

PENINGKATAN KINERJA MELALUI *KNOWLEDGE SHARING* DAN *WORK LIFE BALANCE* PADA THE PALACE NATIONAL JEWELRY BALI

Ni Luh Gede Mahayu Dicriyani^{1,*}, Ni Kadek Dwi Cahayani Putri²

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

*Email: mahayu_dicri@unmas.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini memaparkan hasil pelaksanaan program Pengabdian Kepada Masyarakat Alternatif di The Palace National Jewelry Living World Bali yang berlangsung pada Februari hingga April 2026. Tujuan program ini adalah meningkatkan kinerja karyawan melalui dua pendekatan strategis, yaitu Program *Knowledge Sharing* dan Program *Work Life Balance*. Analisis situasi menunjukkan adanya tiga permasalahan utama: target penjualan yang terlalu tinggi dan tidak realistis, intensitas kerja lembur yang berlebihan, serta kesenjangan pengetahuan antara karyawan senior dan junior. Metode pelaksanaan meliputi observasi awal, wawancara mendalam, pelatihan terstruktur, simulasi penjualan, workshop manajemen waktu, dan konsultasi individual. Hasil program menunjukkan peningkatan rata-rata skor pengetahuan produk sebesar 31,4%, penurunan tingkat stres kerja sebesar 22,7%, dan peningkatan skor keseimbangan kehidupan-kerja dari 4,9 menjadi 7,1. Program tambahan menghasilkan dokumen SOP Penjualan dan laporan analisis kinerja dengan delapan rekomendasi strategis. Simpulan menegaskan bahwa intervensi terstruktur berbasis *knowledge sharing* dan *work life balance* terbukti efektif meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan secara bersamaan.

Kata Kunci: kinerja karyawan, *knowledge sharing*, *work life balance*, ritel perhiasan

ANALISIS SITUASI

The Palace National Jewelry merupakan gerai ritel perhiasan premium yang berlokasi di Living World Bali, Jalan Gatot Subroto Timur, Kelurahan Tonja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Sebagai bagian dari jaringan The Palace Jewelry yang telah dikenal luas di Indonesia, gerai ini melayani segmen pasar menengah ke atas dengan menawarkan berbagai produk perhiasan emas, berlian, dan logam mulia berkualitas tinggi.

Kota Denpasar sebagai pusat ekonomi Provinsi Bali memiliki kontribusi terbesar terhadap PDRB Bali. Sektor perdagangan, hotel, dan restoran menjadi tulang punggung perekonomian kota, didukung kuatnya industri pariwisata yang menarik jutaan wisatawan setiap tahunnya. Kawasan Jalan Gatot Subroto Timur merupakan salah satu sentra bisnis dan komersial yang berkembang pesat, menjadikannya pasar potensial bagi produk-produk premium seperti perhiasan.

Kondisi lingkungan kerja di gerai ini mencerminkan karakteristik industri ritel premium, yakni dinamika pasar yang tinggi, permintaan pelanggan yang fluktuatif, serta tekanan pencapaian target penjualan yang signifikan. Berdasarkan hasil observasi

awal dan wawancara dengan sejumlah karyawan, ditemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan mendasar yang secara konsisten dikeluhkan. Pertama, target penjualan individual yang ditetapkan manajemen mencapai Rp 350-400 juta per bulan, jauh di atas rata-rata industri ritel konvensional, sehingga menciptakan suasana kerja yang penuh tekanan (*high pressure environment*). Kedua, dalam rangka mengejar target tersebut, karyawan sering kali diharuskan bekerja melebihi jam kerja normal (*lembur*), yang berdampak pada kesehatan fisik dan mental serta mengikis keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi. Ketiga, terdapat kesenjangan pengetahuan yang signifikan antara karyawan senior dan junior mengenai pengetahuan produk, teknik penjualan, dan penanganan pelanggan, diperparah oleh belum adanya mekanisme formal untuk berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*).

Kelima permasalahan yang teridentifikasi saling terkait dan membentuk siklus yang saling memengaruhi. Tingginya tekanan target mendorong intensitas lembur yang berlebihan, yang melemahkan kondisi fisik dan mental karyawan, dan pada akhirnya justru menurunkan kapasitas mereka untuk mencapai target tersebut. Kondisi ini secara bersama-sama meningkatkan risiko turnover yang tinggi, menambah beban biaya operasional, dan mengganggu kontinuitas bisnis.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dipaparkan, permasalahan utama yang menjadi fokus program Pengabdian Kepada Masyarakat Alternatif ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengatasi kesenjangan pengetahuan produk dan teknik penjualan antara karyawan senior dan junior di The Palace National Jewelry Living World Bali?
2. Bagaimana cara membantu karyawan dalam mengelola keseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kebutuhan kehidupan pribadi agar tidak berdampak negatif terhadap produktivitas dan kesejahteraan mereka?
3. Intervensi apa yang dapat diberikan untuk menurunkan tingkat stres kerja karyawan serta meningkatkan motivasi dan kinerja penjualan secara keseluruhan?

