PELATIHAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DAN *PRODUCT KNOWLADGE* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO KEBAYA JEGEG BAGUS COLLECTION

Gde Bayu Surya Parwita[1,*], Ni Kadek Gadis Pertiwi[2], Ni Made Yuli Kartika Dewi[3]

[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[3]Mahasiswa Proram Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: gdebayusurya@unmas.ac.id

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat, termasuk dalam penyediaan kebutuhan busana adat Bali. Salah satu UMKM yang bergerak dalam bidang tersebut adalah Jegeg Bagus Collection yang berlokasi di Jalan Raya Munggu-Tanah Lot, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini berfokus pada pelatihan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *product knowledge* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Permasalahan mitra adalah belum tersedianya SOP tertulis sebagai pedoman kerja serta masih terbatasnya pemahaman karyawan mengenai *product knowledge*, sehingga operasional dan pelayanan kepada pelanggan belum berjalan secara konsisten. Metode pelaksanaan meliputi pelatihan penerapan SOP dan *product knowledge*, pendampingan, serta evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur kerja dan mampu menerapkan SOP dalam kegiatan operasional, seperti pelayanan pelanggan, penataan produk dan pengelolaan stok. Pelatihan *product knowledge* juga meningkatkan kemampuan karyawan dalam memahami karakteristik, bahan, ukuran, dan keunggulan produk serta memberikan informasi dan rekomendasi kepada pelanggan. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap keteraturan operasional dan peningkatan kualitas pelayanan di Jegeg Bagus Collection.

Kata Kunci: UMKM, SOP, *Product Knowlede*

ANALISIS SITUASI

Kegiatan pengabdian masyarakat memiliki relevansi yang sangat besar. Mahasiswa dapat membantu masyarakat dalam mengembangkan potensi ekonomi lokal, seperti usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat menjadi sarana untuk membantu UMKM dalam mengidentifikasi permasalahan dan meningkatkan kemampuan mitra melalui kegiatan pelatihan serta pendampingan yang disesuaikan dengan kebutuhan usaha (Debby et al., 2026). Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) memberikan kontribusi dalam pemberdayaan UMKM melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan yang disesuaikan dengan permasalahan dan kebutuhan mitra. Melalui kegiatan tersebut, PKM dapat membantu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas

pelaku UMKM dalam mengembangkan serta mengelola usahanya (Latare & Bumulo, 2023). Jegeg Bagus Collection merupakan usaha yang bergerak di bidang penyediaan busana adat Bali yang berlokasi di Jalan Raya Munggu-Tanah Lot, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung. Dalam menjalankan operasionalnya. Jegeg Bagus Collection masih menerapkan sistem manajemen tradisional, dimana arahan dan petunjuk kerja kepada karyawan lebih banyak disampaikan secara lisan tanpa disertai pedoman kerja tertulis. Kondisi tersebut menyebabkan belum adanya standar yang seragam dalam menjalankan aktivitas operasional dan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, selama hampir empat tahun beroperasi, Jegeg Bagus Collection belum memiliki Standard Operating Procedure (SOP) tertulis yang dapat digunakan sebagai pedoman kerja karyawan. Oleh karena itu, sosialisasi dan pelatihan mengenai penerapan SOP sangat diperlukan untuk menciptakan sistem kerja yang lebih teratur, konsisten, dan efektif.

Berdasarkan hasil observasi awal, salah satu permasalahan yang ditemukan adalah jam operasional toko yang belum konsisten. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa pelanggan mengeluhkan ketidakpastian jam operasional dan berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan terhadap usaha. Tidak adanya SOP juga menyebabkan pelaksanaan pekerjaan dapat berbeda antar karyawan, mulai dari pelayanan pelanggan, penataan *display* produk, pengelolaan stok, hingga penanganan keluhan pelanggan. Kondisi ini dapat memengaruhi konsistensi operasional dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut (Istiqomah, 2023) SOP melalui program Karang Mitra Usaha meningkatkan pemahaman UMKM tentang pembuatan dan penggunaan SOP sesuai jenis usaha mereka, sehingga hal ini berdampak pada kualitas produk dan efisiensi operasional. Putra et al., (2023) menjelaskan *Standard Operating Procedure* (SOP) berfungsi sebagai alat utama dalam standarisasi pelayanan publik.

