

MENGOPTIMALKAN PENGEMBANGAN KUALITAS SDM UNTUK MENINGKATKAN PENGALAMAN PELANGGAN PADA UMKM TOKO RIO CORNER

I Komang Suryadnya Diputra^{1,*}, I Gusti Agung Ayu Intan Febriani²

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

Email: suryadnyadiputra@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan pada UMKM Toko Rio Corner. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, pelatihan pelayanan prima, serta pelatihan pembuatan konten promosi digital. Metode pelaksanaan meliputi pelatihan intensif yang difokuskan pada keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, serta kemampuan digital dalam pembuatan konten promosi yang menarik. Hasil dari program ini menunjukkan bahwa seluruh karyawan mampu menerapkan SOP pelayanan dengan baik, berkomunikasi secara efektif, dan mengelola promosi digital dengan kompeten. Dengan peningkatan kualitas SDM ini, diharapkan loyalitas pelanggan meningkat melalui pelayanan yang lebih baik dan promosi yang efektif, sehingga mendukung pertumbuhan usaha UMKM Toko Rio Corner. Kegiatan ini didukung penuh oleh seluruh karyawan, yang berkontribusi pada keberhasilan program pengabdian masyarakat ini.

Kata Kunci : Pengembangan SDM, Promosi, Pelayanan.

ANALISIS SITUASI

Menurut Supriyanto (2012), analisis situasi juga berarti mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi, serta peluang dan ancaman dari faktor eksternal. Ini membantu dalam memilih posisi atau keputusan yang tepat dalam lingkungan organisasi dan mempermudah perencanaan program.

Pengabdian Masyarakat merupakan kegiatan intrakurikuler yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar dan bekerja bersama-sama dengan masyarakat. Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa berarti melakukan pemberdayaan sebagai sebuah proses pencarian (research) yang dilakukan bersama-sama untuk mencari jalan terbaik dalam menyelesaikan persoalan yang mereka hadapi.

Lestari (2022) Pengabdian kepada masyarakat ialah salah satu misi dari sebuah perguruan tinggi dengan dukungan seluruh civitas akademika Perguruan Tinggi. Kegiatan ini juga menjadi penerapan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi bagi Mahasiswa, yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Pemberdayaan yang dilakukan merupakan sebuah proses yang dilakukan bersama-sama untuk mendapatkan solusi atau jalan keluar terbaik dalam persoalan yang dihadapi.

Kegiatan Pengabdian Masyarakat sejalan dengan tujuan umum perguruan Tinggi dengan dukungan seluruh civitas akademika Perguruan Tinggi yaitu untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat dan tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar menghasilkan lulusan di bidang ekonomi dan bisnis berkualitas, berkarakter dan berintegritas. Dengan demikian tujuan dilaksanakannya Pengabdian Masyarakat oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unmas Denpasar dengan menerapkan secara langsung pengetahuan dan keterampilan mahasiswa di bidang ekonomi dan bisnis untuk membantu perkembangan dan persiapan masyarakat menyongsong era modernisasi.

Toko Rio Corner di Denpasar merupakan salah satu toko ritel yang bertujuan menyediakan barang-barang fasion dan barang-barang terkini. Dengan lebih dari 5 tahun pengalaman di industry ritel dan memiliki reputasi yang baik dalam memberikan pelayanan, Toko Rio Corner telah menjadi usaha UMKM yang cukup dikenal oleh masyarakat lokal di sekitarnya. Toko Rio Corner didirikan pada tanggal 27 Februari 2020, sudah 5 tahun perusahaan ini berdiri dan bersaing diketatnya persaingan ritel. Dengan lokasi yang terletak di Jl. Gn. Agung No.86, Pemecutan Kaja, Kec. Denpasar Utara, Bali – Indonesia.

Usaha UMKM ini harus selalu melihat kinerja para karyawan. Hasil performa karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Seiring meningkatnya jumlah pengusaha baru di sektor ritel, konsumen kini semakin selektif dan menuntut pelayanan yang berkualitas selain produk yang bagus. kondisi ini menuntut pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui karyawan yang profesional, komunikatif, dan responsive, mengoptimalkan strategi pemasaran digital untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Namun, Toko Rio Corner menghadapi keterbatasan dalam kompetensi SDM dan penguasaan teknologi, khususnya dalam pembuatan konten promosi digital dan penerapan standar pelayanan yang konsisten. Karyawan belum sepenuhnya memiliki keterampilan dalam menangani pelanggan secara prima serta mengelola promosi di media sosial.

