

Sosialisasi Peningkatan Kinerja Karyawan dan Layanan Konsumen Lima Roti Premium Bakery

*Socialization of Employee Performance Improvement and Consumer Service of Lima Roti
Premium Bakery*

¹⁾Tirza Octovianti Lenggono, ^{2*)}Paskanova Christi Gainau

^{1,2)}Jurusan Akuntansi, Universitas Pattimura

Jl. Ir. M. Putuhena – Kampus Poka, Ambon 97233, Indonesia

*corresponding authors: hestygainau@gmail.com

DOI:

[10.30595/jppm.v8i1.20697](https://doi.org/10.30595/jppm.v8i1.20697)

Histori Artikel:

Diajukan:
09/01/2024

Diterima:
05/03/2024

Diterbitkan:
20/03/2024

Abstrak

Kontribusi UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi sangat signifikan. Oleh sebab itu, kinerja usaha jenis ini sangat penting untuk ditingkatkan. Salah satu bagian kinerja yang harus diperhatikan adalah kinerja karyawan. Karyawan merupakan unsur penting dalam pertumbuhan usaha. Cara karyawan melayani pelanggan sangat mempengaruhi keberlanjutan hubungan pelanggan dengan usaha. Proses operasioan dalam bisnis dan pelayanan terhadap konsumen yang kurang memuaskan disebabkan oleh kurangnya keterampilan dan pengetahuan karyawan. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kesadaran akan peningkatan kinerja karyawan yang meliputi keterampilan dan pengetahuannya sehingga dapat mempercepat proses produksi, distribusi, transaksi, dan pelayanan konsumen yang berkualitas. Kami menggunakan metode sosialisasi interaktif untuk menyampaikan pengetahuan terkait peningkatan pengetahuan dan keterampilan berproduksi, packaging, melayani pembayaran, dan distribusi. Kegiatan ini menggabungkan metode pembelajaran di lokasi usaha untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang keterampilan karyawan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melibatkan akademisi, pemilik usaha, mahasiswa, dan karyawan Toko Lima Roti Premium Bakery. Keberhasilan kegiatan ini diukur dengan hasil penilaian peserta sebelum dan sesudah mengikuti pembelajaran. Penilaian di awal dilakukan dalam bentuk pengisian form kualitas pelayanan (service quality check list). Sebagian besar karyawan mengisi dan mengakui bahwa kualitas pelayanan mereka belum maksimal. Di akhir sesi pembelajaran, tim memberikan post test kepada 10 karyawan dan mendapati bahwa seluruh karyawan cenderung menjawab pertanyaan dengan tepat dengan rata-rata skor 87,50. Pelatihan ini berhasil memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan tentang peningkatan kinerja karyawan Lima Roti Premium Bakery Ambon. Pengetahuan dan keterampilan tersebut diharapkan dapat berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan terhadap konsumen di Toko Lima Roti Premium Ambon.

Kata kunci: Usaha Bakery; Kinerja Karyawan; Pelayanan Konsumen; Pengetahuan; Keterampilan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract

The contribution of MSMEs to economic growth is very significant. Therefore, the performance of this type of business is very important to improve. One part of the performance that must be considered is the performance of employees. Employees are an important factor in business growth. The way employees serve customers greatly affects the continuity of customer relationships with businesses. Operational processes in business and service to consumers are unsatisfactory due to the lack of skills and knowledge of employees. The purpose of this community service activity is to increase awareness of improving employee performance which includes skills and knowledge so that it can accelerate the process of production, distribution, transactions, and quality customer service. We use interactive training methods to convey knowledge related to increasing knowledge and skills in production, packaging, serving payments, and distribution. This activity combines on-site learning methods to provide a better understanding of employee skills. Community service activities involve academics, business owners, students, and employees of the Lima Roti Premium Bakery. The success of this activity is measured by the results of the participants' assessment before and after participating in the lesson. The initial assessment is carried out in the form of filling out a service quality check list. Most of the employees fill in and admit that the quality of their service has not been maximized. At the end of the learning session, the team gave a post test to 10 employees and found that all employees could answer the questions correctly with average score is 87,50. This training succeeded in providing additional knowledge and skills regarding performance improvement of Lima Roti Premium Bakery Ambon employees. It is hoped that this knowledge and skills can contribute to improving employee performance and service to consumers at Toko Lima Roti Premium Ambon.

