

## PENDAMPINGAN USAHA KETUT BAGONG RENTAL MELALUI PENERAPAN SIKLUS MANAJEMEN PENGETAHUAN

I Putu Max Mahardika<sup>1</sup>, Kadek Wahyu Suadesi<sup>2</sup>, Astrika Sukmaningrum<sup>3</sup>,  
Putu Chris Susanto<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Digital, Universitas Dhyana Pura;

<sup>4</sup>Program Studi S1 Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya, Dalung,  
Kuta Utara, Badung, Bali, Indonesia

Email: 20210601012@undhirabali.ac.id; 20210601007@undhirabali.ac.id;  
20210601005@undhirabali.ac.id; chris.susanto@undhirabali.ac.id

### ABSTRAK

Ketut Bagong *Rental* merupakan UMKM yang bergerak di bidang jasa penyewaan kendaraan bermotor yang berlokasi di Desa Dalung, Kabupaten Badung. Usaha ini didirikan oleh Bapak I Ketut Marta pada tahun 2008. Saat ini Ketut Bagong *Rental* sudah memiliki lebih dari 200 unit sepeda motor dengan beragam model dan beberapa unit mobil tipe minibus. Permasalahan yang dihadapi mitra saat ini adalah belum adanya standar operasional prosedur yang baku dalam melayani pelanggan oleh karyawan sehingga menyebabkan sering kurang puasnya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Hal tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan mitra. Karyawan di perusahaan Ketut Bagong *Rental* selalu berusaha melakukan pekerjaannya dengan baik, namun keadaan, karakteristik tamu, dan permintaan tamu yang berbeda-beda membuat para karyawan susah untuk mengadaptasikan pelayanan mereka ditambah seringnya ada kendala Bahasa dari pihak karyawan dan tamu. Tim mahasiswa menawarkan solusi berbasis Siklus Manajemen Pengetahuan atas permasalahan yang dihadapi mitra dengan menerapkan SOP untuk para karyawan Ketut Bagong *Rental* berupa SOP percakapan lengkap, bersapa, prediksi pertanyaan, dan respon kepada pelanggan. Tim menggunakan pendekatan SECI dengan metode wawancara dan observasi untuk menggali dan mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi mitra (*socialization*). Hasil wawancara tersebut kemudian didokumentasikan (*externalization*) dan digabungkan menjadi dokumen SOP (*combination*), sebelum kemudian dilatihkan kepada karyawan (*internalization*).

**Kata kunci:** standar operasional prosedur, jasa penyewaan kendaraan, siklus manajemen pengetahuan, *knowledge management*

### 1. Pendahuluan

Penyewaan atau *rental* merupakan sebuah kesepakatan antara dua individu atau kelompok di mana sebuah pembayaran dilakukan atas penggunaan suatu barang atau properti secara sementara oleh individu atau kelompok lain (Wikipedia, 2021). Barang yang dapat disewa bermacam-macam, salah satunya ialah kendaraan. Usaha rental kendaraan merupakan usaha sampingan yang menjanjikan di pulau bali. Bahkan di saat pandemi Covid-19 ini, usaha jasa sewa kendaraan masih dapat tetap bertahan meskipun jumlah permintaan tidak sebanyak momen akhir tahun lalu . pada kesempatan ini Tim mahasiswa program studi D3 Manajemen Pemasaran Digital Universitas Dhyana Pura, dalam projek mata kuliah *Knowledge Management*, melakukan pendampingan terhadap salah satu usaha rental di kabupaten Badung, Bali yang bernama Ketut Bagong Rental.

Ketut Bagong *Rental* merupakan salah satu UMKM jasa penyewaan kendaraan bermotor di Kabupaten Badung yang beralamat di Perum Anggi Elok Blok B/3, Br. Tegeh, Desa Dalung. Usaha ini didirikan oleh Bapak I Ketut Marta pada tahun 2008 dengan modal 3 sepeda motor. Saat ini ketut bagong *Rental* sudah memiliki lebih dari 200 unit sepeda motor dengan beragam model dan beberapa unit mobil tipe mini bus. Sebagian besar dari unit kendaraan yang disewakan merupakan kendaraan pribadi yang dititipkan guna untuk menambah armada dan memberikan penghasilan kepada pemilik kendaraan.

