

OPTIMALISASI SOP DAN KOMPETENSI KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN WARNET EA CYBER CAFE NET

I Ketut Setia Sapta^{1,*}, Ni Ketut Sinta Santania Maharani²,

I Gusti Ngurah Putrawan³, Nyoman Dane⁴

^{1,2,3,4}Universitas Mahasaraswati, Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: ketutsetiasapta@unmas.ac.id

ABSTRAK

EA Cyber Cafe Net menghadapi masalah kurang optimalnya penerapan SOP pada karyawan kurang optimalnya penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada warnet, Proses pencatatan keuangan pengeluaran dan pemasukan warnet yang masih kurang tertata, Kurangnya tingkat kemampuan karyawan dalam menggunakan media canva untuk membuat poster dan postingan instagram warnet, Menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelaksanaan program meliputi sosialisasi dan edukasi mengenai penerapan SOP (*Standars Operating Procedure*), memberikan pelatihan kompetensi pencatatan keuangan warnet, memberikan pelatihan menggunakan media *software canva*, dan memberikan pelatihan dan edukasi mengenai *customer service*. Hasil program menunjukkan peningkatan pemahaman karyawan terhadap pentingnya penerapan SOP untuk menjalankan kegiatan operasional warnet, dan juga meningkatnya pemahaman karyawan dalam mengelola keuangan warnet dan menggunakan media editing canva, serta karyawan EA Cyber Cafe Net juga menunjukkan peningkatan terkait pemahaman pelayanan dan pentingnya *customer service*, hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas karyawan warnet untuk mendorong pertumbuhan pendapatan warnet.

Kata kunci: *standard operating procedure*, kompetensi karyawan, pendapatan

ANALISIS SITUASI

Pada era globalisasi saat ini, peran usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) sangat diperlukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, membuka lapangan pekerjaan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di tengah persaingan global yang ketat, UMKM juga memiliki potensi besar untuk berinovasi dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta perubahan preferensi konsumen. Penguatan kapasitas dan daya saing UMKM melalui pendampingan, pelatihan serta dukungan kebijakan menjadi hal yang sangat penting agar UMKM dapat bertahan dan berkembang di tengah tantangan global yang terus berubah. Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan hal yang dibutuhkan dalam upaya meningkatkan pendapatan, meningkatkan kualitas karyawan dan meningkatkan citra usaha untuk menarik pelanggan. Dalam hal ini SOP tidak hanya memberikan dampak positif bagi karyawan dan perusahaan akan tetapi juga berdampak pada kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

EA Cyber Cafe Net merupakan sebuah usaha warnet “(warung internet) yang

menyediakan layanan internet, gaming online dan layanan cetak/print bagi Masyarakat sekitar. EA Cyber Cafe Net berlokasi di Jl. Imam Bonjol No.140, Pemecutan Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali 80113. Warnet sudah menjadi salah satu tempat yang sering digunakan pelajar, mahasiswa hingga masyarakat umum untuk keperluan hiburan, belajar maupun pekerjaan. EA Cyber Cafe Net menyediakan jasa pc, ps4 dan jasa print (fotocoopy, scan dan laminating).