Keywords: Bakery Business; Employee Performance; Consumer Service; Knowledge; Skills

Pendahuluan

Provinsi Maluku memiliki jumlah UMKM yang sangat signifikan. Menurut data Dinas Koperasi UMKM Kota Ambon, terdapat sebanyak 29.240 pelaku usaha yang berada di Kota Ambon. Level usaha mikro yang mendominasi sector UMKM ini. Salah satu alasan sulitnya level usaha mikro meningkat ke level usaha kecil dan menengah adalah karena kompetensi dan keterampilan karyawan yang masih minim sehingga sulit mendongkrak nilai penjualan, laba usaha, dan asset usaha. Berada pada era Masyarakat Ekonomi Asean yang didukung dengan adanya pasar terbuka terhadap tenaga kerja asing

maka seharusnya menjadi tantangan tersendiri bagi tenaga kerja di dalam negeri, dalam hal ini pelaku usaha untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilannya agar dapat menciptakan dan mengelola usaha-usaha baru.

(Aima et al., (2017) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan kompetensi yang mumpuni akan mampu menyelesaikan pekerjaannya hingga tuntas dan memuaskan pimpinan. Namun, kompetensi juga harus disertai dengan motivasi yang tinggi. Riyanto et al., (2017) dan Rahul et al., (2019), menemukan bahwa motivasi kerja yang

tinggi mampu mendorong kinerja pelayanan karyawan. Perpaduan antara kompetensi yang mumpuni dan motivasi yang tinggi mampu menggiring sebuah usaha untuk mencapai omset yang tinggi. Omset yang tinggi mengindikasikan bahwa produk yang diproduksi tersalurkan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Omset yang tinggi juga mengindikasikan bahwa produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini mendorong usaha untuk tetap bertahan, berkembang, dan bertumbuh.

Untuk berada pada posisi tersebut, usaha perlu mendapatkan sosialisasi yang diberikan dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran, dan keterampilan di dalam menjalankan pekerjaannya. Sosialisasi merupakan upaya edukasi kepada karyawan agar karyawan lebih kompeten pada bidangnya masing-masing. Seperti hasil temuan Fitri et al., (2021) bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan organisasi. Sosialisasi juga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga bergantung pada seberapa baik karyawan melayani pelanggan. Fitri et al., (2021) menemukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kinerja layanan yang baik dapat mendorong pembelian yang berkelanjutan sehingga mendorong peningkatan omzet usaha.

Lima Roti Premium Bakery Ambon merupakan salah satu unit usaha populer di Kota Ambon, namun belakangan ini mengalami penurunan kinerja usaha karena kinerja karyawan yang kurang memuaskan. Hal ini ditandai dengan seringnya karyawan mendapat teguran dari pemilik usaha karena beberapa layanan kepada konsumen yang keliru.

Karyawan kurang teliti dalam memastikan pesanan pelanggan dan kurang inisiatif di dalam mengerjakan tanggung jawab masing-masing. Fenomena ini menggambarkan bahwa karyawan mengalami penurunan kinerja, penurunan kesadaran dan penurunan motivasi kerja sehingga memerlukan dorongan yang signifikan. Seperti temuan Christy et al. (2017) dalam penelitiannya di PT. Catur Kartika Jaya bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan sehingga dibutuhkan sosialisasi mengenai manajemen stress kerja.

Berkaitan dengan fenomena pada Toko Lima Roti Premium Bakery Ambon, karyawan belum sampai pada tahapan stress karena tampak menikmati pekerjaan di masing-masing bidang, namun karyawan kurang berinisiatif, kurang teliti di dalam mengatur setiap pesanan pelanggan serta kurang bersikap ramah kepada pelanggan. Oleh karena itu, sosialisasi ini lebih dimaksudkan untuk memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan bagi karyawan pada Toko Lima Roti Premium Bakery Ambon sehingga dapat termotivasi untuk bekerja lebih giat, terampil, ramah, dan inisiatif dalam bekerja sehingga mendorong peningkatan omset penjualan. Metode sosialisasi yang digunakan adalah sosialisasi interaktif di mana pembicara dan peserta saling berinteraksi dalam penyampaian materi. Metode ini dirasa tepat karena dapat menggali kendala atau alasan di balik menurunnya kinerja para karyawan.

