

## UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN *SPAREPARTS* DI UD. SURYA PRAMARTHA MOTOR MELALUI *KNOWLEDGE SHARING*

Ni Putu Lisa Ernawatiningsih<sup>1,\*</sup>, Ida Bagus Putra Jaya<sup>2</sup>

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

\*Email: ernawatiningsih.lisa@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Penulisan laporan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan di UD. Surya Pramarta Motor melalui kegiatan *knowledge sharing* antar karyawan serta membantu untuk menangani komplain dari pelanggan dengan membentuk program Manajemen Relasi Pelanggan (MRP). Metode yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman staff adalah dengan memberikan penyuluhan, pelatihan serta pendampingan. Metode penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan staff mengenai tugas serta tanggung jawabnya dalam bekerja. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pelatihan kepada staff terkait *sparepart* telah berhasil ditingkatkan melalui kegiatan penyuluhan, pelatihan, pendampingan, dan membentuk program Manajemen Relasi Pelanggan (MRP) sebagai sarana untuk mewadahi keluhan maupun masukan dari setiap pelanggan. Adapun faktor-faktor yang membantu keberhasilan ini yaitu pimpinan perusahaan yang mendukung kegiatan ini, staff menerima dengan baik setiap saran yang diberikan pada saat kegiatan pengabdian masyarakat, serta tersedianya fasilitas yang memadai seperti komputer, handphone dan jaringan internet dalam menunjang keberhasilan program tersebut.

**Kata Kunci:** *Knowledge Sharing*, *Sparepart*, Manajemen Relasi Pelanggan.

### ANALISIS SITUASI

Revolusi industri 4.0 menuntut perusahaan dan karyawan untuk selalu beradaptasi terhadap perubahan. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang secara terus menerus mampu untuk mengembangkan kapasitasnya dengan inovasi dan pemikiran yang baru serta mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan (Da Silva dan Widiastuti, 2013). Perusahaan lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya maka perusahaan harus memiliki karyawan yang mempunyai kualitas kerja yang baik dan setara antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya.

Memiliki kinerja yang baik dari setiap karyawannya adalah keinginan seluruh organisasi atau perusahaan, tidak terkecuali pada UD. Surya Pramarta Motor. Ahas UD. Surya Pramarta Motor adalah *dealer* resmi Honda, yang usahanya bergerak di bidang jasa servis sepeda motor khusus Honda, serta penjualan *sparepart* sepeda motor asli Honda. Perusahaan ini berdiri sejak tanggal 18 November 2012, yang didirikan oleh Bapak A.A. Ngurah Gede Astawa, selaku pemilik perusahaan. Perusahaan ini didirikan karena adanya motivasi dari pemilik sendiri untuk menciptakan lapangan pekerjaan dan mengembangkannya, serta menyalurkan minat

dan bakatnya dalam dunia teknik sepeda motor.

UD. Surya Pramatha Motor memiliki tujuan yaitu dapat memberikan kepuasan dan citra yang baik di mata konsumen dengan cara memberikan kinerja yang berkualitas. Salah satu wujud dari kinerja itu sendiri adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen, sehingga mereka merasa puas dan kedepannya bisa menciptakan konsumen yang loyal (Dwiya, 2018). Menurut Tjiptono, (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan pengamatan penulis, permasalahan manajemen dalam perusahaan yang sering terjadi justru karena kurangnya informasi yang diperlukan karyawan untuk melaksanakan tugasnya.

Adapun yang dapat meningkatkan kualitas karyawan yaitu *knowledge sharing* (Partogi dan Tjahjawi, 2019), sehingga dapat dikatakan demikian karena *knowledge sharing* merupakan suatu langkah guna memberikan ruang kepada anggota suatu kelompok dalam perusahaan untuk membagikan pengetahuan dan informasi yang dimiliki kepada anggota lainnya. Hal ini nantinya diharapkan pula adanya perkembangan sikap, *attitude*, pengetahuan dan juga kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan agar dapat membantu mencapai yang menjadi tujuan perusahaan (Simanjuntak dan Sitio, 2021). Disamping itu, penerapan *knowledge sharing* bagi karyawan juga bermanfaat untuk mempererat hubungan antara karyawan, yaitu karyawan yang lebih senior dan memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak dan juga lebih lama di perusahaan dengan karyawan baru yang kemungkinan baru diterima di perusahaan dan masih memiliki sedikit pengalaman dan juga pengetahuan mengenai tugas dan tanggung jawabnya (Khaerana dan Mangiwa, 2021). Menurut Grant & Dumay, (2015) menjelaskan bahwa *knowledge sharing* adalah pertukaran pengetahuan antara dua atau lebih individu, dimana salah satu pihak mengkomunikasikan pengetahuan yang ia miliki dan pihak lain mengasimilasi pengetahuan tersebut sehingga secara bersama-sama terciptalah pengetahuan yang baru. Selain itu, menurut Raharso dan Tjahjawi (2016) menyatakan bahwa *knowledge Sharing* merupakan sebuah mekanisme dimana pengetahuan ditransmisikan dari satu pihak ke pihak yang lain. Tercapainya kegiatan *knowledge sharing* ini diharapkan akan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan (Widyatmika, dkk, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa karyawan di UD. Surya Pramatha Motor, proses *knowledge sharing* antara karyawan terkadang berjalan kurang baik karena terbatasnya pengetahuan dari karyawan baru yang kurang memahami cara kerja hingga pemecahan masalah untuk suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini akan dapat mempengaruhi kualitas kerja seorang karyawan.

