

Peningkatan Kompetensi Karyawan Bagian Aplikasi *Online* untuk Pelaku Bisnis pada UMKM Enak Sehat Jambi

**Yenny Yuniarti¹, Feny Tialonawarmi^{2*}, Rista Aldilla Syafri³, Maulidia Imastary Tan⁴,
Adi Ikhsan Syukri Amri⁵**

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
²fenytialona@unja.ac.id

Received: 24 Januari 2024; Revised: 28 Maret 2024; Accepted: 9 September 2024

Abstract

The readiness of human resources in meeting and carrying out job demands must be anticipated by business actors. Business actors will achieve optimal results if these business actors are able to see the competence of employees according to their expertise. Employee competence in dealing with this digital era is needed in the application implementation, so that every business actor's goal can be achieved. One of the business actors in Jambi City who has registered his business on the online application, Enak Sehat Jambi. Regarding this, the problem with the partners this time is the lack of knowledge and skills of employees in applying the online applications they have used. So that this service activity aims to: improve competency and HR development strategies in using online applications. The results of this PPM activity, namely increasing the knowledge and skills of all employees of Sehat Sehat Jambi related to online applications, employees can find out ratings and reviews from their customers for the services they provide by directly opening the online application, and employees can also perform problem solving when problems occur related to the use of these online applications.

Keywords: *employee competency; online application; UMKM*

Abstrak

Kesiapan SDM dalam memenuhi dan menjalankan tuntutan pekerjaan harus diantisipasi oleh para pelaku usaha. Pelaku usaha akan mencapai optimal apabila pelaku usaha tersebut mampu melihat kompetensi karyawan sesuai dengan keahliannya. Kompetensi karyawan dalam menghadapi era digital ini sangat dibutuhkan dalam penerapan aplikasinya, agar setiap tujuan para pelaku usaha dapat tercapai. Salah satu pelaku usaha yang ada di Kota Jambi yang telah mendaftarkan usahanya pada aplikasi *online* tersebut, yaitu Enak Sehat Jambi. Mengenai hal tersebut yang menjadi permasalahan pada mitra kali ini, yaitu kurangnya pengetahuan dan keterampilan para karyawan dalam mengaplikasikan aplikasi *online* yang telah mereka gunakan. Sehingga kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan strategi pengembangan SDM dalam menggunakan aplikasi *online*. Hasil kegiatan PPM ini, yaitu meningkatnya pengetahuan dan keterampilan seluruh karyawan Enak Sehat Jambi terkait aplikasi-aplikasi *online*, karyawan dapat mengetahui *rating* dan *review* dari para pelanggannya terhadap pelayanan yang mereka berikan dengan cara membuka secara langsung aplikasi *online* tersebut, serta karyawan juga dapat melakukan *problem solving* ketika terjadinya masalah terkait penggunaan aplikasi-aplikasi *online* tersebut.

Kata Kunci: kompetensi karyawan; aplikasi online; UMKM

A. PENDAHULUAN

Pada era digital seperti saat ini sangat diperlukan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang teknologi. Salah satu pengembangan teknologi digital dan aplikasinya sangat bergantung kepada kesiapan sumber daya manusia. Kesiapan SDM dalam memenuhi dan menjalankan tuntutan pekerjaan harus diantisipasi oleh para pelaku usaha. UMKM merupakan sektor ekonomi yang mulai berkembang saat ini di Indonesia (Tialonawarmi & Olimsar, 2022). UMKM banyak diminati dan dijalankan oleh pelaku usaha dikarenakan mudah untuk dikelola dan tidak membutuhkan berupa anggaran biaya yang relatif besar. Akan tetapi setiap individu dituntut untuk mampu beradaptasi dalam meningkatkan kompetensi. Pelaku usaha akan mencapai optimal apabila pelaku usaha tersebut mampu melihat kompetensi karyawan sesuai dengan keahliannya (Soedarsono, 2021).

Kompetensi karyawan dalam menghadapi era digital ini sangat dibutuhkan dalam penerapan aplikasinya, agar setiap tujuan para pelaku usaha dapat tercapai. Untuk itu para pelaku usaha harus bisa memanfaatkan peluang yang ada terhadap munculnya teknologi-teknologi baru serta mengembangkannya untuk dapat meningkatkan efisiensi produksi serta konsumsi yang tinggi. Oleh karena itu, para pelaku usaha harus bisa meningkatkan kompetensi SDM dalam menerapkan berbagai macam aplikasi-aplikasi *online* yang ada pada saat ini.

