

Analisis Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pada UMKM Putra Jasa Mandiri, Kota Surabaya

Hera Audita Rasendriya¹, Salwa Khalawatul², Mefy Murtia Aprilliani³, Putri Maulidah Hidayah⁴, Maritza Siiriin Rosmala⁵, Trisna Dewi Pramiswari⁶, Marsya Sahda Fathony⁷, Tri Siwi Agustina⁸, Dunga Dwi Barinta⁹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

*Corresponding author

E-mail: hera.audita.rasendriya-2023@feb.unair.ac.id*

Article History:

Received: Jun, 2025

Revised: Jun, 2025

Accepted: Jun, 2025

Abstract: Pengabdian masyarakat ini berfokus pada peningkatan praktik pengelolaan sumber daya manusia di UMKM Putra Jasa Mandiri, sebuah usaha percetakan berskala kecil di Kota Surabaya. UMKM ini menghadapi permasalahan internal seperti ketiadaan pelatihan kerja yang terstruktur dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Tujuan dari kegiatan ini adalah meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas layanan melalui dua strategi utama, yaitu pelatihan karyawan yang lebih menyeluruh serta penyusunan SOP yang aplikatif. Metode yang digunakan berupa pendekatan kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara menggunakan pendekatan 5W+1H. Hasilnya menunjukkan adanya perubahan positif dalam struktur kerja, peningkatan kompetensi karyawan, serta konsistensi layanan. Kegiatan ini juga mendukung pencapaian SDGs 4 (Pendidikan Berkualitas) dan SDGs 8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi), serta memperkuat kolaborasi antara perguruan tinggi dan pelaku UMKM.

Keywords:

Pelatihan Karyawan, Pengabdian Masyarakat, SDGs, SOP, Pemberdayaan UMKM.

Pendahuluan

Industri kreatif telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Konsep ekonomi kreatif mengacu pada penggabungan antara budaya, kreativitas, inovasi, dan ekonomi. Industri kreatif mencakup berbagai sektor, seperti seni, desain, fashion, film, musik, permainan digital, penerbitan, dan seni rupa, yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara (Rizki Maulana, 2023). Di tengah pesatnya pertumbuhan industri kreatif, peran pelaku usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), menjadi sangat krusial dalam mendorong inovasi serta menggerakkan roda ekonomi kreatif di berbagai sektor.

UMKM atau Usaha kecil dan Menengah merupakan usaha ekonomi yang produktif, usaha ini berdiri sendiri oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau besar yang memenuhi kriteria usaha kecil (Sitaman Said, 2023). Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) ini turut memegang peranan yang strategis di dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara serta mendukung tercapainya pembangunan yang berkelanjutan. Salah satu sektor UMKM yang memiliki potensi besar namun sering luput dari sorotan adalah sektor percetakan, yang turut memberikan kontribusi nyata dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha lainnya.

UMKM di bidang percetakan memiliki peluang yang menjanjikan dalam menunjang kebutuhan cetak berbagai sektor, seperti pendidikan, bisnis, pemerintahan, hingga kegiatan sosial. Kebutuhan akan produk seperti brosur, banner, undangan, buku, kemasan, dan media promosi lainnya menjadikan sektor ini tetap relevan dan dibutuhkan, bahkan di tengah era digital. Dengan modal yang relatif terjangkau dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi cetak modern, UMKM percetakan mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta memperkuat struktur ekonomi lokal secara berkelanjutan. Namun demikian, peluang yang besar ini tidak serta-merta menjamin keberhasilan jika para pelaku usaha tidak melakukan analisis mendalam terhadap potensi dan tantangan usahanya. Tanpa strategi yang tepat, UMKM percetakan berisiko kalah bersaing dengan perusahaan yang lebih besar atau pemain baru yang lebih adaptif terhadap perubahan tren dan teknologi.

Berdasarkan pemahaman mengenai pentingnya industri kreatif, peran strategis UMKM dalam perekonomian, serta potensi dan tantangan yang dihadapi sektor percetakan, kami memutuskan untuk mendampingi UMKM Putra Jasa Mandiri. UMKM ini bergerak di bidang percetakan dan jasa fotokopi, yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan cetak masyarakat sekitar, terutama di lingkungan pendidikan dan perkantoran. Lebih tepatnya, UMKM ini terletak di Jl. Srikana Timur No. 50-52, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), Putra Jasa Mandiri tergolong sebagai usaha berskala kecil karena memiliki total 5 pegawai dan total aset diatas 50 juta rupiah.