Perusahaan UMKM Toko Rio Corner harus selalu memantau kinerja para karyawannya secara menyeluruh. Penilaian performa karyawan dapat dilihat dari aspek kualitas pelayanan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan kemampuan bekerja sama untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Semua aspek ini sangat bergantung pada seberapa efektif karyawan dalam menjalankan tugasnya serta waktu yang digunakan selama bekerja. Terpenting, keberhasilan usaha juga dapat diukur dari bagaimana karyawan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman. Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan tanggung jawab utama perusahaan untuk dipenuhi demi menjaga loyalitas pelanggan. Hal ini sangat penting, mengingat pelanggan yang puas akan cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk UMKM ini. Namun, Toko Rio Corner masih menghadapi kendala dalam pengembangan kualitas SDM, terutama dalam penguasaan teknologi digital seperti pembuatan konten promosi dan penerapan

standar pelayanan yang konsisten. Kurangnya keterampilan karyawan dalam menangani pelanggan secara prima serta dalam mengelola promosi di media sosial menjadi faktor utama yang menyebabkan layanan yang diberikan belum optimal dan dapat berdampak pada berkurangnya kepercayaan serta minat pelanggan terhadap usaha ini.

Dalam situasi ini, Toko Rio Corner perlu mengembangkan program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, khususnya dalam hal komunikasi efektif dan pelayanan pelanggan, serta pemanfaatan teknologi digital untuk pemasaran yang lebih luas. Penerapan standar operasional prosedur yang jelas dan konsisten juga menjadi langkah penting agar pelayanan tetap terjaga kualitasnya setiap saat. Dengan demikian, diharapkan pengalaman pelanggan dapat ditingkatkan sehingga loyalitas pelanggan semakin kuat dan membantu Toko Rio Corner bertahan dan berkembang di pasar yang semakin kompetitif.

PERMASALAHAN

Permasalahan yang terjadi dari analisis situasi yang telah dipaparkan oleh penulis adalah belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas dan konsisten, kurangnya kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan prima dan strategi pemasaran digital yang belum optimal.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan analisis situasi dan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka mahasiswa membuat program kerja untuk mengoptimalkan pelayanan karyawan terhadap pelanggan dan strategi pemasaran digital adalah melaksanakan penyusunan dan penerapan SOP pelayanan agar seluruh pelanggan mendapatkan pengalaman pelayanan yang konsisten dan berkualitas, terlepas dari siapa pun karyawan yang melayaninya. Kedua memberikan pelatihan pelayanan prima (*service excellent training*) kepada seluruh karyawan untuk membangun hubungan yang positif dengan pelanggan agar tercipta suasana belanja yang menyenangkan. Ketiga memberikan pelatihan pembuatan konten promosi digital agar menghasilkan konten promosi yang lebih berkualitas.

METODE PELAKSANAAN

Menurut Rumangu *et al.*, (2023) menjelaskan bahwa metode adalah cara sistematis untuk menilai kinerja yang fokus pada feedback berkelanjutan dan penetapan tujuan yang jelas dan terukur. Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu untuk mengoptimalkan pelayanan karyawan terhadap pelanggan dan strategi pemasaran digital adalah dengan memberikan pelatihan mengenai kualitas pelayanan usaha ritel melalui penerapan SOP kepada karyawan Toko Rio corner agar memiliki panduan yang jelas dalam menyiapkan toko hingga melayani pelanggan, memberikan pelatihan pelayanan prima (*service excellent training*) kepada karyawan, memberikan pelatihan pembuatan konten promosi digital

untuk meningkatkan kemampuan dalam membuat konten promosi menarik untuk media sosial.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut Rahman & Tiorida (2023), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang berlangsung dalam periode waktu tertentu dan berdasarkan syarat atau kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam upaya Mengoptimalkan Pengembangan Kualitas SDM untuk Meningkatkan Pengalaman Pelanggan Pada UMKM Toko Rio Corner berhasil disempurnakan dengan menerapkan SOP pelayanan, memberikan pelatihan pelayanan prima, dan mengadakan pelatihan pembuatan konten promosi digital. Adapun terdapat hasil dari pelaksanaan program kerja dalam pengabdian masyarakat yang dilakukan di Toko Rio Corner meliputi:

