



Peningkatan Kapabilitas Kinerja untuk Meningkatkan Mutu dan Pelayanan di Auraderma

Improving Performance Capability to Improve Quality and Service at Auraderma

Puji Setya Sunarka^{1*}, Deewar Mahesa², Sukardi Sukardi³, Fika Ulfa Widiwati⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia

Korespondensi penulis: psunarka@gmail.com¹

Article History:

Received: Juni 15, 2024;

Revised: Juni 27, 2024;

Accepted: Juli 09, 2024;

Published: Juli 13, 2024

Keywords: Quality, Service, Performance.

Abstract: The service program carried out at the Auradherma company which operates in the field of beauty clinic services, the aim to be achieved in this service activity is to provide motivation and direction related to improving employee performance, this activity was attended by all Auradherma employees totaling 50 participants from various work departments which is in Auradherma. Organizational performance is highly dependent on the quality of human resources, and employee performance is influenced by understanding Standard Operating Procedures (SOP) and accurate performance assessments. It is hoped that this service program can have a significant impact on improving employee performance by prioritizing quality and service amidst competition in the beauty business which is currently developing in several regions and is one of the components of society's current needs.

Abstrak

Perogram pengabdian yang dilakukan di perusahaan Auradherma yang bergerak dibidang jasa pelayanan klinik kecantikan, tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan pengabdian ini adalah untuk memberikan motivasi dan arahan berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan, kegiatan tersebut diikuti oleh seluruh karyawan Auradherma yang berjumlah 50 peserta dari berbagai bagian pekerjaan yang ada di Auradherma. Kinerja organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, dan kinerja karyawan dipengaruhi oleh pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penilaian kinerja yang akurat. Dalam program pengabdian ini diharapkan bisa memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan mengedepankan mutu dan pelayanan di tengah persaingan bisnis kecantikan yang saat ini banyak berkembang di beberapa daerah dan merupakan salah satu komponen kebutuhan masyarakat saat ini.

Kata Kunci: Mutu, Pelayanan, Kinerja.

1. PENDAHULUAN

Di era modern ini, salah satu industri yang berkembang pesat adalah klinik kecantikan. Dengan meningkatnya kesadaran akan perawatan diri dan penampilan, permintaan akan layanan kecantikan meningkat. Klinik kecantikan menawarkan solusi untuk meningkatkan penampilan seseorang selain menyediakan perawatan medis modern dan serius. Klinik kecantikan menawarkan berbagai macam layanan mulai dari perawatan kulit, perawatan wajah, hingga prosedur medis non-bedah. Dokter spesialis kulit tidak hanya menjalankan klinik-klinik ini, tetapi juga memiliki ahli kecantikan seperti estetikawan dan terapis kecantikan yang terlatih. Media

*Puji Setya Sunarka, psunarka@gmail.com

sosial juga sangat berperan dalam mempopulerkan klinik kecantikan. Karena banyaknya selebriti dan influencer yang membagikan pengalaman mereka menggunakan layanan klinik kecantikan, reputasi dan popularitas klinik tersebut meningkat. Namun demikian, bisnis kecantikan menghadapi tantangan seperti persaingan yang ketat, peraturan perundang-undangan yang ketat terkait prosedur medis, dan tanggung jawab terhadap keamanan dan kesehatan pasien. Oleh karena itu, kunci keberhasilan klinik kecantikan di pasar yang kompetitif ini adalah manajemen yang baik, penerapan standar keamanan yang tinggi, dan pelayanan pelanggan yang prima.

Klinik kecantikan sekarang bukan hanya tempat untuk meningkatkan penampilan, tetapi juga simbol dari tren gaya hidup sehat dan perawatan diri yang holistik. Mereka memiliki potensi untuk terus berkembang dan memenuhi permintaan konsumen yang semakin meningkat melalui penggabungan teknologi modern dengan perawatan yang personal dan terpercaya. Auradhrema merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bisnis kecantikan, yang didirikan oleh Dokter Spesialis dr. Damayanti Sugana, SpKK yang telah memiliki beberapa cabang, di beberapa kota. Dengan program pengabdian yang dijalankan ini berupaya memberikan motivasi kepada karyawan berkaitan dengan menggugah kapabilitas dan potensi yang ada dalam diri karyawan agar bisa bekerja maksimal dalam meningkatkan kinerjanya dengan menjaga mutu serta pelayanan yang baik, kapabilitas ialah kemampuan mengeksplorasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalam organisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas (Amir, 2011). Pelayanan dan mutu merupakan dua aspek yang sangat penting dalam kinerja suatu bisnis atau organisasi, termasuk dalam konteks klinik kecantikan. Menurut Joseph M. Juran (1998) mendefinisikan manajemen mutu sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu. Dari hasil pengabdian yang dilakukan diharapkan kinerja PT Auradhrema menjadi lebih baik dengan adanya peningkatan kapabilitas karyawan dengan menjaga mutu dan pelayanan yang ada dalam perusahaan

2. METODE

Pelaksanaan Program pengabdian yang dilaksanakan kepada karyawan PT Auradherma pekalongan dilakukan dengan berbagai tahap pelaksanaan.

1. Survei dan Identifikasi masalah

Survei dilakukan terlebih dahulu dengan mengidentifikasi permasalahan yang selama ini terjadi pada perusahaan yang berkaitan dengan SDM yang dimiliki, dari hasil

survei dan identifikasi masalah dapat ditentukan tema yang akan dijalankan dalam kegiatan pengabdian yang akan berlangsung.

2. Pelaksanaan Program

Tahapan pelaksanaan program merupakan tahapan inti dimana semua karyawan di PT Auradherma mengikuti sosialisasi tersebut untuk diberikan motivasi dan digali kompetensi yang dimiliki untuk meningkatkan kapabilitas karyawan dengan menjaga mutu dan pelayanan di PT Auradherma Pekalongan



Gambar 2.1 Kegiatan

3. Evaluasi

Proses Evaluasi dilakukan dengan bentuk tanya jawab diskusi dan pengisian post tes yang telah disediakan yang berisi tentang materi dalam pelaksanaan program pengabdian, peserta yang menyampaikan pertanyaan akan diberikan bingkisan sebagai reward.



Gambar 2.2 Evaluasi

3. HASIL

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan pada PT Auradherma Pekalongan karyawan lebih termotivasi dalam menjalankan aktifitasnya di perusahaan disaat jam-jam kerja, motivasi sangat diperlukan dan rasa juga memiliki perusahaan perlu ditanamkan agar karyawan merasa bahwa kesuksesan perusahaan akan berakibat positif juga bagi karyawan.

Mutu dan pelayanan merupakan faktor penting yang harus dijalankan oleh perusahaan dengan dukungan SDM dalam perusahaan tersebut, dari hasil pengabdian ini memberikan efek positif terhadap karyawan dilihat dari hasil evaluasi yang menyebutkan tingkat pemahaman karyawan terhadap mutu dan pelayanan sebagai hal sangat diperlukan perusahaan dalam meningkatkan kapabilitas kinerja yang akan berdampak positif bagi perkembangan perusahaan dan kesejahteraan karyawan.

4. DISKUSI

Selama kegiatan berlangsung, muncul beberapa diskusi yang terjadi antara pemateri, karyawan dan pemilik dari kegiatan tersebut menumbukan kepercayaan kembali dan karyawan lebih bisa meningkatkan performa yang dimiliki berkaitan dengan peningkatan kapabilitas, menganggap kembali bahwa mutu dan pelayanan itu sangat penting dengan dampak positif yang kan diterima, pihak perusahaan juga akan lebih meningkatkan reward bilamana apa yang di inginkan perusahaan tercapai dengan dukungan dari karyawan secara maksimal.

5. KESIMPULAN

Dengan kegiatan pengabdian yang dilakukan dengan tema peningkatan kapabilitas karyawan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan di perusahaan Auradherma diterima positif oleh semua karyawan dan pemilik perusahaan, program pengabdian ini menjadi peningkatan motivasi dan mengingatkan kembali akan hak dan kewajiban yang harus dijalankan oleh karyawan dan pemilik dimana akan ada hubungan timbal balik yang positif diantara keduanya. Karyawan sebagai ujung tombak perusahaan diharuskan juga merasa memiliki perusahaan dalam hal ini apa yang dijalankan selama bekerja harus memberikan dampak positif pada perusahaan dan juga akan berakibat positif juga pada karyawan.

Mutu dan pelayanan merupakan suatu hal yang penting dan harus dijalankan dalam sebuah perusahaan termasuk Auradherma yang notabennya bergerak dalam bidang jasa dan dagang

dibidang kecantikan. Dua hal tersebut menjadi faktor utama dalam meningkatkan kinerja perusahaan dengan dukungan penuh dari karyawan.

6. PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terimakasih diberikan kepada PT Auradherma pekalongan telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan program pengabdian dalam meningkatkan kapabilitas karyawan dengan peningkatan mutu dan pelayanan, ucapan yang sama juga diberikan kepada PT Efes Dermacos Indonesia yang mendukung keterlaksanaan program sehingga program dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR REFERENSI

Amir. (2011). Manajemen Strategik: Konsep dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Auradherma. (n.d.). Tentang Auradherma. Diakses Juli 5, 2024, dari <https://auradherma.co.id/tentang-auradherma/>

Juran, J. M., Deming, W. E., Edwards, P. B. Crosby, & Asmuni. (1998). Quality Definition pada Ta'dib XVII 2013 oleh Asmuni "Konsep Mutu dan Total Quality Management dalam Dunia Pendidikan". Diakses dari <https://stitmadani.ac.id/index.php/JPI/article/view/60>