

OPTIMALISASI ORIENTASI KARYAWAN BARU UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN STRATEGI PEMASARAN DIGITAL TOKO BAJU ARJ88

Luh Pande Eka Setiawati^{1,*}, Komang Devi Maharani², Ni Made Ayu Yuli
Pratiwi³

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

³Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali, 80225, Indonesia

*Email: setyapande@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan orientasi karyawan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran digital di Toko Baju AR J88. Permasalahan yang dihadapi meliputi belum adanya orientasi karyawan yang terstruktur, kualitas pelayanan yang belum optimal, serta pemanfaatan media sosial yang masih terbatas. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif melalui pelatihan, pendampingan, dan praktik langsung di lapangan. Program kerja yang dilaksanakan mencakup penyusunan dan pelaksanaan orientasi karyawan baru, pelatihan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan, serta pendampingan strategi pemasaran digital melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, dan WhatsApp. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab, peningkatan kualitas pelayanan yang lebih ramah dan profesional, serta kemampuan dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi. Karyawan menjadi lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan dan mampu membuat konten promosi sederhana secara mandiri. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mendukung pengembangan usaha melalui pemasaran digital.

Kata Kunci: orientasi karyawan, kualitas pelayanan, pemasaran digital, media sosial, UMKM

ANALISIS SITUASI

Pada era persaingan bisnis ritel yang semakin ketat, kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu usaha. Karyawan sebagai ujung tombak pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta meningkatkan daya saing usaha. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis untuk mempersiapkan karyawan baru agar mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya secara optimal sejak awal bekerja. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui program orientasi karyawan baru yang terstruktur dan efektif (Dessler, 2017).

Suatu perusahaan atau organisasi tentunya menginginkan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat beradaptasi dengan cepat, karena itu sangat penting perlu adanya pengenalan atau penyesuaian yakni dengan pelaksanaan orientasi. Menurut Guan & Zhang (2017) karyawan yang kompeten dan cepat beradaptasi

memiliki dampak positif terhadap kinerja perusahaan. Pelaksanaan orientasi ini merupakan program pengenalan untuk karyawan baru, orientasi untuk karyawan baru perlu dilaksanakan sehingga karyawan tersebut dapat mengenali lingkungan dan budaya tempat dia bekerja, program orientasi dapat membuat karyawan baru menjadi efektif dan efisien dalam lingkungan kerja di dalam sebuah perusahaan. Menurut Nurcahyani (2025) *onboarding* atau orientasi bukan hanya proses pemberian informasi, melainkan sebuah strategi untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dengan perusahaan. Program orientasi yang baik memiliki tujuan yang tepat pada pengenalan budaya perusahaan, pelatihan peran, dan hubungan antar karyawan serta manajer.

Orientasi karyawan baru merupakan proses pengenalan lingkungan kerja, budaya organisasi, serta standar operasional yang berlaku dalam suatu perusahaan. Program orientasi yang baik dapat membantu karyawan beradaptasi lebih cepat, meningkatkan rasa percaya diri dalam bekerja, serta mengurangi tingkat kesalahan kerja. Dengan adanya orientasi yang optimal, karyawan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (Noe et al., 2018).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam usaha ritel, termasuk pada usaha toko pakaian seperti Toko Baju ARJ88. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup keramahan dan kecepatan dalam melayani pelanggan, tetapi juga kemampuan dalam memahami kebutuhan konsumen serta memberikan solusi yang tepat. Apabila kualitas pelayanan rendah, maka dapat berdampak pada menurunnya minat beli dan kepercayaan pelanggan terhadap usaha tersebut (Tjiptono, 2019). Selain pelayanan, perkembangan teknologi digital juga menuntut pelaku usaha untuk mampu memanfaatkan strategi pemasaran berbasis digital. Pemasaran digital melalui media sosial seperti Instagram, WhatsApp, dan platform lainnya menjadi sarana efektif dalam menjangkau konsumen secara lebih luas dan efisien. Namun, keberhasilan pemasaran digital sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam mengelola konten, berinteraksi dengan pelanggan, serta memahami strategi promosi yang tepat (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu program yang mampu mengintegrasikan orientasi karyawan baru dengan peningkatan kualitas pelayanan serta penguatan strategi pemasaran digital. Melalui kegiatan program pengabdian masyarakat ini, diharapkan mahasiswa dapat memberikan pendampingan dalam mengoptimalkan proses orientasi karyawan baru sehingga mampu meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan dan menjalankan pemasaran digital secara efektif.

PERUMUSAN MASALAH

Adapun perumusan masalah dari terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini, adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya orientasi dan monitoring karyawan baru.