Kegiatan program kerja pertama adalah penyusunan dan penerapan SOP pelayanan. Pelatihan dengan metode diskusi kelompok dan simulasi situasi, berhasil membekali karyawan dengan pemahaman praktis mengenai standar pelayanan. Hasilnya, meningkatkan kesiapan dan kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi situasi nyata di lapangan, serta berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Penyusunan dan Penerapan SOP Pelayanan.

Kegiatan program kerja kedua adalah pelatihan pelayanan prima (*service excellent training*). Pelatihan dengan metode simulasi, role-playing, dan diskusi kelompok. Dengan meningkatnya cara berkomunikasi secara efektif, bersikap ramah, serta menangani keluhan pelanggan dengan bijaksana, menyebabkan meningkatnya umpan balik positif dari para pelanggan.



Gambar 2. Pelatihan pelayanan prima (*service excellent training*).

Kegiatan program kerja ketiga adalah Pelatihan Pembuatan Konten Promosi Digital. Pelatihan dengan metode diskusi kelompok dan simulasi situasi pelayanan pelanggan, berhasil meningkatkan keterampilan teknis pengambilan gambar serta pemahaman terhadap elemen visual yang efektif dalam promosi digital. Umpan balik positif dari audiens media sosial menunjukkan bahwa hasil pelatihan berdampak pada peningkatan kualitas konten yang dihasilkan.



Gambar 3. Pelatihan pembuatan konten promosi digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian yang dilaksanakan di Toko Rio Corner berhasil meningkatkan kualitas pelayanan usaha ritel melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten dan terstruktur. Pelatihan pelayanan prima (*service excellent training*) yang diberikan kepada karyawan berhasil meningkatkan kompetensi dalam komunikasi efektif, sikap profesional, dan kemampuan menangani keluhan pelanggan dengan ramah dan solutif. Selain itu, pelatihan pembuatan konten promosi digital memberikan keterampilan praktis bagi karyawan dalam menciptakan konten promosi yang menarik dan relevan untuk media sosial, sehingga meningkatkan visibilitas produk dan daya saing toko di era digital. Secara keseluruhan, program ini tidak hanya berhasil memenuhi tujuan peningkatan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran digital, tetapi juga berkontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia yang adaptif, kreatif, dan siap menghadapi tantangan pasar yang dinamis, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan usaha Toko Rio Corner secara berkelanjutan. Berdasarkan kesimpulan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, disarankan bagi owner dan juga karyawan Toko Rio Corner untuk menyelenggarakan pelatihan secara berkelanjutan. Pelatihan ini bisa meliputi topik lanjutan dalam SOP pelayanan, pelayanan prima (*service excellent training*), serta pembuatan konten promosi digital yang lebih kompleks. Hal ini akan membantu agar tetap *up to-date* dengan tren industri dan memperkuat keterampilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sunarwijaya, I Ketut., Lestari, Ni Nyoman Ayu Purwita. (2022). Pengoptimalan Kinerja Karyawan Serta Pelayanan Terhadap Konsumen Di Shoes And Care Bali Pada Masa Pandemi Covid-19, 1(2).
- Supriyanto (2012). Analisis Situasi. Diakses dari <https://id.scribd.com/document/425702284/1-analisis-situasi-doc>
- Rumangu, dkk. (2023). Metode Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Kinerja. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Vol. 6, No. 4, April 2025.
- Rahman, & Tiorida. (2023). Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan yang Kondusif Pada PT. Mustika Jaya Lestari Melalui Motivasi Pelatihan dan Lingkungan Kerja. Socius: Jurnal Sosiologi Pendidikan dan Kemasyarakatan. Diakses dari <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/download/1187/1272>