



PENDAMPINGAN PENGUATAN PROFESIONALISME KERJA KARYAWAN TOKO ARIF/ADINDA DI MAKROMAN SAMARINDA

Jendry Ayu Silambi^{1*}, Junita Amalia Putri², Andi Diana³, Maria Hestin Go Dhasa⁴, Angga Hergastyasmawan⁵, Eko Adi Widyanto⁶

Politeknik Negeri Samarinda, Jl. Cipto Mangunkusumo, Samarinda

Email: jendrysilambi@gmail.com, junitaamalialaa@gmail.com, andidiana148@gmail.com, hestindhassa30071295@gmail.com, anggahergas@polnes.ac.id, eko@polnes.ac.id

*Corresponding author: Jendry Ayu Silambi

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pengelolaan sumber daya manusia yang dihadapi oleh UMKM Toko Arif/Adinda di Makroman, Samarinda. Sebagai toko kelontong yang berinteraksi langsung dengan pembeli, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kinerja karyawan. Namun, mitra menghadapi kendala terkait kedisiplinan waktu, efektivitas komunikasi dengan pelanggan, serta kurangnya pemahaman tentang etika kerja yang profesional. Tujuan kegiatan ini adalah memberikan edukasi dan pendampingan secara langsung guna menanamkan nilai-nilai profesionalisme kerja kepada para karyawan. Metode pelaksanaan yang diterapkan meliputi tiga tahapan, yakni observasi dan analisis situasi, pelaksanaan pendampingan melalui skema *sharing session* dan edukasi partisipatif, serta tahap evaluasi kegiatan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan kesadaran dan antusiasme dari karyawan maupun pemilik toko dalam menerapkan standar kerja yang lebih baik. Karyawan mulai memahami pentingnya keteraturan *shift*, penataan stok barang yang proaktif, serta pelayanan pelanggan yang komunikatif. Melalui intervensi ini, tercipta komitmen bersama antara pemilik dan karyawan untuk membentuk budaya kerja yang lebih terstruktur guna meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing UMKM.

Kata Kunci: Pemberdayaan Karyawan, Pendampingan UMKM, Profesionalisme Kerja, Pelayanan Pelanggan, Etika Kerja

ABSTRACT

This community service activity is motivated by human resource management problems faced by the Arif/Adinda Store MSME in Makroman, Samarinda. As a grocery store that interacts directly with buyers, service quality depends heavily on employee performance. However, partners face obstacles regarding time discipline, communication effectiveness with customers, and a lack of understanding of professional work ethics. The purpose of this activity is to provide direct education and mentoring to instill professional work values in employees. The implementation method applied includes three stages, namely observation and situational analysis, implementation of mentoring through sharing sessions and participatory education, and the activity evaluation stage. The results of this activity show an increase in awareness and enthusiasm from employees and store owners in applying better work standards. Employees are beginning to understand the importance of shift regularity, proactive inventory management, and communicative customer service. Through this intervention, a joint commitment was created between owners and employees to form a more structured work culture to increase customer loyalty and MSME competitiveness.

Keywords: Employee Empowerment, MSME Mentoring, Work Professionalism, Customer Service, Work Ethics

PENDAHULUAN

Toko Arif/Adinda merupakan salah satu pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di sektor ritel atau toko kelontong, berlokasi di wilayah Makroman, Samarinda. Operasional toko ini didukung oleh tiga orang karyawan yang bekerja secara bergantian menggunakan sistem *shift*, meliputi *shift* pagi, *shift* malam, dan *shift* khusus akhir pekan. Sebagai sektor usaha yang bersinggungan langsung dengan masyarakat setiap harinya, kualitas pelayanan (*service excellence*) menjadi pondasi utama yang menentukan kelangsungan hidup dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang mumpuni tidak hanya direpresentasikan oleh ketersediaan barang, melainkan sangat dipengaruhi oleh sikap, etika komunikasi, dan profesionalisme karyawan saat berinteraksi dengan konsumen.

Berdasarkan analisis situasi dan diskusi pendahuluan bersama pemilik mitra, ditemukan beberapa permasalahan mendasar terkait manajemen sumber daya manusia. Permasalahan utama yang dihadapi adalah inkonsistensi kedisiplinan karyawan, yang kerap terlihat dari keterlambatan kehadiran dan ketidakteraturan saat proses pergantian *shift*. Di samping itu, standar pelayanan kepada pelanggan masih bersifat reaktif dan kurang inisiatif, seperti kurangnya sapaan yang ramah, kelalaian dalam menata etalase secara berkala, dan penanganan transaksi yang belum efisien. Kondisi ini menuntut adanya intervensi agar kualitas pelayanan tidak menurun, yang pada akhirnya dapat merugikan citra toko dan menyebabkan hilangnya pelanggan setia. Pengelolaan sumber daya manusia di tingkat UMKM seringkali berjalan secara alamiah tanpa pedoman yang baku. Padahal, profesionalisme kerja yang mencakup integritas, tanggung jawab, dan kemauan untuk berkembang sangat krusial, bahkan untuk usaha berskala mikro. Karyawan yang profesional akan mendorong produktivitas dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Menghadapi gempuran toko ritel modern dan minimarket waralaba di sekitar wilayah tersebut, Toko Arif/Adinda dituntut untuk segera merevitalisasi kualitas pelayanannya jika ingin tetap memiliki daya saing yang kuat di mata masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan tujuan utama untuk memberikan edukasi, pendampingan, dan penguatan nilai-nilai profesionalisme kerja bagi karyawan dan pemilik Toko Arif/Adinda. Melalui kegiatan ini, diharapkan para peserta sasaran mampu meningkatkan kapasitas dirinya, memperbaiki etos kerja, serta mengimplementasikan standar operasional pelayanan yang lebih prima dan konsisten dalam aktivitas jual beli sehari-hari.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Toko Arif/Adinda, Makroman, pada tanggal 6 November 2025. Khalayak sasaran dalam program pemberdayaan ini adalah pemilik usaha dan karyawan toko. Untuk memastikan materi tersampaikan dengan baik dan membawa perubahan yang terukur, metode pelaksanaan dibagi ke dalam tiga tahapan kegiatan yang sistematis:

1. Tahap Persiapan dan Analisis Situasi

Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan kunjungan awal untuk memetakan kondisi riil mitra. Proses ini dilakukan melalui *Forum Group Discussion* (FGD) singkat bersama pemilik toko untuk menggali akar masalah terkait tata kelola karyawan, kebiasaan pelayanan, dan kendala operasional yang kerap terjadi selama jam kerja. Hasil analisis ini menjadi landasan dalam menyusun modul edukasi yang aplikatif dan sesuai dengan kondisi UMKM.

2. Tahap Pelaksanaan Edukasi dan Pendampingan

Tahap ini merupakan kegiatan inti yang dikemas dalam bentuk *sharing session* interaktif secara langsung di

lokasi usaha. Edukasi difokuskan pada penanaman konsep etika kerja, pentingnya kedisiplinan *shift*, cara berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan, serta tanggung jawab penataan stok barang (*display*). Pendekatan dilakukan secara persuasif dan kekeluargaan agar materi mudah diserap oleh karyawan tanpa merasa dihakimi. Selain ceramah singkat, tim juga melakukan simulasi sederhana terkait cara melayani transaksi dengan cekatan dan ramah.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan pada akhir sesi pendampingan dengan cara meminta *feedback* langsung dari para karyawan dan pemilik toko. Tahapan ini bertujuan untuk mengukur tingkat pemahaman mitra terhadap materi yang telah didiskusikan, serta menyusun kesepakatan komitmen bersama (*action plan*) sederhana yang akan diterapkan pada operasional toko keesokan harinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian diawali dengan interaksi mendalam bersama Bapak Arif selaku pemilik toko. Dari sesi berbagi cerita, diketahui bahwa mitra sebenarnya telah berupaya menanamkan nilai kejujuran dan keramahan secara konvensional, namun belum memiliki struktur aturan yang tegas. Manajemen masih berpegang teguh pada asas kekeluargaan, yang meskipun baik untuk menghindari konflik, kerap kali menjadi celah bagi karyawan untuk mengabaikan kedisiplinan, terutama terkait jam operasional *shift*.

Sesi inti pendampingan berlangsung dengan sangat dinamis dan antusias. Karyawan diajak berdiskusi dan merefleksikan kembali aktivitas harian mereka. Tim pengabdian memberikan pemahaman bahwa sikap profesionalisme tidak eksklusif hanya untuk pegawai kantoran, melainkan wajib dimiliki oleh karyawan toko kelontong. Ketika sesi edukasi komunikasi pelayanan pelanggan diberikan, karyawan menyadari bahwa sapaan sederhana dan kecepatan melayani keluhan pelanggan dapat berdampak langsung pada rasa nyaman pembeli. Hal ini dibuktikan dengan komitmen mereka saat mempraktikkan cara merapikan kembali produk di rak etalase yang kosong tanpa harus menunggu instruksi dari pemilik toko terlebih dahulu.



Gambar 1. Interaksi Tim Pengabdian bersama Pemilik dan Karyawan Toko

Intervensi yang dilakukan tim pengabdian juga membantu menjembatani komunikasi antara pemilik dan karyawan. Karyawan yang awalnya pasif menjadi lebih terbuka mengenai kendala kelelahan fisik saat peralihan *shift* malam ke pagi, yang selama ini memicu keterlambatan. Dari diskusi partisipatif ini, disepakati

strategi komunikasi internal yang lebih baik, di mana pelaporan stok dan operasional antar *shift* tidak lagi sebatas lisan, melainkan menggunakan buku catatan sederhana.



Gambar 2. Sesi *Sharing Session* dan Pendampingan Tata Kelola Toko

Dampak langsung dari kegiatan ini terlihat dari bagaimana mitra mulai menerapkan perbaikan pada tata letak *display* produk. Tim pengabdian mendampingi karyawan merapikan produk agar dikategorikan dengan lebih sistematis. Penataan barang yang penuh namun terorganisir memberikan kemudahan bagi konsumen secara visual. Penerapan *display* yang optimal ini merupakan salah satu bentuk nyata dari implementasi profesionalisme, di mana karyawan menunjukkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab atas kerapian area kerjanya. Kerapian visual ini tidak hanya menciptakan kesan toko yang dikelola secara profesional, tetapi juga berpotensi menaikkan volume penjualan silang (*cross-selling*).



Gambar 3. Kondisi *Display* Produk yang Telah Ditata dengan Rapi

Keberhasilan program pendampingan ini sangat didukung oleh keterbukaan pikiran dari pemilik UMKM yang bersedia menerima masukan dari luar, serta keinginan belajar dari para karyawan. Teori mengenai manajemen sumber daya manusia membuktikan bahwa ketika karyawan diberikan edukasi mengenai urgensi peran mereka dalam roda ekonomi usaha, motivasi intrinsik mereka akan terbangun. Pemilik juga dibekali pemahaman mengenai gaya kepemimpinan suportif, di mana memberikan teguran yang konstruktif dan pujian atas pekerjaan yang baik dapat menstimulasi terciptanya budaya kerja yang lebih disiplin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan serangkaian tahapan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan di Toko Arif/Adinda, dapat disimpulkan bahwa intervensi melalui pendampingan dan edukasi telah memberikan dampak positif yang signifikan. Permasalahan mitra terkait inkonsistensi kedisiplinan dan kurangnya inisiatif pelayanan berhasil ditangani melalui peningkatan pemahaman dan kesadaran mengenai esensi profesionalisme kerja. Karyawan kini memiliki perspektif baru bahwa peran mereka sangat vital dalam menentukan kepuasan pelanggan. Terjadi perubahan perilaku yang nyata, di mana karyawan menjadi lebih antusias dalam menata ketersediaan barang di etalase, lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan pembeli, dan mulai mematuhi ritme pergantian *shift* secara lebih bertanggung jawab. Di sisi lain, pemilik usaha juga mendapatkan pencerahan mengenai pentingnya komunikasi dua arah dan pola kepemimpinan partisipatif dalam mengelola sumber daya manusianya, bergeser dari sekadar pendekatan kekeluargaan menjadi pendekatan yang diimbangi dengan kedisiplinan operasional.

Agar manfaat dari kegiatan ini dapat dirasakan secara berkelanjutan, disarankan kepada pemilik Toko Arif/Adinda untuk mulai menyusun pedoman kerja sederhana atau *Standard Operating Procedure (SOP)* tertulis yang mencakup aturan jam kehadiran, standar pelayanan kebersihan, dan tata cara serah terima *shift*. Evaluasi kinerja harus dilakukan secara berkala, minimal satu bulan sekali, untuk memberikan *feedback* kepada karyawan. Selain itu, pemberian apresiasi atau *reward* sederhana dari pemilik kepada karyawan yang berprestasi sangat direkomendasikan guna merawat motivasi kerja. Untuk kegiatan pengabdian di masa mendatang, program ini dapat direplikasi pada UMKM ritel lainnya di wilayah Samarinda dengan menambahkan materi mengenai pencatatan laporan keuangan digital untuk memperkuat kapasitas manajemen usaha secara menyeluruh.

REFERENSI

- Hakim, E. Y. (2025). 5 Manfaat Penting Pengembangan Profesional untuk Pertumbuhan Karier di Tahun 2025. *Verified*. Diakses dari <https://www.verified.io/blog/professional-growth-benefits-career>
- Halawa, S. J., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. A. (2022). Dinamika Perubahan Profesionalisme Pegawai Sebagai Bentuk Adaptasi Sistem Kerja Baru Di Tempat Usaha Di Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4).
- Harmen, H. (2024). Dampak Etika Kerja Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal MAS: Manajemen & Akuntansi*, 201-213.
- Junita, R. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Buku Ajar Akademik, Jakarta.
- Mukhoyyaroh, M. (2025). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Toko Zeemart Singgahan Tuban Jawa Timur. *Jurnal Media Akademik*, 1(2).
- Nst, V. F. H., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2022). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201-213.
- Purbaningrum, T. W. (2025). Peran Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja Kota Blitar Terhadap Tingkat Pengangguran. *Jurnal Ritmik*, 2(1).

Ulum, W. (2025). *7 Tips Membangun Reputasi Profesional*. Toploker. Diakses dari <https://toploker.com/tips/7-tips-membangun-reputasi-profesional>

Widiyantari, D. R. (2025). Profesionalisme Make Up Artist Pria Di Surabaya. *Jurnal Tata Rias*, 12(1).