2. Rendahnya kualitas pelayanan pelanggan.
3. Belum maksimalnya pemasaran digital melalui media sosial.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka solusi yang diberikan pada kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Materi orientasi karyawan baru yang mencakup pengenalan toko, budaya kerja, SOP pelayanan pelanggan, serta pembagian tugas. Program ini dilaksanakan melalui pendampingan langsung agar karyawan baru dapat beradaptasi lebih cepat dan bekerja sesuai standar toko.
2. Memberikan pelatihan dasar pelayanan pelanggan seperti cara menyapa konsumen, komunikasi yang baik, penanganan komplain, dan etika kerja. Tujuannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan citra positif toko.
3. Mendampingi karyawan dalam penggunaan media sosial seperti Instagram, Tiktok dan WhatsApp, untuk promosi produk, pembuatan konten sederhana, serta teknik membalas pesan pelanggan secara profesional guna meningkatkan jangkauan pemasaran dan penjualan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan optimalisasi orientasi karyawan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran digital di Toko Baju ARJ88 antara lain: pertama pada tahap persiapan, tim pelaksanaan menyiapkan bahan dan juga media yang akan digunakan. Kedua, pada tahap pelaksanaan, tim pelaksana melakukan yakni: wawancara dengan pihak terkait, melakukan observasi dan menyusun program kerja, merancang proposal untuk program kerja yang akan dilaksanakan, melakukan pertemuan dan meminta ijin untuk melaksanakan program kerja tersebut pada atasan, serta pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, memberikan informasi dan juga memberikan solusi mengenai permasalahan yang terjadi. Ketiga, pada tahap evaluasi: tim melakukan evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini; penyusunan laporan pengabdian masyarakat; serta pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat selesai

Metode pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan persoalan masyarakat dalam kegiatan optimalisasi orientasi karyawan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran digital di Toko Baju ARJ88 antara lain: memberikan materi orientasi karyawan baru yang mencakup pengenalan toko, budaya kerja, SOP pelayanan pelanggan, serta pembagian tugas. Program ini dilaksanakan melalui pendampingan langsung agar karyawan baru dapat beradaptasi lebih cepat dan bekerja sesuai standar toko; Memberikan pelatihan dasar pelayanan pelanggan seperti cara menyapa konsumen, komunikasi yang baik, penanganan komplain, dan etika kerja. Tujuannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan citra

positif toko; Mendampingi karyawan dalam penggunaan media sosial seperti Instagram, Tiktok dan WhatsApp, untuk promosi produk, pembuatan konten sederhana, serta teknik membalas pesan pelanggan secara profesional guna meningkatkan jangkauan pemasaran dan penjualan; Melakukan evaluasi dan monitoring penerapan orientasi karyawan, kualitas pelayanan, serta aktivitas pemasaran digital secara berkala di Toko Baju ARJ88, melalui observasi langsung dan pemberian umpan balik kepada karyawan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan seluruh program yang telah diberikan dapat dijalankan secara konsisten serta membantu memperbaiki kekurangan yang masih ditemukan dalam pelaksanaannya.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema kegiatan optimalisasi orientasi karyawan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran digital di Toko Baju ARJ88 yang beralamat di Jalan Raya Padang Luwih No.137, Dalung, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361, berjarak kurang lebih 8,5 km dari institusi pengusul (Universitas Mahasaraswati Denpasar). Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di Toko Baju ARJ88 pada tanggal 23 Februari 2026 hingga tanggal 11 April 2026. Kegiatan pengabdian masyarakat optimalisasi orientasi karyawan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran digital di Toko Baju ARJ88 merupakan kegiatan tim. Adapun tim yang terlibat di dalamnya berjumlah dua orang.

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah pelaksanaan kegiatan ini telah terealisasi sepenuhnya. Topik kegiatan ini adalah optimalisasi orientasi karyawan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi pemasaran digital di Toko Baju ARJ88. Setelah dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan beberapa program kerja yang dilaksanakan yakni Monitoring dan Pelaksanaan Program Orientasi Karyawan Baru; Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan; Pendampingan Strategi Pemasaran Digital. Setelah dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat ini, terdapat beberapa program kerja yang dilaksanakan, yaitu Monitoring dan Pelaksanaan Program Orientasi Karyawan Baru, pelatihan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan, serta pendampingan strategi pemasaran digital di Toko Baju ARJ88.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mengoptimalkan pemasaran digital pada Toko Baju ARJ88. Program yang dijalankan difokuskan pada tiga kegiatan utama yang bersifat praktis, aplikatif, dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Program pertama adalah penyusunan dan pelaksanaan orientasi karyawan baru. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu karyawan baru dalam memahami lingkungan kerja, budaya kerja, serta tugas dan tanggung jawabnya. Pelaksanaan dilakukan melalui pemberian materi secara langsung mengenai pengenalan toko, standar operasional pelayanan, serta pembagian tugas kerja. Selain itu, dilakukan pendampingan selama proses kerja agar karyawan dapat beradaptasi lebih cepat dan mampu bekerja sesuai dengan standar

yang telah ditetapkan.

