

## **PENGOPTIMALAN KINERJA KARYAWAN SERTA PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DI SHOES AND CARE BALI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**I Ketut Sunarwijaya<sup>1</sup>, Ni Nyoman Ayu Purwita Lestari<sup>2</sup>**

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

\*Email: iksunarwijaya@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Perkembangan Pandemi Covid 19 di Bali Sudah berlangsung membaik. Berbagai upaya pemulihan ekonomi terus dilakukan, baik itu berupa program dan stimulus ekonomi baik itu dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Disamping itu dengan bekerjasama dengan berbagai pihak di sektor pariwisata, para pelaku industri pariwisata terus berbenah dengan menyiapkan penerapan protokol kesehatan baik pada objek wisata, hotel maupun restaurant sehingga tumbuh kepercayaan di kalangan wisatawan akan penerapan protokol kesehatan di Bali. Disamping penerapan Clean, Health, Safety and Environment (CHSE) terus digencarkan sehingga wisatawan akan merasa aman dan nyaman untuk berwisata ke Bali nantinya. Dengan berbagai upaya yang dilakukan semua pihak baik itu pemerintah, pelaku industri pariwisata dan juga masyarakat diharapkan kepercayaan akan pariwisata Bali akan tumbuh dan pariwisata akan kembali bangkit. Melihat kualitas yang diberikan oleh Shoes and Care Bali juga dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan serta pelayanan yang berperan dalam mencapai tujuan perusahaan, pada kesempatan ini program kuliah kerja nyata yang dibuat untuk membantu peningkatan penjualan adalah dengan 1) Meningkatkan kebersihan, 2) Melakukan penyuluhan serta pendampingan, 3) Pengadaan pelatihan pada karyawan dalam melakukan transaksi pelayanan, 4) Melakukan pendampingan tata letak dan stock barang, 5) Membantu dalam memasarkan produk.

**Kata kunci:** Kinerja Karyawan, Pelayanan, Promosi Produk.

### **ANALISIS SITUASI**

Pengabdian Masyarakat merupakan kegiatan intrakurikuler yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar dan bekerja bersama-sama dengan masyarakat. Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa bukan berarti mengajar masyarakat tentang sesuatu yang terbaik untuk mereka, tetapi melakukan pemberdayaan

sebagai sebuah proses pencarian (research) yang dilakukan bersama-sama untuk mencari jalan terbaik dalam menyelesaikan persoalan yang mereka hadapi. Mahasiswa melakukan tugas pendampingan terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menghadapi problem sosial yang ada di tengah-tengah mereka.

Pengabdian kepada masyarakat ialah salah satu misi dari sebuah perguruan tinggi dengan dukungan

seluruh civitas akademika Perguruan Tinggi. kegiatan ini juga menjadi penerapan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi bagi Mahasiswa, yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Pemberdayaan yang dilakukan merupakan sebuah proses yang dilakukan bersama-sama untuk mendapatkan solusi atau jalan keluar terbaik dalam persoalan yang dihadapi. Hal tersebut merupakan salah satu tujuan dari pengabdian masyarakat yang akan dilakukan.

Tujuan dari pengabdian masyarakat yang akan dilakukan ialah mampu mengamalkan serta membudayakan ilmu pengetahuan dan teknologi guna memajukan kesejahteraan masyarakat sekitar. Memberikan solusi dalam penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi tepat guna, bahan pengembangan ilmu teknologi dan kegiatan berwirausaha guna mendorong pembangunan ekonomi masyarakat. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam bangku pendidikan untuk membantu perkembangan dan persiapan masyarakat menyongsong era modernisasi. Usaha yang dilakukan untuk peningkatan kualitas taraf hidup masyarakat dalam program pengabdian masyarakat tentunya tidak akan terhalang dengan adanya pandemi Covid-19 ini.

Perkembangan Pandemi Covid 19 di Bali Sudah berlangsung membaik. Berbagai upaya pemulihan ekonomi terus dilakukan, baik itu berupa program dan stimulus ekonomi

baik itu dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Disamping itu dengan bekerjasama dengan berbagai pihak di sektor pariwisata, para pelaku industri pariwisata terus berbenah dengan menyiapkan penerapan protokol kesehatan baik pada objek wisata, hotel maupun restaurant sehingga tumbuh kepercayaan di kalangan wisatawan akan penerapan protokol kesehatan di Bali.

Disamping penerapan Clean, Health, Safety and Environment (CHSE) terus digencarkan sehingga wisatawan akan merasa aman dan nyaman untuk berwisata ke Bali nantinya. Dengan berbagai upaya yang dilakukan semua pihak baik itu pemerintah, pelaku industri pariwisata dan juga masyarakat diharapkan kepercayaan akan pariwisata Bali akan tumbuh dan pariwisata akan kembali bangkit.

