

# Pendampingan Karyawan Swalayan Melalui Komunikasi Layanan Dan Budaya Organisasi

**Rini Juni Astuti,**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta, 55183  
Email: rinijuniastuti@umy.ac.id  
DOI: 10.18196/ppm.44.897

## Abstrak

Swalayan Darussalam merupakan swalayan dari perusahaan Menara Group yang dimiliki pengusaha muda Muhammadiyah yang berlokasi di Delanggu. Swalayan Darussalam pada masa pandemi Covid-19 ini dalam perkembangannya menghadapi permasalahan pada aspek pencapaian kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh kemampuan komunikasi pelayanan karyawan yang relatif rendah, serta belum adanya budaya organisasi sebagai pedoman berperilaku dalam bekerja. Tujuan program pengabdian masyarakat ini adalah meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan karyawan kepada pelanggan melalui pelatihan dan pendampingan komunikasi pelayanan, meningkatkan komitmen dan kedisiplinan karyawan dengan budaya organisasi di Swalayan Darussalam Delanggu, sehingga memberikan hasil kinerja yang baik. Metode pendekatan yang digunakan meliputi sosialisasi, Focus Group discussion (FGD,) serta pelatihan tentang pentingnya komunikasi pelayanan dan budaya organisasi. Pendampingan ini diikuti oleh manajer toko dan karyawan Swalayan Darussalam Delanggu sebanyak 28 karyawan. Luaran yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian ini meliputi Budaya Organisasi Swalayan Darussalam yaitu "SEJATI" (Setia dan disiplin, Jujur, Amanah, Tanggung jawab, Islami) dan kemampuan komunikasi pelayanan karyawan (memberikan salam, kepedulian terhadap pelanggan), publikasi prosiding pengabdian masyarakat, dan seminar nasional. Implikasi pengabdian masyarakat ini dapat meningkatkan karyawan dan manajemen dalam pengelolaan pelayanan pada pelanggan Swalayan Darussalam.

Kata kunci: Pelayanan pelanggan, Komunikasi Pelayanan, Budaya Organisasi, SEJATI

## Pendahuluan

Sejak terjadinya pandemi Covid-19 pada tahun 2020 hingga sekarang, masyarakat belanja lebih sedikit di toko swalayan. "Walau tidak terdampak langsung, tapi basket sizenya sudah turun, karena saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dilakukan, masyarakat diharapkan untuk tinggal di rumah dan berbelanja lewat telepon atau aplikasi," ujar Roy dalam diskusi daring, Selasa, 2 Juni 2020 (Caesar Akbar, n.d.). Kondisi ritel modern terus tergerus situasi dan industrinya, sekitar 50.000 ritel modern tersebar di tanah air, ada ritel yang terdampak langsung lantaran harus tutup, misalnya *departement store* dan *speciality store*. Sementara yang tidak terdampak langsung adalah ritel yang dikecualikan dalam Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) seperti *minimarket*, *supermarket* (swalayan), dan grosir (Caesar Akbar, n.d.). Namun di sisi lain pembatasan aktivitas sosial selama pandemi Covid-19 pada bisnis ritel tidak semua mengalami kerugian atau keterpurukan akibat Covid-19. Hasil riset yang dilakukan DBS Group, bisnis *supermarket* dan *minimarket* menjadi segmen ritel paling diuntungkan selama pandemi Covid-19 dan pelaksanaan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) (Barat, 2020). Bisnis *supermarket* dan *minimarket* memperoleh keuntungan karena saat pusat perbelanjaan modern dan banyak pertokoan harus tutup selama PSBB, *supermarket* dan *minimarket* tetap bisa beroperasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Barat (2020) bisnis ritel *supermarket* dan *minimarket* mengalami pertumbuhan yang baik di masa pandemi Covid-19 dengan pertumbuhan yang positif.

Swalayan Darussalam yang berlokasi di Jl. Pabrik Karung No.134, Gatak, Delanggu, Kec.

Delanggu, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57471 Delanggu adalah salah satu swalayan dari perusahaan Menara Group yang dimiliki oleh pengusaha muda dari Muhammadiyah. Swalayan Darussalam tetap eksis menjalankan usahanya dengan melayani kebutuhan sehari-hari pada masyarakat Delanggu meskipun pada masa pandemi Covid-19 yang sudah hampir berlangsung 1 tahun. Sebagai swalayan yang relatif masih muda secara usia, namun komitmen pemilik maupun manajemen dalam meningkatkan penjualan dengan tetap memperhatikan pelayanan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan merasakan kepuasan.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh salah satunya dengan adanya komunikasi pelayanan (Logahan & Putri, 2013). Komunikasi pelayanan karyawan yang diberikan kepada pelanggan akan memberikan efek positif pada pikiran, jiwa, dan tindakan konsumen sehingga konsumen akan bahagia dan kembali lagi berbelanja di tempat yang sama. Dalam menciptakan kepuasan konsumen/pelanggan maka dibutuhkan energi yang positif dari karyawan yang diiringi dengan penggunaan dan pemahaman budaya organisasi agar karyawan benar-benar bisa melaksanakan fungsinya. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari tujuan manajemen Swalayan Darussalam Delanggu untuk mencapai pada visi dan misi serta penjualan yang optimal. Budaya organisasi atau iklim organisasi merupakan salah satu peluang untuk membangun sumber daya manusia melalui aspek perubahan sikap dan perilaku, yang diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang sedang berjalan dan yang akan datang (Manik & Megawati, 2018). Budaya atau iklim organisasi memberikan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak namun mampu menggerakkan orang-orang melakukan aktivitas kerja dalam organisasi. Dukungan dan adanya kondisi iklim organisasi yang kuat akan mampu mewujudkan tujuan-tujuan perusahaan. Budaya organisasi atau iklim organisasi merupakan persepsi yang sama dan utuh tentang makna hakiki kehidupan bersama dalam organisasi serta memiliki peranan penting dalam mengelola suatu organisasi (Febriyani Melisa, 2020).

Pencapaian kepuasan pelanggan dan pemahaman budaya organisasi masih kurang optimal karena budaya organisasi yang belum terbentuk serta adanya permasalahan karyawan tidak melayani konsumen dengan baik. Kurang peduli dalam mengemban amanah mengawasi toko serta tidak disiplin dalam bekerja dan tidak menjaga reputasi Swalayan Darussalam. Berdasarkan pada analisis situasi dan diskusi dengan pemilik Swalayan Darussalam, maka tujuan pengabdian masyarakat ini adalah : 1) Meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan karyawan kepada pelanggan melalui pelatihan dan pendampingan komunikasi pelayanan dan 2) Meningkatkan komitmen dan kedisiplinan karyawan dengan budaya organisasi Swalayan Darussalam

## Metode Pelaksanaan

Metode pendekatan yang digunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Swalayan Darussalam adalah dengan pendekatan partisipatif aktif secara berkelanjutan antara tim pengusul dengan pemilik, manajemen, serta karyawan Swalayan

Darussalam dengan melakukan pelatihan dan pendampingan melalui program (Khaliq, 2017) yang meliputi: 1) Sosialisasi yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menginformasikan atau menyampaikan kepada pemilik dan manajemen tentang kegiatan yang akan dilakukan dan seperangkat kegiatan yang melibatkan masyarakat untuk belajar sebagai masyarakat sosial, 2) *Focuss Group Discussion* (FGD) yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menggali dan mendiskusikan permasalahan organisasi, program kegiatan yang akan berjalan, yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang optimal, 3) Pendampingan yaitu *mentoring* kemampuan komunikasi pelayanan pada karyawan di saat bertugas di swalayan, dan 4) Pelatihan merupakan kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pekerjaan, terutama dalam perkembangan masing-masing individu.

## Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilakukan pada 10 Maret 2021 sampai 19 April 2021, meliputi kegiatan persiapan, pelaksanaan, evaluasi, dan rencana tindak lanjut.

Tahap persiapan pada 10-17 Maret 2021 diawali dengan melakukan *brainstorming* dan diskusi antara pemilik/manajemen Swalayan Darussalam terkait permasalahan yang ada terutamanya pada kondisi karyawan Swalayan Darussalam terutama di bagian layanan yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Di samping itu juga belum adanya budaya kerja atau budaya organisasi di Swalayan Darussalam sehingga karyawan tidak memahami nilai-nilai organisasi yang dijadikan sebagai pedoman untuk berperilaku dan bekerja. Dari hasil penggalan informasi permasalahan tersebut maka tim pengusul melakukan pemetaan bahwa karyawan belum mampu melakukan komunikasi pelayanan pada pelanggan dengan tepat dan menyenangkan. Sehingga perlu pelatihan dan pendampingan komunikasi pelayanan yang diberikan pada karyawan Swalayan Darussalam. Selain itu juga ada temuan belum adanya budaya organisasi/budaya kerja bagi karyawan, maka tim pengusul melakukan penyusunan budaya organisasi/budaya kerja Swalayan Darussalam yang akan digunakan sebagai pedoman berperilaku dalam bentuk akronim dan pemaknaannya.

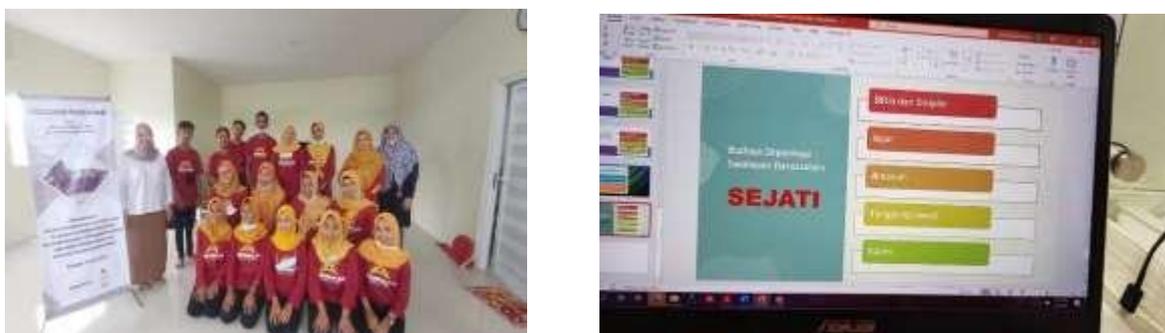
Tahap pelaksanaan kegiatan dilakukan pada 8 April - 19 April 2021, pada rentang waktu tersebut dilakukan pelaksanaan dengan memberikan pelatihan secara *offline* tentang komunikasi pelayanan kepada karyawan Swalayan Darussalam sebanyak 28 karyawan dengan narasumber Rini Juni Astuti. Pelatihan ini dilakukan dengan metode partisipatif aktif dan *roleplay* tentang bentuk-bentuk komunikasi pelayanan kepada pelanggan yang efektif serta bagaimana peran karyawan dalam meningkatkan penjualan Swalayan Darussalam dengan memahami atas budaya organisasi/ kerja yang harus dijiwai sebagai pedoman berperilaku bekerja di Swalayan Darussalam.



Gambar 1. Pelatihan secara **offline** tentang Komunikasi Pelayanan

Hasil dari pelatihan tentang komunikasi pelayanan, karyawan Swalayan Darussalam mampu menerima pelatihan dengan baik dan lebih memahami pentingnya komunikasi pelayanan pada pelanggan.

Tahap selanjutnya dilakukan penyusunan dan pelatihan tentang budaya organisasi/kerja. Pengusul sebelum melakukan pelatihan ini, sebelumnya telah **menyusun** terlebih dahulu tentang budaya organisasi/kerja yang akan digunakan di **Swalayan** Darussalam bersama dengan pemilik/manajemen. Dari hasil diskusi itu pengusul **menyusun** sebuah akronim budaya organisasi **Swalayan** Darussalam yaitu SEJATI yang merupakan singkatan dari Setia dan disiplin, Jujur, Amanah, Tanggung jawab, **Islami**. Setelah budaya organisasi selesai disusun maka **langkah** selanjutnya adalah melakukan pelatihan dan sosialisasi tentang budaya organisasi SEJATI pada karyawan swalayan Darussalam. Adapun diskusi tentang budaya organisasi dan sosialisasi budaya organisasi swalayan Darussalam “SEJATI” dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2. Pelatihan Budaya Organisasi SEJATI

Dari hasil pelatihan yang dilakukan karyawan dan manajemen Swalayan Darussalam lebih memahami bagaimana pentingnya budaya organisasi sebagai nilai-nilai organisasi serta mengetahui budaya organisasi “SEJATI” sebagai budaya organisasi swalayan Darussalam.

Pada saat pelaksanaan pelatihan, pengusul melakukan **pretest** dan **posttest** atas pemahaman peserta tentang komunikasi pelayanan dan budaya organisasi sebelum mengikuti pelatihan dan setelah pelatihan. Dari hasil **pretest** dan **posttest** 28 peserta maka diketahui hasilnya bahwa sebelum mengikuti pelatihan rata-rata nilai peserta adalah 4 (jumlah pertanyaan 5, setiap pertanyaan nilai 2) dan setelah mengikuti pelatihan rata-rata nilai peserta adalah 6. Maka dari hasil pelatihan komunikasi pelayanan dan budaya organisasi, pelatihan yang dilakukan

pada serangkaian kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dipahami oleh peserta karena mengalamipeningkatan nilai rata-rata dari **pretest** dan **posttest**.

Setelah melakukan pelatihan tentang komunikasi pelayanan dan budaya organisasi, maka tahap berikutnya pengusul melakukan pemantauan dan pembuatan informasi budaya organisasi Swalayan Darussalam “SEJATI” melalui **banner** yang nantinya akan dipasang di toko swalayan tersebut sebagai nilai-nilai organisasi yang akan digunakan dan disepakati antara pemilik, manajemen dan karyawan Swalayan Darussalam. Adapun papan informasi berupa **banner** dan **pemasangannya** di toko dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Budaya Organisasi Swalayan Darussalam “SEJATI”

Tahap pendampingan dan **monitoring** dilakukan dengan cara pengusul melakukan wawancara dan diskusi dengan pemilik/manajemen Swalayan Darussalam tentang kegiatan yang sudah dilakukan. Dari hasil diskusi dan wawancara, diketahui bahwa pemilik/manajemen serta karyawan memperoleh manfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi pelayanan dan pentingnya budaya organisasi. Peningkatan **skill** kemampuan komunikasi pelayanan sangat bermanfaat untuk memberikan layanan pada pelanggan dengan capaian pelayanan prima dengan standar 3 eS ToMat yaitu senyum, salam sapa, tolong dan mnta maaf yang bisa digunakan ketika melayani pelanggan Swalayan Darussalam. Di samping itu pemilik/manajemen dan karyawan dapat melaksanakan aktivitas kerjanya dengan menggunakan budaya organisasi/kerja swalayan Darussalam “SEJATI” yaitu Setia dan disiplin, Jujur, Amanah, Tanggung jawab, Islami sebagai nilai-nilai organisasi yang akan digunakan sebagai pedoman berperilaku dalam bekerja pada Swalayan Darussalam.

## Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di Swalayan Darussalam adalah sebagai **berikut**:

1. Pelatihan tentang komunikasi pelayanan dapat meningkatkan **keterampilan/skill** karyawan Swalayan Darussalam dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan capaian pelayanan prima.

2. Pelatihan dan sosialisasi budaya organisasi/kerja “SEJATI” (Setia dan disiplin, Jujur, Amanah, Tanggung jawab, Islam) dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya nilai-nilai organisasi yang digunakan sebagai pedoman untuk berperilaku dalam bekerja di Swalayan Darussalam
3. Pemberian informasi atau papan informasi budaya organisasi “SEJATI” pada tempat-tempat strategis di Swalayan Darussalam dapat meningkatkan daya ingat akan pentingnya nilai-nilai organisasi tersebut sehingga karyawan akan meningkat pula kedisiplinan dan komitmen untuk bekerja.

### Ucapan Terima kasih

Ucapan terima kasih atas terlaksananya kegiatan pengabdian ini disampaikan kepada:

1. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY yang telah berkontribusi dalam pendanaan program kegiatan pengabdian masyarakat tahun 2020/2021.
2. Pemilik dan Pengelola Swalayan Darussalam Delunggu selaku mitra pengabdian masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Barat, J. (2020). *Berkah untuk minimarket di tengah pandemi Covid-19*.
- Caesar Akbar, T. (n.d.). *Pandemi, Pengusaha Ritel Sebut Masyarakat Belanja Lebih Sedikit*. 2020, 1-3. <https://bisnis.tempo.co/read/1348930/pandemi-pengusaha-ritel-sebut-masyarakat-belanja-lebih-sedikit>.
- Febriyani Melisa, dan M. S. (2020). *Terakreditasi Nasional Terakreditasi Nasional*. 8(2), 26–37.
- Khaliq, A. (2017). Manajemen Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan pada Mts Muhammadiyah 3 Al-Furqon Banjarmasin. *Transformatif*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23971/tf.v1i1.666>.
- Logahan, J. M., & Putri, Y. T. E. (2013). Pengaruh Komunikasi Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan di 7-Eleven Buaran. *Binus Business Review*, 4(2), 886–896. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i2.1404>.
- Manik, S., & Megawati, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Niara*, 11(2), 118–124. <https://doi.org/10.31849/nia.v11i2.2111>.