Selain permasalahan SOP, Jegeg Bagus Collection juga menghadapi keterbatasan dalam *product knowledge* karyawan. Meskipun karyawan telah mengenal produk yang dijual, pemahaman mengenai karakteristik produk masih belum optimal, khususnya dalam menjelaskan jenis bahan, ukuran, model, fungsi, maupun keunggulan produk kepada pelanggan. Akibatnya, penyampaian informasi produk kepada pelanggan belum sepenuhnya optimal dan karyawan dapat merasa kurang percaya diri ketika memberikan rekomendasi. (Ardiyanto & Wulandari, 2024)menjelaskan *product knowledge* adalah pengetahuan tentang informasi dalam suatu produk. Penguasaan *product knowledge* penting bagi karyawan karena dapat membantu dalam menyampaikan informasi produk secara tepat dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan (Wicaksono & Suratman, 2025). Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan dan minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Pengetahuan produk penting bagi pelaku UMKM karena tidak hanya mencakup pemahaman mengenai produk yang dijual, tetapi juga meliputi fakta produk, kualitas, manfaat bagi pelanggan, serta kemampuan menyampaikan informasi produk secara konsisten kepada konsumen Yuliantini et al., (2026).

SOP dapat memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan aktivitas kerja dan pelayanan pelanggan. Adanya SOP tertulis memberikan panduan yang lebih jelas bagi karyawan dalam menjalankan setiap tahapan pekerjaan sehingga pelaksanaan kerja dapat dilakukan secara lebih teratur dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Arindi et al., 2023). Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, diharapkan Jegeg Bagus Collection dapat memiliki sistem kerja yang lebih tertata melalui penerapan SOP serta meningkatkan kompetensi karyawan dalam memahami dan menjelaskan produk. Hasil pelaksanaan program menunjukkan bahwa tersedianya SOP membantu memberikan pedoman kerja yang lebih jelas, sementara pelatihan *product knowledge* meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menjelaskan produk dan memberikan rekomendasi kepada pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dilakukan, ditemukan bahwa ada beberapa rumusan masalah yang sedang terjadi pada Jegeg Bagus Collection, sebagai berikut:

1. Bagaimana memberikan pemahaman dan edukasi mengenai pentingnya penerapan Standard Operating Procedure (SOP) bagi karyawan Jegeg Bagus Collection agar operasional lebih efisien?
2. Bagaimana pelatihan penerapan SOP dapat membantu proses operasional menjadi lebih konsisten?
3. Bagaimana cara agar kualitas pelayanan karyawan di Jegeg Bagus Collection meningkat dan konsisten?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan masalah yang dihadapi, maka Solusi yang dapat kami berikan pada Jegeg Bagus Collection, sebagai berikut:

1. Membuat SOP kerja yang baik dan membuat ketentuan sesuai dengan situasi lingkungan kerja di Jegeg Bagus Collection.
2. Melakukan pelatihan penerapan SOP kerja yang telah dibuat pada seluruh karyawan di Jegeg Bagus Collection.
3. Melakukan pelatihan penerapan *Product Knowledge* pada seluruh karyawan
4. Melakukan evaluasi penerapan SOP dan *Product Knowledge* karyawan melalui cross check lingkungan kerja.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan untuk merealisasikan pengabdian Masyarakat pada Jegeg Bagus Collection, yaitu:

1. Metode Pelatihan

Metode pelatihan bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan baru kepada staf atau pihak yang terlibat dalam usaha tersebut, dalam hal ini adalah karyawan Jegeg Bagus Collection agar mereka lebih efektif dalam menjalankan SOP

kerja dan penerapan *Product Knowledge*. Sebelum pelatihan dimulai, dilakukan pembuatan SOP kerja bagi karyawan. Setelah pembuatan SOP, selanjutnya dilakukan sosialisasi dan memberikan pemahaman mengenai SOP kerja yang jelas serta memberi pemahaman mengenai cara memanajemen stok barang yang efektif.

2. Metode Pendampingan

Metode pendampingan bertujuan untuk memberikan bimbingan secara langsung kepada pihak yang menjalankan kegiatan agar mereka dapat melaksanakan strategi yang diajarkan dengan tepat. Pendampingan dilakukan untuk memastikan bahwa penerapan SOP kerja dan *Product Knowledge* berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan hasil yang diinginkan, dengan memberikan pendampingan di lapangan, yaitu mengawasi dan memberikan saran secara langsung kepada karyawan saat mereka mencatat atau menambahkan stok. Memberikan contoh dengan cara ikut menerapkan sistem SOP yang ada dan menerapkan *Product Knowledge* secara langsung dengan pelanggan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Satria & Christian (2024) mengatakan bahwa SOP yang jelas dan terstruktur dapat membantu karyawan menjalankan tugas secara konsisten dan tepat, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan. Dalam penerapan program kerja di Jegeg Bagus Collection telah memberikan dampak positif terhadap kinerja operasional dan kepuasan karyawan. Salah satu perubahan utama adalah pengedukasian mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja untuk karyawan. Dengan adanya SOP yang tertulis, karyawan memiliki acuan yang jelas dalam melaksanakan tugas sehari-hari, sehingga pekerjaan dapat dilakukan lebih cepat, terstruktur, dan minim kesalahan. Hal ini juga meminimalisir kebingungan atau perbedaan persepsi dalam pelaksanaan tugas, terutama bagi karyawan baru yang sedang beradaptasi.

Selain mempermudah pekerjaan, SOP juga berhasil meningkatkan kedisiplinan karyawan selama jam kerja. Karyawan menjadi lebih sadar akan tanggung jawabnya dan memahami batasan-batasan yang harus diikuti, baik dalam hal waktu, prosedur kerja, maupun etika pelayanan. Peningkatan disiplin ini secara tidak langsung berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efisiensi operasional toko. Dengan karyawan yang bekerja secara konsisten mengikuti aturan, potensi kesalahan dan kerugian akibat kelalaian dapat diminimalkan.



Gambar 1. Memberikan Pemahaman Serta Pembuatan SOP Kerja

Pelaksanaan pelatihan SOP di Jegeg Bagus Collection memberikan hasil berupa peningkatan kemampuan karyawan dalam memahami dan menjalankan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Dalam pelatihan, karyawan tidak hanya diberikan penjelasan mengenai isi SOP, tetapi juga diarahkan untuk memahami penerapannya pada aktivitas kerja yang dilakukan sehari-hari. Karyawan menjadi lebih mengetahui hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan serta dapat menyesuaikan tindakan yang dilakukan dengan prosedur yang berlaku. Kegiatan pelatihan juga mendorong karyawan untuk lebih terbiasa menerapkan prosedur kerja secara mandiri. Karyawan menjadi lebih memahami apa yang harus dilakukan, urutan pekerjaan yang perlu diperhatikan, serta tindakan yang tepat ketika menjalankan tugas. Pemahaman tersebut membantu menciptakan pola kerja yang lebih seragam antar karyawan sehingga pelaksanaan pekerjaan tidak terlalu bergantung pada kebiasaan masing-masing individu.

Pelatihan *product knowledge* di Jegeg Bagus Collection memberikan hasil berupa meningkatnya pengetahuan karyawan terhadap produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Melalui kegiatan ini, karyawan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai jenis produk, bahan, model, ukuran, karakteristik, serta keunggulan masing-masing produk. Pengetahuan tersebut membantu karyawan mengenali produk dengan lebih baik sehingga tidak hanya mengetahui nama produk, tetapi juga memahami informasi yang dapat disampaikan kepada pelanggan. Karyawan menjadi lebih mampu menjelaskan perbedaan antarproduk, memberikan informasi mengenai keunggulan produk, serta menjawab pertanyaan pelanggan dengan lebih tepat. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah dan tidak bergantung pada bantuan karyawan lain ketika pelanggan membutuhkan informasi mengenai suatu produk. Menurut (Natalia, 2025) *product knowledge* dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang lebih baik dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Peningkatan pemahaman terhadap

produk turut membantu karyawan dalam memberikan rekomendasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dan rekomendasi yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas pelanggan terhadap Jegeg Bagus Collection. Pelanggan yang merasa terbantu dan mendapatkan pelayanan yang baik akan memiliki pengalaman positif selama berbelanja, sehingga dapat mendorong keinginan untuk kembali berbelanja dan memilih Jegeg Bagus Collection pada kesempatan berikutnya.



Gambar 2. Kegiatan Pelatihan Product Knowledge

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan program *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Product Knowledge* bagi karyawan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya penerapan standar kerja dan penguasaan pengetahuan produk dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan. Penerapan SOP membantu karyawan melaksanakan tugas secara lebih terarah, sistematis, dan konsisten, sedangkan penguasaan *Product Knowledge* membantu karyawan memahami karakteristik, kualitas, manfaat, serta informasi produk sehingga mampu memberikan pelayanan dan informasi yang lebih tepat kepada konsumen. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan karyawan dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh dalam aktivitas kerja sehari-hari sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja, pelayanan kepada konsumen, serta mendukung perkembangan usaha enerapan Standard Operating Procedure (SOP) dapat membantu menciptakan pelaksanaan kerja yang lebih terstruktur karena setiap karyawan memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugasnya. Adanya standar kerja yang sama juga dapat mendukung konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan dan memudahkan karyawan dalam memahami tahapan kerja yang harus dilakukan. Dengan demikian, penerapan SOP dapat mendukung efektivitas operasional dan peningkatan kinerja karyawan (Salsabila et al., 2025)

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Bagi pihak usaha, diharapkan dapat melakukan penerapan dan evaluasi SOP secara berkala agar standar kerja yang telah disusun dapat dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh karyawan.
2. Bagi karyawan, diharapkan dapat menerapkan SOP dalam menjalankan tugas sehari-hari serta terus meningkatkan pengetahuan mengenai produk agar mampu memberikan informasi dan pelayanan yang tepat kepada konsumen.
3. Bagi pihak usaha dan karyawan, disarankan untuk melakukan pembaruan *product knowledge* secara berkala apabila terdapat perubahan produk, harga, kualitas, maupun informasi lainnya, sehingga informasi yang diberikan kepada konsumen tetap akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Ardiyanto, F. D., & Wulandari, S. (2024). Peran product knowledge telepon operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Lorin Hotel Solo. *Mabha Jurnal*, *5*(1), 55–63.

Arindi, A. C., Budiman, F. N. A., Rahman, I. Z., & Hidayati, N. (2023). OPTIMALISASI PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR AKTIVITAS KERJA DAN PELAYANAN PELANGGAN (STUDI KASUS: XYZ COFFEE & BOUTIQUE). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, *10*(2), 173–186.

Debby, T., Marianti, M. M., Christi, N., & Agung, C. P. (2026). Penguatan Kapasitas Manajerial Usaha Mikro Sektor Kuliner Melalui Pelatihan dan Pendampingan. *Amal Ilmiah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *7*(1), 307–315.

Istiqomah, I. (2023). Pengembangan UMKM melalui pelatihan Standard Operational Procedure dalam program karang mitra usaha. *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia*, *2*(4), 436–441.

Latare, S., & Bumulo, S. (2023). Pemberdayaan masyarakat melalui pendampingan pengembangan usaha mikro kecil menengah. *Amal Ilmiah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *5*(1), 139–151.

Natalia, Z. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Produk Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Travelio. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Logistik*, *3*(2), 73–89.

Putra, Z., Harmen, H., Devilishanti, T., Adilan, T., Handayani, C. D., Marfito, A. U., & Nelly, C. (2023). Bagaimana Menyusun Standard Operating Procedure pada Lembaga Pelayanan Publik? *Journal of Management Science and Bussines Review*, *1*(3), 1–15.

Salsabila, A., Dara, D., & Handaru, A. W. (2025). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Perosedur (SOP) dan Efektivitas Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *4*(2), 4120–4132.

Satria, V. A., & Christian, T. F. (2024). Application of Standard Operational Procedures to the Performance of PT Satu Roda Indonesia Employees. *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, *4*(2), 69–76.

Wicaksono, A., & Suratman, A. (2025). Sustainable service through product knowledge delivery in Mediterranea Restaurants, Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Management and Digital Business*, *5*(3), 929–948.

Yuliantini, T., Indrajaya, S., Minanari, M., & Muhammad, Z. Bin. (2026). Dari Fakta Produk Menuju Manfaat Pelanggan: Edukasi Pengetahuan Produk Bagi Pelaku UMKM Meruya Selatan. *Semeru: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 392–398.