Berikut adalah kendaraan bermotor yang disewakan oleh Ketut Bagong *Rental* :

- i) HONDA VARIO 125 (Model 2018-2019)
- ii) HONDA VARIO 150cc (Model 2018- 2019)
- iii) HONDA SCOOPY (Model 2018-2019)
- iv) HONDA PCX 150cc (Model 2018-2019)
- v) YAMAHA LEXI 125CC
- vi) YAMAHA AEROX 150CC
- vii) YAMAHA N-MAX 155CC (Model 2020-2021)

Masalah yang dihadapi mitra saat ini adalah tidak adanya standar operasional prosedur yang baku dalam melayani pelanggan oleh karyawan sehingga menyebabkan kurang puasnya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan dalam melakukan kegiatan dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memastikan operasional organisasi dapat berjalan dengan baik (Soemohadiwidjojo, 2014). Tujuan pendampingan tim antara lain adalah menerapkan SOP untuk para karyawan Ketut Bagong *Rental* dengan percakapan lengkap, bersapa, prediksi pertanyaan, dan responnya. Harapan setelah dilakukannya pendampingan kepada karyawan Ketut Bagong *Rental* yaitu karyawan dapat lebih disiplin dengan SOP dan lebih mampu berkomunikasi dengan baik kepada para pelanggan Ketut Bagong *Rental*.



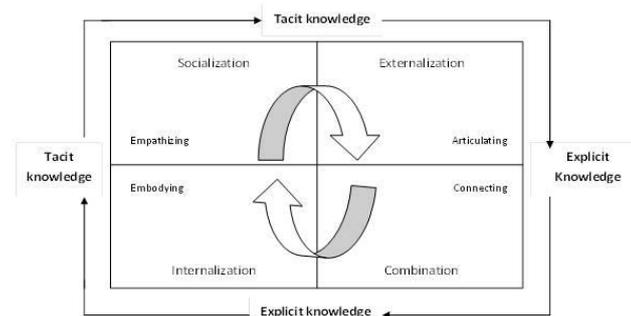
Gambar 1. Lokasi Ketut Bagong *Rental*.

## 2. Solusi dan Target Luaran

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan (Mukti 2017). Mengenai permasalahan yang dihadapi oleh mitra, solusi yang dapat tim berikan ialah menstandarisasikan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang sampai saat ini masih dipakai mitra dengan metode manajemen pengetahuan model siklus SECI. Model siklus SECI menurut Nonaka dan Takeuchi adalah sebuah pengetahuan yang diciptakan melalui interaksi antara pengetahuan tacit dan pengetahuan eksplisit (Nurchahyo dan Sensuse 2019).

Model siklus SECI ini dikemukakan ke dalam empat fase konversi pengetahuan yang berbeda antara lain sosialisasi, bentuk dari proses sosialisasi berupa diskusi ataupun sharing pengalaman, kemudian konsep eksternalisasi, bentuk dari proses ini berupa bentuk nyata seperti tulisan maupun gambar. Kombinasi, bentuk dari proses kombinasi berupa dokumen atau melalui suatu proses pelatihan, bentuk dari proses internalisasi berupa proses belajar atau penelitian yang dilakukan oleh setiap individu. empat fase konversi pengetahuan diilustrasikan pada gambar dibawah.



Gambar 2. Model Siklus SECI

Target luaran dari pendampingan tim yaitu berupa modul SOP kerja untuk mitra (Ketut Bagong *Rental*) untuk dipelajari dan diimplementasikan oleh karyawannya pada saat bekerja sehingga para karyawan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan maksimal dan dapat memuaskan pelanggannya.

### 3. Metode

Metode yang tim gunakan dalam pengabdian kepada mitra ialah Metode pendekatan SECI. Dengan asumsi bahwa pengetahuan diciptakan melalui interaksi antara pengetahuan *tacit* dan *explicit*, tim menggunakan empat model konversi pengetahuan yang berbeda antara lain,

Berdasarkan tahapan SECI Model ,tahap. Socialization satu proses dengan pertemuan tatap muka dengan pemilik dan karyawan Ketut Bagong Rental ( diskusi dan melakukan wawancara). Melalui pertemuan tatap muka ini mitra dapat saling bercerita pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya sehingga dapat menemukan ide untuk pembuatan SOP baru.

