

## OPTIMALISASI KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM USAHA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN *LAUNDRY AEROCATERING* DENPASAR

Ni Made Dwi Puspitawati<sup>1,\*</sup>, I Gede Yuka Pramana<sup>2</sup>, Rini Anggriani<sup>3</sup>

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

<sup>3</sup>Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: [dwipuspitawati10@unmas.ac.id](mailto:dwipuspitawati10@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Permasalahan yang dihadapi pada Unit *Laundry Aerocatering* Denpasar adalah belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia yang berdampak pada kinerja karyawan, yang ditunjukkan dengan masih terjadinya pencucian ulang (*re-wash*), kesalahan pemilahan jenis kain, penggunaan bahan kimia yang kurang tepat, serta belum optimalnya manajemen waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar *on-time performance*. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan pada bagian *Laundry Aerocatering* di Denpasar. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukasi-implementatif yang dilakukan melalui tahapan identifikasi, edukasi, dan implementasi. Program kerja yang dilaksanakan meliputi *workshop* teknis dan *Standard Operational Procedure* (SOP), penyusunan alat bantu kerja berupa poster atau *Quick Reference Guide*, serta pendampingan kerja melalui metode *On-the-Job Training* (OJT). Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam penggunaan mesin, pemilahan jenis kain, serta penggunaan bahan kimia sesuai standar operasional prosedur. Selain itu, penyediaan alat bantu kerja membantu mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan efisiensi waktu kerja. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah optimalisasi kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan teknis, standarisasi SOP, dan penyediaan alat bantu kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan pada bagian laundry sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci:** pelatihan, kompetensi, kinerja, karyawan, laundry, UKM

### ANALISIS SITUASI

Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada unit *Laundry Aerocatering* di Denpasar, Bali, yang merupakan bagian penting dalam mendukung pelayanan penerbangan melalui penyediaan linen dan seragam yang bersih, rapi, dan higienis sesuai standar operasional. Unit ini memiliki peran strategis dalam rantai pelayanan maskapai karena kualitas linen secara langsung mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan penumpang. Pada perusahaan jasa, layanan karyawan mencerminkan kepuasan konsumen yang ditunjukkan pada kesiapan karyawan memberikan layanan terbaik (Puspitawati & Yuliawan, 2019). Secara operasional, unit laundry memiliki sumber daya berupa tenaga kerja yang terbagi dalam beberapa bagian seperti supervisor, staf operasional, dan *quality control*, serta didukung oleh peralatan industrial seperti mesin cuci berkapasitas besar, mesin pengering, dan alat penyetrika otomatis. Selain itu, digunakan bahan kimia khusus yang disesuaikan

---

dengan jenis kain dan tingkat kekotoran linen untuk menghasilkan kualitas pencucian yang optimal. Namun, berdasarkan hasil observasi, masih terdapat beberapa kendala dalam proses kerja, seperti kesalahan pemilahan jenis kain, penggunaan bahan kimia yang kurang tepat, serta masih terjadinya pencucian ulang (*re-wash*). Hal tersebut menandakan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh karyawan belum optimal. Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap/perilaku (*attitude*) yang dimiliki seseorang sehingga ia mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan mencapai standar yang ditetapkan (Alan Pranata et al., 2022; Ernanda et al., 2020). Kompetensi tidak hanya mencerminkan apa yang diketahui oleh karyawan, tetapi juga bagaimana mereka menerapkan pengetahuan tersebut dalam praktik kerja serta bagaimana sikap mereka dalam menghadapi tugas dan tanggung jawab. Oleh karena itu, kompetensi menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan individu dalam menjalankan pekerjaannya (Sabuhari et al., 2020; Yustiana et al., 2026).

Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, tepat, dan berkualitas, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal (Rahmayuna & Sandakila, 2026; Sabuhari et al., 2020; Wijayanti & Titi Sari, 2023). Selain itu, kompetensi juga meningkatkan kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah, mengambil keputusan, serta beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan kerja. Sebaliknya, rendahnya kompetensi dapat menyebabkan kesalahan kerja, rendahnya produktivitas, serta meningkatnya tingkat stres kerja. Selain itu, manajemen waktu kerja juga belum optimal sehingga dapat mempengaruhi kecepatan proses operasional.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan agar proses kerja dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan program peningkatan kompetensi melalui pelatihan teknis, standarisasi SOP, serta penyediaan alat bantu kerja guna mendukung peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa memiliki kemampuan yang memadai akan lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya dan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga organisasi perlu mengembangkan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil analisis situasi pada mitra yaitu Unit *Laundry Aerocatering* di Denpasar, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi dan kinerja karyawan dalam proses operasional laundry. Adapun permasalahan yang menjadi prioritas dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman dan keterampilan karyawan dalam penggunaan mesin laundry, pemilahan jenis kain, serta penggunaan bahan kimia (*chemical*) yang tepat sesuai dengan jenis noda dan material linen.
2. Belum tersedianya standarisasi SOP kerja yang praktis dan mudah dipahami oleh karyawan pada setiap stasiun kerja.
3. Kurangnya keterampilan manajemen waktu karyawan dalam menyelesaikan proses laundry sehingga berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (*on-time performance*).

Permasalahan tersebut diprioritaskan karena berpengaruh langsung terhadap kualitas hasil laundry, efisiensi waktu kerja, serta kinerja karyawan secara keseluruhan. Oleh karena itu, program pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada workshop teknis dan standarisasi SOP, serta penyusunan alat bantu kerja berupa poster atau *Quick Reference Guide* sebagai upaya meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan pada bagian Laundry Aerocatering di Denpasar.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Solusi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada Unit *Laundry Aerocatering* Denpasar dilakukan melalui program pelatihan dan pendampingan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam proses operasional laundry. Adapun solusi yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Workshop Teknis dan Standarisasi SOP untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam penggunaan mesin laundry, pemilahan jenis kain, serta penggunaan bahan kimia yang tepat sesuai prosedur kerja.
2. Penyusunan Alat Bantu Kerja berupa poster atau *Quick Reference Guide* untuk membantu karyawan memahami prosedur kerja secara lebih mudah dan cepat pada setiap stasiun kerja.
3. Pendampingan Kerja (*On-the-Job Training*) untuk meningkatkan keterampilan dan ketelitian karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Melalui program tersebut diharapkan kompetensi dan kinerja karyawan pada bagian laundry dapat meningkat sehingga proses kerja menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan ini menggunakan pendekatan edukasi-implimentatif, yaitu melalui kegiatan pelatihan, pendampingan, dan praktik langsung di tempat kerja. Kegiatan diawali dengan tahap identifikasi untuk mengetahui permasalahan dan kesenjangan kompetensi karyawan melalui observasi dan wawancara. Selanjutnya dilakukan tahap edukasi melalui *workshop* teknis dan standarisasi SOP untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Tahap terakhir adalah implementasi, yaitu penerapan SOP, penggunaan alat bantu kerja berupa poster atau buku saku, serta pendampingan kerja secara langsung (*on-the-job training*). Melalui

metode ini diharapkan kompetensi dan kinerja karyawan pada bagian Laundry Aerocatering dapat meningkat.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul Optimalisasi Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bagian *Laundry Aerocatering* di Denpasar telah dilaksanakan sesuai dengan program kerja yang direncanakan. Program yang dilaksanakan meliputi workshop teknis dan standarisasi SOP, penyusunan alat bantu kerja, serta pencapaian target hasil berupa peningkatan akurasi kerja dan efisiensi waktu kerja.

