

Peningkatan Kapasitas Karyawan Melalui Pelatihan Aplikasi Satwa Sehat Pet Shop

Hary Sulaksono, Riza Bahtiar Sulistyan, Tamriatin Hidayah, Eko Afrianto
Institut Teknologi dan Sains Mandala
Email: rizaBahtiars@itsm.ac.id

Abstact: *This activity aims to improve the capacity of Satwa Sehat Pet Shop employees in using animal health management applications, with the hope of improving operational efficiency and quality of service to customers. The training was conducted in three stages, namely planning, implementation, and evaluation. The methods used include theoretical learning in class and direct practice (on-the-job training) to ensure understanding and effective application of the application in the field. Evaluation data was collected using a qualitative approach through interviews and observations of employee performance during and after training. This training succeeded in improving employee competence in using the application, especially in basic features related to animal health data management and customer transactions. However, some employees still had difficulty in mastering more complex application features, indicating the need for further training. This training program contributed to improving Satwa Sehat Pet Shop's operational efficiency and customer satisfaction. For more optimal results, it is recommended that additional, more in-depth training be conducted, and ongoing technical assistance be provided to overcome the challenges of using advanced application features.*

Keyword: *SIM Application; Capacity Building; Training; Satwa Sehat*

Abstrak: Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas karyawan Satwa Sehat Pet Shop dalam menggunakan aplikasi manajemen kesehatan hewan, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelatihan dilakukan melalui tiga tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Metode yang digunakan mencakup pembelajaran teori dalam kelas serta praktek langsung (on-the-job training) untuk memastikan pemahaman dan penerapan aplikasi secara efektif di lapangan. Data evaluasi dikumpulkan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan observasi kinerja karyawan selama dan setelah pelatihan. Pelatihan ini berhasil meningkatkan kompetensi karyawan dalam penggunaan aplikasi, terutama dalam fitur dasar terkait pengelolaan data kesehatan hewan dan transaksi pelanggan. Namun, beberapa karyawan masih mengalami kesulitan dalam menguasai fitur aplikasi yang lebih kompleks, yang menunjukkan perlunya pelatihan lanjutan. Program pelatihan ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional Satwa Sehat Pet Shop dan kepuasan pelanggan. Untuk hasil yang lebih optimal, disarankan agar pelatihan tambahan yang lebih mendalam dilakukan serta pendampingan teknis berkelanjutan diberikan untuk mengatasi tantangan penggunaan fitur lanjutan aplikasi.

Kata kunci: Aplikasi SIM; Peningkatan Kapasitas; Pelatihan; Satwa Sehat

PENDAHULUAN

Peningkatan kapasitas karyawan melalui pelatihan merupakan strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kompetensi tim di suatu perusahaan (Gustiana et al., 2022). Fenomena ini terjadi karena pelatihan tidak hanya memberikan wawasan baru tetapi juga memperbaiki kemampuan praktis para pekerja (Sulistyan et al., 2020). Dengan demikian, mereka dapat menghadapi tantangan kerja dengan lebih percaya diri dan efisien (Agustina et al., 2023). Selain itu, pelatihan membantu meningkatkan kesadaran akan pentingnya kontinuitas belajar dan adaptasi teknologi serta metode kerja modern (Sulistyan, 2020). Hal ini memungkinkan perusahaan untuk tetap kompetitif dalam pasar yang dinamis (Hendi et al., 2024). Pelatihan juga dapat meningkatkan retensi karyawan karena memberikan peluang karier yang lebih cerah dan dukungan profesional. Secara keseluruhan, investasi dalam program pelatihan dapat membawa manfaat signifikan bagi organisasi, mulai dari efisiensi operasional hingga peningkatan reputasi perusahaan di mata pelanggan dan investor potensial.