Meskipun UMKM Putra Jasa Mandiri memiliki posisi yang cukup strategis dalam mendukung kebutuhan layanan percetakan di wilayah pendidikan dan

perkantoran, masih terdapat sejumlah permasalahan internal yang mempengaruhi kinerja bisnis secara menyeluruh. Beberapa permasalahan utama yang teridentifikasi berkaitan erat dengan aspek manajemen sumber daya manusia, seperti tidak adanya program pelatihan yang terstruktur, ketiadaan SOP tertulis, hingga belum diterapkannya sistem evaluasi kinerja. Permasalahan-permasalahan ini berdampak langsung pada rendahnya efisiensi kerja, menurunnya kualitas layanan, serta berkurangnya kepuasan pelanggan (Pinco et al., 2024; Ningsih et al., 2024). Selain itu, kurangnya pelatihan teknis dapat memperburuk kestabilan proses operasional, khususnya saat menghadapi lonjakan permintaan.

Tantangan yang dihadapi oleh UMKM Putra Jasa Mandiri ini mencerminkan permasalahan yang berkaitan erat dengan Sustainable Development Goals (SDGs). Permasalahan seperti keterbatasan pelatihan dan peningkatan keterampilan berkaitan dengan SDGs 4 (Pendidikan Bermutu) yang menekankan pentingnya akses terhadap pelatihan yang relevan bagi semua kalangan, termasuk tenaga kerja di sektor informal. Sementara itu, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan sejalan dengan tujuan dari SDGs 8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi).

Metode

Observasi dan pengumpulan data dalam kegiatan pengabdian masyarakat dimulai pada tanggal 1 Maret, dengan melakukan kunjungan langsung ke lokasi usaha mitra, yaitu Putra Jasa Mandiri (PJM). Pada tahap awal observasi, tim melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas operasional harian yang berlangsung di lokasi usaha. Selain itu, dilakukan pula wawancara dengan beberapa karyawan PJM guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi usaha dari sudut pandang internal.

Pemilihan Putra Jasa Mandiri sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. PJM merupakan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang jasa percetakan dan fotokopi, serta telah beroperasi lebih dari satu tahun dan memiliki legalitas usaha berupa Nomor Induk Berusaha (NIB). Selain itu, tim juga mempertimbangkan adanya permasalahan nyata yang dihadapi oleh PJM, khususnya dalam aspek operasional, pemasaran, keuangan, maupun manajemen sumber daya manusia. Faktor lain yang turut menjadi dasar pemilihan mitra adalah adanya keterbukaan pihak PJM untuk menerima masukan dan melakukan perbaikan terhadap

pengelolaan usahanya.

Setelah observasi lapangan, proses wawancara dilanjutkan secara daring maupun luring. Beberapa sesi wawancara dilakukan secara offline di lokasi usaha, sedangkan wawancara tambahan dilakukan secara online melalui media zoom dengan salah satu pegawai PJM. Melalui pendekatan ini, tim memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kendala-kendala yang dihadapi serta potensipengembangan yang dimiliki oleh PJM.

Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan terstruktur mengenai kondisi usaha serta permasalahan yang dihadapi, tim pengabdian masyarakat menyusun daftar pertanyaan wawancara yang mengacu pada pendekatan 5W+1H. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang agar menggali berbagai aspek penting yang berkaitan dengan kebutuhan pengembangan usaha PJM.

A. Pertanyaan Wawancara Berdasarkan 5W + 1H

Who (Siapa)

1. Siapa saja pihak yang terlibat dalam operasional UMKM Putra Jasa Mandiri?
2. Siapa yang biasanya memberikan pelatihan atau pengarahan kepada karyawan baru?
3. Siapa yang bertanggung jawab atas manajemen SDM, pemasaran, dan keuangan di PJM?
4. Siapa target utama pelanggan dari PJM?
5. Siapa yang menjadi mentor atau pendamping dalam kegiatan pelatihan karyawan?

What (Apa)

1. Apa saja layanan utama yang ditawarkan oleh UMKM Putra Jasa Mandiri?
2. Apa saja permasalahan utama yang dihadapi PJM dari segi SDM?
3. Apa dampak dari tidak adanya SOP tertulis bagi karyawan?
4. Apa saja komponen yang disarankan dalam pembuatan SOP tertulis?
5. Apa perbedaan kondisi usaha sebelum dan sesudah dilakukan observasi awal?

When (Kapan)

1. Kapan waktu terbaik untuk melakukan pelatihan karyawan?
2. Kapan PJM terakhir kali melakukan pelatihan atau evaluasi internal?
3. Kapan pendapatan usaha biasanya menurun atau meningkat?

Where (Dimana)

1. Di mana biasanya pelanggan mengetahui informasi mengenai PJM (online atau offline)?
2. Di mana SOP atau panduan kerja akan ditempatkan agar mudah diakses karyawan?

Why (Mengapa)

1. Mengapa menurut Anda pelatihan kerja itu penting bagi karyawan baru di sini?
2. Mengapa Anda merasa waktu pelatihan yang saat ini diberikan masih belum cukup?
3. Mengapa menurut Anda akun Instagram atau WhatsApp PJM belum sering digunakan untuk promosi?
4. Mengapa Anda merasa perlu adanya SOP atau panduan kerja tertulis di tempat kerja ini?

How (Bagaimana)

1. Bagaimana proses onboarding karyawan dilakukan selama ini?
2. Bagaimana Anda belajar cara menggunakan mesin dan melayani pelanggan di tempat ini?
3. Bagaimana menurut Anda pelatihan karyawan baru sebaiknya dilakukan agar lebih efektif dan tidak membingungkan?
4. Bagaimana menurut Anda jika ada SOP tertulis yang ditempel di tempat kerja? Apakah itu akan membantu mempermudah pekerjaan?
5. Bagaimana biasanya pemilik usaha memberikan umpan balik atas kinerja Anda?
6. Bagaimana pencatatan transaksi dilakukan setiap harinya?

B. Perencanaan Aktivitas

Rencana aktivitas pengabdian untuk menjawab permasalahan yang dialami UMKM:

1. Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia merupakan fokus utama dalam rencana aktivitas pengabdian kepada UMKM Putra Jasa Mandiri. Meta-analisis oleh Yani et al. (2024) menunjukkan bahwa mentoring pada bisnis kecil tidak hanya memberikan “practical advice” melainkan juga dukungan emosional yang

mempercepat adaptasi dan strategi jangka panjang. Ditemukan bahwa proses pelatihan karyawan masih sangat terbatas, tidak terstruktur, dan belum mencakup evaluasi kinerja secara berkala. Karyawan baru hanya mendapatkan pelatihan singkat selama 1–2 minggu tanpa sistem mentoring, sehingga pemahaman terhadap proses kerja dan penggunaan peralatan belum optimal. Oleh karena itu, dalam program pendampingan ini dirancang sistem pelatihan yang lebih menyeluruh, yakni dengan memperpanjang masa pelatihan menjadi tiga hingga empat minggu, disertai dengan pembekalan keterampilan teknis seperti desain grafis sederhana seperti Canva dan pelatihan soft skill dalam menghadapi pelanggan. Selain itu, diterapkan pendekatan mentoring di mana karyawan baru didampingi oleh karyawan senior untuk mempercepat proses adaptasi kerja. Hal ini juga diperkuat oleh laporan dari Together Platform (2023) yang menekankan bahwa program mentoring yang efektif tidak hanya mempercepat proses adaptasi bagi karyawan baru, tetapi juga mendorong peningkatan produktivitas dan retensi pegawai. Guna memastikan efektivitas pelatihan, dilakukan evaluasi berkala setiap dua hingga empat minggu, dengan instrumen berupa observasi langsung, asesmen sederhana, serta umpan balik dari atasan dan rekan kerja. Strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi individu dan produktivitas kerja secara keseluruhan. Evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin berperan penting dalam mengidentifikasi pencapaian, memberikan umpan balik, serta merancang strategi peningkatan kerja pegawai secara lebih terarah dan objektif (LPKN, 2023).

2. Penyusunan SOP tertulis

Fokus kedua dalam rencana aktivitas pengabdian adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang aplikatif dan kontekstual bagi UMKM Putra Jasa Mandiri. Dettling (2024) menekankan bahwa SOP berfungsi sebagai kerangka kerja terstruktur untuk menjalankan tugas-tugas rutin, sehingga menjamin konsistensi, kualitas, dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Sementara artikel di SF Magazine (2024) menyatakan bahwa SOP membantu "establish structure, consistency, and efficiency in their operations", serta mendukung pemenuhan regulasi dan pengendalian mutu. Selama proses observasi, ditemukan bahwa alur kerja di tempat usaha ini masih berjalan berdasarkan kebiasaan lisan tanpa adanya panduan tertulis yang dapat dijadikan acuan bersama. Hal ini berdampak pada kurangnya konsistensi dalam pelayanan, lemahnya pengendalian mutu, serta rawannya kesalahan operasional, terutama ketika terjadinya pergantian karyawan atau lonjakan pesanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, SOP akan disusun secara sederhana namun komprehensif, mencakup tahapan pelayanan mulai dari

penerimaan pesanan, proses pencetakan, hingga penyerahan hasil kepada pelanggan. SOP juga akan mencantumkan prosedur perawatan mesin secara berkala, seperti pembersihan rutin, pengecekan komponen, dan pengaturan kelembaban ruang kerja. Dokumen SOP akan ditempatkan di area kerja strategis dan dirancang dalam format visual yang mudah dipahami seluruh karyawan. Kehadiran SOP ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat alur kerja, mengurangi risiko kesalahan, serta membentuk budaya kerja yang lebih disiplin dan profesional di lingkungan UMKM.

Rencana aktivitas pengabdian yang dirancang untuk menjawab permasalahan yang dialami UMKM Putra Jasa Mandiri difokuskan pada dua aspek utama, yaitu peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) tertulis. Pemilihan dua fokus ini dilatarbelakangi oleh temuan bahwa karyawan di UMKM tersebut belum memperoleh pelatihan kerja yang terstruktur dan memadai, serta belum adanya panduan kerja tertulis yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efisiensi operasional, inkonsistensi pelayanan, serta meningkatnya potensi kesalahan kerja. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan sistem pendampingan kerja diharapkan mampu membekali karyawan dengan keterampilan yang relevan, sekaligus membentuk pola kerja yang lebih profesional dan adaptif. Di sisi lain, penyusunan SOP tertulis bertujuan untuk menstandarkan proses kerja dan menjaga konsistensi layanan, terutama dalam menghadapi volume pesanan yang tinggi atau pergantian karyawan. Kedua strategi ini dipilih karena dapat diimplementasikan dengan biaya yang relatif terjangkau namun memiliki dampak jangka panjang terhadap peningkatan kinerja usaha secara keseluruhan. Dengan penguatan pada aspek internal ini, UMKM diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usahanya di tengah lingkungan bisnis yang semakin kompetitif.

Hasil

A. Jawaban Pertanyaan Wawancara (5W+1H)

Who (Siapa)

1. Karyawan *front desk* dan operator mesin menjadi pihak utama dalam operasional harian. Selain itu, owner juga terlibat, meski tidak selalu hadir setiap hari.

2. Pelatihan biasanya langsung diberikan oleh owner atau karyawan senior, tapi hanya sebentar di awal (sekitar 1–2 minggu).
3. Semua aspek tersebut ditangani langsung oleh owner, tanpa pelibatan karyawan lain.
4. Mayoritas pelanggan berasal dari lingkungan sekitar, seperti mahasiswa dan staf dari kampus serta UMKM di sekitar Jl. Srikana Timur.
5. Tidak ada mentor resmi. Umumnya, belajar sendiri dari rekan kerja yang lebih senior atau berdasarkan pengalaman langsung di lapangan.

What (Apa)

1. Layanan utamanya adalah fotokopi, print, jilid, cetak dokumen, dan jasa percetakan lainnya seperti undangan, brosur, dan poster.
2. Minimnya pelatihan, tidak ada SOP, tidak ada evaluasi berkala, serta kurangnya komunikasi antara karyawan dan owner.
3. Karyawan terkadang kebingungan ketika menangani kasus atau situasi baru. Tugas jadi tidak konsisten antara satu karyawan dengan yang lain karena cenderung mengandalkan karyawan yang lebih senior.
4. Petunjuk pengoperasian mesin, standar pelayanan pelanggan, alur kerja harian, penanganan komplain, dan format pencatatan transaksi.
5. Setelah observasi awal, kami menjadi lebih sadar akan kekurangan yang ada. Beberapa ide perbaikan juga mulai muncul dari hasil diskusi dengan mahasiswa yang observasi.

When (Kapan)

1. Bagi mereka, waktu paling baik dilakukan sebelum mulai bekerja atau pada minggu pertama kerja, saat beban operasional belum terlalu tinggi.
2. Sejauh karyawan bekerja di PJM, belum ada pelatihan lanjutan atau evaluasi formal setelah pelatihan awal.
3. Pendapatan biasanya meningkat saat masa pendaftaran sekolah/kampus, UAS, atau event kampus. Sedangkan menurun di masa liburan akademik.

Where (Dimana)

1. Mayoritas pelanggan mengetahui PJM secara offline, lewat papan nama atau dari rekomendasi teman. Media online seperti Instagram belum dimanfaatkan secara maksimal.
2. Idealnya ditempel di area kerja seperti dekat mesin, front desk, dan ruang istirahat karyawan.

Why (Mengapa)

1. Karena pekerjaan teknis seperti mengoperasikan mesin punya prosedur tertentu. Tanpa pelatihan yang cukup, bisa menyebabkan kesalahan dan merugikan usaha.
2. Karena pelatihan hanya fokus pada pengoperasian alat mesin, tidak menyeluruh pada layanan, cara menghadapi pelanggan yang memiliki permintaan khusus, atau prosedur jika terjadi masalah.
3. Kemungkinan karena owner sibuk dan tidak ada yang ditunjuk khusus mengelola media sosial. Jadi fokusnya masih di pelayanan langsung, bukan promosi digital.
4. Agar semua karyawan bisa bekerja dengan standar yang sama, mengurangi kesalahan, dan mempermudah adaptasi bagi karyawan baru.

How (Bagaimana)

1. Karyawan diperkenalkan dengan teknis dasar alat dan alur kerja, lalu langsung mulai bekerja. Tidak ada panduan resmi.
2. Belajar langsung dari karyawan lain dan dari pengalaman harian. Kalau bingung, biasanya tanya langsung ke rekan kerja.
3. Perlu ada panduan tertulis, pelatihan langsung selama beberapa hari, dan tanya jawab untuk beberapa kasus tertentu agar lebih paham prosedur.
4. Sangat membantu. SOP akan jadi referensi jika kami lupa prosedur, terutama saat owner tidak di tempat.
5. Tidak ada evaluasi rutin. Biasanya hanya diberi masukan jika ada kesalahan yang terlihat langsung.
6. Karyawan tidak melakukan catatan keuangan. Untuk transaksi tertentu seperti pemesanan bahan, hanya owner yang mencatat secara langsung.

B. Analisis SWOT

Tabel 1. Analisis SWOT

Strengths (Kekuatan)	1. Lokasi Strategis Terletak di Jl. Srikana Timur, dekat dengan kampus dan perkantoran, sehingga memiliki target pasar yang jelas dan potensial. 2. Layanan Lengkap dan Relevan Menyediakan layanan percetakan, fotokopi, print, jilid, dan cetak dokumen yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa dan pekerja kantoran. 3. Hubungan Baik dengan Pelanggan Lama
--------------------------------	---

	Sudah memiliki pelanggan tetap dan dikenal di lingkungan sekitar secara offline.
Weaknesses (Kelemahan)	1. Tidak Ada SOP Tertulis dan Evaluasi Berkala Operasional berjalan tanpa standar kerja yang baku, menyebabkan ketidakkonsistenan dan potensi kesalahan karyawan. 2. Pelatihan Minim dan Tidak Berkelanjutan Karyawan hanya diberi pelatihan singkat di awal dan tidak ada pendampingan lebih lanjut. 3. Minimnya Keterlibatan Karyawan dalam Manajemen Keputusan bisnis, keuangan, dan pemasaran sepenuhnya dikendalikan owner tanpa delegasi atau pelibatan tim. 4. Ketergantungan pada Owner Operasional bisa terhambat karena owner sering tidak berada di tempat dan tidak ada sistem pengganti yang jelas.
Opportunities (Peluang)	1. Peningkatan Kapasitas Karyawan Memberikan pelatihan berkelanjutan dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi ketergantungan terhadap owner. 2. Kolaborasi dengan Institusi Pendidikan Bisa menjalin kerja sama dengan kampus atau organisasi mahasiswa untuk menjadi vendor tetap layanan cetak. 3. Pemanfaatan Media Sosial untuk Promosi Instagram dan WhatsApp dapat dioptimalkan untuk menjangkau pelanggan baru dan melakukan promosi diskon atau paket layanan. 4. Digitalisasi dan Automasi Sistem Peluang membuat sistem pencatatan digital, antrian online, dan pemesanan jarak jauh bisa meningkatkan efisiensi.
Threats (Ancaman)	1. Persaingan dengan Toko Percetakan Lain Banyak usaha sejenis di sekitar area kampus, sehingga perlu diferensiasi layanan. 2. Perubahan Tren Digital Mahasiswa dan perkantoran mulai beralih ke dokumen digital, sehingga permintaan cetak bisa menurun dalam jangka panjang. 3. Ketergantungan Operasional pada Manual Process Sistem pencatatan dan pengelolaan yang masih manual rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan pelayanan.

Setelah adanya pendampingan dari mahasiswa, terjadi beberapa perubahan positif dalam operasional UMKM Putra Jasa Mandiri. Pelatihan yang diberikan membuat karyawan lebih memahami alur kerja yang benar dan profesional, sehingga pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan efisien. Adanya SOP yang dibuat juga membantu karena menjadi panduan tertulis yang bisa diikuti oleh semua karyawan,

terutama saat menghadapi situasi yang sebelumnya sering menimbulkan kebingungan. Pekerjaan yang sebelumnya dikerjakan secara tidak seragam kini menjadi lebih rapi dan terarah, sehingga kesalahan dapat diminimalisir. Selain itu, pembagian tugas menjadi lebih jelas dan alur komunikasi antar karyawan lebih lancar.

Dari sudut pandang UMKM Putra Jasa Mandiri, kehadiran dan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa dirasakan membantu dan memberikan dampak bagi perkembangan sumber daya manusia usaha mereka. Selain itu, UMKM merasa sangat terbantu karena mahasiswa membawa perspektif baru yang mendorong perbaikan. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa kolaborasi antara dunia pendidikan dan pelaku usaha mikro bisa saling menguatkan.

