

PEMBERDAYAAN SDM DAN *SERVICE EXCELLENT* PADA UMKM DEMEN KOLEKSI

Ni Nyoman Ari Novarini^{1,*}, Ni Kadek Intan Purnama Dewi²

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

*Email: novarini0511@unmas.ac.id

ABSTRAK

Dalam era globalisasi dan persaingan yang ketat, setiap perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah di tentukan. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset utama dalam suatu organisasi. Penyerapan sumber daya manusia (SDM) merupakan kunci dalam strategi pertumbuhan dan keberhasilan organisasi. Dalam era dinamis saat ini, sistem paruh waktu telah muncul sebagai pendekatan yang relevan dan fleksibel dalam manajemen SDM. Pekerja paruh waktu adalah seseorang yang bekerja hanya dalam sebagian waktu tertentu dari kerja normal. Selain itu keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga pada kemampuan, motivasi, dan dedikasi para karyawan. Pemberian pelayanan yang efektif atau *service excellent* tidak hanya menghasilkan pelanggan yang puas, tetapi juga berkontribusi pada citra positif perusahaan, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Masalah yang ditemukan pada UMKM Demen Koleksi lalu diangkat menjadi sebuah program yaitu pengoptimalam sumberdaya manusia yang dimiliki perusahaan lalu permasalahan lainnya yakni tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, dan belumnya adanya SOP tertulis terkait pelayanan.

Kata Kunci: Pemberdayaan SDM, *Service Excellent*

ANALISIS SITUASI

Pengabdian kepada masyarakat merupakan proses pembelajaran wajib bagi mahasiswa S1 Universitas Mahasaraswati Denpasar program ini merupakan suatu bentuk pendidikan dan penelitian dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dalam kegiatan ini mahasiswa belajar untuk hidup dan bersosialisasi di tengah-tengah masyarakat di luar kampus dan secara langsung mengidentifikasi serta menangani masalah-masalah pembangunan yang dihadapi. Oleh karena itu, mahasiswa harus dapat bertindak sebagai jembatan (komunikator) dalam proses pembangunan dan penerapan IPTEK pada khususnya. Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini ditujukan untuk menumbuh empati dan kepedulian civitas akademika Universitas Mahasaraswati terhadap berbagai permasalahan yang riil dihadapi oleh masyarakat dan agar mahasiswa mendapatkan kanpengalaman langsung dalam mengaplikasikan dan mengintegrasikan ilmu pengetahuan yang dikuasi untuk memecahkan permasalahan yang terjadi di masyarakat. Selain itu, kegiatan pengabdian masyarakat diharapkan melahirkan pribadi yang cekatan, tangguh, unggul, berkepribadian mulia, serta dapat menjadi pribadi yang luar biasa ketika sudah terjun di masyarakat dan berjiwa kepemimpinan.

Pengabdian masyarakat akan dilakukan pada UMKM Demen koleksi, Menurut (Purba, 2019) menyatakan bahwa UMKM adalah kegiatan ekonomi kerakyatan mandiri dari berskala kecil yang pengelolaannya dilakukan oleh kelompok masyarakat, keluarga, atau perorangan. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia mempunyai potensi yang besar untuk dikembangkan karena pasar yang luas, bahan baku yang mudah didapat serta sumber daya manusia yang besar merupakan variabel pendukung perkembangan dari usaha kecil tersebut akan tetapi perlu dicermati beberapa hal seiring perkembangan usaha mikro kecil menengah: perkembangan usaha harus diikuti dengan pengelolaan manajemen yang baik, perencanaan yang baik akan meminimalkan kegagalan, penguasaan ilmu pengetahuan akan menunjang keberlanjutan usaha tersebut, serta melakukan terobosan dan inovasi yang menjadikan pembeda dari pesaing merupakan langkah menuju keberhasilan dalam mengelola usaha tersebut.