Oleh karena itu, implementasi strategi pelatihan yang efektif menjadi salah satu prioritas penting dalam pengembangan sumber daya manusia modern (Sulistyan et al., 2019). Satwa Sehat Pet Shop yang berlokasi di Jember, Jawa Timur, merupakan salah satu pusat layanan kesehatan hewan dan perawatan yang sangat dibutuhkan di wilayah tersebut. Kota Jember, sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur, memiliki populasi hewan peliharaan yang cukup besar seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan kesejahteraan hewan. Dengan demikian, pelatihan aplikasi khusus untuk karyawan di Satwa Sehat Pet Shop menjadi krusial guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Lokasi ini menjadi ideal karena kebutuhan yang terus meningkat terhadap pelayanan profesional dan modern dalam perawatan hewan, serta pentingnya keberadaan pet shop yang mampu menangani masalah kesehatan hewan dengan cepat dan efisien. Selain itu, pelatihan ini tidak hanya akan membantu meningkatkan kompetensi karyawan dalam penggunaan teknologi digital yang relevan, tetapi juga memperkuat daya saing usaha di pasar yang semakin kompetitif. Jember sendiri, dengan potensi ekonominya, menjadi tempat strategis untuk mengembangkan inovasi pelayanan hewan peliharaan, khususnya di sektor mikro dan menengah seperti Satwa Sehat Pet Shop. Jika pelatihan karyawan di Satwa Sehat Pet Shop tidak dilakukan, beberapa dampak negatif dapat terjadi.

Pertama, kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dan hewan peliharaan mungkin akan menurun (Soekotjo, 2022). Karyawan yang tidak memahami penggunaan aplikasi dan teknologi terbaru dalam perawatan hewan bisa menjadi kurang efisien dalam melaksanakan tugas, yang berpotensi menimbulkan kesalahan dalam diagnosis atau perawatan (Sulistyan et al., 2023). Kedua, perusahaan bisa kehilangan daya saing di pasar yang semakin kompetitif, terutama karena banyak bisnis serupa yang mulai mengadopsi teknologi modern untuk meningkatkan

pelayanan (Rochmawati et al., 2023). Hal ini bisa menyebabkan pelanggan berpindah ke pet shop lain yang menawarkan layanan yang lebih profesional dan cepat. Ketiga, tanpa pelatihan, karyawan mungkin merasa kurang dihargai atau termotivasi, yang dapat berdampak pada penurunan produktivitas dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Akhirnya, kurangnya pengembangan kapasitas karyawan dapat menghambat pertumbuhan bisnis jangka panjang, terutama di industri yang membutuhkan keterampilan khusus dalam merawat dan menangani kesehatan hewan peliharaan. Metode pelatihan yang tepat sangat penting untuk memastikan efektivitas dan keberhasilan dalam meningkatkan kompetensi karyawan di Satwa Sehat Pet Shop. Pemilihan metode pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik karyawan dan jenis aplikasi yang akan digunakan menjadi kunci. Pelatihan berbasis praktik langsung (hands-on training) adalah salah satu metode yang sangat efektif karena memungkinkan karyawan untuk belajar langsung di lingkungan kerja mereka dengan simulasi situasi nyata. Ini membantu mereka memahami penggunaan aplikasi dalam konteks perawatan hewan dan situasi sehari-hari di pet shop.

Kombinasi antara pelatihan langsung dan digital juga dapat mempercepat proses pembelajaran, memastikan karyawan lebih siap dalam mengimplementasikan pengetahuan yang didapat. Dengan pendekatan metode yang tepat, pelatihan tidak hanya akan meningkatkan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan serta pertumbuhan bisnis Satwa Sehat Pet Shop.

METODE

Metode pelatihan di Satwa Sehat Pet Shop dapat dilakukan secara terstruktur melalui tiga tahap utama (Lukiana & Sulistyan, 2021; Sulistyan et al., 2022), yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Setiap tahap memiliki peran penting dalam memastikan keberhasilan program pelatihan dan pencapaian tujuan yang diinginkan.

