OPTIMALISASI KOMPETENSI KARYAWAN MELALUI STANDARISASI PELAYANAN DAN PENGUATAN PRODUCT KNOWLEDGE PADA NAM LEATHER CABANG HANOMAN

I Made Aditya Wardana[1,*], Ni Kadek Lia Oktaviani[2]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[*]Email: adityawardana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Nam Leather Cabang Hanoman, Ubud, dengan tujuan mengoptimalkan kompetensi karyawan melalui standarisasi pelayanan dan penguatan *product knowledge*. Pelaksanaan kegiatan dilatarbelakangi oleh perlunya peningkatan konsistensi pelayanan serta pemahaman karyawan mengenai produk yang ditawarkan. Program kerja yang dilaksanakan meliputi penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Greeting* dan Pelayanan Pelanggan serta penyempurnaan *Product Knowledge* bagi karyawan. Kegiatan dilakukan melalui observasi, penyusunan materi, sosialisasi, simulasi, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan terhadap standar pelayanan dan informasi produk, sehingga karyawan lebih siap dalam memberikan pelayanan yang ramah, profesional, serta menyampaikan informasi produk secara tepat kepada pelanggan.

Kata kunci: kompetensi karyawan, standarisasi pelayanan, *product knowledge*, pelayanan pelanggan, pengembangan SDM

ANALISIS SITUASI

Nam Leather Cabang Hanoman, Ubud merupakan salah satu cabang usaha yang bergerak dalam bidang penjualan produk berbahan genuine leather. Dalam kegiatan operasionalnya, karyawan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan serta menyampaikan informasi mengenai produk yang ditawarkan. Berdasarkan kondisi yang ditemukan di lingkungan kerja, masih diperlukan peningkatan dalam standarisasi pelayanan dan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge* agar pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara lebih konsisten dan profesional. Selain itu, pemahaman yang baik mengenai karakteristik, jenis material, keunggulan, serta cara perawatan produk menjadi penting agar karyawan mampu memberikan informasi yang tepat dan mudah dipahami oleh pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi karyawan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Greeting* dan Pelayanan Pelanggan serta penguatan *Product Knowledge* sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk kepada pelanggan. Melalui kegiatan tersebut, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kemampuan dalam berinteraksi dengan pelanggan sekaligus memberikan informasi produk secara lebih percaya diri, tepat, dan sesuai dengan standar.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan pihak Nam Leather Cabang Hanoman, Ubud, diperoleh beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan dan pemahaman karyawan terhadap produk, yaitu:

1. Standarisasi *greeting* dan pelayanan pelanggan masih perlu diperkuat agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional.
2. Karyawan masih memerlukan pemahaman yang lebih baik mengenai karakteristik dan jenis leather yang digunakan pada produk Nam Leather.
3. Pengetahuan karyawan mengenai keunggulan, karakteristik, serta cara perawatan produk masih perlu ditingkatkan agar informasi yang diberikan kepada pelanggan lebih tepat.
4. Kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi produk kepada pelanggan masih perlu ditingkatkan agar komunikasi dapat dilakukan dengan jelas, menarik, dan mudah dipahami.
5. Belum optimalnya penggunaan pedoman *product knowledge* sebagai acuan karyawan dalam memberikan penjelasan mengenai produk kepada pelanggan.
6. Penerapan standar pelayanan dan *product knowledge* masih perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan karyawan mampu menerapkannya secara konsisten dalam kegiatan pelayanan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk menjawab permasalahan tersebut, solusi yang diberikan meliputi:

1. Menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Greeting* dan Pelayanan Pelanggan sebagai pedoman karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, konsisten, dan profesional.
2. Melakukan sosialisasi dan simulasi penerapan SOP pelayanan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyambut pelanggan, berkomunikasi, memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang sesuai.
3. Mengidentifikasi dan memperbarui informasi mengenai produk Nam Leather, khususnya jenis, karakteristik, keunggulan, dan penggunaan berbagai material leather yang digunakan pada produk.
4. Menyusun media *Product Knowledge* yang ringkas dan mudah dipahami sebagai pedoman karyawan dalam mempelajari serta menyampaikan informasi produk kepada pelanggan.
5. Melakukan sosialisasi dan pembelajaran *Product Knowledge* untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk, termasuk karakteristik leather, cara perawatan, serta informasi pendukung lainnya secara tepat kepada pelanggan.
6. Melakukan evaluasi pemahaman dan penerapan SOP serta *Product Knowledge* untuk memastikan karyawan mampu menerapkan standar

pelayanan dan menyampaikan informasi produk secara konsisten dalam kegiatan pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan program dilakukan melalui beberapa tahap:

1. Melakukan observasi terhadap proses pelayanan pelanggan di Nam Leather Cabang Hanoman, Ubud, untuk mengetahui kondisi pelayanan serta mengidentifikasi kebutuhan dalam penerapan standar *greeting* dan pelayanan.
2. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) *Greeting* dan Pelayanan Pelanggan sebagai pedoman bagi karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, konsisten, dan profesional.
3. Melakukan sosialisasi dan simulasi penerapan SOP kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dalam menyambut pelanggan, membangun komunikasi, memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang sesuai.
4. Melakukan identifikasi dan pembaruan informasi mengenai produk Nam Leather, meliputi jenis leather, karakteristik material, keunggulan produk, proses pembuatan, penggunaan hardware, serta cara perawatan produk.
5. Menyusun dan memberikan pembelajaran *Product Knowledge* kepada karyawan sebagai pedoman dalam memahami produk serta meningkatkan kemampuan dalam menjelaskan informasi produk kepada pelanggan secara jelas dan tepat.
6. Melakukan evaluasi terhadap pemahaman dan penerapan SOP serta *Product Knowledge* melalui diskusi, praktik, dan tanya jawab untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu menerapkan standar pelayanan dan menyampaikan informasi produk dalam kegiatan pelayanan kepada pelanggan.

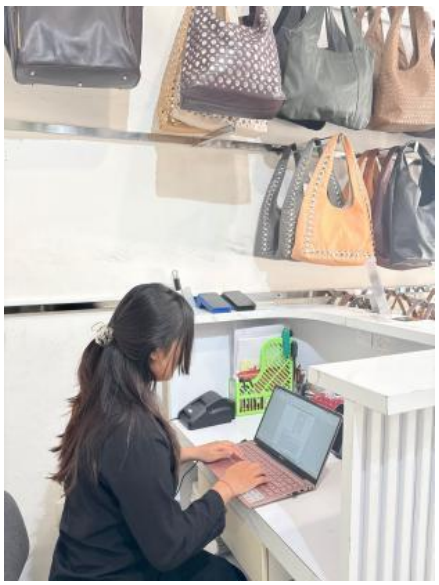
HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan program menunjukkan bahwa seluruh kegiatan di Nam Leather Cabang Hanoman, Ubud dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kegiatan penyusunan dan sosialisasi SOP *Greeting* dan Pelayanan Pelanggan, simulasi penerapan standar pelayanan, serta penguatan *Product Knowledge* memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman karyawan mengenai tata cara pelayanan dan informasi produk. Karyawan menjadi lebih memahami pentingnya memberikan *greeting* yang ramah, berkomunikasi secara profesional, serta mengikuti standar pelayanan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, pembelajaran *Product Knowledge* membantu meningkatkan pemahaman karyawan mengenai jenis dan karakteristik leather, keunggulan produk, penggunaan material dan hardware, serta cara perawatan produk Nam Leather.

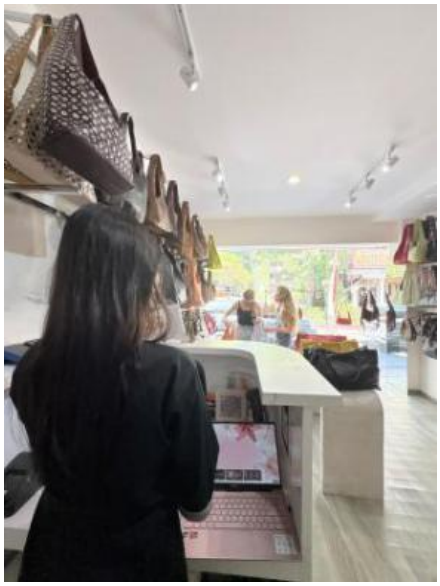
Dari sisi pelayanan, kegiatan ini membantu meningkatkan kesiapan dan kepercayaan diri karyawan dalam memberikan informasi serta menjawab pertanyaan

pelanggan mengenai produk. Karyawan juga menjadi lebih mampu menyampaikan informasi mengenai karakteristik dan perawatan produk secara jelas dan mudah dipahami. Dengan adanya penerapan SOP dan penguatan *Product Knowledge*, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah, konsisten, dan profesional. Hal ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan Nam Leather.

Gambar Dokumentasi Kegiatan:



Gambar 1. Menyusun standar operasional prosedur (sop) *greeting* dan pelayanan pelanggan



Gambar 2. Sosialisasi penerapan sop *greeting* dan pelayanan pelanggan



Gambar 3. Evaluasi penerapan sop *greeting* dan pelayanan pelanggan



Gambar 4. Identifikasi dan pembaruan informasi *product knowledge*



Gambar 5. Penyusunan media *product knowledge*



Gambar 6. Sosialisasi dan evaluasi pemahaman *product knowledge*

SIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Nam Leather Cabang Hanoman, Ubud berhasil mendukung peningkatan kompetensi karyawan melalui standarisasi pelayanan dan penguatan *product knowledge*. Hasil pelaksanaan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan terhadap penerapan SOP *Greeting* dan Pelayanan Pelanggan serta pengetahuan mengenai karakteristik, jenis material, keunggulan, dan perawatan produk. Selain itu, kegiatan ini membantu meningkatkan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi produk kepada pelanggan secara lebih jelas, percaya diri, dan profesional.

Nam Leather Cabang Hanoman, Ubud diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan SOP pelayanan dan pemahaman *product*

knowledge karyawan. Perusahaan juga dapat memberikan pembaruan informasi produk secara berkala serta melakukan pelatihan lanjutan mengenai pelayanan dan *product knowledge* agar kompetensi karyawan tetap berkembang. Dengan demikian, standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta pengalaman pelanggan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: *CV. Pustaka Ilmu Group*.

Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kasmir. (2021). Manajemen sumber daya manusia (Teori dan praktik). Depok: *Rajawali Pers*.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational behavior. Pearson Education.

Sutrisno, E. (2021). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: *Kencana*.