin yang dibisakan.

Demikian program yang kami buat diharapkan kegiatan kami dapat berkelanjutan dan dapat dilaksanakan secara lebih optimal. Berdasarkan pelaksanaan dan evaluasi disarankan kepada pihak Garbera Blooms agar memaksimalkan pelayanan yang baik untuk mencapai tujuan Perusahaan yang dituju. Kami menyadari bahwa laporan kami masih terdapat kesalahan dan ketidaksempurnaan, oleh karena itu kami berharap para pembaca dapat memberikan saran dan kritik agar laporan ini dapat lebih bermanfaat bagi pemangku kepentingan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kristanti, D., Kardini, N. L., Sucandrawati, N. L. K. A. S., Alaslan, A., Harto, B., Hidayati, M., ... & Astari, A. A. E. (2023). Etika Bisnis. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- MANANEKE, T., RARES, J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Mariah, S., & Sa'ud, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal administrasi pendidikan*, 10(1).
- Susanto, H., & Rustomo, P. (2022). Budaya-Etnografi Tri Dharma Perguruan Tinggi: Budaya Meneliti di Universitas Pertiwi. *Jurnal Economicus*, 15(2 Desember).
- Triyono, A., Saputra, R. M. I., Hairudin, A., Afriaris, S., & Rahayu, T. (2023). Manajemen sumber daya manusia.