

PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI BIDANG PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN GUNA MENINGKATKAN STABILITAS KINERJA ANTAR KARYAWAN DI BALI FOR TWO WEDDING ORGANIZER

Sagung Oka Pradnyawati^{1,*}, I Kadek Yogi Artawan²

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

*Email: sagungoka@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pengertian dan pengetahuan tambahan mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan 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 citra merek akan jasa yang ditawarkan oleh Bali for Two Wedding Organizer. Jenis kegiatan yang akan diberikan untuk meningkatkannya adalah dengan memberikan memberikan konsep – konsep etika dasar dan pelayanan yang dapat digunakan saat melayani pelanggan terutama melalui media social untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan pengalaman pelanggan dalam berbelanja.

Kata Kunci: Sumber daya manusia, Pelayanan, SOP

ANALISIS SITUASI

Diangkat dari pentingnya sumber daya manusia (SDM) sebagai elemen utama dalam keberhasilan suatu organisasi, khususnya di industri jasa. SDM merupakan aset yang paling berharga karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat bergantung pada kompetensi, sikap, dan profesionalisme karyawan. Rivai (2003) menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan bidang manajemen umum yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Seluruh proses ini terdapat di bidang manufaktur, pemasaran, keuangan, atau personalia. Dalam konteks industri wedding organizer, yang bergerak di bidang jasa perencanaan dan pelaksanaan acara pernikahan, kualitas SDM menjadi faktor kunci untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Di Bali, yang dikenal sebagai salah satu destinasi wisata pernikahan terbaik di dunia, persaingan antar wedding organizer semakin ketat. Hal ini menuntut setiap penyedia jasa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar tetap relevan dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Dimana ini merupakan bagian dari etika bisnis. Etika Bisnis adalah cara yang digunakan dan diterapkan dalam kegiatan bisnis, mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan perusahaan, individu, serta masyarakat (Saban Echdar, 2019).

Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh wedding organizer dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya keterampilan interpersonal dan kemampuan manajemen stres pada sebagian karyawan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis seperti perencanaan acara atau dekorasi, tetapi juga pada bagaimana karyawan dapat berinteraksi dengan pelanggan secara profesional, ramah, dan solutif. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi sering kali menyebabkan ketidakstabilan kinerja antar karyawan, seperti kurangnya komunikasi efektif antar tim atau munculnya konflik internal. Ketidakstabilan ini dapat berdampak negatif pada produktivitas organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan yang terstruktur untuk mengatasi masalah tersebut.

Di sisi lain, stabilitas kinerja antar karyawan juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan dalam industri wedding organizer. Stabilitas ini tidak hanya berpengaruh pada efisiensi kerja tetapi juga pada suasana kerja yang kondusif dan harmonis. Ketika karyawan memiliki hubungan kerja yang baik dan mampu bekerja sama dalam tim, kualitas pelayanan kepada pelanggan akan meningkat secara signifikan. Dalam upaya menciptakan stabilitas tersebut, program pelatihan yang berfokus pada pengembangan soft skills seperti komunikasi interpersonal, manajemen waktu, dan penyelesaian konflik menjadi sangat relevan. Selain itu, peningkatan motivasi kerja melalui penghargaan atas pencapaian individu maupun tim dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif.

Kegiatan pengabdian merupakan salah satu bentuk pengabdian masyarakat oleh mahasiswa yang bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan di dunia nyata sekaligus memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat atau organisasi tertentu. Dalam konteks laporan ini, mahasiswa berperan aktif dalam membantu Bali for Two Wedding Organizer untuk meningkatkan kualitas SDM mereka melalui program pelatihan dan pengembangan. Program ini dirancang untuk memberikan solusi atas berbagai tantangan yang dihadapi oleh organisasi tersebut dalam hal pelayanan pelanggan dan stabilitas kinerja antar karyawan. Melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis kebutuhan organisasi, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif baik bagi wedding organizer maupun bagi masyarakat sekitar. Pemahaman yang baik terhadap pelanggan maupun sesama pekerja merupakan hal yang wajib untuk meningkatkan kualitas SDM yang merupakan bagian dari etika bisnis, yang berkorelasi dengan lima dasar etika bisnis (Keraf, 2010). Memahami apa yang benar atau salah dan dapat diterima atau tidak dapat diterima berdasarkan harapan organisasi dan masyarakat merupakan pengertian dari Etika Bisnis (Ferrell and Ferrell, 2017).

Bali For Two Wedding Organizer adalah perusahaan perencana pernikahan berbasis di Bali yang telah berdiri sejak tahun 2015 yang didirikan oleh Natalia, perusahaan ini berlokasi di Jl. Imam Bonjol, Pemecutan Klod, Denpasar Barat. Bali For Two menawarkan berbagai layanan untuk membantu pasangan merencanakan

pernikahan impian mereka seperti dekorasi, hiburan, fotografi, videografi, undangan, bar dan transportasi. Perusahaan ini juga menjual minuman untuk client yang ingin memesan minuman di acara pernikahannya, untuk tempat acara pernikahan itu tergantung dari keinginan client yang sudah disepakati terlebih dahulu. Sejak awal, perusahaan ini telah berkembang pesat, menawarkan lebih dari 200 paket pernikahan dari berbagai lokasi di seluruh Bali, melayani berbagai ukuran acara dari pernikahan intim hingga perayaan besar dengan lebih dari 150 tamu.

Sebelum melakukan kegiatan saya melakukan observasi dengan melihat secara langsung bagaimana pihak Bali For Two Wedding Organizer melayani pelanggannya. Dimana observasi ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang ada pada Bali For Two Wedding Organizer sekiranya agar dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program kerja yang akan dibuat yang memiliki hubungan dengan kualitas sumber daya manusia didalamnya.

Saat dilaksanakannya observasi ditemukan pada saat orderan sedang ramai, pihak Bali For Two Wedding Organizer terkesan cenderung cuek dan membalas pesan pelanggan seadanya 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 menikmati layanan jasa yang diberikan.

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 citra merek yang baik kepada pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Setelah dilakukan observasi, dirumuskan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada Bali For Two Wedding Organizer yang berhubungan dengan kualitas sumber daya manusia yaitu:

1. Aspek SDM: Kurang adanya aturan tertulis yang mengatur standarisasi pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pelanggan.
2. Aspek Manajemen: Kurangnya manajemenisasi dan SOP yang baik dalam mengatur etika karyawan dalam melayani pelanggan.

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 standar yang berlaku.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat Pelatihan Aspek pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan kualitas SDM dan efektifitas pegawai di Bali for Two Wedding Organizer terdiri atas:

a) Observasi ke Bali for Two Wedding Organizer

Pada tahap ini kami berbincang dan mengamati langsung dengan pemilik usaha Bali for Two Wedding Organizer 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 Bali for Two Wedding Organizer, 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 SOP yang dapat digunakan perusahaan.

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. Memberikan pelatihan aspek pelayanan



Gambar 2 Penyuluhan contoh SOP

Terlaksananya program kerja pengabdian Masyarakat mengenai Pelatihan Aspek pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan kualitas SDM dan efektifitas pegawai di Bali for Two Wedding Organizer, yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol, Pemecutan Kelod, Kota Denpasar, Bali. dengan spesifikasi program:

1. Penyuluhan mengenai pentingnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan guna meningkatkan kualitas sdm dan kepuasan pelanghgan.
2. Memberikan contoh SOP yang mengatur mengenai sistem pelayanan dan etika bagi karyawan terhadap pelanggan.

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

1. Adanya peningkatan pelayanan dalam membalas pertanyaan pelanggan melalui *whatsapp* dengan isi pesan yang lebih ramah dan sesuai kriteria Perusahaan.
2. Memudahkan pihak Bali for Two Wedding Organizer untuk melakukan pengecekan dan pemantauan terhadap karyawan yang dianggap melanggar ketentuan aspek pelayanan.

Proker dengan judul Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Bidang Pelayanan terhadap Pelanggan Guna Meningkatkan Stabilitas Kinerja Antar Karyawan di Bali for Two Wedding Organizer berfokus pada dua kegiatan utama yaitu, pelatihan pelayanan pelanggan dan pemahaman SOP (Standar Operasional Prosedur). Pelatihan pertama bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas, mengingat kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi reputasi

dan keberlangsungan bisnis. Dalam pelatihan ini, karyawan akan belajar teknik komunikasi yang efektif dan cara menangani keluhan pelanggan. Sementara itu, pelatihan kedua akan memberikan pemahaman mendalam tentang SOP, yang berfungsi sebagai pedoman kerja untuk memastikan konsistensi dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan penerapan SOP yang baik, diharapkan risiko kesalahan dapat diminimalkan, dan produktivitas tim meningkat. Melalui kedua program ini, Bali for Two Wedding Organizer tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan tetapi juga menciptakan stabilitas kinerja antar karyawan, membangun kepercayaan diri, dan memperkuat posisi perusahaan di pasar wedding organizer di Bali.

SIMPULAN DAN SARAN

Pada program kerja Penyuluhan Aspek pelayanan terhadap pelanggan dan manajemen toko untuk meningkatkan kualitas SDM dan efektifitas pegawai, yang dilaksanakan di Bali for Two Wedding Organizer dengan menargetkan karyawan dan pemilik usaha dengan spesifikasi di aspek pelayanan dan SOP 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 berkiriman pesan serta bernegosiasi, dan selalu mengutamakan untuk membalas pesan dengan waktu secepat mungkin yang dibisakan sehingga tidak membuat pelanggan menunggu yang berakhir akan ditinggalkan.

Berdasarkan pelaksanaan dan evaluasi disarankan kepada pihak Bali for Two Wedding Organizer 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

- Ferrell, L. and Ferrell, O. C. (2017) *Business Ethics: Ethical Decision Making and Cases*. Boston, MA: Cengage learning.
- Keraf, S. (2010) *Etika Bisnis : Membangun Citra Bisnis sebagai Profesi Luhur*. Yogyakarta: Kanisius.
- Saban Echdar, M. (2019) *Business Ethics And Entrepreneurship : Etika Bisnis dan Kewirausahaan*. Cetakan Pe. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Sakti, D. P. B., Simamora, R. B., Karim, A., Nurmawati, S., Alhamidi, E. M. A., Abidin, N., ... & Sinaga, T. M. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Veithzal Rivai, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya