



**PELATIHAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN MANAJEMEN PRODUKSI
PADA USAHA TELUR ASIN RAMADANI****Oleh****Ana Dhaoud Daroin¹⁾, Dwi Nila Andriani²⁾, Maretha Berliantiya³⁾, Yahya Reka
Wirawan⁴⁾, Ayu Lestari⁵⁾****1,2,3,4,5Universitas PGRI Madiun****E-mail: 1anadha@unipma.ac.id**

Article History:*Received: 03-08-20201**Revised: 11-09-2021**Accepted: 24-09-2021***Keywords:***Manajemen Sumber Daya
Manusia; Pelayanan; Standar
Operasional Prosedur (SOP).*

Abstract: *Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat Universitas PGRI Madiun ini bertujuan untuk (1) Mengedukasi karyawan pentingnya manajemen sumberdaya manusia dan manajemen produksi melalui standar operasional prosedur pelayanan yang baik; (2) Terbentuknya kebiasaan yang baik melalui standar operasional pelayanan prima; (3) Meningkatkan potensi kearifan lokal ekonomi (local genuine economic) untuk meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar dan Pendapatan usaha telur asin Ramadani. Kegiatan iniawali dengan mengadakan pelatihan manajemen sumberdaya manusia dan manajemen produksi yang diikuti oleh karyawan telur asin ramadani .Luaran dari penelitian ini adalah simulasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima kepada konsumen. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pihak yang terlibat pada beberapa peserta yang menjadi sasaran pelatihan, didapatkan masukan yang menyampaikan kebermanfaatn program pelatihan tersebut.*

PENDAHULUAN

Telur Asin Ramadani merupakan usaha kreatif bidang kuliner yang terletak di Kecamatan Lambeyan Kabupaten Magetan. Rintisan bisnis keluarga ini berdiri sejak 2014. Bermula dari ide untuk menambah nilai jual telur bebek, muncul ide kreatif untuk membuat usaha telur asin aneka rasa dengan varian original, bakar dan rendang. Saat ini, telur asin ramadani memiliki 2 cabang di Magetan dan Ponorogo, memiliki 60 *dropshipper* dan 50 *reseller* aktif yang tersebar di kota-kota di Indonesia seperti Malang, Solo, Blora. serta telah merambah ke pasar luar negeri yaitu Hongkong, Taipei dan Brunei.

Pandemi Covid 19 merupakan sebuah tantangan yang berat untuk dihadapi masyarakat di seluruh dunia saat. Pandemi telah membawa dampak pada berbagai bidang, pendidikan, interaksi sosial hingga perekonomian Indonesia mulai dari skala kecil, menengah, hingga ke skala yang besar. Tak terkecuali pada usaha telur asin Ramadhani. Dirjen Pajak Kemenkeu, Suryo Utomo menyampaikan bahwa gejolak ekonomi akibat wabah covid 19 berakibat pada tiga dampak besar bagi perekonomian Indonesia. Pertama, adalah membuat konsumsi rumah tangga atau daya beli jatuh cukup dalam, kedua timbulnya danya ketidakpastian yang berkepanjangan, sehingga investasi ikut melemah dan berimplikasi



pada terhentinya usaha, dan yang ketiga menyebabkan harga komoditas turun dan ekspor Indonesia ke beberapa Negara juga terhenti karena seluruh dunia mengalami pelamahan ekonomi. (Zuraya, 2020).

Hal ini sejalan dengan hasil observasi awal pada usaha telur asin Ramadhani, omzet penjualan mengalami penurunan yang cukup signifikan, produksi harian yang semula 1000 butir per hari, merosot hanya 500 butir seminggu. Hal ini membawa dampak penyesuaian kondisi usaha, dengan pengurangan jumlah *stock* dan mengurangi jumlah karyawan untuk menekan pengeluaran. Adanya kebijakan pembatasan skala besar wilayah dimana seluruh mobilitas kegiatan masyarakat sangat dibatasi, sehingga *reseller* luar kota tidak bisa masuk ke Magetan. Begitu juga pengiriman ke luar negeri diberhentikan sementara. Kondisi *new normal* saat ini diharapkan membawa dampak positif pada penjualan, namun keterpurukan usaha selama covid 19 memerlukan perjuangan yang keras untuk kembali bangkit.

Penyesuaian usaha yang dilakukan oleh usaha telur asin Ramadhani adalah memaksimalkan penjualan di sekitar Kabupaten Magetan. Namun hasil observasi menunjukkan penjualan secara *offline* melalui gerai telur asin Ramadhani ternyata mengalami kendala. Salah satunya adalah pelayanan karyawan yang kurang memuaskan. Purbarani dalam Utami dan Jatra (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai harapan mereka. Lebih lanjut Adhiyanto dalam Utami dan Jatra (2015) berpendapat bahwa kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Adanya **Pelatihan Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Produksi Pada Usaha Telur Asin Ramadhani** diharapkan dapat membantu usaha Telur Asin Ramadhani untuk kembali mendapatkan tambahan omzet penjualan melalui penjualan secara *online* maupun *offline* melalui peningkatan kualitas pelayanan konsumen.

METODE

Sasaran dalam program pengabdian masyarakat melalui pelatihan Manajemen Sumber Daya dan manajemen produksi adalah karyawan dan *owner* telur asin Ramadhani yang berjumlah 9 orang, terdiri dari 2 *owner* dan 7 karyawan. Dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat direncanakan dalam 2 hari, yaitu 8-9 September 2020. Teknik pelaksanaan hari pertama adalah penguatan materi tentang standar operasional prosedur pelayanan secara umum. Hari kedua adalah simulasi praktik SOP pelayanan. Pelatihan standar operasional prosedur dapat membantu usaha telur asin ramadhani untuk meningkatkan pelayanan pada konsumen. Diharapkan peningkatan pelayanan terhadap konsumen dapat meningkatkan omzet dan laba usaha. Materi dipaparkan oleh narasumber, simulasi SOP, tanya jawab dan diskusi terkait masalah yang dihadapi selama melayani konsumen.

Kerangka konsep pemecahan masalah mitra disajikan dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 1. Kerangka Konsep Penyelesaian Masalah Mitra**

No	Situasi Sebelumnya	Tindakan melalui pelatihan	Hasil yang diharapkan
1	Karyawan kurang memahami standar operasional prosedur pelayanan dan produksi, sehingga terjadi inefisiensi produksi, kinerja dan <i>performance</i> layanan.	Para peserta diberikan materi dan diberikan kesempatan melakukan simulasi cara penerapan standar operasional prosedur melayani berbagai tipe konsumen.	Para peserta dengan pendampingan memahami SOP pelayanan yang baik bagi konsumen.

Pada teknik pelatihan ini, menggunakan suatu metode, yakni:

1. Metode Penyampaian Materi
Narasumber memberikan materi terkait standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima dan jenis-jenis konsumen serta cara mengatasinya. Peserta pelatihan menyimak dan mencatat informasi yang dirasa penting.
2. Metode Bermain Peran melalui Simulasi
Metode simulasi/praktik dimaksudkan agar peserta pelatihan memperoleh pengalaman langsung dari materi yang telah disampaikan. Konsep *learning by doing* di rasa perlu dilakukan, karena para peserta pelatihan nantinya akan menjadi garda depan pelayanan terhadap konsumen.
3. Metode Sharing & Discussion
Metode ini dilakukan setelah materi disampaikan dan peserta diberikan kesempatan untuk praktik. Peserta pelatihan yang mengalami kesulitan/kendala saat praktik dapat mengajukan pertanyaan kepada narasumber. Pertanyaan dapat memberikan pemahaman lebih kepada peserta lain dan menjadi pelengkap materi dari hal-hal yang belum tersampaikan oleh narasumber.

HASIL

Program pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan manajemen sumberdaya manusia dan produksi usaha telur asin ramadani melibatkan *owner* dan karyawan elur asin ramadani di kecamatan lambeyan magetan. Pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal yaitu 2 hari dimulai pukul 10.00- selesai. Lokasi pengabdian di gerai usaha telur asin ramadani yaitu di Dusun Kedungpanji Kecamatan Lambeyan Kabupaten Magetan. Pelatihan dilakukan secara luring dengan memperhatikan Prokes 5 M yang berlaku dari Satgas Covid Pemerintah, yaitu mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak melalui pengaturan tempat duduk peserta pelatihan dan narasumber, sehingga secara umum pelatihan berjalan dengan lancar.

Hari pertama dilaksanakan pada hari Selasa, 8 September 2020. Pada hari pertama, kegiatan yang dilakukan adalah penguatan materi tentang standar operasional prosedur pelayanan secara umum, yaitu:

- Mendengarkan *sharing* pengalaman dari pemateri dan karyawan mitra tentang pengalaman melayani konsumen.
- Memberikan motivasi kepada karyawan agar menambah semangat dalam melakukan pelayanan prima
- Penyampaian materi tentang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima
- Penyampaian materi tentang jenis-jenis konsumen dan . cara mengatasinya.

