
INOVASI DAN DIGITALISASI UMKM COFFEE & EATRY “UMA PALAK REST AREA” DALAM PENINGKATAN KUALITAS SDM DAN PENGEMBANGAN USAHA

I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi^{1,*}, Ni Made Dwini Suryabelanti Dyaus Putri²

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

*Email: Gedejodi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan usaha di zaman sekarang menyebabkan banyak pengusaha muda berlomba-lomba untuk membangun usaha baru seperti UMKM. Salah satu UMKM baru juga berkembang yaitu UMKM Coffee & Eatry “Uma Palak Rest Area” yang terletak di Jl. Ahmad Yani Utara Subak Palak No. 9 Peguyangan, Denpasar Utara. UMKM ini termasuk ke dalam usaha baru, permasalahan UMKM ini muncul karena kurangnya pengalaman dalam dunia usaha bagi karyawan mengakibatkan beberapa karyawan belum mampu memahami SOP yang diterapkan perusahaan yang mengakibatkan SOP yang diterapkan belum bisa dilaksanakan dengan baik, serta pengelolaan akun untuk pemasaran masih rendah. Solusi yang dapat diberikan adalah mengadakan sosialisasi dan pelatihan tentang penguatan SOP dengan melakukan branding kafe dan skill training, melakukan pelatihan pengelolaan akun media sosial untuk pengembangan usaha dan membuat prosedur dan aturan mengenai schedule atau pergantian shift dalam meningkatkan efektifitas karyawan dengan menggunakan Microsoft Excel. Metode yang digunakan yaitu, tahap observasi, tahap wawancara, tahap penerapan program kerja (sosialisasi, komunikasi, dan pendampingan secara langsung). Ketercapaian dari kegiatan ini adalah mitra dapat melakukan sistem schedule pergantian shift dengan menggunakan Microsoft Excel dan tidak menggunakan sistem manual seperti mencatat schedule menggunakan papan tulis, mitra dapat membuat konten dan mengelola akun media sosial sehingga mempermudah dan menarik konsumen atau pembeli.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Media Sosial, Era Digital, Pelatihan.

ANALISIS SITUASI

Pengabdian kepada masyarakat merupakan proses pembelajaran bagi mahasiswa S1 Universitas Mahasaraswati Denpasar. Pengabdian masyarakat adalah suatu konsep di mana institusi pendidikan, organisasi, atau individu berpartisipasi aktif dalam memberikan kontribusi positif kepada masyarakat melalui penerapan pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya yang dimiliki. Ini melibatkan kerja sama antara akademisi, praktisi, dan masyarakat secara keseluruhan untuk mengatasi masalah nyata dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Menurut Dewi Susita (2013) pengabdian masyarakat adalah suatu bentuk tanggung jawab dan komitmen dari para akademisi dan praktisi untuk berkontribusi secara nyata dalam memecahkan masalah-masalah sosial di

masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui penyuluhan, pelatihan, riset terapan, dan pengembangan program sosial.

Program ini merupakan salah satu kegiatan pengabdian akademisi kepada masyarakat dengan menerapkan berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi yang berguna membantu menangani masalah-masalah yang ada di tengah-tengah masyarakat. Universitas Mahasaraswati telah mengembangkan kegiatan pengabdian masyarakat, pengabdian masyarakat tidak hanya berisi kegiatan kerja civitas akademika Universitas Mahasaraswati untuk masyarakat tetapi berisi rangkaian kegiatan integratif interdisipliner yang dikemas secara strategis untuk penyelesaian permasalahan secara tuntas dan dilaksanakan bersama masyarakat di era digitalisasi.

Era digital adalah periode dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di mana teknologi digital secara luas diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Era ini ditandai oleh adopsi teknologi digital, seperti komputer, internet, perangkat mobile, dan berbagai aplikasi serta platform digital lainnya. Era digital telah mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja, belajar, berkomunikasi, dan mengakses informasi. Dan era digital juga memberikan akses ke sumber daya pembelajaran daring, pelatihan, dan konten pendidikan yang dapat membantu UMKM meningkatkan keterampilan mereka dalam berbagai bidang, seperti manajemen bisnis, pemasaran, dan teknologi.

UMKM Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area” merupakan salah satu UMKM yang bergerak dalam bidang *food and beverage* dan sudah berpengalaman dalam bidangnya. UMKM ini merupakan gagasan dari komunitas UMA PALAK yang merupakan pengelola di lokasi dimana usaha ini berlangsung. UMKM Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area” menjual minuman olahan kopi yang berkualitas maupun non kopi, serta aneka cemilan dan makanan berat. UMKM ini beralamat di Jl. Ahmad Yani Utara Subak Palak No. 9 Peguyangan, Denpasar Utara. Usaha ini baru berjalan sejak akhir tahun 2022 sampai sekarang. Saat ini UMKM ini sudah memiliki 15 orang karyawan yang bekerja sebagai 2 orang barista dengan 2 shift, 5 orang kitchen dan 8 orang waitress dan waiter dengan 2 shift. Usaha Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area”, memiliki keunggulan dari usaha kedai kopi lainnya yang sejenis adalah karena Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area” merupakan salah satu coffee shop yang memberikan pemandangan asri sawah dengan akses kendaraan yang memadai, serta memberikan pelayanan yang memuaskan dengan cita rasa makanan baik.

Dewasa ini, minuman kopi tidak lagi menjadi sekedar untuk dikonsumsi, tetapi minuman kopi kini bisa menjadi pelengkap aktifitas sehari-hari seperti mengerjakan tugas, rapat, reuni teman lama, dan lain-lain. Secara tidak sadar, minuman kopi sudah menjadi gaya hidup bagi beberapa kalangan masyarakat dari murid sekolah menengah hingga pekerja kantor pun menggemari minuman kopi yang sudah sangat bervariasi (Latifa dan rochdiani, 2019). UMKM Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area” merupakan UMKM

milik komunitas yang berdomisili sama, sehingga sebagian besar pegawai dari usaha ini adalah orang asli yang berdomisili di daerah tersebut yang sedikit lebih tidak memiliki pengalaman dalam usaha baik dibidang administrasi, pelayanan, dan manajemen. Perekrutan pegawai dengan cara ini dilakukan agar menambah rasa kepercayaan masyarakat sekitar terhadap UMKM ini yang termasuk kedalam usaha baru. Namun hal ini juga menjadi sisi negatif bagi usaha ini, karena kurangnya pengalaman dalam dunia usaha bagi karyawan mengakibatkan sistem manajemen usaha yang dilaksanakan akan terhambat atau tidak sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP) yang telah ditetapkan pada usaha ini. Banyak yang harus dipelajari dan dilatih terhadap UMKM.

Saat melakukan observasi di Coffee & Eatery "Uma Palak Rest Area" ditemukan permasalahan terhadap rendahnya SDM dalam pemahaman dan pengetahuan dalam pelayanan serta pemasaran karena usaha ini memiliki karyawan yang tidak melatarbelakangi keahlian sesuai pekerjaan yg dijalankan, sehingga target penjualan yang ditentukan tidak selalu tercapai dan Coffee & Eatery "Uma Palak Rest Area" termasuk ke dalam usaha baru sehingga masih perlu dilakukan pelatihan keahlian sdm karyawan dalam pencapaian tujuan usaha kedepannya. Serta beberapa karyawan belum mampu memahami SOP yang diterapkan perusahaan yang mengakibatkan SOP yang diterapkan belum bisa dilaksanakan dengan baik. Selain itu usaha ini masih ditahap pengembangan usaha yang membutuhkan media pemasaran yang aktif dalam memasarkan usaha. UMKM Coffee & Eatery "Uma Palak Rest Area" dari awal berdiri memang menggunakan sosial media sebagai alat pemasaran namun tidak dikelola dengan baik sehingga kalah bersaing dengan UMKM lain yang menggunakan media yang sama. Media sosial adalah salah satu media pemasaran yang saat ini sedang banyak diminati oleh masyarakat untuk mendukung berbagai kegiatan yang dilakukan (Madasari, 2019). Dan juga kurangnya ketegasan pihak manajemen UMKM dalam pengaturan schedule shif kerja karyawan.

Melihat kondisi tersebut, pengamat membantu UMKM lewat program pengabdian masyarakat melalui pengembangan inovasi dan transformasi digital. Inovasi tersebut bisa dalam bentuk produk dan membaca peluang bisnis. Selain itu, UMKM dinilai memiliki fleksibel untuk mengambil peluang lainnya sehingga bertransformasi dengan mengikuti situasi dan perkembangan di masyarakat. Di lihat dari pembahasan tersebut, maka dari itu saya tertarik untuk membantu dalam peningkatan kualitas sdm dan pengembangan UMKM Coffee & Eatery "Uma Palak Rest Area" sebagai salah satu UMKM yang dapat bersanding dengan UMKM lainnya.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan terhadap Coffee & Eatery "Umopalak Rest Area" terdapat permasalahan yaitu rendahnya SDM dalam pemahaman dan pengetahuan dalam pelayanan serta pemasaran karena usaha ini memiliki karyawan yang tidak melatarbelakangi keahlian sesuai pekerjaan yg dijalankan, karyawan belum mampu

memahami SOP yang diterapkan perusahaan yang mengakibatkan SOP yang diterapkan belum bisa dilaksanakan dengan baik. Selain itu usaha ini masih ditahap pengembangan usaha yang membutuhkan media pemasaran yang aktif dalam memasarkan usaha. Dan juga kurangnya ketegasan pihak manajemen UMKM dalam pengaturan schedule shif kerja karyawan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra diatas, maka solusi yang dapat kami berikan untuk UMKM Coffee & Eatery "Uma Palak Rest Area" ini adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan sosialisasi dan pelatihan tentang penguatan SOP dengan melakukan branding kafe dan skill training (pelatihan keahlian SDM) untuk meningkatkan kinerja karyawan
2. Melakukan pelatihan pengelolaan akun media sosial untuk pengembangan usaha
3. Membuat prosedur dan aturan mengenai schedule atau pergantian shif dalam meningkan efektifitas kerja karyawan dengan menggunakan Microsof Excel.

METODE PELAKSANAAN

Langkah atau tahapan yang akan ditempuh untuk menjalankan program ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Observasi
Dalam tahap ini akan dilaksanakannya observasi atau bertemu secara langsung dengan karyawan (masyarakat sasaran) ke tempat usahanya.
2. Tahap Wawancara
Tahap ini adalah melakukan tanya jawab kepada mitra Coffee Eatery "Uma Palak Rest Area" mengenai permasalahan yang dihadapi oleh mitra dan memberikan solusi dengan melaksanakan beberapa program kerja.
3. Tahap Penerapan Program Kerja
Tahap ini melaksanakan dan menjalankan program kerja yang sudah direncanakan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Dalam penerapan program kerja dilakukan dengan metode sosialisasi, komunikasi, dan pendampingan secara langsung.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah berjalannya kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan beberapa program kerja yang dilaksanakan mengenai penambahan strategi pemasaran produk, pelatihan mengenai penerapan SOP untuk meningkatkan kinerja karyawan serta pelatihan pengelolaan akun media sosial dan pelatihan pembuatan schedule shif kerja menggunakan Microsof Excel, maka dapat dilihat peningkatan atau perubahan lebih baik yang dialami mitra, seperti:

Berikut dokumentasi dari hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang telah terlaksanakan:



Gambar 1. Observasi ke tempat UMKM Coffee & Eatry “Umapalak Rest Area”.



Gambar 3. Pelatihan pengelolaan akun media sosial.



Gambar 2. Pembekalan kepada mitra mengenai penerapan SOP untuk meningkatkan kinerja karyawan.



Gambar 4. Pembekalan dan pelatihan kepada mitra mengenai Pembuatan schedule pergantian shif kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Semua program kerja yang dilaksanakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat diterima dengan baik dan antusiasme yang tinggi oleh mitra Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area”. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini telah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai dengan program kerja yang telah di rencanakan sebelumnya dimana semua program kerja yang dilakukan dapat meningkatkan kualitas sdm dan pengembangan usaha yang baik.

Diharapkan pengusaha UMKM Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area” di Kelurahan Peguyangan tetap selalu menerapkan SOP untuk meningkatkan kualitas kinerja serta kedepannya Coffee & Eatery “Uma Palak Rest Area” bisa membuat konten-konten usaha pada akun social medianya dengan menarik sehingga bisa menambah ketertarikan masyarakat di luar lokasi terhadap usaha. Serta untuk selanjutnya, diharapkan Pengusaha dapat mengembangkan berbagai ide kreatif untuk melakukan pemasaran usaha sehingga proses pengembangan usaha bisa berjalan dan omset penjualannya bisa bertahan dan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Latifa, N. H., & Rochdiani, D. (2019). Kajian Strategi Pemasaran Usaha Kedai Kopi Kadaka Cafeteria di Kota Bandung. *Agricore: Jurnal Agribisnis dan Sosial Ekonomi Pertanian Unpad*, 4(1)
- Mandasari. 2019. Strategi Pemasaran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Batik Magenda Tamanan Kabupaten Bondowoso. *Artikel*
- Mondy, R. Wayne. (2008.) Manajemen Sumber Daya Manusia. Terj. Edisi kesepuluh jilid I bekerja sama dengan Penerbit Erlangga. Jakarta: Erlangga.