Bagi setiap perusahaan, baik yang bergerak dalam industri manufaktur maupun industri jasa pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan pelanggan yang harus dipenuhi menurut (Rifqi 2020). Toko Demen koleksi merupakan UMKM yang berlokasi di jalan kartika plaza, kuta, bali merupakan usaha yang bergerak di bidang fashion. Usaha ini memiliki letak yang strategis karena berdekatan dengan bandara internasional I Gusti Ngurah Rai sehingga sangat memungkinkan usaha ini dapat berkembang. Toko Demen Koleksi sudah berdiri sejak 2022 dan memiliki 2 orang karyawan. Setelah melakukan observasi didalam perusahaan, terdapat beberapa permasalahan yaitu Kendala yang dihadapi meliputi manajemen, permodalan, sumber daya manusia.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang saya lakukan terhadap UMKM Demen Koleksi, diperoleh bahwa terdapat beberapa permasalahan yaitu

1. Usaha tersebut kekurangan tenaga kerja dalam menjalankan oprasional usahanya namun disisilian terkendala pada modal yang dimiliki untuk biaya tetap seperti biaya gaji karyawan.
2. permasalahan lainnya yakni tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Demen Koleksi. Permasalahan terkait pelayanan pada UMKM Demen Koleksi terjadi karena tidak adanya SOP tertulis dan kurangnya edukasi terkait pelayanan yang efektif.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dengen permasalahan tersebut solusi yang dapat berikan saya menyarankan pemilik usaha untuk merekrut karyawannya namum dengan menggunakan sistem pekerja paruh waktu, Pekerja paruh waktu adalah seseorang yang bekerja hanya dalam sebagian waktu tertentu dari kerja normal menurut Dudija (2011). Dengan menggumakan sistem ini perusahaan juga dapat mengendalikan biaya oprasionalnya di mana dengan hanya menggunakan jasa dari pekerja tersebut hanya pada saat

dibutuhkan saja.

Solusi dari masalah selanjutnya yaitu melakukan penyuluhan terhadap karyawan mengenai pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan melakukan Pelatihan Pelayanan yang efektif atau *service excellent*. Lalu Penyusunan SOP (Standard Operating Procedure) Tertulis: UMKM harus memiliki SOP tertulis yang jelas dan terstruktur untuk setiap tahapan pelayanan yang diberikan

METODE PELAKSANAAN

Adapun beberapa metode yang digunakan dalam program pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut.

1. Tahap Observasi, dalam metode ini dilakukan tanya jawab dan wawancara kepada pemilik UMKM Demen Koleksi untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan mendiskusikan program kerja yang akan dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.
2. Tahap Perencanaan, setelah dapat hasil observasi dan wawancara, kemudian dibuat perencanaan program. Perencanaan terkait pelaksanaan program kerja yang akan dilakukan selama melakukan pengabdian masyarakat.
3. Tahap Pelaksanaan, setelah menyusun perencanaan tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan disini saya bekerja sama dengan UMKM Demen Koleksi untuk terwujudnya program yang sudah direncanakan. Mitra sangat menyambut baik dan mendukung adanya program yang telah di buat, program ini merupakan solusi yang terbaik bagi perusahaan.
4. Tahapan evaluasi, dalam tahap ini tim pelaksana mengadakan evaluasi untuk mengetahui bagaimana perkembangan kinerja perusahaan dan dimana letak kekurangan dalam pelaksanaan program kerja. Dengan demikian, perusahaan akan menemukan solusi yang solutif yang sekiranya sesuai dengan apa permasalahan yang dihadapi, dan bagaimana langkah-langkah selanjutnya untuk mengatasinya.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan program kerja upaya Pengoptimalan SDM yang dimiliki dan peningkatan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan yang baik pada UMKM Demen Koleksi, telah berhasil dilaksanakan melalui kegiatan observasi, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kegiatan program kerja ini didukung bersama dengan seluruh karyawan yang terdaftar di perusahaan yakni sebanyak dua (2) orang.
2. Partisipasi karyawan dalam memenuhi upaya Pengoptimalan SDM yang dimiliki dan peningkatan kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan yang baik pada UMKM Demen Koleksi ini cukup tinggi, terbukti dari tingginya Semangat para karyawan saat diadakannya pelatihan terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Pelaksanaan Perekrutan Penyerapan Tenaga Kerja pada UMKM Demen

Koleksi, Dukungan positif yang diberikan oleh karyawan atau owner serta antusiasme karyawan pada saat kegiatan ini berlangsung.



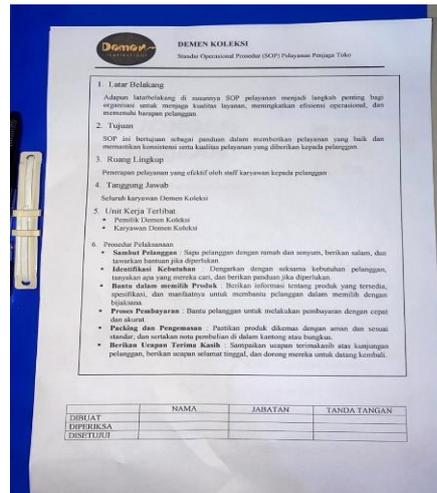
Gambar 1. Rapat mengenai rencana merekrut karyawannya menggunakan sistem pekerja paruh.



Gambar 2. Melakukan analisis posisi yang dibutuhkan dalam perusahaan serta merencanakan proses rekrutmen dan pemasangan lowongan kerja.



Gambar 3. Melakukan penyuluhan terhadap karyawan mengenai pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan melakukan Pelatihan Pelayanan yang efektif.



Gambar 4. Penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) tertulis terkait tahapan pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat angkatan 2020 telah penulis laksanakan di UMKM Demen Koleksi dengan bidang kegiatan bertemakan “Pengoptimalan SDM yang Dimiliki dan Peningkatan Kemampuan Karyawan Dalam Melakukan Pelayanan Yang Baik”. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian telah berjalan dengan dengan baik dan lancar. Setelah dilakukan kegiatan pengoptimalan SDM kegiatan usaha pada UMKM Demen Koleksi dapat berjalan dengan lancar dan dengan solusi yang diberikan sangat membantu dimana lebih menghemat biaya dan dapat mengendalikan biaya operasional. Setelah dilakukan Pelatihan Pelayanan dan Penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*) Pelayanan tertulis, pelayanan yang diberikan semakin meningkat dan karyawan yang bekerja memiliki keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, keramahan, dan pengetahuan produk yang baik. Lalu dengan adanya SOP tertulis membantu dalam perusahaan pemberian pelayanan baik sehingga dapat penciptaan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan dan profesionalisme.

Dengan dilaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat dan beberapa program kerja yang telah diberikan pada UMKM Demen Koleksi disarankan staff karyawan secara konsisten melakukan peningkatan kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi secara berkala untuk memajukan perusahaan baik dari segi pelayanan, serta pengoptimalan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Heryanto, H. (2023). Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Masa Pandemi di Indonesia. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(6), 4537-4545.

- Afrizal Motigor Purba. (2019). Analisis Penerapan SAK EMKM pada Penyusunan Laporan Keuangan UMKM di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Berelang*, Vol.3, No.2, Hal 55-63
- Rifqi. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Toko Bangunan Ud Sumber Wangi Dengan Integrasi Service Quality Dan Quality Function Deployment. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Ribek. P. K., & Wiguna, I. K. A. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Penyerapan Tenaga Kerja Pada Toko Putra Aditya Di Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, Vol. 1, No. 1, pp. 398-406).
- Dudija, N. (2011). Perbedaan motivasi menyelesaikan skripsi antara mahasiswa yang bekerja dengan mahasiswa yang tidak bekerja. Universitas Ahmad Dahlan.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. (*JMK*) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 14-26.