Pada tahap externalization merupakan proses yang bertujuan untuk mengartikulasi tacit knowledge menjadi suatu konsep yang jelas atau eksplisit melalui proses dialog dan refleksi. Dukungan terhadap proses eksternalisasi dapat diberikan dengan mendokumentasikan notulen hasil wawan cara bersama pemilik dan karyawan Ketut Bagong *Rental* (bentuk eksplisit dari knowledge yang tercipta saat diadakannya pertemuan)

Pada tahapan Combination yaitu proses mengkombinasikan berbagai explicit knowledge yang berbeda untuk disusun ke dalam sistem knowledge management. Media untuk proses ini dapat melalui internet dengan memanfaatkan explicit knowledge yang telah ada yang kemudian diimplementasikan menjadi explicit knowledge lain. Proses ini berguna untuk meningkatkan skill dan produktivitas diri sendiri. Melalui proses ini juga dapat mengkombinasikan explicit knowledge yang menjadi explicit knowledge baru yang lebih bermanfaat

Pada Internalization yaitu semua dokumen data, informasi dan pengetahuan

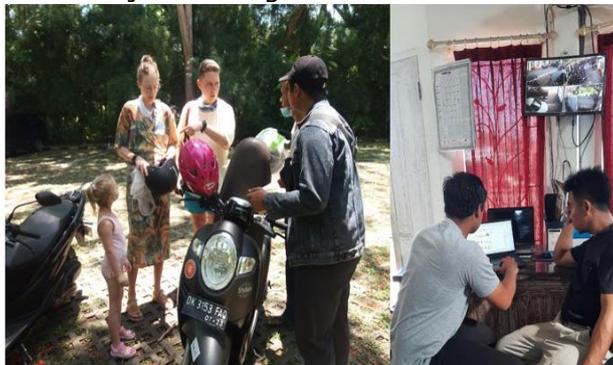
yang sudah didokumentasikan dijadikan sebuah Modul SOP sehingga dapat dibaca oleh para karyawan ketut bagong rental. Explicit knowledge menjadi tacit knowledge lainnya ,

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Dari metode SECI yang kita aplikasikan pada pendampingan terhadap mitra Ketut Bagong Rental diketahui hasil pendampingan sebagai berikut :

##### 1. Socialization (sosialisasi)

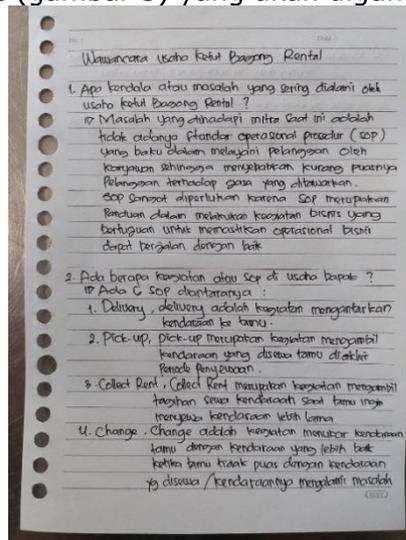
Tim melakukan wawancara terhadap pemilik usaha Ketut Bagong Rental (gambar 2) terkait dengan pelaksanaan standarisasi kinerja yang berupa standar operasional prosedur (SOP). Hasil dari diskusi ini yaitu mitra menerima solusi yang diberikan tim untuk membuat modul SOP sehingga sistem kinerja mitar tertata dengan baik yang sesuai dengan standarisasi. Dan kami mendapatkan alur dari kegiatan karyawan sehari-hari yang akan kami ubah menjadi kerangka SOP



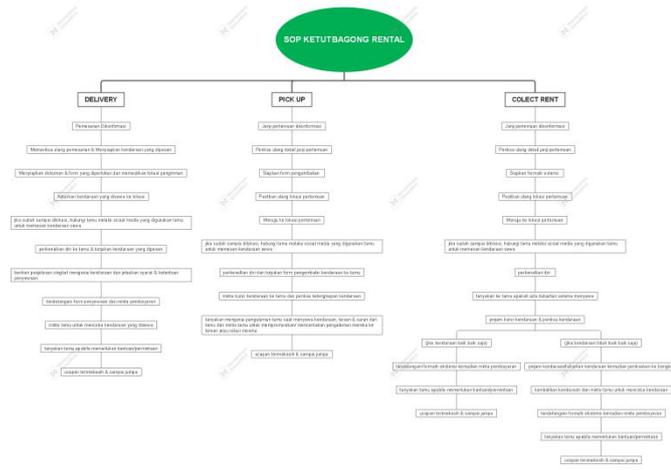
Gambar 3. Kegiatan observasi dan wawancara kepada mitra

##### 2. