

Peningkatan Kompetensi Sdm Pada Kedai Kopi Santaria Melalui Program Pelatihan Dan Pengembangan

^{1,2)}Venny Angelin, ²⁾Dhita Hafizha

^{1,2)}Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia

Email Corresponding: [sisfokomtek.jpkm@gmail.com*](mailto:sisfokomtek.jpkm@gmail.com)

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kedai Kopi Santaria
UMKM
Karyawan
Kompetensi
Pengembangan

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman terkait pentingnya memiliki kompetensi SDM yang memadai dalam mengadopsi penggunaan teknologi digital untuk mendorong keberhasilan bisnis Kedai Kopi Santaria. Membantu Kedai Kopi Santaria dalam memperoleh karyawan yang sudah lebih terampil, berpengalaman, kompeten, dan profesional untuk dapat menyajikan produk kopi dan layanan yang lebih baik lagi kepada seluruh konsumennya. SDM yang dipekerjakan di kedai kopi karena tidak mereka masih kurang mampu dalam mengoperasikan teknologi digital untuk kegiatan operasional kedai kopinya, karena masih kurangnya pemahaman mereka. Hal ini dapat menjadi permasalahan karena sudah semakin banyak UMKM kedai kopi serupa yang sudah berdifusi kreatif ke arah digital maka dari itu, kami akan mendukung UMKM Kedai Kopi Santaria dalam meningkatkan keunggulan kompetitif mereka dalam menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat di pasar industri kopi. Setelah pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan, kondisi karyawan Kedai Kopi Santaria menunjukkan perubahan yang signifikan.

ABSTRACT

Keywords:

Santaria Coffee Shop
UMKM
Employee
Competence
Development

The purpose of this study is to provide an understanding of the importance of having adequate HR competencies in adopting the use of digital technology to drive the success of the Santaria Coffee Shop business. Helping Santaria Coffee Shop in obtaining employees who are more skilled, experienced, competent, and professional to be able to present better coffee products and services to all its consumers. The HR employed in the coffee shop because they are still less able to operate digital technology for the operational activities of their coffee shop, because of their lack of understanding. This can be a problem because there are more and more similar coffee shop MSMEs that have diffused creatively towards digital, therefore, we will support Santaria Coffee Shop MSMEs in increasing their competitive advantage in facing the increasingly tight level of competition in the coffee industry market. After the implementation of employee training and development activities, the condition of Santaria Coffee Shop employees showed significant changes.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



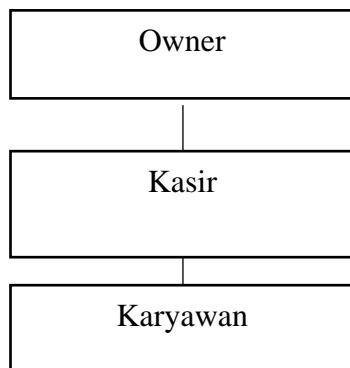
I. PENDAHULUAN

Kedai Kopi Santaria merupakan UMKM kedai kopi yang terletak di Kota Batam, dimana mereka memiliki 2 cabang yang tersebar, salah satunya di Komplek Batam Nusa Permai Blok C No 10-11, Nagoya, serta satu lagi di Taman Kota Baloi, Tanjung Uma, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam. Kedai Kopi ini tidak hanya menyediakan produk kopi saja, melainkan juga menyajikan berbagai hidangan masakan yang variatif, mulai dari nasi goreng, mie goreng, bihun goreng, kwetiau goreng, aneka nasi ayam, seafood, maupun bubur.

Kedai Kopi Santaria ini memiliki waktu operasional selama 24 jam, sehingga mereka dapat menyajikan hidangan makanan dan minuman kapanpun pelanggannya butuhkan. Pada pagi hari mereka menyediakan kopi dan sarapan pagi yang lezat untuk para pelanggan sebelum kerja, begitupun juga pada malam hari menjadi tempat hangout bagi para anak muda di sekitar Kota Batam. Bisnisnya dikepalai dan diketuai oleh pihak *owner*, yang bertugas mengelola seluruh kegiatan kedai kopi dan mengambil keputusan manajerial.

6450

Kemudian dibawahnya ada anak *owner* sendiri yang bekerja sebagai kasir sekaligus *chef*, beserta dengan 10 orang karyawan yang juga bertugas menyajikan hidangan dan menjadi pelayan yang melayani pelanggan yang datang ke kedai kopi.



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kedai Kopi Santaria
Sumber: *Kedai Kopi Santaria* (2024)

II. MASALAH

Dalam menjalankan suatu bisnis, dibutuhkan suatu pemahaman, edukasi, maupun kompetensi SDM yang cukup untuk dapat mencapai tujuan keberhasilan bisnisnya dengan efektif (Aprilia & Kusuma, 2022). Kompetensi dan keterampilan tersebut tidak hanya dibutuhkan di perusahaan berskala besar/makro saja, melainkan juga pada usaha skala kecil, mikro, dan menengah (UMKM). Hal ini dikarenakan UMKM saat ini sudah ditandai sebagai salah satu sektor penyumbang terbesar pergerakan roda perekonomian Indonesia, dimana eksistensinya dapat ditemukan pada berbagai penjuru daerah (Oemar & Windasari, 2021; Ariyani, 2022).

Termasuk untuk UMKM yang bergerak dalam bidang industri kopi dan café yang jumlahnya sudah semakin banyak, mereka perlu menerapkan strategi kompetitifnya sendiri untuk memaksimalkan daya saing mereka di pasar. Strategi kompetitif ini dapat diraih dengan cara memiliki kompetensi dan keterampilan digital yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan UMKM yang terpilih, yakni Kedai Kopi Santaria, dapat dinyatakan bahwa terdapat hambatan, kendala, serta masalah pada SDM yang dipekerjakan di kedai kopi karena mereka masih kurang mampu dalam mengoperasikan teknologi digital untuk kegiatan operasional kedai kopinya, karena masih kurangnya pemahaman mereka. Hal ini dapat menjadi permasalahan karena sudah semakin banyak UMKM kedai kopi serupa yang sudah berdifusi kreatif ke arah digital (Satriyo & Khoiruman, 2024).

Maka dari itu, kami akan mendukung UMKM Kedai Kopi Santaria dalam meningkatkan keunggulan kompetitif mereka dalam menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat di pasar industri kopi, melalui upaya mengembangkan serta meningkatkan kompetensi digital seluruh SDM yang mereka pekerjaan di kedai kopinya, supaya dapat memberikan kualitas layanan dan menyajikan produk yang lebih baik dan berkualitas lagi kepada seluruh pelanggan, serta menciptakan suatu nilai pembeda yang dapat membedakan bisnis mereka dengan kompetitor.

Ruang lingkup dari proyek ini yakni pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan SDM pada Kedai Kopi Santaria dalam memfasilitasi SDM mereka kompetensi, keahlian, dan keterampilan dalam mengoperasikan teknologi digital untuk pertumbuhan bisnisnya secara jangka panjang. Hal ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa tujuan Kedai Kopi Santaria dapat tercapai dan membantu mereka dalam meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang dipekerjakan supaya dapat memberikan kualitas layanan dan produk di kedai kopi secara lebih baik lagi. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam jangka waktu selama 3 bulan.



Gambar 2. Mitra UMKM. Sumber data diolah (2024)

III. METODE

Berkaitan dengan teknik pengumpulan datanya, terdapat 2 jenis data informasi yang akan dihimpun, yakni data primer dan sekunder. Data primer mengacu pada data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang bersangkutan, dimana dapat berupa wawancara, observasi, angket, dan sebagainya. Sementara itu, data sekunder mengacu pada bentuk data yang diperoleh dari hasil kepustakaan maupun metode lainnya yang dimaksudkan untuk mendukung kelengkapan data primernya. (Sugiyono, 2020). Jenis data yang digunakan penulis dalam menjalankan kegiatan pengabdian masyarakat ini berupa data primer

Data primer pada kegiatan pengabdian masyarakat ini diperoleh dari kegiatan wawancara dan observasi. Dalam konteks ini, wawancara dilakukan terhadap pemilik sekaligus karyawan yang bekerja di Kedai Kopi Santaria, dimana dilaksanakan dengan mengadakan interaksi berupa tanya jawab secara langsung dengan narasumber tersebut, dimana pemilihan narasumber didasari atas rasionalitas untuk mereka yang benar-benar memiliki pemahaman terkait Kedai Kopi Santaria, kegiatan operasional, dan kondisi usahanya. Sementara itu, observasi ditandai sebagai kegiatan penghimpunan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di Kedai Kopi Santaria untuk melihat bagaimana fenomena dan kondisi terkini yang sedang terjadi di lapangan.

Mengacu pada hasil wawancara serta observasi, permasalahan yang sedang dialami Kedai Kopi Santaria berupa rendahnya kompetensi SDM yang dipekerjakan dalam pemanfaatan teknologi digital untuk bisnisnya. Maka dari itu, dilaksanakan program pelatihan dan pengembangan SDM dalam keterampilan adopsi teknologi digitalnya. Tahap pertama diawali dengan kegiatan analisis kebutuhan secara mendalam untuk dapat memahami dengan lebih jelas terkait kekurangan serta kebutuhan spesifik dari SDM Kedai Kopi Santaria. Analisis tersebut ditempuh melalui kegiatan survei dan wawancara tambahan dengan pemilik sekaligus karyawan Kedai Kopi Santaria untuk mengidentifikasi area yang memerlukan penguatan, seperti penggunaan *platform e-commerce*, teknik pemasaran digital, dan manajemen data. Selanjutnya, tahapan kedua berupa pengembangan materi pelatihan yang sesuai. Materi ini harus dirancang untuk mencakup topik-topik kunci yang relevan dengan kebutuhan Kedai Kopi Santaria, termasuk tutorial praktis, studi kasus, dan panduan langkah demi langkah. Tahapan ketiga berupa program pelatihan yang mencakup kegiatan *workshop*, seminar, atau sesi pelatihan berbasis daring. Tahap keempat berupa evaluasi untuk menilai efektivitas program pelatihan yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini dilakukan melalui kuisioner *feedback* dari peserta, observasi hasil aplikasi keterampilan baru dalam praktik sehari-hari, dan analisis kinerja Kedai Kopi Santaria sebelum dan setelah pelatihan. Barulah pada tahap kelima dilanjutkan dengan proses penyusunan laporan akhir serta pemberian rekomendasi perbaikan lebih lanjut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

6452

Dalam penyusunan kegiatan pelatihan dan pengembangan SDM, terdapat beberapa aspek yang perlu diatur untuk memastikan kelancaran operasional Kedai Kopi Santaria. Berikut adalah hal-hal yang diatur dalam peraturan kerja:

1. Penguasaan Alat Digital

Kemampuan karyawan untuk menggunakan berbagai alat digital yang relevan untuk operasional bisnis. *Platform e-commerce* seperti ShopeeFood, GrabFood, dan GoFood

2. Pemahaman strategi digital

Pengetahuan tentang bagaimana merancang dan melaksanakan strategi pemasaran dan operasional yang memanfaatkan teknologi digital. Strategi pemasaran digital, SEO (*Search Engine Optimization*), SEM (*Search Engine Marketing*), *content marketing*, dan analisis data.

3. Digitalisasi proses kerja

Integrasi teknologi digital untuk otomatisasi dan peningkatan proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual. Penggunaan software untuk manajemen inventaris, sistem CRM untuk manajemen hubungan pelanggan, dan sistem pemrosesan transaksi *online*.

4. Penggunaan *Platform Online*

Kemampuan karyawan untuk mengelola dan memanfaatkan berbagai *platform* digital untuk operasi dan pemasaran bisnis, baik *platform* media sosial (seperti Facebook dan Instagram), dan *website* UMKM

5. Panduan dan Tutorial

Dokumentasi atau materi yang memberikan petunjuk langkah demi langkah untuk mempelajari dan menggunakan alat atau strategi digital. Hal ini berkaitan dengan panduan penggunaan *software* tertentu, tutorial pemasaran digital, video instruksi, dan manual pengguna.