Hari kedua dilaksanakan pada hari Rabu, 9 September 2020. Pada hari kedua, kegiatan yang dilakukan adalah simulasi praktik SOP pelayanan, mencakup:

- Pembagian kelompok peran pembeli dan penjual



- Masing-masing kelompok dibimbing untuk melakukan simulasi dari materi yang diberikan oleh Narasumber
- Kelompok dari masing-masing anggotanya melakukan simulasi peran dengan berbagai tipe konsumen (tipe *customer* arogan, sombong, pembanding, hemat, diam dan cerewet) dan berbagai jenis pesanan (pesanan *online*, melalui *telemarketing* dan pesanan *offline/langsung* ke toko).



Gambar 1. Pemaparan materi oleh Ana Dhaoud Daroin, M.Pd (kiri) terkait SOP pelayanan dan Maretha Berlianantiya, S.Pd.,M.Si (kanan) terkait permasalahan yang dihadapi mitra dalam melayani konsumen



Gambar 2 Pemaparan materi oleh Dwi Nila Andriani, M.Pd terkait jenis-jenis konsumen dan cara mengatasainya

DISKUSI

Untuk mengetahui apakah aktivitas Abdimas dalam acara ini sudah tercapai dengan apa tujuan yang diharapkan, setiap peserta pelatihan melakukan simulasi bermain peran/*role play* dengan menjadi pembeli dan penjual. Pembeli disini dibedakan menjadi pembelian secara langsung/*offline* dan pembelian secara tidak langsung/*online* melalui



telepon dan sosmed. Peran pembeli yang ditampilkan dalam kegiatan simulasi ini, dibedakan berdasarkan jenis-jenis pembeli, yaitu pembeli dengan tipe pendiam, pembeli cerewet, pembeli arogan, pembeli sombong, pembeli hemat, dan pembeli pembanding. Dari hasil simulasi, narasumber melakukan evaluasi dan penilaian yang bisa disajikan melalui hasil tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil evaluasi penguasaan SOP pelayanan karyawan terhadap macam-macam tipe pembeli

Kategori	Indikator	Jumlah	%
Sangat baik (90-100)	a. Menguasai seluruh materi yang disampaikan narasumber b. Konsumen dapat dilayani dengan baik c. Dengan pelayanan prima dari penjual, maka kepuasan dapat dirasakan oleh konsumen	5	55,5
Baik (70-89)	a. Mampu melayani konsumen dengan baik b. Masih terdapat kesalahan namun tidak fatal c. Konsumen membrikan komplain tapi masih dapat teratasi	3	33,3
Cukup baik (60-69)	a. Belum mampu melayani konsumen dengan baik b. Melakukan kesalahan yang fatal c. Penguasaan materi dari narasumber kurang	1	11,2
Total		9	100



Gambar 3. Simulasi bermain peran penjual dan pembeli pada hari kedua pelatihan

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Asih (2016) bahwa ada hubungan positif/pengaruh parsial antara pelayanan yang prima dengan pelanggan yang puas. Lebih lanjut Kurnia dalam Asih (2016) menyatakan bahwa ada tiga hal pokok yang dikandung dalam pelayanan prima, yaitu bahwa pendekatan sikap yang berkaitan terhadap kepedulian pada pelanggan, tindakan yang terbaik merupakan suatu upaya layanan terbaik, dan pelanggan puas sesuai dengan tujuan untuk berorientasi pada standar layanan tertentu. Sehingga bisa disimpulkan bahwa pelayanan prima yang baik sangat penting bagi usaha dan peningkatan kepuasan konsumen pada produk/usaha.



KESIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah Keterpurukan usaha selama pandemi Covid 19 memerlukan perjuangan yang keras untuk kembali bangkit. Adanya Pelatihan Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Produksi Pada Usaha Telur Asin Ramadani diharapkan dapat membantu usaha Telur Asin Ramadani untuk kembali mendapatkan tambahan omset penjualan melalui penjualan secara *online* maupun *offline*.

Dibutuhkan penerapan dan evaluasi secara berkala mengenai standar operasional prosedur pelayanan, sehingga karyawan menjadi terbiasa melakukan pelayanan prima kepada konsumen. Selain itu manajemen/owner membutuhkan standar baku SOP bidang pelayanan dan produksi yang tertulis, sehingga bisa menjadi acuan bagi karyawan Telur Asin Ramadani dalam melakukan tugas sesuai *jobdisc*.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Ariyani, Emma Dwi. (2010). Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. *Jurnal imu administrasi, VII (1)*,18-24.
- [2] Asih, Nyoman Suparmanti. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE), 7 (2)*.
- [3] Utami, Ida Ayu Inten Surya.,Jatra, I Made. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-jurnal Manajemen Unud, 4(7)*, 1984-2000.
- [4] Zuraya, N. (2020). 3 Dampak Besar Pandemi Covid-19 bagi Ekonomi RI. [Republika.co.id](https://www.republika.co.id).