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini, fokus utama adalah merancang pelatihan secara matang dan sistematis. Pertama, dilakukan identifikasi kebutuhan pelatihan, termasuk keterampilan dan pengetahuan yang perlu ditingkatkan pada karyawan. Dalam konteks Satwa Sehat Pet Shop, hal ini melibatkan pemahaman terhadap aplikasi teknologi yang akan digunakan untuk manajemen kesehatan hewan. Setelah itu, tujuan pelatihan ditentukan, seperti meningkatkan efisiensi layanan atau mengurangi kesalahan operasional. Selanjutnya, disusun modul pelatihan yang mencakup materi terkait penggunaan aplikasi, perawatan hewan, dan layanan pelanggan. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan pemilihan instruktur atau fasilitator yang memiliki keahlian di bidang terkait, serta menentukan durasi, metode, dan alat yang akan digunakan selama pelatihan. Tahap perencanaan ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelatihan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Tahap Pelaksanaan



Tahap pelaksanaan adalah inti dari program pelatihan, di mana kegiatan belajar mengajar berlangsung. Di Satwa Sehat Pet Shop, pelatihan dapat dilakukan secara langsung melalui praktek di lapangan (on-the-job training) atau secara teori di kelas. Pada metode praktek langsung, karyawan akan diperkenalkan dengan aplikasi yang akan digunakan dan dilatih cara mengoperasikannya dalam situasi nyata, seperti mengelola data kesehatan hewan, melakukan transaksi, dan berkomunikasi dengan pelanggan. Sementara itu, sesi teori dapat mencakup penjelasan tentang manfaat aplikasi, tips penggunaan, dan studi kasus. Selama pelaksanaan, penting untuk mendorong interaksi aktif antara peserta dan instruktur agar pelatihan menjadi dinamis dan partisipatif. Metode ini memungkinkan karyawan untuk bertanya dan mencoba langsung aplikasi, sehingga mereka lebih memahami dan menguasai keterampilan yang dibutuhkan.

3. Tahap Evaluasi

Setelah pelatihan selesai, tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas program. Evaluasi dapat mencakup penilaian kinerja karyawan selama pelatihan, apakah mereka sudah mampu menggunakan aplikasi dengan baik dan menerapkan keterampilan baru di tempat kerja. Selain itu, bisa dilakukan survei kepuasan peserta untuk mengetahui apakah materi dan metode pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Penilaian terhadap hasil pelatihan ini penting untuk mengetahui keberhasilan program dan menentukan langkah-langkah perbaikan ke depannya. Jika ditemukan kekurangan, bisa dilakukan penyesuaian pada tahap perencanaan berikutnya.

Pendekatan kualitatif dalam analisis data digunakan untuk memahami makna, persepsi, dan pengalaman karyawan terkait pelatihan yang mereka terima di Satwa Sehat Pet Shop. Data dikumpulkan melalui metode seperti wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah (focus group discussion), dan observasi langsung selama pelatihan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana karyawan memandang manfaat pelatihan, tantangan yang dihadapi, serta dampak pelatihan terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi dan memberikan layanan yang lebih baik.

HASIL

Kegiatan ini dilaksanakan selama Agustus - September 2024 di Satwa Sehat Pet Shop Jember, Jawa Timur. Adapun hasil pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan pelatihan karyawan di Satwa Sehat Pet Shop dimulai pada awal Agustus 2024. Langkah pertama adalah identifikasi kebutuhan pelatihan, di mana ditemukan bahwa karyawan perlu meningkatkan keterampilan dalam penggunaan aplikasi baru yang dirancang untuk manajemen kesehatan hewan dan layanan pelanggan. Setelah itu, disusun modul pelatihan yang mencakup cara penggunaan aplikasi, simulasi kasus, serta pelayanan profesional kepada pelanggan. Tim pelatih yang terdiri dari pakar teknologi dan manajemen pet shop dipilih untuk memberikan



pelatihan langsung. Jadwal pelatihan juga disusun untuk memastikan setiap karyawan dapat mengikuti tanpa mengganggu operasional harian pet shop. Semua persiapan, termasuk pengadaan peralatan dan koordinasi waktu pelatihan, selesai pada pertengahan Agustus.

