

PENDAMPINGAN MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP SUNSHINE ICE COFFEE DESA TIBUBENENG KABUPATEN BADUNG

¹Ni Putu Juniantari, ²Feby Wulandari, ³Ni Made Sindi Asih, ⁴I Gusti Ngurah Krisna, ⁵Putu Chris Susanto

Program Studi Manajemen Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomika dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali,
Indonesia

Email: 20210601008@undhirabali.ac.id, 20210601015@undhirabali.ac.id,
20210601004@undhirabali.ac.id, 20210601003@undhirabali.ac.id,
chris.susanto@undhirabali.ac.id

ABSTRAK/ ABSTRACT

Sunshine Ice Coffee berada di Jalan Padonan, desa Tibubeneng, Kabupaten Badung merupakan sebuah usaha kedai kopi yang menjual berbagai minuman coffee yang memiliki tiga orang karyawan yang dipimpin oleh Bapak Rai dan Bapak Dimas Satya Aryoga. Sunshine ice coffee mengalami permasalahan terhadap pegawai yang baru karena disana belum ada SOP, untuk mengantisipasi dan memudahkan pegawai baru maka dibuat Standar Operasional Prosedur Sunshine Ice Coffee. Metode yang digunakan adalah pendampingan, dengan tujuan menganalisis usaha untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh mitra, memberikan dampingan ke mitra terkait siklus manajemen pengetahuan (SECI), dan meningkatkan perkembangan usaha. Kemudian, terkait cara pemasaran kedai kopi di tengah pandemi Covid-19 adalah optimalisasi strategi dalam digital marketing di sosial media, tetap menjaga kepercayaan konsumen, dan tetap mempertahankan mutu produk serta menjaga tingkat higienisasi produk yang dijual.

Kata kunci: pendampingan usaha, manajemen pengetahuan, SOP, kedai kopi, pegawai

1. Pendahuluan

Sunshine Ice Coffee merupakan sebuah usaha kedai kopi yang menjual berbagai minuman *coffee* yang tidak hanya menjual minuman *coffee* saja melainkan juga snack seperti kentang goreng, burger, dan *waffel*. *Sunshine Ice Coffee* berada di Jalan Padonan, desa Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. *Sunshine Ice Coffee* terletak 11 Km dari Denpasar dan 3,3 Km dari Universitas Dhyana Pura. *Sunshine Ice Coffee* memiliki 3 orang karyawan yang dipimpin oleh Bapak Rai dan Bapak Dimas Satya Aryoga. Sebelum Bapak Gede Rai membuka usahanya dia hanya bekerja sebagai *owner* bus pariwisata karena pandemi pekerjaannya berhenti, kemudian karena di masa pandemi bapak Rai memiliki ide untuk membuka bisnis *coffee shop* dan bekerja sama dengan bapak Dimas yang sudah mempunyai bisnis *coffee shop*, jadi mereka membuka *coffee shop* yang bernama *Sunshine Ice Coffee* yang dibuka pada tanggal 7 Agustus 2021. *Sunshine* ini memiliki arti dimana kata "*sun*" yang artinya

matahari dan "shine" yang artinya cahaya jadi Sunshine artinya menyambut cahaya matahari pagi dengan *coffee*.

Kedai kopi merupakan salah satu usaha yang banyak diminati oleh pelaku usaha di seluruh kalangan remaja. Hal ini ditandai dengan menjamurnya *coffee shop* di seluruh sudut kota. Banyaknya *coffee shop* yang bermunculan mengakibatkan para pemilik usaha berupaya untuk memenangkan persaingan. Oleh sebab itu, pengusaha *coffee shop* dituntut untuk memiliki kreativitas dalam menciptakan produk rasa minuman yang dijual, sehingga membedakan dengan produk minuman hasil jualan *coffee shop* lainnya dan dapat bertahan dalam persaingan. *Sunshine ice coffee* mengalami permasalahan terhadap pegawai yang baru karena disana belum ada SOP, untuk mengantisipasi dan memudahkan pegawai baru maka dibuat *Standar Operasional Prosedur Sunshine Ice Coffee*. (a)Pramusaji memberikan daftar menu saat bertransaksi di kasir dengan sopan dan ramah sambil menanyakan nama dan jumlah pelanggan. (b)Menjelaskan promosi produk yang sedang berlangsung dengan jelas. (c)*Upselling* produk, menawarkan produk yang sesuai keinginan tamu dengan nilai jual yang lebih tinggi. (d)Mengulang kembali pesanan tamu dengan lantang dan jelas. (e)Pada saat pembayaran, pramusaji menyebutkan nominal rupiah dengan jelas dan menanyakan kepada tamu alat pembayaran yang digunakan. (f)Menanyakan arah tempat duduk yang disukai tamu baik area merokok atau tidak, apabila merokok berikan *ashtray* dan juga berikan nomor meja. (g)Ucapkan terimakasih dengan menyampaikan bahwa pesanan tamu akan segera datang.

Metode yang digunakan adalah pendampingan, dengan tujuan menganalisis usaha untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh mitra, memberikan dampingan ke mitra terkait siklus manajemen pengetahuan (SECI), dan meningkatkan perkembangan usaha. Kemudian, terkait cara pemasaran kedai kopi di tengah pandemi Covid-19 adalah *optimalisasi* strategi dalam digital marketing di sosial media, tetap menjaga kepercayaan konsumen, dan tetap mempertahankan mutu produk serta menjaga tingkat ke higienisan produk yang dijual.

2. Solusi dan Target Luaran :

a. Solusi :

Solusi yang dapat diberikan tim dari permasalahan yang dihadapi mitra adalah menstandarisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih sampai saat ini dipakai mitra

b. Target luaran:

Targetnya berupa modul SOP yang akan diserahkan kepada mitra untuk diberikan ke karyawan Sunshine Ice Coffee, sehingga bisa dipelajari dan dipraktekkan oleh karyawan pada saat bekerja.

3. Metode

Metode yang digunakan tim dalam pendampingan adalah metode pendekatan (SECI). Dalam pengetahuan diciptakan melalui interaksi antara pengetahuan *tacit Knowledge* dan *explicit Knowledge* di dalam tim menggunakan empat metode konversi pengetahuan yang berbeda adalah dari pengetahuan *tacit* ke pengetahuan *tacit* (*socialization*), dari pengetahuan *tacit* ke pengetahuan *explicit* (*externalization*), dari pengetahuan *explicit* ke pengetahuan *explicit* (*combination*), dan dari pengetahuan *explicit* ke pengetahuan *tacit* (*internalization*)

Adapun tahapan yang telah diterapkan adalah :

- 1) Pertemuan awal dengan salah satu karyawan yang disertai sesi diskusi tentang menentukan konsep kedai kopi, pelaksanaan standarisasi kinerja yang berupa *standar operasional prosedur (SOP)*, mengeksplorasi konsep yang menarik dan memungkinkan, kekuatan dan keunikan konsep usaha yang dikembangkan.
- 2) Pendampingan dalam mencari kerangka (*SOP*) dengan menggunakan metode dari *tacit Knowledge* ke *explicit Knowledge*
- 3) Setelah mendapat beberapa kerangka *SOP*, tim pendamping mengkombinasikan kerangka *Sunshine Ice Coffee* dengan (*SOP*) yang diterapkan pada restaurant. Metode ini dari *explicit* ke *explicit Knowledge* .
- 4) Setelah kumpulan (*SOP*) yang tertata dengan baik dan didokumentasikan kemudian diserahkan kepada mitra untuk diberikan ke karyawan agar karyawan mempelajarinya dan melakukan praktek (*SOP*).

4. Hasil dan pembahasan

Dari metode (SECI) yang kita aplikasikan pada pendampingan mitra *Sunshine Ice Coffee* diketahui hasil pendampingan sebagai berikut:

a. Socialization

Tim melakukan pertemuan awal dengan salah satu karyawan yang disertai sesi diskusi tentang menentukan konsep kedai kopi, pelaksanaan standarisasi kinerja yang berupa *standar operasional prosedur (SOP)*. Hasil dari diskusi yaitu mitra menerima solusi yang diberikan tim dan membuat modul (*SOP*), sehingga sistem kerja mitra tertata dengan baik.

b. Externalization

Setelah diskusi tim mengubah *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* mencari kerangka yang akan digunakan untuk pembuatan (*SOP*) mitra.

c. Combination

Tim mendapatkan kerangka (*SOP*) dalam melakukan wawancara kepada karyawan *Sunshine Ice Coffee*, tim pendamping mengkombinasikan kerangka *Sunshine Ice Coffee* dengan (*SOP*) yang diterapkan pada *restaurant*.

d. Internalization

Setelah itu tim mengubah dari *explicit knowledge* ke *tacit knowledge* kumpulan (*SOP*) yang tertata dengan baik dan didokumentasikan kemudian diberikan kepada mitra untuk diberikan ke karyawan agar karyawan mempelajarinya dan melakukan praktek (*SOP*).

Tabel 1. Hasil pendampingan dari metode SECI di Sunshine Ice Coffee Desa Tibubeneng Kabupaten Badung

Kegiatan	Rerata pengetahuan mitra	
	Pre-test	Post-test
Penyampaian materi dan definisi	28	85
Penyampaian solusi	10	80
Penyampaian metode SECI	28	85
Rerata	22	82



Gambar 1. Tim melakukan pertemuan awal dengan salah satu karyawan yang disertai dengan diskusi



Gambar 2. Setelah itu, tim melakukan wawancara dengan salah satu karyawan agar mendapatkan kerangka SOP



Gambar 3. Kemudian tim pendamping mengkombinasikan kerangka Sunshine Ice Coffee dengan SOP yang diterapkan pada restaurant.



Gambar 4. Tim menyerahkan kumpulan SOP yang sudah didokumentasikan kepada mitra agar karyawan dapat memplajari.

5. Simpulan

Sunshine Ice Coffee berada di Jalan Padonan, desa Tibubeneng, Kabupaten badung merupakan sebuah usaha kedai kopi yang dibuka pada tanggal 7 Agustus 2021 dan menjual berbagai minuman coffee. Masalah yang dihadapi mitra saat ini adalah tidak adanya SOP yang baku dalam melayani untuk mengantisipasi dan memudahkan pegawai baru maka dibuat *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Berdasarkan hasil pendampingan dari tim di *Sunshine Ice Coffee* dapat ditarik kesimpulan nya bahwa bertujuan menganalisis usaha untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh mitra, memberikan dampingan ke mitra terkait siklus manajemen pengetahuan (SECI), dan meningkatkan perkembangan usaha. Kemudian, terkait cara pemasaran kedai kopi di tengah pandemi Covid-19 adalah optimalisasi strategi dalam digital marketing di sosial media, tetap menjaga kepercayaan konsumen, dan tetap mempertahankan mutu produk serta menjaga tingkat kehygienisan produk yang dijual.

