

## **MENINGKATAN KUALITAS KARYAWAN TOKO MELALUI PENGEMBANGAN KINERJA, SOFT SKILLS, DAN MANAJEMEN KERJA PADA TOKO MS MART**

**Ni Luh Gede Putu Purnawati<sup>1,\*</sup>, Ni Komang Fira Ferlinda<sup>2</sup>**

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

\*Email: [purnawati1104@unmas.ac.id](mailto:purnawati1104@unmas.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat di Toko MS Mart yang berlokasi di Jalan Labuhan Sait, Pecatu, bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan kinerja, penguatan soft skills, dan manajemen kerja yang lebih efektif. Permasalahan yang ditemukan meliputi kurangnya pemahaman karyawan mengenai etika pelayanan, keterampilan komunikasi, serta belum adanya sistem manajemen yang terstruktur. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan serangkaian program utama, yaitu pelatihan motivasi kerja, pelatihan *soft skills*, serta pelatihan manajemen karyawan dan pembagian tugas. Program ini didukung oleh pembuatan SOP sederhana, penyusunan jadwal kerja, serta pendampingan implementasi. Selain itu, dilaksanakan program tambahan seperti pembuatan konten promosi digital, penataan layout produk, dan pembuatan buku kas sederhana untuk pencatatan keuangan dan stok barang. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kedisiplinan kerja, kualitas pelayanan, dan pengelolaan operasional toko. Tantangan seperti keterbatasan waktu dan adaptasi terhadap perubahan sistem diatasi melalui pendampingan intensif dan pemanfaatan metode pelatihan yang praktis. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil meningkatkan profesionalisme karyawan dan mendukung daya saing usaha, sehingga diharapkan dapat berkelanjutan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

**Kata Kunci:** Manajemen Kerja, Soft Skill, kualitas karyawan

### **ANALISIS SITUASI**

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat di Toko MS Mart didasari oleh kondisi persaingan bisnis ritel yang semakin ketat, sehingga kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama dalam mempertahankan daya saing. Menurut Rusdiana (2023), dalam menentukan keberhasilan usaha adalah kemampuan dan menyelenggarakan dan mengelola bisnis yaitu orang-orang yang memiliki jabatan manajerial dan para pekerja yang hanya melakukan pekerjaan yang telah ditetapkan sesuai tugasnya dalam deskripsi pekerjaan masing-masing dan dianggap sebagai faktor produksi. Berdasarkan observasi, karyawan toko masih menghadapi kendala dalam hal keterampilan teknis dan *soft skills*, seperti pelayanan pelanggan, komunikasi, manajemen waktu, dan pembagian tugas. Kondisi ini mengakibatkan efektivitas kerja belum optimal dan pelayanan kepada pelanggan kurang maksimal.

Dari segi sumber daya, Toko MS Mart memiliki sarana pendukung yang memadai untuk aktivitas jual beli, namun belum dilengkapi dengan sistem manajemen modern, baik dalam pengelolaan stok maupun promosi. Karyawan belum terbiasa menggunakan teknologi untuk mendukung operasional, sementara aktivitas

pencatatan masih dilakukan secara manual. Situasi ini menuntut adanya inovasi dalam manajemen kerja dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalisme karyawan.

Melalui program KKN, dirancang berbagai kegiatan seperti pelatihan motivasi kerja, penguatan soft skills, penyusunan SOP, serta pendampingan manajemen kerja. Karyawan akan memiliki kesempatan untuk belajar dan mengembangkan kemampuan profesional mereka melalui pelatihan, yang akan memungkinkan mereka untuk lebih memahami pekerjaan yang sedang dihadapi dan alasan di balik pelaksanaannya yang tepat. Meskipun setiap karyawan memiliki keterampilan yang unik, keterampilan tersebut mungkin tidak selalu sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Itulah sebabnya penting bagi bisnis untuk berinvestasi dalam program pelatihan yang mengajarkan para pekerja tentang seluk-beluk pekerjaan. Istilah "pelatihan" mengacu pada proses membantu pekerja dalam memperoleh kemampuan baru atau meningkatkan kemampuan mereka saat ini (Aryanti & Pujiarti, 2024). Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan keterampilan karyawan, memperbaiki tata kelola operasional toko, dan mendukung pengembangan usaha agar lebih kompetitif di tengah persaingan pasar.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi di Toko MS Mart, ditemukan bahwa kualitas sumber daya manusia masih menjadi tantangan utama dalam pengelolaan operasional toko. Karyawan belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai etika pelayanan, komunikasi yang efektif, dan keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan. Selain itu, motivasi kerja dan kedisiplinan karyawan juga masih rendah, sehingga berdampak pada produktivitas dan kualitas layanan. Kondisi ini diperparah dengan tidak adanya sistem manajemen kerja yang terstruktur, seperti jadwal kerja yang jelas dan pembagian tugas yang proporsional.

Permasalahan lainnya adalah ketiadaan *Standard Operating Procedure* (SOP) sederhana untuk aktivitas penting, seperti melayani pelanggan, mencatat stok, dan mengelola kas. Proses operasional toko juga masih berjalan secara manual, baik dalam pencatatan transaksi maupun pengelolaan stok, sehingga rawan terjadi kesalahan. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung promosi dan pengelolaan usaha belum diterapkan, yang menyebabkan daya saing Toko MS Mart dengan ritel modern masih rendah. Permasalahan-permasalahan tersebut perlu ditangani melalui pelatihan, pendampingan, dan penerapan sistem kerja yang lebih profesional agar operasional toko berjalan lebih efisien dan mampu bersaing.

## SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan di Toko MS Mart, dirancang beberapa solusi strategis yang fokus pada penguatan kompetensi karyawan dan perbaikan manajemen operasional toko. Solusi pertama adalah pelatihan motivasi kerja dan peningkatan etika pelayanan, yang bertujuan untuk menumbuhkan semangat kerja, rasa tanggung jawab, dan sikap profesional karyawan dalam melayani

pelanggan. Dalam pelatihan ini, karyawan diberi pemahaman tentang pentingnya sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kemampuan menangani keluhan pelanggan secara tepat.

Solusi kedua adalah penguatan soft skills dan kerja sama tim, melalui simulasi interaktif yang menekankan keterampilan komunikasi, penanganan komplain, dan kedisiplinan. Selain itu, diberikan pendampingan manajemen kerja, yang mencakup penyusunan jadwal kerja dan pembagian tugas yang lebih terstruktur agar operasional toko berjalan lebih efisien. Untuk mendukung kelancaran aktivitas, dibuat SOP (*Standard Operating Procedure*) sederhana untuk proses pelayanan, pencatatan stok, dan pengelolaan kas. Solusi tambahan meliputi pembuatan buku kas harian, penerapan sistem pencatatan stok yang rapi, serta pemanfaatan media promosi digital seperti WhatsApp dan konten media sosial untuk meningkatkan jangkauan pemasaran. Dengan kombinasi solusi ini, diharapkan permasalahan yang ada dapat teratasi dan keberlanjutan usaha Toko MS Mart lebih terjamin.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan program KKN di Toko MS Mart menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif, yang melibatkan pemilik toko, karyawan, dan mahasiswa secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini dipilih agar solusi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lapangan. Untuk menuntaskan permasalahan yang telah diidentifikasi, dilakukan serangkaian teknik pelaksanaan, meliputi observasi, pelatihan, pendampingan, serta evaluasi hasil.

Tahap awal dimulai dengan observasi langsung untuk mengidentifikasi pola kerja, kualitas pelayanan, serta kendala yang dihadapi karyawan. Setelah itu, dilakukan pelatihan yang dirancang secara praktis melalui metode ceramah interaktif, diskusi, dan simulasi. Pelatihan ini mencakup penguatan motivasi kerja, etika pelayanan, keterampilan komunikasi, serta manajemen waktu. Selanjutnya, mahasiswa memberikan pendampingan dalam implementasi hasil pelatihan, seperti penyusunan jadwal kerja, pembuatan SOP sederhana, dan penerapan sistem pencatatan kas serta stok barang. Untuk mendukung efisiensi kerja, dimanfaatkan teknologi sederhana seperti Google Sheets untuk pencatatan dan WhatsApp untuk komunikasi serta promosi digital. Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi yang dilakukan bersama pemilik toko untuk menilai ketercapaian program dan keberlanjutan penerapannya setelah KKN selesai.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian di Toko MS Mart menghasilkan beberapa capaian yang sesuai dengan tujuan program, baik dari segi peningkatan kompetensi karyawan maupun perbaikan manajemen operasional toko. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Program Peningkatan Kinerja dan Motivasi Karyawan

Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya (Hanafi & Devi, 2024). Menurut Juliatin dan Fitria (2024) kinerja sangat penting bagi organisasi karena menentukan efisiensi dan keberhasilan dalam mencapai tujuan. Karyawan berhasil memahami pentingnya tanggung jawab dan semangat kerja melalui pelatihan motivasi yang diberikan. Selain itu, diterapkan sistem reward sederhana berupa insentif mingguan jika target penjualan tercapai. Berdasarkan hasil pengamatan setelah pendampingan, kedisiplinan dan motivasi kerja karyawan menunjukkan peningkatan yang signifikan.



**Gambar 1.** Melakukan Pencatatan Barang

## 2. Program Pelatihan Soft Skills Karyawan

Seluruh karyawan mengikuti pelatihan etika pelayanan, meliputi sikap ramah, memberikan salam, dan menjaga komunikasi positif dengan pelanggan. Simulasi pelayanan pelanggan dilakukan untuk melatih keterampilan menghadapi keluhan dan memberikan rekomendasi produk yang tepat. Karyawan juga mendapatkan materi tambahan tentang kerja sama tim, disiplin waktu, dan sikap profesional, yang diharapkan dapat diterapkan dalam kegiatan sehari-hari.