### 1. *Workshop* Teknis dan Standarisasi SOP

*Workshop* teknis dan standarisasi SOP dilakukan untuk meningkatkan pemahaman karyawan mengenai penggunaan mesin laundry, penanganan jenis kain, serta penggunaan bahan kimia yang tepat sesuai standar operasional. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam proses kerja laundry. *Workshop* merupakan salah satu bentuk atau metode dalam pelatihan (*training*) yang bersifat lebih praktis, interaktif, dan partisipatif. Melalui pelatihan, karyawan memperoleh pengalaman belajar, latihan langsung, serta umpan balik yang dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas. Ketika karyawan merasa lebih mampu dan siap, maka self-efficacy mereka akan meningkat (Ambarwati & Wahyu Purnomo, 2023a, 2023b; Puspitawati et al., 2023). Sebaliknya, kurangnya pelatihan dapat membuat karyawan merasa ragu terhadap kemampuannya, sehingga berdampak pada rendahnya kepercayaan diri dalam bekerja.



**Gambar 1.** *Workshop* Teknis Standarisasi SOP

Gambar 1 menunjukkan pelaksanaan *workshop* teknis dan penerapan standarisasi SOP secara langsung di area operasional laundry. Karyawan terlihat sedang melakukan praktik kerja, mulai dari proses penanganan linen hingga pengoperasian mesin laundry (*tumbler dryer*) sesuai dengan prosedur yang telah diberikan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan

karyawan dalam menjalankan proses kerja secara tepat, efisien, dan sesuai standar operasional.

## 2. Penyusunan Alat Bantu Kerja

Penyusunan alat bantu kerja dilakukan dengan membuat poster atau *Quick Reference Guide* yang ditempatkan pada setiap stasiun kerja. Alat bantu kerja ini membantu karyawan dalam memahami dan menjalankan prosedur kerja secara lebih mudah sehingga dapat mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan efisiensi kerja. Alat kerja merupakan sarana yang digunakan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya, sehingga kualitas dan kesesuaian alat kerja sangat mempengaruhi tingkat efisiensi kerja. Alat kerja yang memadai, modern, dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dapat mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan produktivitas karyawan. Sebaliknya, alat kerja yang tidak memadai atau sudah usang dapat menghambat penyelesaian tugas, meningkatkan risiko kesalahan, serta menyebabkan pemborosan waktu dan tenaga. Dengan demikian, penggunaan alat kerja yang tepat tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan.



**Gambar 2.** Penyusunan Alat Bantu Kerja

Gambar 2 menunjukkan penggunaan mesin press dalam proses *finishing* linen sebagai bagian dari penerapan alat bantu kerja. Kegiatan ini didukung dengan penyusunan panduan kerja sederhana (*Quick Reference Guide*) yang membantu karyawan dalam memahami langkah-langkah penggunaan mesin secara tepat, aman, dan sesuai standar operasional.

## 3. Target Hasil

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan berlangsung, terjadi peningkatan ketelitian kerja karyawan serta efisiensi waktu dalam proses operasional laundry. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan, pendampingan, dan penyediaan alat bantu kerja memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja

karyawan. Pelatihan berperan sebagai faktor penting yang tidak hanya meningkatkan kompetensi kerja secara langsung, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan baik secara langsung maupun melalui peningkatan kompetensi sebagai variabel perantara (Pratiwi, 2024; Sugiarti, 2022).



**Gambar 3.** Target Hasil

Pada Gambar 3 menunjukkan aktivitas karyawan dalam proses operasional laundry sekaligus melakukan pemeriksaan hasil akhir (*quality control*) terhadap linen yang telah diproses. Kegiatan ini mencerminkan penerapan manajemen waktu yang lebih baik serta peningkatan efisiensi kerja, di mana setiap tahapan dilakukan secara terstruktur dan tepat waktu. Selain itu, pemeriksaan hasil laundry bertujuan untuk memastikan kualitas hasil kerja sesuai standar, seperti tidak adanya noda sisa dan kerapian linen sebelum didistribusikan.

Secara keseluruhan, program optimalisasi kompetensi sumber daya manusia yang dilaksanakan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan pada Unit *Laundry Aerocatering* Denpasar.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan pada Unit *Laundry Aerocatering* Denpasar, dapat disimpulkan bahwa program optimalisasi kompetensi sumber daya manusia melalui kegiatan *workshop* teknis dan standarisasi SOP, penyusunan alat bantu kerja, serta pendampingan kerja dapat terlaksana dengan baik. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kinerja karyawan, yang ditunjukkan dengan meningkatnya ketelitian kerja serta efisiensi waktu dalam proses operasional laundry. Dengan demikian, kegiatan pengabdian yang dilaksanakan berhasil mencapai tujuan yaitu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan kinerja karyawan pada bagian laundry.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah diharapkan pihak perusahaan dapat melaksanakan pelatihan teknis dan evaluasi SOP secara berkala agar kompetensi karyawan tetap terjaga dan meningkat. Selain itu, penggunaan alat bantu kerja seperti poster atau panduan kerja sebaiknya terus diperbarui sesuai dengan perkembangan

teknologi dan prosedur kerja yang berlaku. Bagi kegiatan pengabdian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan program pelatihan yang lebih mendalam terkait manajemen waktu kerja dan pengendalian kualitas hasil laundry.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alan Pranata, K., Landra, N., Made Dwi Puspitawati, N., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar, F. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Delta Satria Dewata Denpasar. *Jurnal EMAS*, volume 3(nomor 3), 202–216. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/4086>
- Ambarwati, N., & Wahyu Purnomo, M. (2023a). The effect of motivation and job training on the performance of employees of the population and civil registration office of Tangerang Regency. In *IJAFIBS* (Vol. 11, Number 3). [www.ijafibs.pelnus.ac.id](http://www.ijafibs.pelnus.ac.id)
- Ambarwati, N., & Wahyu Purnomo, M. (2023b). The effect of motivation and job training on the performance of employees of the population and civil registration office of Tangerang Regency. In *IJAFIBS* (Vol. 11, Number 3). [www.ijafibs.pelnus.ac.id](http://www.ijafibs.pelnus.ac.id)
- Ernanda, Y., Chandra, W., Felita, K., Herbert, Sunarto, M. H., & Valensia, N. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sumber Jaya Motor. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 14(2), 317–328. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/630>
- Pratiwi, A. (2024). The Effect Of Job Training, Work Motivation, And Career Development On Employee Performance At Pt. Sinar Harapan Roof Kebun Tebeng Bengkulu City. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 12. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i1>
- Puspitawati, N. M. D., Andika, A. W., & Paramita, I. A. P. U. (2023). The Impact of Self-Paced Online Training on Self-Efficacy and Work Engagement In Private Universities, Bali, Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(3), 795–804. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.3.795>
- Puspitawati, N. M. D., & Yuliawan, A. K. (2019). Role of Employee Engagement on Work Satisfaction Regarding Employee Services Quality At the Grand Santhi Hotel Denpasar. *Review of Management and Entrepreneurship*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.37715/rme.v2i1.954>
- Rahmayuna, M. H., & Sandakila, I. (2026). The Effect of Competency and Employee Engagement on Employee Performance in Public Sector Institutions. *Journal of Mathematics Instruction, Social Research and Opinion*, 5(1). <https://doi.org/10.58421/misro.v5i1.993>
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Sugiarti, E. (2022). The Influence of Training , Work Environment and Career Development on Work Motivation That Has an Impact on Employee Performance at PT . Suryamas Elsindo Primatama In West Jakarta. 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.304>

- Wijayanti, F., & Titi Sari, R. (2023). THE INFLUENCE OF COMPETENCY ON EMPLOYEE PERFORMANCE: (A LITERATURE REVIEW). In Management, Economics and Social Sciences. IJAMESC, PT. ZillZell Media Prima (Vol. 1, Number 6).
- Yustiana, D., Irianto Urip, K., Nur Soleha, S., Student of STIE, P., Bodhi Iswara, A., & at STIE, L. (2026). The Effect of Competency Certification on Employee Performance with Competency Testing as a Variable Mediation (Study at PT. X). 15(01), 14–29.