Diskusi

Dari rancangan aktivitas pengabdian yang telah disusun sebelumnya, Pendampingan yang dilakukan oleh kelompok kami terhadap UMKM Putra Jasa Mandiri menghasilkan dua capaian utama. Yang pertama, kegiatan ini berhasil meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui perbaikan sistem pelatihan kerja. Sebelumnya, pelatihan hanya berlangsung singkat tanpa struktur dan tanpa sistem evaluasi. Melalui pendampingan yang kami lakukan, disusun program pelatihan menyeluruh dengan durasi tiga hingga empat minggu, mencakup penguasaan keterampilan teknis, serta pelatihan soft skill untuk melayani pelanggan.



Gambar 1. Pelatihan Karyawan

Yang kedua, hasil penting lainnya adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang disesuaikan dengan konteks operasional UMKM Putra Jasa Mandiri. Sebelum pendampingan, proses kerja di PJM hanya disampaikan secara

lisan tanpa dokumen tertulis, sehingga rawan terjadi kesalahan dan inkonsistensi, terutama jika terjadi pergantian jam kerja karyawan atau peningkatan volume pesanan. SOP tertulis sederhana yang disusun meliputi prosedur operasional umum, standar pelayanan pelanggan, penggunaan dan perawatan alat, hingga prosedur kebersihan dan keamanan diharapkan.



Gambar 2. Pemaparan SOP Tertulis

Standard Operating Procedure	
Nama Perusahaan : Putra Jasa Mandiri Alamat : Jl. Srikanan Timur No. 50-52 Nomor Telepon : 082143282407 Tujuan : Tujuan dari dokumen SOP ini adalah memberikan panduan operasional standar bagi seluruh aktivitas di UMKM Putra Jasa Mandiri, khususnya yang bergerak di bidang jasa percetakan dan fotokopi. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses kerja berjalan konsisten, efisien, dan berkualitas, serta dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, dokumen ini juga berfungsi untuk meminimalkan kesalahan operasional, meningkatkan produktivitas, serta menjadi acuan dalam pelatihan karyawan baru. Informasi Umum : UMKM Putra Jasa Mandiri adalah usaha mikro yang bergerak di bidang bidang jasa percetakan, fotokopi, penjiplakan, dan layanan pengetikan yang berlokasi di kawasan strategis Jl. Srikanan Timur No. 50-52, Kecamatan Gubung, Surabaya. Usaha ini melayani pelanggan dari kalangan mahasiswa, pelajar, instansi pendidikan, hingga masyarakat umum di sekitarnya. SOP ini mencakup prosedur operasional utama yang dijalankan oleh UMKM Putra Jasa Mandiri, termasuk namun tidak terbatas pada layanan fotokopi, percetakan dokumen, pelayanan pelanggan, penggunaan peralatan, manajemen pesanan, hingga kebersihan dan keamanan tempat usaha. Dokumen ini ditujukan untuk seluruh karyawan atau operator yang terlibat dalam kegiatan usaha sehari-hari.	
Prosedur Operasional Utama	Penanganan Keluhan Pelanggan - Proses pelayanan keluhan - Tindakan perbaikan dan tindak lanjut
	Standar Pelayanan Pelanggan - Waktu layanan maksimal untuk tiap jenis jasa - Etika dalam berkomunikasi - Penampilan dan sikap petugas
	Penggunaan dan Perawatan Alat - Cara menggunakan mesin fotokopi/printer secara aman - Jadwal pemeliharaan mesin - Penanganan error ringan
	Kebersihan dan Keamanan - Kehadiran 30 menit lebih awal untuk clean up area dan cek barang 30 menit sebelum tutup, clean up area dan cek barang - Tugas menjaga kebersihan tempat usaha - Keamanan dokumen pelanggan - Prosedur evakuasi darurat jika terjadi gangguan listrik/kebakaran
Penerimaan Pesanan - Langkah menerima file pelanggan (langsung, media sosial, atau flashdisk) - Pemeriksaan format file - Konfirmasi jenis layanan dan biaya Proses Cetak dan Fotokopi - Pemeriksaan mesin dan tinta - Setting file dan ukuran kertas - Proses cetak dan pengecekan hasil Penjilidan / Finishing - Pilihan jenis penjilidan (staples, spiral, lilitan, dll.) - Proses pengerjaan dan pengecekan akhir Pembayaran dan Serah Terima - Prosedur pencatatan transaksi di spreadsheet/excel - Metode pembayaran (tunai/QRIS) - Konfirmasi pelanggan	

Gambar 3. SOP Tertulis

Penelitian (Ningsih et al., 2024, 27-57) menyatakan bahwa pelatihan berpanduan SOP tertulis yang tersusun rapi dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 82,6%, karena kesalahan operasional berkurang secara signifikan. Melalui dua fokus utama ini, hasil pendampingan memberikan dampak nyata dalam membentuk budaya kerja yang lebih profesional, disiplin, terarah, dan kolaboratif di lingkungan UMKM Putra Jasa Mandiri, sekaligus meningkatkan daya saing usaha dalam jangka panjang.