Shoes and Care Bali merupakan jasa perawatan premium sepatu berbasis media sosial yang pertama di Yogyakarta dan Indonesia. Beralamat di Jalan Melati No 35, Kreneng, Dauh Puri Kangin, Kec. Denpasar Utara. Shoes and Care Bali melakukan perawatan sepatu secara profesional, dengan teknik khusus, serta menggunakan alat dan bahan premium untuk perawatan sepatu, baik produk lokal maupun luar negeri. Selain melayani perawatan sepatu, Shoes and Care Bali paham bahwa edukasi sangatlah penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Maka dari itulah, Shoes and Care selalu memberikan tips-tips perawatan sepatu dan konsultasi gratis. Shoes and Care

juga sering diundang dalam berbagai acara untuk memberikan tips dan workshop mengenai perawatan sepatu. Melihat kualitas yang diberikan oleh Shoes and Care Bali juga dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan serta pelayanan yang berperan dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk mempertahankan itu semua tidak sering dijumpai beberapa permasalahan yang dihadapi oleh karyawan yang menimbulkan suatu beban yang mengakitkan beberapa menurun kinerja karyawan melalui pelayanan yang diberikan terhadap konsumen, hal tersebut membuat beberapa kinerja karyawan pada Shoes and Care Bali menjadi kurang optimal dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Salah satu permasalahan yang terjadi dari hasil observasi di Shoes and Care Bali, adalah kurang optimalnya kinerja karyawan, pelayanan terhadap konsumen serta menurunnya minat konsumen dalam menggunakan jasa treatment yang tersedia pada Shoes and Care Bali. Dengan melakukan pengoptimalan kinerja karyawan serta pelayanan, memerikan solusi pada perusahaan agar karyawan lebih tanggung jawab akan tugas yang diberikan serta dapat membuat pelayanan yang ditawarkan menjadi lebih baik lagi guna menciptakan kenyamanan terhadap konsumen yang menggunakan jasa pada perusahaan. Tidak hanya itu dengan pengoptimalan yang sesuai juga dapat meningkatkan kualitas perusahaan terhadap konsumen.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan rumusan masalah yang terjadi, yaitu :

- a. Belum optimalnya kinerja karyawan pada perusahaan Shoes and Care Bali.
- b. Belum optimalkan pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen Shoes and Care Bali.
- c. Menurunnya minat konsumen dalam menggunakan jasa treatment yang diberikan oleh Shoes and Care Bali.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

- a. Melakukan penyuluhan dan pelatihan mengenai cara membuat kartu persediaan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.
- b. Melakukan penyuluhan dan pelatihan mengenai cara mencatat mutase pada kartu persediaan.
- c. Melakukan penyuluhan dan pelatihan mengenai cara membuat laporan akhir persediaan sederhana.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode adalah cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki, cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan sehingga tercapainya tujuan yang sudah ditentukan.

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian

Pengoptimalan Kinerja Karwayan Serta Pelayanan Terhadap Konsumen pada masa Pandemi Covid -19 sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan kebersihan pada setiap area toko, dengan mencuci tangan, tetap menggunakan masker saat melakukan pelayanan guna tetap membantu dan waspada dalam mencegah penyebaran covid 19.
2. Memberikan pelatihan agar seluruh karyawan memahami mengenai pembaharuan sistem dalam melakukan transaksi pelayanan terhadap customer, guna untuk saling membantu untuk meringankan dalam setiap pekerjaan.
3. Melakukan pendampingan agar mempermudah karyawan dalam menemukan barang dan melihat ketersediaan barang yang digunakan di toko.
4. Memberikan penyuluhan agar para karyawan lebih memiliki

rasa tanggung jawab serta berkomitmen dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

5. Mengadakan promo untuk beberapa jasa treatment yang tersedia, guna untuk meningkatkan minat konsumen serta meningkatkan penjualan dengan memanfaatkan media sosial.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam upaya Pengoptimalan Kinerja Karwayan Serta Pelayanan Terhadap Konsumen Di Shoes and Care Bali berhasil disempurnakan dengan menerapkan peningkatan kebersihan, mengadakan pelatihan dan pendampingan serta membantu mempromosikan jasa yang diberikan. Adapun realisasi pencapaian program kerja dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

### Spesifikasi Hasil Kegiatan

No	Program Kerja	Spesifikasi	Realisasi
1	Meningkatkan peran kebersihan dalam masa pandemi covid 19.	Melakukan kegiatan kebersihan pada setiap area toko, dengan mencuci tangan, tetap menggunakan masker saat melakukan pelayanan guna tetap membantu dan waspada dalam mencegah penyebaran covid 19.	100%
2	Pengadaan pelatihan pada karyawan dalam melakukan transaksi pelayanan.	Memberikan pelatihan agar seluruh karyawan memahami mengenai pembaharuan sistem dalam melakukan transaksi pelayanan terhadap customer , guna untuk saling membantu untuk	100%

---

3	Melakukan pendampingan tata letak dan stock barang pada Shoes and Care Bali.	meringankan dalam setiap pekerjaan. Melakukan pendampingan agar mempermudah karyawan dalam menemukan barang dan melihat ketersediaan barang yang digunakan di toko.	100%
4	Mengadakan penyuluhan tentang komitmen dan tanggung jawab kerja.	Memberikan penyuluhan agar para karyawan lebih memiliki rasa tanggung jawab serta berkomitmen dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.	100%
5	Membantu dalam mempromosikan jasa yang ditawarkan.	Mengadakan promo untuk beberapa jasa treatment yang tersedia, guna untuk meningkatkan penjualan dengan memanfaatkan media sosial.	100%

---

Sumber: Shoes and Care Bali

Berdasarkan spesifikasi hasil kegiatan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan kebersihan pada setiap area toko, dengan mencuci tangan, tetap menggunakan masker saat melakukan pelayanan guna tetap membantu dan waspada dalam mencegah penyebaran covid 19 sehingga realisasi dari kegiatan ini adalah 100%.
2. Memberikan pelatihan agar seluruh karyawan memahami mengenai pembaharuan system dalam melakukan transaksi pelayanan terhadap customer, guna untuk saling membantu untuk meringankan dalam setiap pekerjaan, sehingga realisasi kegiatan ini adalah 100%.
3. Melakukan pendampingan agar mempermudah karyawan dalam menemukan barang dan melihat ketersediaan barang yang

digunakan di toko serta menjadi lebih tertata, sehingga realisasi kegiatan ini adalah 100%.

4. Memberikan penyuluhan agar para karyawan lebih memiliki rasa tanggung jawab serta berkomitmen dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, sehingga realisasi kegiatan ini adalah 100%.
5. Mengadakan promo untuk beberapa jasa treatment yang tersedia, guna untuk meningkatkan penjualan serta menarik minat para konsumen dengan memanfaatkan media sosial, sehingga realisasi kegiatan ini adalah 100%.



**Gambar 1.** Peningkatan kebersihan pada area kerja

Gambar 1 menunjukkan peningkatan kebersihan area kerja, bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman dalam melakukan pekerjaan.



**Gambar 2.** Pelatihan dalam pembaharuan sistem transaksi

Gambar 2 menunjukkan cara memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai sistem pembaharuan dalam transaksi, bertujuan agar tidak mengalami kendala pada saat melakukan transaksi dengan konsumen.



**Gambar 3.** Pelatihan Tata Letak Barang

Gambar 3 menunjukkan bagaimana melakukan pendampingan dalam penataan tata letak barang agar mempermudah dalam bekerja serta

bertujuan agar terlihat lebih tertata dalam penghitungan barang saat pergantian shift.



**Gambar 4.** Membantu dalam mempromosikan jasa yang ditawarkan

Gambar 4 menunjukkan bagaimana melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menawarkan promo yang ditawarkan untuk melakukan treatment yang diinginkan, bertujuan untuk menarik minat konsumen dalam menggunakan jasa treatment yang ditawarkan.

## PARTISIPASI PENGUNJUNG DAN STAFF

Partisipasi karyawan dalam kegiatan ini yaitu bersedia membantu terlaksananya program kegiatan dengan lancar dan baik, pengunjung pun mengikuti program kegiatan yang sudah berlaku, pada saat kegiatan berlangsung dan saling bekerjasama sehingga kegiatan ini berjalan dengan lancar.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pelatihan yang di lakukan pada perusahaan Shoes and Care Bali, kemampuan karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas SDM, pemasaran produk dan pelayanan kepada pelanggan dimasa pandemi Covid-19 telah berhasil di laksanakan melalui program kerja yang disusun dan diterapkan. Adapun tujuan diadakannya pemberian pelatihan kerja kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan pemasaran produk dan pelayanan kepada pelanggan dimasa pandemi Covid-19 yaitu untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan agar setiap karyawan mampu menguasai setiap jenis pekerjaan disetiap jabatan, produk melalui media sosial untuk meningkatkan omset perusahaan pada masa pandemic Covid-19 dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman dan percaya untuk melakukan treatment sepatu di Shoes and Care Bali.

Berdasarkan pengamatan dan informasi yang diterima dari berbagai pihak, penulis mencoba memberikan saran dan pendapat yang sekitarnya dapat dijadikan bahan pertimbangan. Kegiatan meningkatkan kualitas SDM, pemasaran produk dan pelayanan terhadap pelanggan di masa pandemic Covid-19 agar omset perusahaan tetap stabil pada masa pandemic Covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Witari, Sayu Made Putri. 2022. *Pengoptimalan Pelayanan dengan Program Kesehatan pada Bali Wake Park*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- baliprov.go.id/web/berbagai upaya dilakukan pemprov bali untuk pemulihan ekonomi.
- journal.maranatha.edu*. Pengaruh Partisipasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan
- Ernawati, Ni Wayan Anick. 2021. *Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualann Green Bird Bali Villa Agar Bisa Tetap Bertahan Pada Masa Pandemi Covid 19*. Universitas Mahasaraswati Denpasar
- Dr, Tirta. shoesandcare.com/blog/awal mula bisnis shoes and care
- <https://lppm.unisba.ac.id/pengabdian-kepada-masyarakat-pkm/>.