Program kedua adalah pelatihan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. Kegiatan ini difokuskan pada peningkatan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional. Materi yang diberikan meliputi cara menyapa pelanggan, komunikasi yang efektif, teknik menawarkan produk, serta penanganan keluhan pelanggan. Pelaksanaan dilakukan melalui metode pelatihan langsung dan simulasi pelayanan, sehingga karyawan dapat mempraktikkan secara langsung materi yang telah diberikan.

Program ketiga adalah pendampingan strategi pemasaran digital. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi. Pelaksanaan dilakukan dengan memberikan pelatihan penggunaan media sosial seperti Instagram, TikTok, dan WhatsApp, serta pendampingan dalam pembuatan konten promosi sederhana, seperti foto produk dan penulisan caption yang menarik. Selain itu, disusun juga jadwal posting konten agar promosi dapat dilakukan secara konsisten dan terarah. Secara keseluruhan, pelaksanaan program kerja ini berjalan dengan baik dan mendapatkan respon positif dari pihak toko. Melalui kegiatan ini, diharapkan karyawan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta lebih aktif dalam memanfaatkan media digital untuk mendukung peningkatan penjualan dan daya saing usaha. Adapun peningkatan atau perubahan yang dimaksud adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Monitoring dan Pelaksanaan Program Orientasi Karyawan Baru

Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan materi orientasi karyawan baru yang mencakup pengenalan toko, budaya kerja, SOP pelayanan pelanggan, serta pembagian tugas. Program ini dilaksanakan melalui pendampingan langsung agar karyawan baru dapat beradaptasi lebih cepat dan bekerja sesuai standar toko.

Sebelum kegiatan, karyawan baru di Toko Baju ARJ88 belum mendapatkan orientasi kerja yang terstruktur, sehingga pemahaman terkait tugas, budaya kerja, dan SOP pelayanan masih terbatas serta proses adaptasi berjalan kurang optimal. Setelah kegiatan, karyawan baru telah memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai lingkungan kerja, tugas, dan standar pelayanan melalui materi orientasi dan pendampingan langsung, sehingga mampu beradaptasi lebih cepat dan bekerja sesuai

dengan standar.



Gambar 2. Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan

Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan pelatihan dasar pelayanan pelanggan seperti cara menyapa konsumen, komunikasi yang baik, penanganan komplain, dan etika kerja. Tujuannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan citra positif toko.

Sebelum kegiatan, karyawan belum memiliki pemahaman yang baik terkait pelayanan pelanggan, sehingga komunikasi kurang efektif dan penanganan komplain belum optimal. Sesudah kegiatan, karyawan mampu menerapkan pelayanan yang lebih ramah, komunikasi yang baik, serta menangani komplain secara profesional, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra positif toko.



Gambar 3. Pendampingan Strategi Pemasaran Digital

Kegiatan ini dilakukan dengan mendampingi karyawan dalam penggunaan media sosial seperti Instagram, Tiktok dan WhatsApp, untuk promosi produk, pembuatan konten sederhana, serta teknik membalas pesan pelanggan secara profesional guna meningkatkan jangkauan pemasaran dan penjualan. Secara keseluruhan, keempat program kerja ini berhasil memberikan solusi praktis bagi pengelola villa dalam memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan efektivitas promosi dan mendukung peningkatan jumlah kunjungan wisatawan.

Sebelum kegiatan, pemanfaatan media sosial untuk promosi masih belum optimal, konten yang dibuat kurang menarik, serta interaksi dengan pelanggan belum dilakukan secara profesional. Sesudah kegiatan, karyawan mampu menggunakan media sosial untuk promosi, membuat konten sederhana yang lebih menarik, serta merespon pelanggan secara profesional sehingga jangkauan pemasaran dan potensi penjualan meningkat.

Dalam pelaksanaan di lapangan terdapat beberapa faktor pendukung maupun faktor penghambat yang kami alami. Hal tersebut sangat wajar dialami dalam kondisi apapun ketika memasuki dunia pekerjaan. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat tersebut, sebagai berikut: adanya dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian masyarakat dari pemilik pada Toko Baju ARJ88; antusias, kerjasama, dan komunikasi serta semangat yang ditunjukkan oleh pemilik pada Toko Baju ARJ88 dalam mengikuti setiap program kerja yang dibuat, serta tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan.