Warnet EA Cyber Cafe Net buka setiap hari dari pukul 12.00 siang sampai 20.00 malam, sehingga pelanggan bisa datang kapan saja sesuai waktu luang mereka. Seiring berkembangnya teknologi maka kemungkinan besar warnet sangat diperlukan untuk urusan hiburan, pekerjaan, bahkan pengeringan tugas. Kebutuhan pasar yang seiring berjalannya waktu semakin membutuhkan teknologi secara instant ini tentu harus dibarengi dengan kualitas dan kuantitas yang diberikan kepada pelanggan guna meningkatkan pendapatan. Salah satu kunci penting dalam meningkatkan pendapatan warnet ialah mengoptimalkan sop dengan baik dan benar agar dapat mengembangkan tingkat kualitas para karyawan. Penerapan sop yang baik dan benar akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani pelanggan serta para karyawan memiliki waktu untuk mengembangkan kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan. Walaupun terdengar sepele, tapi penerapan sop bisa memberikan dampak besar terhadap kenyamanan pelanggan saat berbelanja dan juga tersusunnya jobdesk pekerjaan.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh mitra berkaitan langsung dengan kurang optimalnya penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam operational warnet sehingga aktivitas kerja karyawan tidak berjalan dengan baik dan sering menimbulkan ketidakefisienan. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia masih terbatas, khususnya dalam pencatatan sistem keuangan warnet, pemanfaatan media canva untuk mengedit promo warnet, serta kurang maksimalnya pelayanan pelanggan (*customer service*) yang diberikan yang dapat menurunkan kualitas warnet. Hal ini menyebabkan tingkat minat sewa warnet menurun akibatnya berdampak pada perekonomian warnet yang terus menurun setiap bulannya. Analisis situasi ini menjadi dasar penting dalam merancang program kerja pengabdian masyarakat yang fokus pada penerapan teknologi informasi dan manajemen tepat guna, untuk meningkatkan penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) sekaligus untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam upaya meningkatkan pendapatan mitra usaha.

PERUMUSAN MASALAH

Selain itu secara spesifik akan dijelaskan permasalahan yang ada pada Warnet EA Cyber Cafe Net :

1. Kurang optimalnya penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada warnet
2. Proses pencatatan keuangan pengeluaran dan pemasukan warnet yang masih kurang tertata

3. Kurangnya tingkat kemampuan karyawan dalam menggunakan media canva untuk membuat poster dan postingan instagram warnet
4. Menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Adapun berdasarkan berbagai permasalahan yang tengah dihadapi oleh Warnet EA Cyber Cafe Net, malas solusi yang dapat diberikan melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini meliputi beberapa langkah, sebagai berikut :

- 1) Menyusun dan menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang mencakup pedoman kerja dalam operasional sehari-hari.
- 2) Melakukan pelatihan kepada karyawan seperti pencatatan pengeluaran dan pemasukan keuangan warnet dengan baik
- 3) Pelatihan dan edukasi menggunakan media *software canva* untuk membuat poster & postingan untuk instagram
- 4) Melakukan pelatihan kepada karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan memberikan pelatihan *customer service* kepada karyawan warnet agar mampu berkomunikasi secara ramah, profesional dan solutif kepada pelanggan

METODE PELAKSANAAN

1. Pelatihan : menyelenggarakan sesi pelatihan secara langsung mengenai penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) mengenai pedoman kerja sehari-hari, memberikan pelatihan pencatatan pengeluaran dan pemasukan warnet, memberikan pelatihan menggunakan media software canva dalam pembuatan poster dan postingan instagram warnet, serta memberikan edukasi pelayanan *customer service* kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pelatihan bisa dilakukan secara presentasi atau diskusi bersama pemilik serta karyawan.
2. Pendampingan : melakukan sesi pendampingan guna memastikan karyawan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh, memberikan bimbingan dalam memanfaatkan media software canva untuk membuat poster dan postingan instagram guna meningkatkan daya tarik terhadap pelanggan. Pendampingan ini bisa dilakukan setiap hari atau setiap minggu.
3. Pemberdayaan Masyarakat : Pemberdayaan masyarakat, khususnya karyawan dan pihak terkait dalam perusahaan, difokuskan pada peningkatan kapasitas usmber daya manusia agar mampu mengelola proses bisnis secara mandiri dan berkelanjutan. Melalui kombinasi pelatihan dan pendampingan, karyawan tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga kesadaran akan pentingnya penerapan SOP dan kompetensi karyawan untuk meningkatkan pendapatan warnet guna menunjang daya saing perusahaan di pasar yang kompetitif.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil program kerja utama melalui pelaksanaan, pelatihan, dan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi karyawan Warnet EA Cyber Cafe telah berhasil meningkatkan ketertiban dan akurasi dalam menjalankan operasional sehari-hari. Karyawan menjadi lebih terarah dalam melaksanakan tugas sesuai pedoman yang telah disusun, sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih konsisten dan efisien. Selain itu, pelatihan pencatatan keuangan memberikan dampak positif terhadap keterampilan karyawan dalam mengelola pemasukan dan pengeluaran. Pencatatan yang sebelumnya belum teratur kini dapat dilakukan dengan lebih rapi dan akuntabel, sehingga memudahkan pemilik dalam memantau kondisi keuangan usaha.

Program pelatihan penggunaan media canva untuk desain brosur promosi dan pembuatan konten Instagram juga menghasilkan peningkatan kemampuan karyawan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung strategi pemasaran. Hasilnya, karyawan mampu membuat materi promosi yang lebih menarik secara visual, sehingga citra usaha menjadi lebih profesional dan berpotensi menjangkau konsumen yang lebih luas. Selanjutnya, program tambahan berupa pelatihan customer service turut memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Karyawan mampu berkomunikasi dengan lebih ramah, profesional, dan solutif dalam menghadapi pelanggan, yang secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pengguna jasa. Secara keseluruhan, rangkaian program yang dilaksanakan berhasil memberikan perubahan signifikan bagi mitra, baik dari sisi manajemen operasional, pencatatan keuangan, strategi promosi, maupun kualitas pelayanan. Hal ini menjadi landasan penting bagi EA Cyber Cafe untuk terus mengembangkan usaha dan meningkatkan daya saing di tengah dinamika industri jasa internet.

Selanjutnya mengenai prgram kerja tambahan ialah pendampingan berkelanjutan dan penyediaan materi edukasi, serta membantu menempelkan poster-poster untuk meningkatkan daya tarik terhadap pelanggan hal ini dapat memperkuat pemashaman karyawan. selain itu dokumentasi dan evaluasi secara berkala membantu perushaan untuk terus menyempurnakan sistem kerja dan menjaga keberlanjutan perbaikan SOP. Secara keseluruhan, program pengabdian masyarakat ini tidak hanya menyelesaikan permasalahan operasional jangka pendek, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan kapasitas internal perusahaan secara berkelanjutan dan mendukung daya saing industri lokal di era digital.

Data dan Dokumentasi Pendukung

- 1) Memberikan sosialisasi dan edukasi mengenai penerapan SOP (Standar Operational prosedur) yaitu berupa pedoman kerja warnet kepada para karyawan.



Gambar 1. Sosialisasi dan Edukasi Penerapan SOP berupa pedoman kerja kepada para karyawan

Sosialisasi dan edukasi penerapan SOP (*Strandard Operating Procedure*) bertujuan untuk membekali karyawan dengan pemahaman yang jelas mengenai alur kerja, standar pelayanan, serta tata tertib operasional yang harus dijalankan. Melalui kegiatan ini, karyawan memperoleh pedoman yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan tugas sehari-hari sehingga pekerjaan menjadi lebih terarah, teratur dan knsisten. Dengan adanya pemahaman yang baik terhadap SOP, diharapkan tingkat kesalahan kerja dapat diminimalisirkan, kooordinasi antarpegawai semakin baik.

- 2) Memberikan pelatihan kompetensi serta kemampuan sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan pencatatan keuangan (pengeluaran dan pemasukan) sehingga karyawan mampu mengelola administrasi keuangan warnet secara lebih rapi.



Gambar 2. Pelatihan Kompetensi Pencatatan Keuangan (Pengeluaran Dan Pemasukan) Bagi Karyawan

Pelatihan kompetensi pencatatan keuangan pengeluaran dan pemasukan bagi karyawan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam mengelola administrasi keuangan secara lebih teratur, akurat, dan transparan. Melalui pelatihan ini, karyawan dibekali pengetahuan dan keterampilan dasar mengenai cara mencatat arus kas secara sistematis baik menggunakan buku kas sederhana maupun aplikasi digital. Dengan adanya pencatatan yang rapi, pemilik usaha dapat lebih mudah memantau kondisi keuangan, menghindari kesalahan perhitungan, serta menjadikan data keuangan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan bisnis yang lebih tepat.

- 3) Pelatihan menggunakan media software canva untuk membuat poster dan postingan instagram warnet.