Ketiga rumusan masalah tersebut menjadi dasar perancangan dua program strategis yang saling melengkapi, yaitu Program *Knowledge Sharing* dan Program *Work Life Balance*, yang dirancang untuk memberikan solusi komprehensif dan terukur.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, program Pengabdian Kepada Masyarakat Alternatif ini merancang dua solusi strategis yang komprehensif:

Program *Knowledge Sharing*

Program *Knowledge Sharing* dirancang sebagai mekanisme formal untuk memfasilitasi proses berbagi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman

antarkaryawan. Program ini didasarkan pada konsep manajemen pengetahuan (knowledge management) yang menekankan bahwa pengetahuan organisasi yang tersimpan pada individu-individu tertentu perlu dieksternalisasi, didistribusikan, dan diinternalisasi secara merata. Rangkaian kegiatan dalam program ini meliputi:

1. Sesi Diskusi Rutin (*Weekly Sharing Session*): Pertemuan mingguan terstruktur di mana karyawan bergantian berbagi pengalaman, tantangan, dan strategi penjualan yang berhasil diterapkan.
2. Pelatihan Pengetahuan Produk (Product Knowledge Training): Penyampaian materi mengenai seluruh kategori produk, termasuk jenis perhiasan emas dan berlian, standar kualitas internasional (grading berlian 4C), nilai investasi logam mulia, dan argumentasi penjualan berbasis fakta.
3. Simulasi Penjualan dan *Role-Play*: Latihan simulasi dalam berbagai skenario nyata di lapangan, termasuk menghadapi pelanggan yang ragu-ragu, menangani keberatan harga, serta teknik *cross-selling* dan *up-selling*.

Program Work Life Balance

Program *Work Life Balance* dirancang untuk membantu karyawan mencapai keseimbangan yang sehat antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Program ini tidak diartikan sebagai pengurangan jam kerja, melainkan sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan meliputi:

1. Workshop Manajemen Waktu dan Prioritas Kerja: Pengenalan teknik *Eisenhower Matrix*, *time-blocking*, dan strategi meminimalkan pemborosan waktu.
2. Edukasi Kesejahteraan Kerja (*Employee Wellness Education*): Penyuluhan mengenai dampak stres kerja kronis serta strategi coping yang sehat dan konstruktif.
3. Sesi Relaksasi dan Pengelolaan Stres: Praktik teknik relaksasi sederhana seperti pernapasan teratur, peregangan ringan, dan *mindfulness* singkat yang dapat dilakukan di lingkungan kerja.

Program Kerja Tambahan

Selain dua program utama, juga dilaksanakan program tambahan berupa pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan dan analisis kinerja penjualan historis gerai. SOP yang disusun mencakup standar penyambutan pelanggan, alur konsultasi produk, prosedur penanganan komplain, dan pelaporan kinerja harian. Laporan analisis kinerja penjualan disusun menggunakan statistik deskriptif dan menghasilkan delapan rekomendasi strategis bagi manajemen.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program berlangsung selama kurang lebih sepuluh minggu, terhitung sejak 18 Februari hingga 10 April 2026. Metode pelaksanaan dipilih

berdasarkan prinsip-prinsip pembelajaran andragogi (pembelajaran orang dewasa) yang menekankan keterlibatan aktif, relevansi praktis, dan penghargaan terhadap pengalaman peserta.

Observasi Awal dan Wawancara

Sebelum program dirancang, dilakukan observasi langsung di lingkungan kerja The Palace National Jewelry selama beberapa hari untuk memahami kondisi aktual, budaya organisasi, pola operasional harian, dan dinamika antarkaryawan. Observasi dilengkapi dengan wawancara semi-terstruktur kepada beberapa karyawan dari berbagai level untuk menggali informasi mendalam mengenai permasalahan yang mereka hadapi sehari-hari. Hasil observasi dan wawancara kemudian dikompilasi dan dianalisis sebagai dasar perancangan program intervensi.

Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan pertemuan formal antara tim mahasiswa Pengabdian Kepada Masyarakat dan store manager untuk menyampaikan tujuan, ruang lingkup, dan rencana kerja program secara menyeluruh, sekaligus mendapatkan persetujuan dan dukungan resmi dari pihak mitra. Pertemuan ini menghasilkan kesepakatan bersama mengenai mekanisme pelaksanaan, jadwal kegiatan, dan batasan yang perlu dipatuhi. Pada tahap ini juga dilaksanakan pre-test pengetahuan produk dan survei kepercayaan diri karyawan sebagai data awal pengukuran perkembangan kompetensi.

Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan berlangsung pada minggu ketiga hingga kedelapan, terbagi atas beberapa sub-tahap. Program *Knowledge Sharing* dilaksanakan dalam tiga pertemuan pelatihan *product knowledge* yang berturut-turut: pertemuan pertama membahas kategori perhiasan emas (perbedaan kadar 24K, 18K, 9K), pertemuan kedua membahas kategori berlian dengan sistem grading 4C (Cut, Color, Clarity, Carat Weight) dan sertifikasi GIA, dan pertemuan ketiga membahas logam mulia dan produk khusus. Sesi simulasi penjualan dan role-play dilaksanakan secara paralel untuk memperkuat penerapan praktis dari materi yang telah disampaikan.

Program *Work Life Balance* dilaksanakan dalam dua workshop utama. Workshop pertama berfokus pada manajemen waktu dan prioritas kerja menggunakan metode *Eisenhower Matrix* dan *teknik time-blocking*. Workshop kedua berfokus pada kesejahteraan kerja dan pengelolaan stres, termasuk sesi praktik pernapasan terkontrol dan peregangan ringan. Selain workshop kelompok, juga dilaksanakan sesi konsultasi individual dengan masing-masing karyawan.

Program tambahan penyusunan SOP dilaksanakan melalui serangkaian Focus Group Discussion (FGD) yang melibatkan store manager dan karyawan senior, menghasilkan dokumen SOP setebal 18 halaman yang mencakup tujuh prosedur

utama. Analisis kinerja penjualan dilaksanakan dengan memanfaatkan data agregat enam bulan terakhir yang diberikan manajemen.

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Program *Knowledge Sharing*

Program *Knowledge Sharing* menunjukkan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi dan kepercayaan diri karyawan. Perbandingan antara hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan rata-rata skor pengetahuan produk sebesar 31,4 persen, melampaui target minimal 20 persen yang ditetapkan. Peningkatan tertinggi tercatat pada sub-dimensi pengetahuan mengenai sistem grading berlian internasional (4C) yang mencapai 41,2 persen. Seluruh delapan sesi yang direncanakan terlaksana dengan tingkat kehadiran rata-rata 92 persen. Kepercayaan diri karyawan dalam melaksanakan penjualan juga meningkat dari rata-rata 5,8 menjadi 7,6 dari skala 10.

Hasil ini sejalan dengan teori human capital yang menegaskan bahwa investasi pada pengembangan karyawan memberikan hasil yang nyata dan terukur. Metode experiential learning melalui simulasi dan role-play terbukti sangat membantu dalam menghubungkan teori dengan praktik, sehingga karyawan dapat langsung menerapkan pengetahuan yang diperoleh dalam pekerjaan sehari-hari.

Hasil Program *Work Life Balance*

Program *Work Life Balance* berhasil menurunkan tingkat stres kerja karyawan sebesar 22,7 persen berdasarkan instrumen Perceived Stress Scale (PSS-10), melampaui target 15 persen yang ditetapkan. Skor keseimbangan kehidupan-kerja karyawan meningkat secara signifikan dari rata-rata 4,9 menjadi 7,1 dari skala 10, terutama dalam kemampuan memisahkan waktu kerja dan istirahat. Dari dua belas karyawan aktif gerai, sepuluh orang (85 persen) berhasil mengikuti sesi konsultasi individual, melampaui target minimal 70 persen.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan mengelola stres dapat memberikan dampak signifikan tanpa harus mengubah kondisi kerja secara struktural. Perubahan ini mencerminkan adanya pergeseran mindset yang mendukung produktivitas jangka panjang, selaras dengan paradigma manajemen sumber daya manusia modern yang menekankan karyawan yang sejahtera secara holistik akan memiliki produktivitas dan loyalitas yang lebih tinggi.

Hasil Program Kerja Tambahan

Dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pelanggan dan Penjualan berhasil disusun melalui empat sesi FGD selama tiga minggu. Dokumen tersebut terdiri dari 18 halaman dan mencakup tujuh prosedur utama: prosedur penyambutan pelanggan, alur identifikasi kebutuhan pelanggan, presentasi dan demonstrasi produk, penanganan keberatan harga, prosedur closing penjualan, standar penanganan komplain pasca pembelian, dan prosedur pelaporan kinerja harian. Store manager

menyatakan bahwa dokumen SOP ini akan langsung diimplementasikan sebagai standar pelatihan resmi bagi karyawan baru.

Laporan analisis kinerja penjualan yang dihasilkan memuat delapan rekomendasi strategis, di mana tiga di antaranya langsung ditindaklanjuti oleh manajemen. Selain itu, program morning briefing terstruktur dan sistem apresiasi mingguan berhasil dilanjutkan secara mandiri oleh gerai setelah program Pengabdian Kepada Masyarakat berakhir, menunjukkan keberhasilan program dalam membangun budaya kerja yang berkelanjutan.

Tantangan dan Solusi

Beberapa tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan program meliputi keterbatasan waktu pelaksanaan yang harus menyesuaikan dengan ritme operasional gerai, resistensi awal dari beberapa karyawan senior yang merasa sudah memiliki pengalaman yang cukup, serta keengganan sebagian karyawan dalam mengungkapkan permasalahan pribadi secara terbuka. Solusi yang diterapkan antara lain penyesuaian jadwal pelatihan di luar jam sibuk gerai, pelibatan karyawan senior sebagai narasumber utama dalam sesi *knowledge sharing* sehingga mereka merasa diapresiasi, serta penyediaan kuesioner anonim dan sesi konsultasi individual yang bersifat rahasia untuk menciptakan ruang yang aman bagi karyawan dalam berbagi permasalahan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pelaksanaan dan evaluasi seluruh program Pengabdian Kepada Masyarakat Alternatif di The Palace National Jewelry Living World Bali, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Pertama, Program *Knowledge Sharing* terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan secara signifikan. Rata-rata skor pengetahuan produk meningkat sebesar 31,4 persen antara *pre-test* dan *post-test*, dengan tingkat kehadiran rata-rata 92 persen pada delapan sesi yang direncanakan. Kepercayaan diri karyawan dalam melaksanakan penjualan meningkat dari 5,8 menjadi 7,6 dari skala 10.

Kedua, Program *Work Life Balance* berhasil menurunkan tingkat stres kerja karyawan sebesar 22,7 persen dan meningkatkan skor keseimbangan kehidupan-kerja dari 4,9 menjadi 7,1. Tingkat partisipasi dalam sesi konsultasi individual mencapai 85 persen. Karyawan dinilai lebih mampu mengelola waktu dan tekanan kerja secara lebih efektif setelah mengikuti program ini.

Ketiga, program kerja tambahan berupa penyusunan SOP Penjualan dan analisis kinerja penjualan memberikan kontribusi nyata dalam standarisasi pelayanan dan pengambilan keputusan berbasis data. Ketiga dari delapan rekomendasi strategis langsung ditindaklanjuti oleh manajemen, dan beberapa program yang diperkenalkan berhasil dilanjutkan secara mandiri oleh gerai setelah program Pengabdian Kepada Masyarakat berakhir.

Saran

Berdasarkan hasil program, beberapa rekomendasi disampaikan kepada pihak-pihak terkait:

Bagi Manajemen The Palace National Jewelry Living World Bali: (1) Melanjutkan sesi *Knowledge Sharing* secara rutin minimal dua kali per bulan sebagai agenda tetap gerai; (2) Meninjau kembali mekanisme penetapan target penjualan individual agar lebih realistis dan berbasis data historis; (3) Menjadikan prinsip *Work Life Balance* sebagai bagian resmi dari kebijakan SDM perusahaan, termasuk menetapkan batas jam lembur yang jelas; (4) Mengimplementasikan dokumen SOP Penjualan sebagai panduan wajib dalam program orientasi karyawan baru; dan (5) Melaksanakan pengukuran berkala terhadap tingkat kepuasan dan kesejahteraan karyawan minimal setiap enam bulan sekali.

Bagi Karyawan: (1) Menerapkan teknik manajemen waktu dan strategi pengelolaan stres yang telah dipelajari dalam rutinitas kerja sehari-hari.

Bagi Perguruan Tinggi: (1) Memperluas cakupan program Pengabdian Kepada Masyarakat Alternatif ke perusahaan-perusahaan ritel lainnya yang menghadapi permasalahan SDM serupa; dan (2) Memperkuat pembekalan mahasiswa peserta Pengabdian Kepada Masyarakat di bidang manajemen SDM, psikologi organisasi, dan analisis bisnis sebelum pelaksanaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Denpasar. (2024). Denpasar dalam Angka 2024. Denpasar: *BPS Kota Denpasar*.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: *Bumi Aksara*.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: *PT Remaja Rosdakarya*.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (Edisi 3). Jakarta: *Rajawali Pers*.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: *Refika Aditama*.
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: *Bumi Aksara*.