Selain masalah kualitas kerja, penulis menemukan masalah lain seperti komplain dari konsumen masih sering terjadi, terutama mengenai ketepatan waktu ketersediaan *sparepart* yang di pesan oleh konsumen. Dalam hal ini, perusahaan membutuhkan masukan-masukan atau komentar melalui komplain agar perusahaan

dapat mengintropeksi diri mengenai kelemahan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kotler dan Armstrong (2008) menjelaskan bahwa komplain atau keluhan pelanggan merupakan bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Dalam hal ini, salah satu upaya untuk menangani masalah tersebut adalah dengan membentuk program Manajemen Relasi Pelanggan (MRP), dimana program ini berfungsi untuk menampung masukan-masukan ataupun keluhan dari konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Diharapkan dengan dibentuknya program tersebut, maka komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan menjadi lebih terbuka.

Laporan ini merupakan dokumentasi kerja mahasiswa dalam melakukan Pengabdian Masyarakat di UD. Surya Pramatha Motor, dibawah naungan UD. Surya Pramatha Motor. Penulis merupakan salah satu karyawan dari UD. Surya Pramatha Motor bagian *Sparepart*. Sehingga penulis memilih UD. Surya Pramatha Motor sebagai tempat Pengabdian Masyarakat karena lebih mudah untuk mendapatkan izin dari perusahaan, selain itu juga penulis sudah mengetahui serta memahami kondisi perusahaan saat ini.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan dengan pengamatan serta observasi yang telah dilakukan adapun masalah yang dihadapi oleh mitra yaitu:

1. Kurangnya pengetahuan mengenai tugas dan tanggung jawab. Misalnya pengetahuan tentang *sparepart* motor, harga *sparepart* serta tata letak *sparepart*. Hal tersebut akan berdampak pada kualitas kerja karyawan serta dapat memperlambat proses penyelesaian pekerjaan.
2. Terdapat komplain konsumen terhadap pelayanan yang didapat maupun mengenai ketepatan waktu persediaan barang.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh mitra, berikut beberapa solusi yang dapat diberikan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi sebagai berikut:

1. Memberikan simulasi atau mencontohkan secara langsung mengenai pengetahuan tentang penyelesaian pekerjaan khususnya dalam hal *sparepart* dan pelayanan kepada konsumen
2. Memberikan pelatihan dan pengetahuan kepada karyawan baru tentang tugas dan tanggung jawabnya untuk meminimalisir terjadinya kekeliruan dan kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan.
3. Membentuk program Manajemen Relasi Pelanggan (MRP) untuk menampung segala keluhan, kritik maupun saran dari setiap konsumen dengan membentuk suatu grup *Whatsapp*.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan dari solusi yang telah diberikan kepada perusahaan akan

terbagi menjadi beberapa tahapan program kerja mulai dari persiapan hingga evaluasi akhir dari jalannya program kerja ini. Berikut uraian metode pelaksanaan program kerja yang dilakukan di UD. Surya Pramatha Motor:

1. Tahap Perkenalan  
Pada tahapan ini penulis melakukan pengamatan terhadap perusahaan dan melakukan wawancara secara langsung dengan pimpinan perusahaan maupun karyawan bagian sparepart yang bekerja di UD. Surya Pramatha Motor. Pada tahap ini kami membicarakan mengenai permasalahan yang terjadi terkait kurangnya pengetahuan dan pemahaman karyawan baru tentang tugas dan tanggung jawabnya, serta komplain-komplain dari konsumen yang masih terjadi terkait keterlambatan ketersediaan *sparepart*. Setelah memahami permasalahan yang ada, penulis memaparkan dan memberi materi mengenai program kerja yang akan dilaksanakan untuk membantu memecahkan masalah perusahaan.
2. Tahap Pelaksanaan
  - a) Menjelaskan mekanisme berjalannya program kerja “*Knowledge Sharing*” serta melakukan pengamatan mengenai media apa yang mudah digunakan, sehingga dapat mempermudah dalam hal berbagi pengetahuan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.
  - b) Menjelaskan mekanisme berjalannya program untuk menangani masalah komplain pelanggan dengan membangun jaringan komunikasi dengan konsumen melalui program MRP.
3. Tahap Pelaksanaan
  - a) Mekanisme “*Knowledge Sharing*” pada karyawan bagian sparepart di UD. Surya Pramatha Motor menggunakan model “*Explicit Knowledge*”. *Explicit Knowledge* adalah *knowledge* yang dapat dibagi, didokumentasikan, dikategorikan, dan disebarkan kepada pihak lain sebagai informasi. Dalam hal ini, media yang digunakan adalah Katalog Motor Honda sebagai sarana *knowledge sharing* antar karyawan.
  - b) Pelaksanaan program MRP dilakukan dengan cara membentuk suatu grup *Whatsapp* untuk mewadahi segala keluhan, kritik maupun saran dari setiap konsumen terkait dengan barang yang akan atau telah dibelinya, ataupun menyampaikan keluhan bila mereka kurang puas dengan kualitas pelayanan yang telah di dapatkan. Data keluhan konsumen kemudian ditampung dan dianalisa untuk selanjutnya di sampaikan pada masing-masing divisi yang berkaitan dengan keluhan setiap pelanggan.
4. Tahap Evaluasi  
Tahap ini adalah tahap akhir dari program kerja. Penulis dan pihak perusahaan mendiskusikan serta mengevaluasi bagaimana keberlangsungan program ini.

---

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kerja karyawan di UD. Surya Pramatha Motor melalui kegiatan *knowledge sharing* dengan metode penyuluhan, pelatihan serta pendampingan ini telah tercapai 100% dan memberikan manfaat bagi perusahaan dan karyawan di UD. Surya Pramatha Motor.

Berikut adalah deskripsi kegiatan yang dilakukan:

1. Kegiatan Penyuluhan dan Pelatihan
  - a) Melakukan penyuluhan dan pelatihan kepada karyawan bagian *sparepart* untuk meningkatkan pemahaman tentang *sparepart* menggunakan katalog motor resmi Honda. Dalam hal ini, akan membantu karyawan dalam menentukan *sparepart* motor yang diperlukan serta untuk meminimalisir kesalahan dalam pemberian *sparepart*.
  - b) Melakukan penyuluhan dan pelatihan kepada karyawan di UD. Surya Pramatha Motor untuk meningkatkan pemahaman tentang tata letak *sparepart*. Dalam hal ini, akan membantu mengefisiensi waktu karyawan dalam menemukan *sparepart* yang diperlukan sesuai letak *sparepart* itu sendiri.
2. Kegiatan Pendampingan
  - a) Melakukan pendampingan kepada karyawan bagian *sparepart* dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya seperti melakukan pengecekan *sparepart* yang di pesan oleh konsumen untuk mengetahui apakah *sparepart* tersebut sudah tersedia atau belum.
  - b) Pendampingan dalam hal pencatatan keluhan setiap konsumen terkait kualitas pelayanan yang di dapatkan atau terkait barang yang akan ataupun sudah dibeli.

Adapun beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, di antaranya:

### 1. Faktor Pendukung:

- 1) Semua pihak yang bekerja di perusahaan ini mendukung sepenuhnya kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim.
- 2) Terdapat fasilitas, sarana, dan prasarana yang nyaman dan lengkap, yang telah disediakan oleh perusahaan untuk melaksanakan kegiatan penyuluhan dan pelatihan.
- 3) Kerjasama dan koordinasi yang sangat baik oleh karyawan bagian *sparepart*, sehingga memperlancar kegiatan pengabdian masyarakat ini.

### 2. Faktor Penghambat:

- 1) Latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh karyawan bukan merupakan jurusan yang sesuai, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pelatihan.
- 2) Karyawan bagian *sparepart* tidak memiliki pengalaman bekerja di bidang yang samasebelumnya.



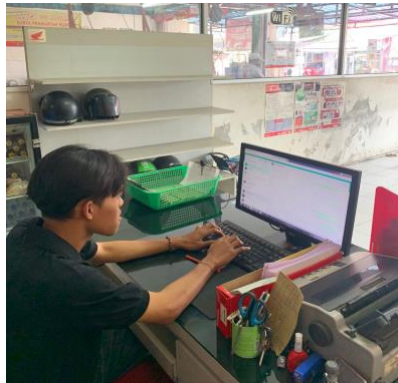
**Gambar 1.** Penyuluhan tentang manfaat dan pentingnya *knowledge sharing* antar karyawan



**Gambar 2.** Penyuluhan tentang tata letak *sparepart*



**Gambar 3.** Pendampingan dalam pemberian pelayanan kepada konsumen



**Gambar 4.** Pembuatan grup *Whatsapp* untuk program MRP



**Gambar 5.** Menjelaskan program MRP kepada staf *sparepart*

Partisipasi karyawan selama kegiatan “Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan Bagian *Sparepart* Di UD. Surya Pramatha Motor Melalui *Knowledge Sharing*”, sebagai berikut:

- 1) Karyawan bagian *sparepart* sangat antusias dan bersemangat dalam mengikuti serta membantu program kerja yang dilaksanakan pada perusahaannya. Pihak perusahaan tak segan untuk bertanya dan membantu penulis jika mengalami kendala dalam menjalankan program.
- 2) Pihak perusahaan ikut berpartisipasi dalam menjalankan program, seperti fasilitas-fasilitas untuk menunjang keberhasilan program serta menjalankan program saat penulis tidak berada di lokasi pelaksanaan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

*Knowledge sharing* merupakan sebuah mekanisme dimana pengetahuan ditransmisikan dari satu pihak ke pihak yang lain. Melalui *knowledge sharing*, karyawan akan terbantu dalam hal peningkatan pengetahuan sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Terlepas dari masalah kualitas kerja karyawan, perusahaan juga perlu memperhatikan masalah terkait komplain pelanggan. Dalam

hal ini, perusahaan harus menerima segala kritik maupun saran dari setiap pelanggan sebagai masukan untuk membenahi kembali tentang kelemahan maupun kekurangan terkait kualitas pelayanan kearah yang lebih baik. Salah satu upaya mengatasi hal tersebut adalah dengan membentuk program Manajemen Relasi Pelanggan (MRP), dimana program ini akan menampung segala masukan-masukan ataupun keluhan dari setiap pelanggan yang nantinya akan dianalisis untuk mencari solusi penyelesaian masalah tersebut.

Pada program pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar pada UD. Surya Pramatha Motor, Jl. Padang Sambian Klod No. 230, Kecamatan Denpasar Barat, Provinsi Bali dengan program kerja “Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan Bagian Sparepart Di UD. Surya Pramatha Motor Melalui Knowledge Sharing” berjalan dengan lancar serta dapat membantu karyawan khususnya pada bagian sparepart dalam meningkatkan kualitas kerjanya.

### **Saran**

Dengan keberhasilan program pengabdian masyarakat “Upaya Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan Bagian *Sparepart* Di UD. Surya Pramatha Motor Melalui *Knowledge Sharing*”, penulis berharap perusahaan dapat terus melanjutkan program knowledge sharing antar karyawan untuk membantu dalam hal peningkatan kualitas kerja pada karyawan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Da Silva, B. F., & Widiastuti, W. (2013). Sistem Informasi Pencatatan Keluhan Pelanggan Menggunakan Pendekatan UML (Studi Kasus: PT. Astra International Tbk.-Honda Sales Operation). *Majalah Ilmiah Matematika Komputer*.
- Dwiya, K. G. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 75-87.
- Grant, K., & Dumay, J. (2015). *Leading Issues in Knowledge Management. United Kingdom: ACPIL*.
- Khaerana, K., & Mangiwa, B. (2021). Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(2), 163-171.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, No. 2). Jilid.
- Partogi, S. A., & Tjahjawi, S. S. (2019). Pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Milik Pemerintah. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 5(3), 46-57.
- Raharso, S., & Tjahjawi, S. S. (2016). Organisasi Berbasis Pengetahuan Melalui Knowledge Sharing. Alfabeta.
- Simanjuntak, T., & Sitio, V. S. S. (2021). Pengaruh *Knowledge Sharing* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Narma Toserba, Narogong Bogor. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 42-54.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Widyatmika, M. A., Putra, T., & Indriani, M. N. (2019). *Knowledge Management dalam Organisasi*. *Widya Teknik*, 13(02), 1-15.