Gambar 3. Pelatihan Menggunakan Media Software Canva Untuk Membuat Poster Dan Postingan Instagram

Pelatihan penggunaan media *software canva* untuk membuat poster dan posting di Instagram bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam merancang materi promosi yang kreatif, menarik, dan mudah dipahami. Melalui pelatihan ini, karyawan diajarkan cara mendesain konten digital yang sesuai dengan kebutuhan usaha, sehingga promosi tidak hanya dilakukan secara konvensional tetapi juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana pemasaran. Dengan adanya kemampuan ini, diharapkan karyawan dapat mengelola konten promosi secara mandiri, memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat, serta meningkatkan daya tarik konsumen terhadap layanan Warnet EA Cyber Cafe Net.

- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan memberikan pelatihan customer service kepada karyawan warnet agar mampu berkomunikasi secara ramah, profesional dan solutif kepada pelanggan



Gambar 4. Pelatihan dan Edukasi Mengenai *Customer Service* Bagi Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Pelatihan *Customer Service* bagi karyawan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada Warnet EA Cyber Cafe Bali. Melalui pelatihan ini, karyawan dibekali keterampilan berkomunikasi yang ramah, profesional, dan solutif dalam menghadapi berbagai kebutuhan maupun permasalahan pelanggan. Dengan adanya peningkatan kompetensi di bidang pelayanan, diharapkan karyawan mampu menciptakan pengalaman positif bagi setiap konsumen, sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Selain itu, pelatihan ini juga mendukung terciptanya standar pelayanan yang lebih konsisten serta memperkuat citra positif usaha di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Pembahasan

1) Analisis Terhadap Hasil Program

Program pengabdian masyarakat di EA Cyber Cafe secara umum berhasil memberikan hasil yang positif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penyusunan dan penerapan SOP membuat proses kerja karyawan lebih teratur dan sesuai standar, sehingga operasional bisa berjalan lebih efisien. Pelatihan tentang pencatatan keuangan membantu karyawan meningkatkan kemampuan dalam mencatat pemasukan dan pengeluaran secara lebih rapi dan akurat, sehingga pemilik usaha lebih mudah memantau kondisi keuangan. Dari segi promosi, pelatihan Canva meningkatkan kreativitas karyawan dalam membuat poster dan konten Instagram, sehingga promosi usaha menjadi lebih menarik dan profesional. Selain itu, pelatihan customer service memberikan dampak besar pada kualitas pelayanan, yaitu karyawan menjadi lebih ramah, bisa berkomunikasi dengan baik, dan lebih mampu mencari solusi dalam melayani pelanggan. Secara keseluruhan, rangkaian program ini berhasil meningkatkan kompetensi karyawan, memperkuat manajemen usaha, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) Tantangan Yang Dihadapi

Dalam melakukan program ini, ada beberapa hambatan yang dihadapi. Yang pertama, tingkat pemahaman setiap karyawan terhadap materi pelatihan berbeda, sehingga membutuhkan lebih banyak waktu agar semua karyawan benar-benar memahami dan menguasai keterampilan yang diajarkan. Kedua, penggunaan alat pendukung seperti komputer dan koneksi internet juga sering menjadi hambatan teknis dalam proses pelatihan. Ketiga, ada beberapa karyawan yang masih mempertahankan cara kerja lama atau belum terbiasa mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, sehingga sulit untuk menerapkan cara kerja yang lebih baik. Selain itu, durasi pelaksanaan program yang terbatas juga memengaruhi seberapa intens pendampingan yang bisa diberikan.

3) Solusi Yang Diterapkan

Untuk mengatasi masalah tersebut, beberapa cara dilakukan selama program berlangsung. Pertama, pelatihan dilakukan secara bertahap dan diulang, dengan

metode langsung agar karyawan lebih mampu memahami materi. Kedua, tim memberikan panduan yang mudah dipahami berupa buku petunjuk dan contoh format pencatatan keuangan agar karyawan bisa menggunakan sendiri setelah program selesai. Ketiga, dalam menghadapi kesulitan karena kebiasaan lama, pendekatan dilakukan dengan menekankan manfaat jangka panjang dari penerapan SOP, pencatatan keuangan, promosi digital, dan pelayanan pelanggan yang lebih baik. Keempat, masalah keterbatasan alat diatasi dengan memakai perangkat yang ada secara bergantian dan memanfaatkan waktu praktik secara optimal. Dengan adanya solusi tersebut, hambatan yang muncul bisa dikurangi sehingga tujuan program tetap tercapai.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat yang dimulai tanggal 21 Juli dan berakhir pada tanggal 25 Agustus Tahun 2025 di warnet EA Cyber Cafe Net berhasil mengoptimalkan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan kompetensi karyawan dalam hal pencatatan keuangan dan menggunakan software canva untuk membuat poster dan postingan instagram. Karyawan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan dalam penerapan pedoman kerja sehari-hari, yang secara signifikan mengurangi kesalahan dan serta meningkatkan pendapatan warnet. Program pengabdian masyarakat dengan tema “Optimalisasi SOP dan Pengembangan Kompetensi Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Warnet EA Cyber Cafe” telah berjalan sesuai dengan kebutuhan mitra. Dengan menyusun dan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP), para karyawan kini memiliki pedoman kerja yang lebih jelas, sehingga aktivitas operasional menjadi lebih teratur, terarah, dan konsisten. Pelatihan tentang pencatatan keuangan memberikan pemahaman dan keterampilan baru bagi karyawan dalam mengelola pemasukan dan pengeluaran secara rapi dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memudahkan pemilik bisnis dalam mengevaluasi kondisi keuangan.

Selain itu, pelatihan penggunaan media canva untuk membuat poster dan konten Instagram membantu karyawan mengembangkan strategi pemasaran digital yang lebih kreatif dan menarik. Tambahan pelatihan tentang pelayanan kepada pelanggan juga meningkatkan kualitas pelayanan, terlihat dari kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara ramah, profesional, dan solutif. Secara keseluruhan, program ini berhasil meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, efektivitas manajemen, serta strategi pemasaran warnet. Dengan peningkatan di berbagai aspek tersebut, diharapkan EA Cyber Cafe menjadi lebih kompetitif, mampu menarik dan mempertahankan pelanggan, serta meningkatkan pendapatan bisnis secara berkelanjutan.

Rekomendasi

Untuk mendukung keberlanjutan dan pengembangan program serupa di masa depan, disarankan agar pihak pengelola harus terus menerapkan SOP yang sudah

dibuat dan rutin melakukan pengecekan agar standar kerja tetap terjaga dan sesuai dengan kebutuhan bisnis. Pelatihan tentang pengelolaan keuangan sebaiknya diikuti dengan bimbingan tambahan atau penggunaan aplikasi gampang untuk akuntansi, sehingga pengurusan uang bisa lebih teratur dan jelas. Untuk memperkuat promosi, karyawan perlu rutin menggunakan media sosial, terutama Instagram, dengan mengunggah konten iklan yang dibuat di Canva, agar bisa menarik pelanggan baru dan menjaga pelanggan yang sudah ada. Pelatihan pelayanan konsumen sebaiknya dilakukan secara berkala agar karyawan terbiasa memberikan layanan yang baik dan tetap unggul dalam persaingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Elvianasari, G. I., & Soesanto, S. (2024). Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Penjualan pada Konveksi Sanjaya. Institut Pertanian Bogor.
- Nugraha, B. B., Khasanah, D. U., Rafif, M., Fadilah, R. A. N., & Azizah, R. (2023). Pendampingan pemasaran digital pada UMKM Konveksi Aura Desa Kayen Lor Kecamatan Plemahan Kabupaten Kediri. Welfare: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(1), 44–50.
- Sugiarti, S., Arbainah, S., Sadida, A., & Raharjanti, R. (2022). Pendampingan dan penerapan teknologi produksi dalam upaya meningkatkan kualitas produk pada usaha konveksi Batik Enza. JAMASKU: Jurnal Pengabdian Masyarakat Keuangan Perbankan dan Akuntansi, 4(1), 40–46.
- Kim, S., & Bae, S. H. (2020). Digital skills and employability in the era of the Fourth Industrial Revolution. Asian Social Science, 16(2), 1-13.
<https://doi.org/10.5539/ass.v16n2p1>