2. Pelaksanaan

Pelatihan dilaksanakan dari akhir Agustus hingga pertengahan September 2024. Kegiatan dibagi menjadi dua metode: teori dan praktik. Sesi teori dilakukan di ruang pelatihan dengan fokus pada pengenalan aplikasi, manfaatnya, serta cara penggunaannya. Sesi ini juga diisi dengan diskusi dan studi kasus yang diadaptasi dari permasalahan sehari-hari yang dihadapi pet shop. Sesi praktik dilakukan langsung di tempat kerja (on-the-job training), di mana karyawan mengoperasikan aplikasi untuk mengelola data kesehatan hewan, transaksi, dan komunikasi pelanggan. Pelatihan dilakukan dalam kelompok kecil untuk memastikan setiap karyawan mendapatkan perhatian dan bimbingan yang memadai dari fasilitator.



Gambar 1. Pelaksanaan Pelatihan

3. Evaluasi

Evaluasi pelatihan dilakukan pada akhir September 2024. Kinerja karyawan dievaluasi melalui pengamatan langsung selama pelatihan dan penggunaan aplikasi setelah pelatihan. Selain itu, survei kepuasan juga dilakukan untuk mengetahui pandangan karyawan mengenai efektivitas pelatihan. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi dan melayani pelanggan. Beberapa catatan evaluasi menunjukkan perlunya pelatihan lanjutan terkait fitur-fitur aplikasi yang lebih kompleks. Berdasarkan temuan ini, disarankan adanya sesi pelatihan tambahan pada fitur lanjutan dan dukungan teknis

secara berkala untuk memastikan semua karyawan dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi tersebut.



Gambar 2. Evaluasi Pasca Kegiatan

Pembahasan

Evaluasi pelatihan karyawan Satwa Sehat Pet Shop yang dilaksanakan selama Agustus hingga September 2024 menunjukkan peningkatan kompetensi karyawan, namun juga mengungkap beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Secara umum, pelatihan berhasil meningkatkan kemampuan karyawan dalam menggunakan aplikasi baru untuk manajemen kesehatan hewan dan layanan pelanggan. Karyawan menunjukkan peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan mengelola data kesehatan hewan, melakukan transaksi, serta berinteraksi dengan pelanggan melalui aplikasi tersebut. Mereka merasa lebih percaya diri dalam menangani tugas-tugas ini, yang berimplikasi pada peningkatan efisiensi dan profesionalisme dalam pelayanan.

Namun, evaluasi juga menunjukkan adanya tantangan pada beberapa fitur aplikasi yang lebih kompleks. Beberapa karyawan masih merasa kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan fitur lanjutan yang memerlukan pemahaman teknis lebih mendalam. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelatihan secara keseluruhan efektif, terdapat kebutuhan untuk sesi lanjutan yang lebih mendalam, terutama untuk fitur-fitur yang lebih rumit. Selain itu, umpan balik dari survei kepuasan peserta mengindikasikan bahwa metode pelatihan berbasis praktik langsung (on-the-job training) sangat membantu, namun ada saran agar sesi teori dilengkapi dengan lebih banyak contoh kasus yang relevan dengan situasi nyata di lapangan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan ini berhasil dalam mencapai sebagian besar tujuannya, namun pelatihan lanjutan dan dukungan teknis yang lebih intensif perlu dipertimbangkan untuk memastikan semua karyawan sepenuhnya menguasai aplikasi, terutama dalam aspek teknis yang lebih kompleks. Rekomendasi ke depannya adalah mengadakan pelatihan tambahan yang lebih fokus pada fitur lanjutan dan menyediakan pendampingan teknis secara berkelanjutan untuk memastikan karyawan terus berkembang dan siap menghadapi tantangan dalam pelayanan pelanggan di Satwa Sehat Pet Shop.

Hasil kegiatan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyan and Afrianto (2024) yang menunjukkan bahwa pelatihan kapasitas akan mampu meningkatkan kemampuan SDM pada sebuah Perusahaan dan akan meningkatkan kinerja dari Perusahaan tersebut. Selain itu juga sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan oleh Sulistyan (2021) dan Yatminiwati et al. (2021) yang memberikan hasil yang sama bahwa pelatihan SDM sangat efektif untuk peningkatan usaha.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari pelatihan karyawan Satwa Sehat Pet Shop menunjukkan bahwa program ini berhasil meningkatkan kompetensi karyawan dalam menggunakan aplikasi manajemen kesehatan hewan dan layanan pelanggan, yang berdampak positif pada efisiensi dan kualitas layanan. Namun, keterbatasan pelatihan terletak pada pemahaman karyawan terhadap fitur-fitur aplikasi yang lebih kompleks, yang memerlukan pelatihan lanjutan. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar diadakan sesi pelatihan tambahan yang lebih fokus pada fitur-fitur lanjutan, serta pendampingan teknis secara berkala guna memastikan karyawan sepenuhnya menguasai aplikasi dan siap menghadapi tantangan operasional sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Nur'aini, S., Nazla, L., Hanapiah, S., & Marlina, L. (2023). Era Digital: Tantangan Dan Peluang Dalam Dunia Kerja. *Journal of Economics and Business* 1(1), 1-8. <https://doi.org/10.61994/econis.v1i1.138>
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657-666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6.1107>
- Hendi, Arifin, S. V., & Zesica. (2024). Optimalisasi Konsep Resource-Based View Dalam Mempertahankan Keunggulan Kompetitif Perusahaan: Studi Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia. *WANARGI : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 356-366. <https://doi.org/10.62017/wanargi.v1i4.1895>
- Lukiana, N., & Sulistyan, R. B. (2021). Penguatan Usaha Kecil Berbasis Godong Simbukan dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Kabupaten Lumajang. *Dinamisia : Jurnal*

- Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 1036-1042.
<https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i4.5820>
- Rochmawati, D. R., Hatimatunnisani, H., & Veranita, M. (2023). Mengembangkan Strategi Bisnis di Era Transformasi Digital. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(1), 101-108. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.3076>
- Soekotjo, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dnd Pet Terhadap Kepuasan Konsumen. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 7(2), 319-329. <https://doi.org/10.37715/jp.v7i3.2897>
- Sulistyan, R. B. (2020). Lecturer E-learning Training: The Role of Social Exchange Theory. *Empowerment Society*, 3(2), 50-56. <https://doi.org/10.30741/eps.v3i2.589>
- Sulistyan, R. B. (2021). Peningkatan Kualitas Pegawai melalui Program Autocad : Pendekatan Social Exchange Theory. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 101-105. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i1.4297>
- Sulistyan, R. B., & Afrianto, E. (2024). Sosialisasi Penguatan Organisasi melalui Teknologi Digital pada Generasi Muda. *Capacitarea : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 43-49. <https://doi.org/10.35814/capacitarea.2024.004.02.06>
- Sulistyan, R. B., Cahyaningati, R., Carito, D. W., Taufik, M., & Samsuranto. (2022). Pelatihan Batik Paping: Upaya Peningkatan Ekonomi Masyarakat Lingkungan Paping Banyuwangi. In *The 5th Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH2022)* (pp. 773-782). Malang: Universitas Widya Gama.
- Sulistyan, R. B., Carito, D. W., Cahyaningati, R., & Muttaqien, F. (2023). Application of Digital Marketing in Efforts to Empower Productive Communities and Preserve Banyuwangi Culture. *International Journal of Public Devotion*, 6(1), 75-82. <https://doi.org/10.26737/ijpd.v6i1.4075>
- Sulistyan, R. B., Ermawati, E., Hidayat, Z., Lukiana, N., & Kasno. (2019). Retention Management as an Effort to Overcome the Intention of Account Officers to Stop the Company. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(12), 17-25. <https://doi.org/10.5373/jardcs/v11i12/20193207>
- Sulistyan, R. B., Paramita, R. W. D., Setyobakti, M. H., Rizal, N., & Lukiana, N. (2020). Perceived Organizational Support on Employee Performance: The Mediating Effect of Job Stress. *Proceedings of the 1st International Conference on Social Science, Humanities, Education and Society Development*. <https://doi.org/10.4108/eai.13-10-2020.2303710>
- Yatminiwati, M., Setyobakti, M. H., Sulistyan, R. B., & Ermawati, E. (2021). Social Entrepreneurship in MSME Development. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Sciences*, 2(3), 239-243. <https://doi.org/10.38142/ijess.v2i3.111>