Para pelaku UMKM di Kota Jambi sudah banyak sekali yang mendaftarkan usahanya pada aplikasi-aplikasi *online* yang ada. Salah satu pelaku usaha yang ada di Kota Jambi yang telah mendaftarkan usahanya pada aplikasi *online* tersebut, yaitu Enak Sehat Jambi. Alamat lokasi Enak Sehat Jambi ini tepatnya di Jl. Jambi Rt. 06 No. 50 Kel. Simpang 3 Sipin Kec. Kota Baru Jambi. Enak Sehat Jambi merupakan usaha dalam bidang kuliner di mana pemiliknya yang bernama Mentari sudah lama menjalankan usaha ini. Usaha kuliner awalnya hanya melakukan

transaksi *online* saja kepada para *customer*, melihat persaingan dan penerapan aplikasi-aplikasi *online* tersebut tidak semudah yang dibayangkan, akhirnya pemilik usaha ini telah membuka toko untuk para *customer* bisa makan langsung di tempat. UMKM kuliner dapat dikatakan memiliki kompetensi digital *marketing* yang cukup apabila pelaku usaha melakukan pemasaran produk secara digital dapat mempermudah mereka dalam meningkatkan jumlah penjualannya (Ode et al., 2022). Alasan memilih usaha Enak Sehat Jambi ini, yaitu dikarenakan usaha ini sudah banyak terdaftar dalam aplikasi-aplikasi *online* yang ada di kota Jambi dan enak sehat jambi ini juga mempunyai *review* lebih dari 6.000 nilai dan ulasan pada aplikasi grab-food dengan *rating* 4,8 dan 2000 lebih pada aplikasi go-food dengan *rating* 4,7. Ada juga beberapa *review* yang memberikan dalam bentuk ulasan yang kurang baik, sehingga ini membuat daya tarik untuk meninjau langsung pada lokasi enak sehat jambi.

Setelah melakukan peninjauan langsung ke lokasi dan berbicara langsung dengan *ownernya* salah satu yang menjadi permasalahan pada pelaku usaha ini, yaitu kurangnya pengetahuan para karyawannya dalam menghadapi tantangan-tantangan yang muncul pada penerapan aplikasi *online* tersebut. Aplikasi *online* yang telah digabungkan oleh pemilik usaha ini, yaitu aplikasi Go-Food, Grab-Food dan Shopee-food. Dengan adanya aplikasi *online*, maka pelanggan dapat terbantu dengan hanya menggunakan jaringan internet saja mereka dapat memilih tempat makan yang ingin untuk dipesan kemudian diantar ke lokasi yang memesan (Novianti et al., 2022). Sehingga para pelanggan yang menggunakan aplikasi bisa menikmati makanan yang dipesan dari rumah saja.

Semakin canggih sebuah aplikasi maka semakin sulit pula untuk menjalankannya. Berdasarkan informasi langsung dari pemilik usaha Enak Sehat Jambi, mereka merasakan kesulitan dalam menghadapi dan menjalankan aplikasi *online* tersebut, karena banyak penawaran-penawaran yang dilakukan oleh

Peningkatan Kompetensi Karyawan Bagian Aplikasi Online untuk Pelaku Bisnis pada UMKM Enak Sehat Jambi

Yenny Yuniarti, Feny Tialonawarmi, Rista Aldilla Syafri, Maulidia Imastary Tan, Adi Ikhsan Syukri Amri

aplikasi *online* kepada para pelaku usaha untuk mendapatkan berbagai keuntungan seperti memberikan promosi khusus kepada para pelaku usaha yang mampu menjalankan tawaran tersebut berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Saat ini pemilik usaha Enak Sehat Jambi telah memberikan kepercayaan kepada karyawannya yang harus *standby* dalam pengimplementasian aplikasi *online* tersebut. Tetapi karyawannya tersebut masih belum bisa maksimal dalam menjalankan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pada pelaksanaan pengabdian kali ini kami ingin memberikan berupa upaya dan strategi khusus kepada karyawan Enak Sehat Jambi dalam meningkatkan kompetensinya menggunakan aplikasi *online*.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Metode pelaksanaan yang akan dilakukan dalam kegiatan ini berupa menyelesaikan masalah seperti hal mendalami pengetahuan dan keterampilan mengenai peningkatan kompetensi SDM pada aplikasi *online* usaha Enak Sehat Jambi. Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini akan dilaksanakan dengan metode ceramah dan diskusi. Kegiatan pengabdian ini dimulai dari tahap melakukan pengidentifikasian permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha Enak Sehat Jambi sampai dengan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi tersebut.

Untuk menghadapi permasalahan ini adapun solusi yang akan dilakukan berupa; upaya meningkatkan kompetensi SDM dalam menggunakan aplikasi *online*, strategi pengembangan SDM dalam menggunakan aplikasi *online* dan juga cara menghadapi *Problem Solving* dalam menggunakan aplikasi *online*. Agar permasalahan mitra dalam menghadapi era digital ini bisa meningkatkan omset penjualan dan banyaknya pelanggan yang loyal sehingga mampu menjadi unggul dalam persaingan usaha kuliner yang ada di Kota Jambi. Adapun pihak yang akan dilibatkan dalam kegiatan pengabdian ini, yaitu narasumber yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan solusi

yang ditawarkan, tim pengabdian, mahasiswa, pemilik dan karyawan Enak Sehat Jambi. Alur kegiatan dalam kegiatan pengabdian ini tersaji pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Kegiatan Pengabdian

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan langsung di lokasi Enak Sehat Jambi yang beralamat di Jl. Jambi Rt. 06 No. 50 Kel. Simpang 3 Sipin Kec. Kota Baru Jambi. Bentuk kegiatan yang dilakukan ini, yaitu melakukan metode ceramah dan diskusi kepada seluruh karyawan Enak Sehat Jambi. Adapun karyawan yang bekerja di Enak Sehat Jambi ini berjumlah 8 orang. Untuk memudahkan transaksi *online* di Enak Sehat Jambi telah tersedia mesin kasir yang diberikan oleh tiap aplikasi-aplikasi yang didaftarkan. Aplikasi *online* yang telah didaftarkan oleh Enak Sehat Jambi ini, yaitu aplikasi Go-Food, Grab-Food dan Shopee-food. Dikarenakan banyaknya pesanan melalui *online*, jadi seluruh karyawan Enak Sehat Jambi diharuskan untuk bisa menggunakan *Electronic Data Capture (EDC)* dari masing-masing aplikasi *online* tersebut (Gambar 2). Oleh karena itu, tim pengabdian melaksanakan kegiatan berupa sosialisasi ini untuk seluruh karyawan Enak Sehat Jambi, agar dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan mesin kasir yang terkait pada aplikasi *online* yang telah terdaftar (Gambar 3).

Setelah melaksanakan kegiatan ini diharapkan seluruh karyawan Enak Sehat Jambi sudah bisa dengan lebih baik lagi menggunakan aplikasi *online*, agar dapat melayani pelanggan dengan lebih baik lagi

sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana jika pelanggan akan merasa puas mereka akan ada keinginan untuk membeli kembali di Enak Sehat Jambi bahkan bisa menjadi pelanggan tetap Enak Sehat Jambi. Artinya setelah mendapatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi *online* ini bisa membuat omset Enak Sehat Jambi lebih meningkat lagi, karena karyawan sudah tanggap dalam menggunakan aplikasi *online* tersebut. Dengan demikian juga akan mempengaruhi *rating* yang ada pada aplikasi *online* Grab-food, Go-Food dan juga Shopee-Food.



Gambar 2. *Electronic Data Capture* (EDC) Merchant



Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi tentang Aplikasi *Online*

Selanjutnya berdasarkan wawancara, tanya jawab dan pengamatan langsung selama kegiatan berlangsung, kegiatan pengabdian pada masyarakat ini memberikan hasil sebagai berikut:

1. Meningkatnya pengetahuan seluruh karyawan Enak Sehat Jambi terkait aplikasi-aplikasi *online*.
2. Meningkatnya keterampilan seluruh karyawan Enak Sehat Jambi dalam menggunakan aplikasi *online*.
3. Karyawan dapat mengetahui *rating* dan *review* dari para pelanggannya terhadap pelayanan yang mereka berikan dengan cara membuka secara langsung aplikasi *online* tersebut.

4. Karyawan dapat mengetahui bahwa *Electronic Data Capture* (EDC) aplikasi *online* ini juga dapat mempermudah dalam manajemen keuangan karena mesin kasir *online* ini juga dapat merekap secara keseluruhan pemasukan yang ada pada aplikasi tersebut.
5. Owner dan karyawan juga bisa memberikan promo-promo spesial kepada para pelanggan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yang telah ditentukan aplikasi *online* tersebut.
6. Karyawan dapat melakukan *problem solving* ketika terjadinya masalah terkait penggunaan aplikasi tersebut.

Adapun beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kegiatan pengabdian ini, yaitu faktor yang mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah besarnya minat dan antusiasme karyawan Enak Sehat Jambi selama kegiatan ini, sehingga kegiatan dapat berlangsung dengan lancar. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah keterbatasan waktu dikarenakan sebagian karyawan Enak Sehat Jambi juga harus melanjutkan pekerjaannya.

D. PENUTUP

Simpulan

Dalam menghadapi era digital seperti saat ini, UMKM Enak Sehat Jambi telah ikut bekerja sama pada aplikasi-aplikasi *online* yang ada di Kota Jambi. Aplikasi *online* yang telah digabungkan oleh pemilik usaha ini, yaitu aplikasi Go-Food, Grab-Food dan Shopee-food. Salah satu yang menjadi permasalahan pada pelaku usaha ini, yaitu kurangnya pengetahuan para karyawannya dalam menghadapi tantangan-tantangan yang muncul pada penerapan aplikasi *online* tersebut. Pada pengabdian ini telah dilakukan sosialisasi tentang aplikasi-aplikasi *online*. Adapun hasil yang telah didapatkan, yaitu Meningkatnya pengetahuan dan keterampilan seluruh karyawan Enak Sehat Jambi terkait aplikasi-aplikasi *online*, karyawan dapat mengetahui *rating* dan *review* dari para pelanggannya terhadap pelayanan yang mereka berikan

Peningkatan Kompetensi Karyawan Bagian Aplikasi Online untuk Pelaku Bisnis pada UMKM Enak Sehat Jambi

Yenny Yuniarti, Feny Tialonawarmi, Rista Aldilla Syafri, Maulidia Imastary Tan, Adi Ikhsan Syukri Amri

dengan cara membuka secara langsung aplikasi *online* tersebut, serta karyawan juga dapat melakukan *problem solving* ketika terjadinya masalah terkait penggunaan aplikasi-aplikasi *online* tersebut.

Saran

Saran yang dapat diberikan terkait pelaksanaan program pengabdian ini adalah perlunya peningkatan kompetensi karyawan bagian aplikasi agar dapat memberikan pelayanan melalui aplikasi dengan lebih baik lagi dan dapat memecahkan masalah-masalah terkait aplikasi *online* yang digunakan.

Ucapan Terima Kasih

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan ini mendapat bantuan dana dari Universitas Jambi, sehingga pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Terima kasih disampaikan kepada Universitas Jambi yang telah memberikan bantuan dana dan dukungan moral.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Heni Nur (2021) *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pembeli Makanan Secara Online Di Aplikasi Grab Food Oleh Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya*.
- Novianti, (2022). *Pemanfaatan Aplikasi Pesan Antar Makanan Grab Food Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Soto Kudus di Jakarta*. 1(1), 1–4.
- Ode, W., Muizu, Z., & Si, M. (2022). *Penguatan Kompetensi Digital Marketing Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Kuliner Strengthening Digital Marketing Competencies in Small and Medium-Sized*. XI(4).
- Soedarsono, N. (2021). *Pengaruh Kompetensi, Pelatihan, dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Tabloid Pulsa*. *Humanis*, 1(2), 755–764.
- Tialonawarmi, F., & Olimsar, F. (2022). *Pelatihan Aspek Marketing Mix Untuk Usaha Mikro Kecil Menengah Rumarisa Segar Jelly Di Kota Jambi*. 4(2).