Selain faktor pendukung, adapun faktor penghambat kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada Toko Baju ARJ88 adalah keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam memahami materi yang diberikan, khususnya terkait pelayanan pelanggan dan pemasaran digital. Sebagian karyawan masih belum terbiasa menerapkan teknik pelayanan yang baik serta penggunaan media sosial sebagai sarana promosi, sehingga proses pelatihan membutuhkan waktu lebih lama agar dapat dipahami dengan baik. Selain itu, keterbatasan waktu pelaksanaan kegiatan juga menjadi kendala, karena aktivitas operasional toko yang cukup padat menyebabkan pelaksanaan program harus menyesuaikan dengan jam kerja karyawan. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya penyampaian materi dan praktik secara menyeluruh. Di samping itu, keterbatasan pengalaman karyawan dalam membuat konten promosi yang menarik juga menjadi hambatan dalam penerapan pemasaran digital. Konsistensi dalam melakukan promosi melalui media sosial masih belum optimal, karena karyawan lebih fokus pada pekerjaan operasional sehari-hari. Dengan adanya hambatan tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat perlu dilakukan dengan pendekatan yang lebih sederhana, praktis, serta disertai pendampingan yang berkelanjutan agar program kerja dapat diterapkan secara maksimal.

Hasil pelaksanaan program menunjukkan adanya peningkatan dalam pemahaman dan kemampuan karyawan di Toko Baju ARJ88, khususnya dalam hal orientasi kerja, kualitas pelayanan, dan pemasaran digital. Karyawan baru menjadi lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya setelah diberikan orientasi yang

terarah. Selain itu, kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan juga mengalami peningkatan, seperti dalam hal komunikasi yang lebih ramah dan profesional. Di bidang pemasaran digital, karyawan mulai mampu menggunakan media sosial untuk promosi, membuat konten sederhana, serta berinteraksi dengan pelanggan secara lebih percaya diri

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Toko Baju ARJ88 dengan tema “Optimalisasi Orientasi Karyawan Baru untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Digital” secara umum berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi mitra. Melalui rangkaian program kerja yang telah dilaksanakan, karyawan memperoleh pemahaman dan keterampilan dalam menjalankan tugas kerja secara lebih terarah dan profesional. Program orientasi karyawan baru membantu karyawan dalam memahami lingkungan kerja, budaya kerja, serta standar operasional yang berlaku sehingga proses adaptasi menjadi lebih cepat. Pelatihan peningkatan kualitas pelayanan memberikan dampak pada kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, melayani pelanggan dengan ramah, serta menangani keluhan secara lebih baik. Selain itu, pendampingan strategi pemasaran digital mampu meningkatkan kemampuan karyawan dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi, seperti membuat konten sederhana, menulis caption, serta berinteraksi dengan pelanggan secara *online*. Secara keseluruhan, kegiatan ini mampu memberikan solusi praktis terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mitra, meskipun terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan waktu dan perbedaan tingkat pemahaman karyawan. Dengan adanya program ini, diharapkan Toko Baju ARJ88 dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan pemasaran digital guna meningkatkan daya saing dan penjualan usaha.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil kegiatan tersebut, disarankan agar pengelola Toko Baju ARJ88 dapat menjaga konsistensi dalam penerapan orientasi karyawan baru agar setiap karyawan memiliki pemahaman yang baik terkait tugas, tanggung jawab, serta standar pelayanan yang berlaku. Selain itu, karyawan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan menerapkan komunikasi yang ramah, responsif, dan profesional dalam setiap aktivitas pelayanan. Di sisi lain, pemanfaatan media sosial sebagai sarana pemasaran digital perlu dilakukan secara konsisten dengan membuat konten promosi yang menarik dan terjadwal. Konten yang telah dibuat hendaknya dimanfaatkan secara optimal sebagai bahan promosi rutin untuk meningkatkan daya tarik konsumen. Selain itu, karyawan juga disarankan untuk terus mengembangkan keterampilan digital secara bertahap melalui penggunaan aplikasi sederhana seperti Canva, Instagram, dan TikTok. Terakhir, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan pelayanan dan pemasaran

digital agar strategi yang diterapkan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management*. Pearson Education.
- Guan, L., & Zhang, Y. (2017). Competency, adaptability, and organizational performance: A study of employees in the service industry. *International Journal of Human Resource Management*, 28(10), 1502-1525. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1183585>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2018). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. McGraw-Hill Education.
- Nurchayani, L. (2025). Strategi Orientasi Karyawan Baru Dalam peningkatan Produktifitas Karyawan di Samasta Jimbaran Bali by Summarecon Agung Tbk. *Jurnal Manajemen*, 12(3), 73-87.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.