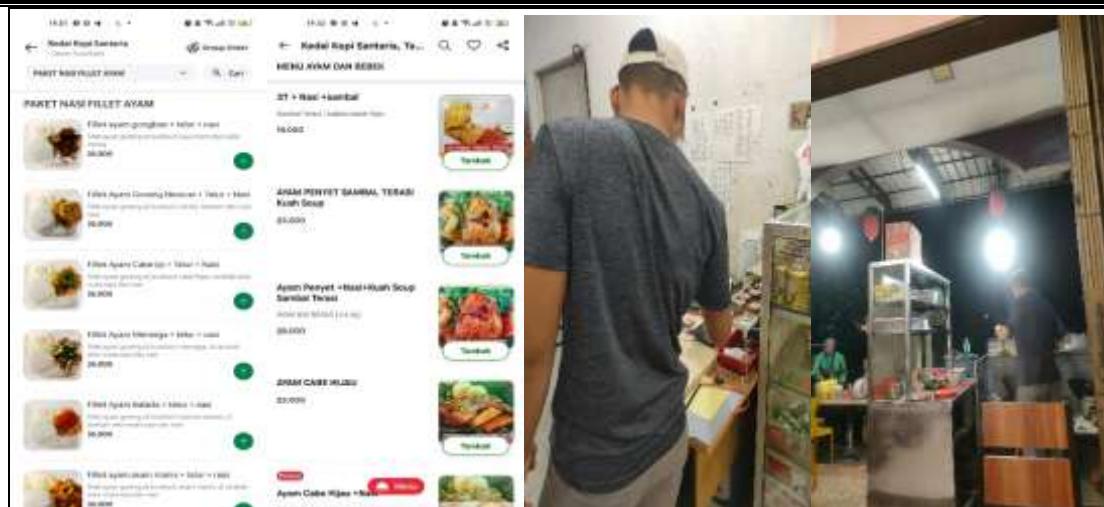
6. *Toolkit and Resource*

Kumpulan alat, sumber daya, dan materi pendukung yang dirancang untuk membantu karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas digital mereka. Contohnya seperti alat bantu digital seperti *template* desain grafis, aplikasi produktivitas, dan sumber daya pelatihan tambahan.

Penulis melaksanakan kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan Kedai Kopi Santaria melalui *workshop* dan seminar untuk dapat menjelaskan secara rinci, dalam durasi waktu sekitar 3 jam x 2 pertemuan, terkait dengan penguasaan alat digital, strategi digital, media yang digunakan, alat dan sumber daya maupun materi yang perlu diperhatikan untuk dapat menjalankan strategi digital yang efektif. Kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan dijalankan pada bulan November 2024. Kemudian, dilaksanakan monitoring/pemantauan terhadap kemajuan kinerja karyawan setelah dilaksanakan pelatihan tersebut. Pemantauan ini ditempuh untuk dapat menganalisis kelancaran dan efektivitas jalannya pelatihan dan pengembangan adopsi teknologi digital ini, agar karyawan Kedai Kopi Santaria benar-benar mampu untuk mengoperasikan teknologi terpadu untuk kegiatan operasional



Gambar 3. Dokumentasi Bersama Owner Kedai Kopi Santaria Batam. Sumber : data diolah (2024)



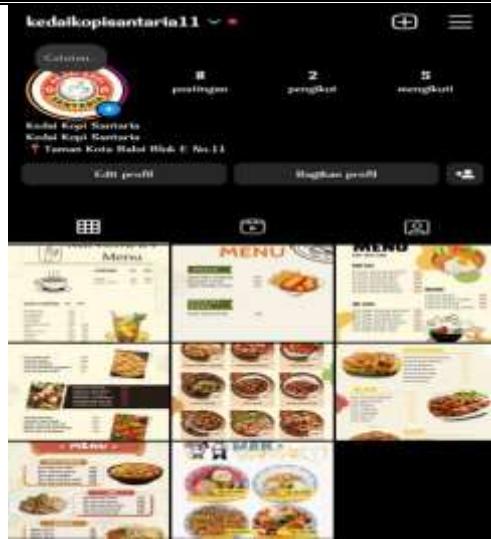
Gambar 4. Platform E-Comers Dan Penanganan Pesanan Online. Sumber : data diolah (2024)



Gambar 5. Content Marketing. Sumber : data diolah (2024)



Gambar 6. Penanganan Transaksi Online Oleh Karyawan. Sumber : data diolah (2024)



Gambar 7. Platform Media Sosial. Sumber : data diolah (2024)



Gambar 8. Tutorial Pemasaran Digital. Sumber : data diolah (2024)



Gambar 9. Templet Desain. Sumber : data diolah (2024)

Setelah pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan, kondisi karyawan Kedai Kopi Santaria menunjukkan perubahan yang signifikan. Pelatihan yang berfokus pada penguasaan alat digital, strategi digital, serta pemanfaatan media, alat, dan sumber daya untuk strategi digital yang efektif, telah

6455

memberikan dampak positif dalam keterampilan karyawan. Hasil dari sesi pelatihan ini menunjukkan bahwa karyawan kini memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang penggunaan alat digital seperti *platform e-commerce* dan *software* manajemen bisnis, serta mampu merancang dan melaksanakan strategi digital yang lebih terencana dan efektif. Hasil evaluasi juga mengindikasikan peningkatan efisiensi dan produktivitas, dengan karyawan menunjukkan kemajuan dalam mengelola *platform online* dan menerapkan strategi pemasaran digital.



Gambar 10. pengisian feedback oleh karyawan kedai kopi santaria. Sumber : data diolah (2024)

V. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan pada Kedai Kopi Santaria yang bergerak dalam bidang penyajian produk kopi dan berbagai aneka ragam masakan, dalam mengembangkan karyawannya untuk menjadi lebih terampil, berpengalaman, kompeten, dan profesional, khususnya dalam pengelolaan dan adopsi teknologi digital untuk dapat menyajikan produk dan layanan yang lebih baik lagi kepada seluruh konsumennya. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam menjalankan program pelatihan dan *workshop* yang dirancang untuk memaksimalkan keterampilan digital SDM Kedai Kopi Santaria, seperti pelatihan mengenai *e-commerce*, pemasaran digital, dan manajemen data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pemilik UMKM dan observasi dilakukan pada Kedai Kopi Santaria untuk melihat fenomena yang sedang terjadi. Hasil wawancara dan observasi, permasalahan yang sedang terjadi pada Kedai Kopi Santaria berupa rendahnya kompetensi SDM dalam mengoperasikan teknologi digital. Luaran kegiatan yang diperoleh yaitu peningkatan kompetensi digital pada karyawan Kedai Kopi Santaria. Hasil dari aktivitas pelatihan ini menunjukkan bahwa karyawannya kini memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang penggunaan alat digital seperti *platform e-commerce* dan *software* manajemen bisnis, serta mampu merancang dan melaksanakan strategi digital yang lebih terencana dan efektif.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pemilik Kedai Kopi Santaria adalah diharapkan dapat selalu melaksanakan pelatihan secara berkala, dan memberikan sosialisasi secara rutin kepada karyawan terkait perubahan agenda, strategi ataupun adopsi teknologi digital yang dilakukan, tidak hanya berlaku untuk karyawan baru tetapi juga karyawan lama. Apabila terdapat ketidaksesuaian terhadap kondisi kerja, dapat dilakukan kegiatan pertukaran pendapat dengan karyawan untuk dapat memastikan bahwa strategi digital yang ditempuh dapat efektif dan efisien. Kemudian, pemilik Kedai Kopi Santaria juga diharapkan mampu memberikan dukungan yang efektif sekaligus kompensasi yang seimbang dengan karyawannya untuk dapat mencapai kinerja kerja yang semakin baik di tengah lingkungan kerja yang semakin produktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, F., & Kusuma, A. B. (2022). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Customer Experience. *EKONOMI DAN BISNIS (EKOBIS) 45, 1(1), 19-25.*
- Ariyani, L. (2022). Memetakan Kebijakan Internasionalisasi Ukm Indonesia. *Trade Policy Journal, 1(1), 13-18.*
- Horego.com (2024). Kedai Kopi Santaria. Diakses dari: <https://www.horego.com/lubuk-baja/kedai-kopi-santaria-1>

Oemar, M. S. H., & Windasari, V. (2021). Meningkatkan Produktivitas Team Sumber Daya Manusia Dan Pengembangan Organisasi Dengan Penerapan Penilaian Kinerja Berbasis Balance Scorecard di BUMD Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 112-120.

Satriyo, G., & Khoiruman, M. A. (2024). Strategi Pemasaran Inovatif dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi dan Pemasaran Di Era Digital. *Growth*, 22(1), 137-151.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & R&D. Bandung: Alfabeta.

Tripadvisor.co.id (2024). Kedai Kopi Santaria. Diakses dari: https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g297717-d7143908-Reviews-Kedai_Kopi_Santaria-Batam_Riau_Archipelago_Riau_Islands_Province.html