Proses implementasi dihadapkan pada beberapa kendala. Salah satu kendala utama selama implementasi adalah keterbatasan jumlah karyawan yang tersedia, di mana sebagian besar waktu mereka tersita untuk melayani pelanggan. Akibatnya, pelaksanaan pelatihan internal, pendalaman materi SOP tertulis, serta evaluasi kerja secara berkala sulit dilakukan secara konsisten. Aktivitas pengembangan SDM sering tertunda atau dilakukan secara terburu-buru di sela-sela waktu kerja.

Selama pengabdian berlangsung, kami menghadapi beberapa tantangan, baik dalam aspek teknis maupun interaksi dengan UMKM Putra Jasa Mandiri. Salah satu kendala utama adalah sulitnya menemui dan menjalin komunikasi secara intensif dengan pemilik usaha, yang memiliki kesibukan tinggi dan tidak selalu berada di lokasi. Penelitian oleh (Nurchayanti & Ruscitasari, 2022) menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi UMKM sangat bergantung pada keterlibatan aktif pemilik usaha dan kesediaannya dalam mengadopsi pendekatan baru. Hal ini menyulitkan proses penyampaian rekomendasi dan diskusi strategis. Selain itu, waktu pelaksanaan pengabdian yang relatif singkat juga menjadi tantangan tersendiri untuk melakukan pendampingan secara menyeluruh dan mendalam. Kondisi ini mengharuskan tim untuk bekerja secara efisien dalam merancang program yang tepat sasaran dan mudah diimplementasikan oleh pihak UMKM Putra Jasa Mandiri.

Kesimpulan

Pendampingan kepada UMKM *Putra Jasa Mandiri* membuktikan bahwa perbaikan sederhana namun terstruktur pada aspek sumber daya manusia dan sistem kerja mampu membawa perubahan signifikan terhadap kinerja operasional UMKM. Dua masalah utama yang berhasil diidentifikasi dan ditangani adalah ketiadaan sistem pelatihan karyawan yang terstruktur serta absennya SOP tertulis dalam menjalankan kegiatan operasional harian. Pendampingan ini menjawab rumusan masalah dengan menghadirkan program pelatihan komprehensif dan penyusunan SOP yang aplikatif.

Secara teoritis, temuan ini menguatkan konsep bahwa kapasitas internal, terutama pada aspek manajemen sumber daya manusia, adalah fondasi penting bagi keberlangsungan dan pertumbuhan UMKM. Hasilnya sejalan dengan temuan Ningsih et al. (2024) bahwa pelatihan kerja berbasis SOP dapat meningkatkan kinerja karyawan hingga lebih dari 80%, karena menurunnya kesalahan kerja dan meningkatnya konsistensi layanan.

Kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara dunia

pendidikan dan pelaku usaha mikro memiliki dampak mutualistik. Pendampingan ini juga selaras dengan pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya SDGs 4 tentang Pendidikan Berkualitas dan SDGs 8 tentang Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi. Mahasiswa mampu memberikan perspektif segar berbasis teori dan analisis, sementara UMKM menjadi pihak yang merasakan langsung manfaat dari penerapan solusi nyata dan sederhana.

UMKM *Putra Jasa Mandiri* diharapkan menjaga keberlanjutan hasil pendampingan dengan menerapkan SOP secara konsisten serta menjadwalkan evaluasi berkala. Selain itu, penting bagi pemilik usaha untuk melibatkan karyawan secara lebih aktif dalam pengambilan keputusan dan pengembangan operasional. Penguatan komunikasi internal dan pemanfaatan media digital juga perlu ditingkatkan untuk memperluas jangkauan pasar.

Diperlukan pendekatan yang lebih berkelanjutan, terutama dalam bentuk monitoring dan evaluasi pasca-pendampingan. Tim pengabdian juga disarankan untuk menjalin komunikasi intensif dengan pemilik usaha sejak awal, guna memastikan adopsi strategi berjalan optimal. Waktu pendampingan yang lebih panjang dan fleksibel akan sangat mendukung penerapan program yang lebih mendalam dan berdampak jangka panjang.

Pengakuan/Acknowledgements

Kami menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Melalui tugas mata kuliah Manajemen Usaha Kecil Menengah, kami mendapat pengalaman berharga untuk terjun langsung mendampingi pelaku UMKM, memahami dinamika usaha kecil, serta mengaplikasikan ilmu yang telah kami pelajari selama perkuliahan.

Ucapan terima kasih juga kami tujukan kepada UMKM *Putra Jasa Mandiri*, khususnya kepada pemilik dan seluruh karyawan yang telah menerima kami dengan baik, terbuka terhadap saran, serta aktif bekerja sama selama proses observasi hingga pelaksanaan program pendampingan. Keterlibatan aktif dari pihak UMKM sangat membantu kelancaran kegiatan kami dan menjadi bagian penting dari keberhasilan program ini.

Kami juga sangat berterima kasih kepada seluruh dosen pengampu mata kuliah Manajemen Usaha Kecil Menengah, yaitu Ibu Tri Siwi Agustina, Ibu Elsa

Yustika Putri, Bapak John Hardi, Bapak Gurun Sudarwito, Ibu Noorlaily Fitdiarini, dan Bapak Dunga Dwi Barinta, atas bimbingan, dukungan, serta arahan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir kegiatan. Ilmu dan masukan dari para dosen sangat membantu kami dalam merancang strategi pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan mitra UMKM.

Semoga kegiatan ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan UMKM yang kami dampingi, tetapi juga menjadi pengalaman bermakna yang memperkaya proses belajar kami sebagai mahasiswa

Daftar Referensi

- Dettling, R. N. (2024, December 6). (PDF) Writing Effective Standard Operating Procedures (SOPs). ResearchGate. Retrieved June 14, 2025, from https://www.researchgate.net/publication/386453557_Writing_Effective_Standard_Operating_Procedures_SOPs
- LPKN Training Center. (2023, April 21). Pentingnya Evaluasi Kinerja Berkala dalam Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN. LPKN Training Center. <https://lpkn.org/2023/04/21/pentingnya-evaluasi-kinerja-berkala-dalam-pengelolaan-kinerja-pegawai-asn/>
- Mentorship and Employee Productivity: How Mentoring Programs Enhance Employee Output and Business Performance. (2024, October 18). Together Mentoring Software. Retrieved June 14, 2025, from <https://www.togetherplatform.com/blog/mentorship-and-employee-productivity>
- Ningsih, R., Udriyah, & Ridho, A. (2024, Maret 27). The Influence of Employee Training and Implementation of Company Operational Procedure Standards on Improving Employee Performance in Prima Freshmart Bogor City. *Neo Journal of Economy and Social Humanities*, 3(1), 27-57. <https://doi.org/10.56403/nejesh.v3i1.181>
- Nurchayanti, F. W., & Ruscitasari, Z. (2022, Januari). Analisis Praktik Sumber Daya Manusia dan Inovasi Terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Bantul. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://repository.unu-jogja.ac.id/451/1/Artikel-Febriani%20Wahyusari%20Nurchayanti.pdf>
- Pinco, O., Salanta, I. I., Beleiu, I. N., & Crisan, E. L. (2024, July 18). The onboarding process: a review. *Vilakshan – XIMB Journal of Management*, 22(1), 2-13. <https://doi.org/10.1108/XJM-01-2024-0008>

- Refliani Kakilo, Raflin Hinel, & Robiyati Podungge. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kinerja UMKM Di Kota Gorontalo. *YUME : Journal of Management*, 5(3), 358-366
- Renata Serban, CMA, CPA; Ilya Iliencko, CMA, CPA. (2024, July 15). The Value of Standard Operating Procedures for Small Businesses. *Strategic Finance*. <https://www.sfmagazine.com/articles/2024/july/the-value-of-standard-operating-procedures-for-small-businesses>
- The Importance of Mentorship in Stimulating the Growth and Success of Entrepreneurial Business Entities. (2025, June 7). ResearchGate. Retrieved June 14, 2025, from https://www.researchgate.net/publication/381238443_The_Importance_of_Mentorship_in_Stimulating_the_Growth_and_Success_of_Entrepreneurial_Business_Entities
- Wahdiniawati, S. A., Wardhani, R. S., Eva Ruliyana, Rinovian Rais, Sri Widiastuti, & Tanwir. (2023, Maret). Pengembangan Keterampilan dan Kompetensi UMKM Melalui Program Pengabdian pada Masyarakat. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(3), 191 - 199
- Wisnu Mualim, Bayu Pratama, Juwita, T. R., Muhammad Nuh, & Ira Fazira. (2024, Januari). PEMBERDAYAAN TRANSFORMASI UMKM: ANALISIS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM KELOMPOK P2WKSS, KECAMATAN KEBON PEDAS, SUKABUMI. *Blantika: Multidisciplinary Jorنال*, 2(3)
- Yusuf Abdullah, R. M. (2023, Desember). Ekonomi Kreatif dan Potensi Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Industri Kreatif. *JMEB: Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis*, 1(2). <https://journal.sabajayapublisher.com/index.php/jmeh>