Metode

(a) Sosialisasi Interaktif

Masalah yang teridentifikasi berasal dari menurunnya kinerja (performance) karyawan sehingga usaha

mengalami deviasi dalam beberapa layanan kepada konsumen. Metode yang tepat untuk mengatasi problem ini adalah layanan pendidikan informal yakni berupa sosialisasi dan edukasi. Sosialisasi adalah usaha memasukkan nilai-nilai kebudayaan terhadap individu sehingga individu tersebut menjadi bagian masyarakat. Proses sosialisasi merupakan pendidikan sepanjang hayat melalui pemahaman dan penerimaan individu atas peranannya di dalam suatu kelompok (Wikipedia). Pendekatan edukasi menurut Ndungi et al. (2017) dapat meningkatkan kesadaran tentang informasi dan pengetahuan yang disampaikan. Tim memformulasikan teknik sosialisasi interaktif kepada karyawan dengan cara membangun diskusi di sela-sela sosialisasi. Fokus dari sosialisasi ini adalah meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kesadaran karyawan dalam bekerja di bidang masing-masing. Pada akhirnya sosialisasi dapat memberdayakan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Tim membangun kesadaran karyawan melalui penyampaian poin-poin dengan lebih sederhana sehingga mudah dimengerti.

Sosialisasi didesain untuk menyampaikan pengetahuan kepada karyawan terkait aksi-aksi peningkatan kinerja dan peningkatan pelayanan kepada konsumen. Materi sosialisasi di sampaikan di ruang kerja karyawan oleh tim yakni ruang *packaging*. Tim merupakan akademisi dan peneliti dari Universitas Pattimura, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tim mengajarkan bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan dan bagaimana cara melayani konsumen melalui materi yang disadur dari beberapa hasil penelitian tentang kinerja karyawan, kualitas pelayanan konsumen dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian

yang menjadi saduran tim didesain sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Artikel rujukan yang membentuk materi pengabdian kepada masyarakat dimuat dalam Tabel 1.

Table 1. Artikel yang menjadi Sumber Materi Sosialisasi

No	Judul Artikel	Penulis
1	Service Quality Effect on Customer Satisfaction and World of Mouth	Ingemarson & Andersson, 2022
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)	Millah dan Surayana, 2020
3	Building Performance Service Through Transformational Leadership Analysis, Work Stress And Work Motivation (Empirical Case Study In Stationery Distributor Companies)	Rahul et al., 2019
4	Model of Employee Performance: Competence Analysis and Motivation (Case Study atPT. Bank Bukopin, Tbk Center)	Aima et al., 2017
5	Impact of Psychological Well-being on Employee Performance and Productivity	Nika dan Bashir, 2023
6	The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange	Riyanto et al., 2017

Tabel 1 menunjukkan bahwa tim memformulasikan materi berdasarkan hasil atau temuan pada penelitian terkait kinerja karyawan dan pelayanan kepada konsumen. Edukasi diberikan dalam waktu 2 jam yakni pukul 15.00 s/d 17.00.

Waktu ini dipilih dengan pertimbangan karyawan sudah menyelesaikan bagian-bagian yang krusial di hari tersebut. Materi disajikan dalam tiga sesi yakni sesi pengisian *quality service check list*, sesi materi dari akademisi, dan sesi post test. Sesi pertama yakni *quality service check list* berlangsung sekitar 10 menit ditujukan untuk mengetahui posisi kinerja karyawan secara cepat sehingga pemateri dapat lebih siap menegaskan pada poin-poin tertentu yang lebih relevan dengan posisi kinerja layanan karyawan. Sesi kedua yakni penyajian materi berlangsung sekitar 100 menit, dilakukan oleh tim secara bergilir dengan berpatokan pada materi yang telah dibagikan kepada seluruh karyawan. Sesi ketiga yakni sesi *post-test* berlangsung 10 menit, dimana pada sesi ini karyawan diuji apakah memahami materi yang telah disajikan sebelumnya. Hasil post test dapat menunjukkan bahwa karyawan fokus selama edukasi berlangsung atau tidak. Ketiga sesi ini berlangsung di lokasi usaha yakni ruang packaging.

(b) Penentuan Partisipan

Edukasi didesain untuk 10 karyawan yang merupakan total karyawan di Toko Lima Roti. Karyawan ini bekerja pada bidang yang berbeda-beda yakni bagian produksi, packaging, kasir, dan distribusi. Pemilihan 10 orang karyawan ini didasarkan atas pertimbangan bahwa seluruh karyawan mengalami penurunan kinerja pada bidangnya masing-masing.

(c) Penilaian Edukasi

Keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bergantung pada keterlibatan karyawan dalam diskusi dan jumlah jawaban yang benar pada *post-test*. Peserta menyampaikan alur kerjanya dan jawaban dari *post test*.

(d) Lokasi dan Waktu

Kelas sosialisasi interaktif ini dilakukan di Toko Lima Roti Premium Bakery, Kota Ambon, Indonesia pada tanggal 18 Agustus 2023. Alasan memilih sosialisasi di lokasi usaha adalah:

- Lokasi berada di pusat kota dan mudah dijangkau oleh karyawan maupun pemateri
- Lebih memaksimalkan proses penyampaian materi karena pemateri dapat memberikan contoh-contoh konkrit terkait yang berada di dalam usaha tersebut. Hal ini mendukung partisipasi penuh dari karyawan.

Hasil dan Pembahasan

Aktivitas sosialisasi menyediakan solusi bagi peningkatan kinerja karyawan dan kualitas layanan konsumen. Ini mampu meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan karyawan di setiap bidang pekerjaannya. Berikut ini adalah pembahasan mengenai kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

(a) Penyampaian Materi (*Transfer Knowledge*)

Aktivitas utama dari sosialisasi ini adalah penyampaian pengetahuan kepada peserta. Tim berfokus pada langkah-langkah konkrit (*real action*) dalam meningkatkan kinerja dan melayani konsumen. Aktivitas ini berlangsung sekitar 100 menit. Semua materi disampaikan di dalam ruang packaging Lima Roti Bakery Premium. Metode pembelajaran interaktif ini dapat dilihat pada Gambar 1.

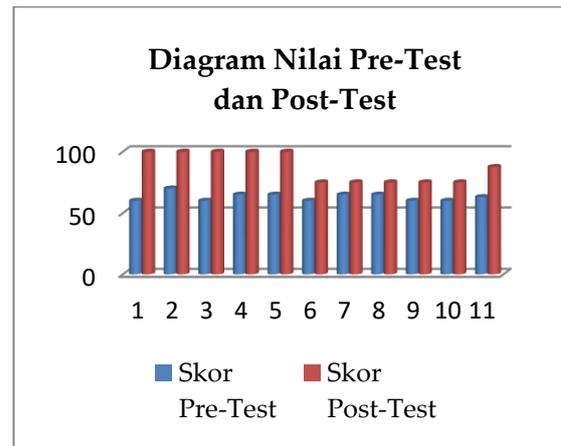


Gambar 1. Tim menyampaikan materi tentang peningkatan kinerja karyawan dan layanan kepada konsumen

Karyawan yang hadir pada sesi adalah karyawan dari bagian produksi, *packaging*, *customer service*, dan distribusi. Pada sesi ini, tim membaginya ke dalam tiga sesi yakni sesi pengecekan kualitas layanan (*service quality check list*), penyampaian materi, dan *post test*.

(b) Hasil Penilaian Tes

Rata-rata nilai pretest dari 10 karyawan adalah 65, dan rata-rata nilai post test adalah 87.50. Lima orang karyawan memperoleh hasil post test 100 dan lima karyawan lainnya memperoleh hasil post test 75. Karyawan yang memperoleh nilai 75 disebabkan karena ada satu pertanyaan yang dijawab tidak tepat. Meskipun demikian, hal tersebut masih dikategorikan baik karena sebagian besar pertanyaan dijawab dengan tepat sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan telah memahami materi sosialisasi yang diberikan oleh tim. Hasil penilaian karyawan saat pre-test dan post-test disajikan dalam Grafik 1.



Grafik 1. Hasil Penilaian Karyawan

Berdasarkan hasil penilaian, karyawan yang mengikuti sosialisasi telah memahami materi yang disajikan oleh tim. Pada saat pre-test karyawan cenderung menjawab secara keliru, namun setelah materi disajikan, karyawan dapat menjawab seluruh pertanyaan dengan benar dan lima karyawan menjawab satu pertanyaan secara tidak tepat. Pengetahuan karyawan sebelum dan sesudah sosialisasi mengalami peningkatan. Pengetahuan dan kesadaran merupakan faktor yang sangat krusial bagi seorang karyawan. Kedua aspek tersebut mampu menyediakan kesempatan yang besar bagi usaha untuk berkembang dan maju (Raghuvanshi, 2016). Pemberian pengetahuan tentang peningkatan kinerja karyawan dan layanan terhadap konsumen sebagai informasi yang dibutuhkan karyawan dapat membantu mendorong peningkatan pengetahuan, kesadaran, kinerja, serta kualitas layanan kepada konsumen. Karyawan dapat menjalankan fungsinya secara sadar dan bertanggung jawab sehingga konsumen dapat mengalami kepuasan yang memuaskan setiap hari.

Simpulan

Edukasi informal berupa kelas sosialisasi interkatif yang digunakan sebagai metode dalam kegiatan pengabdian ini telah menjawab tujuan pelaksanaan kegiatan. Melalui sosialisasi interaktif, kesadaran dan pengetahuan karyawan dapat meningkat berkaitan dengan bagaimana meningkatkan kinerja diri sendiri dan layanan kepada konsumen. Sosialisasi dikombinasikan juga dengan diskusi bersama para karyawan sehingga tim dapat melihat pandangan dari sisi karyawan juga sehingga melengkapi pemberian materi. Kegiatan ini dibawakan tidak saja dibawakan oleh akademisi namun juga pelaku usaha dimana pelaku usaha ini merupakan seorang akademisi juga sehingga mengetahui bagaimana sisi teori dan prakteknya. Metode ini membuat karyawan lebih memahami secara komprehensif materi yang diajarkan. Pengetahuan tentang peningkatan kinerja karyawan dalam menuntun pada peningkatan kinerja usaha yang diukur melalui peningkatan omset penjualan, modal, karyawan, dan laba. Selain itu, pemahaman yang komprehensif ini juga mampu membekali para karyawan untuk menghadapi resiko-resiko bisnis di kemudian hari. Pencapaian ini akan menjadi tahapan awal dalam memperbaiki kinerja dan layanan kepada konsumen Lima Roti Premium Bakery Ambon.

Untuk melanjutkan hasil pengabdian kepada masyarakat ini, kami merekomendasikan agar pengabdian kepada masyarakat di waktu selanjutnya dapat mengkombinasikan dengan aktivitas praktek atau pelatihan tentang tata cara melayani konsumen yang baik dan benar.

Referensi

- Aima, H., Adam, R., & Ali, H. (2017b). Model of Employee Performance: Competence Analysis and Motivation (Case Study at PT. Bank Bukopin, Tbk Center). In *Quest Journals Journal of Research in Business and Management* (Vol. 4). www.questjournals.org
- Christy, N., & Sholihati Amalia, dan. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan The Influence of Job Stress on Employees Job Performance. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, 3(2).
- Fitri, W., Muttasari, E., & Lukiastuti, F. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Gaya Hidup Terhadap Cashless Transaction Behavior (Studi Pada Karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Blera). *Jurnal Studi Manajemen Bisnis* Vol. 01 No. 02.
- Ingemarson, C., & Andersson, G. (2022). *Service Quality effect on Customer Satisfaction and Word of Mouth*. Bachelor Programme in International Business Administration.
- Millah, H., dan Suryana, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran). *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 6 No. 2.
- Ndugi, F.N., Tuitoek, P. J., dan Aboud, A.A. (2017). Socio-Economic Status, Knowledge, Awareness And Attitudes Of The Swahili Community In Relation To Dietary

Habits, Obesity And Lifestyle Diseases. *African Journal of Food, Agriculture, Nutrition, and Development* Vol. 17, No. 1.

Nika, F., & Bashir, I. (2023). Impact of Psychological Well-being on Employee Performance and Productivity. *Productivity*, 63(4), 417–427.

<https://doi.org/10.32381/PROD.2023.63.04.5>

Raghuvanshi, M. (2016). Knowledge and Awareness: Linear Regression. *Educational Process: International Journal*, 5(4), 279–292. <https://doi.org/10.22521/edupij.2016.54.2>

Rahul, C., Ali, H., & Munawar, N. A. (2019a). *Building Performance Service Through Transformational Leadership Analysis, Work Stress and Work Motivation (Empirical Case Study In Stationery Distributor Companies)*. 1(1). <https://doi.org/10.31933/DIJEMSS>

Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2017a). International Review of Management and Marketing The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 342–348. <http://www.econjournals.com>