**Gambar 2.** Memberikan Pelatihan Etika Pelayanan Kepada Pelanggan

### 3. Pelatihan Manajemen Karyawan dan Pembagian Tugas

Jadwal kerja karyawan disusun agar lebih terstruktur dengan pembagian tugas yang jelas, sehingga menghindari tumpang tindih pekerjaan. Selain itu, dibuat *Standard Operating Procedure* (SOP) sederhana untuk aktivitas penting seperti melayani pelanggan, mencatat stok, dan mengelola kas. Pendampingan dilakukan agar karyawan terbiasa menerapkan SOP ini dalam aktivitas operasional toko.



**Gambar 3.** Memberikan Materi Mengenai Kerja Sama Tim

### 4. Program Tambahan

Dilakukan pembuatan konten promosi digital sederhana untuk media sosial guna meningkatkan jangkauan pemasaran. Penataan ulang layout produk juga dilakukan agar tampilan toko lebih rapi dan menarik, sehingga memudahkan pelanggan dalam memilih barang. Selain itu, dibuat buku kas harian untuk mencatat pemasukan dan pengeluaran secara terstruktur, serta sistem pencatatan stok yang lebih rapi guna menghindari kekosongan atau penumpukan barang.

Secara keseluruhan, program yang dilaksanakan memberikan dampak positif terhadap pengembangan kompetensi karyawan dan tata kelola operasional toko. Peningkatan motivasi dan kedisiplinan karyawan terlihat dari perubahan sikap dalam melayani pelanggan dan kedisiplinan waktu kerja. Penerapan SOP dan penyusunan jadwal kerja membantu proses kerja menjadi lebih teratur dan profesional, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional.

Pelatihan soft skills memberikan hasil yang signifikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Setelah simulasi dan pendampingan, karyawan mampu lebih ramah, komunikatif, dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini mendukung upaya membangun loyalitas konsumen dan meningkatkan daya saing toko di tengah persaingan yang ketat.

Namun, pelaksanaan program juga menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan waktu karena kegiatan harus disesuaikan dengan jam operasional toko, serta resistensi awal dari karyawan terhadap perubahan sistem kerja. Solusi yang diterapkan adalah memberikan pendampingan intensif dan memastikan pelatihan dilakukan secara praktis dan mudah dipahami. Untuk pemanfaatan teknologi, dilakukan pengenalan metode sederhana agar karyawan dapat beradaptasi secara bertahap.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan program pengabdian di Toko MS Mart telah mencapai tujuan yang direncanakan, yaitu meningkatkan kompetensi karyawan melalui penguatan motivasi kerja, pelatihan soft skills, serta perbaikan manajemen operasional. Program pelatihan berhasil meningkatkan pemahaman karyawan mengenai etika pelayanan, komunikasi efektif, dan kerja sama tim. Penerapan jadwal kerja, SOP sederhana, dan sistem pencatatan kas serta stok yang lebih rapi memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja dan kualitas pelayanan.

Selain itu, program tambahan seperti pembuatan konten promosi digital, penataan layout produk, dan pengelolaan keuangan toko turut mendukung peningkatan daya saing usaha di tengah persaingan bisnis ritel. Tantangan yang muncul, seperti keterbatasan waktu pelaksanaan dan adaptasi terhadap perubahan sistem, dapat diatasi dengan pendampingan intensif dan penggunaan metode pelatihan yang praktis. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan profesionalisme karyawan dan keberlanjutan usaha.

Untuk memaksimalkan hasil dari program ini, disarankan agar pemilik toko melanjutkan pembinaan secara rutin terhadap karyawan, khususnya terkait penerapan SOP dan disiplin kerja. Selain itu, pemanfaatan teknologi perlu ditingkatkan, seperti penggunaan aplikasi kasir dan manajemen stok untuk mendukung efisiensi operasional. Promosi digital melalui media sosial juga sebaiknya dikelola secara konsisten agar jangkauan pemasaran lebih luas. Ke depan, program serupa dapat diperluas dengan melibatkan aspek inovasi pemasaran dan pengembangan strategi bisnis agar dampak yang dihasilkan lebih berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryanti, T & Pujiarti, P. (2024). Pengaruh Pelatihan, Keterampilan Dan Metode Kerja Terhadap Hasil Produksi (Studi Kasus Pada PT. Syn Toba Grafika). *EMABI: Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3 (2), pp. 1-12
- Hanafi, K & Devi, R. P. (2024). Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada Toko Sembako Blokoneng. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 10 (4), pp. 2179-2873
- Juliatin, A & Fitria, I. J. (2024). Meningkatkan Kinerja Melalui Semangat Kerja dan Sistem Informasi Manajemen di Toko Queen Bakery. *Jurnal Online Manajemen (OLPEI)*, 4 (2), pp. 919-928
- Rusdiana, A. (2023). Manajemen Perusahaan Internasional. Bandung: *Pusaka Tresna Bhakti*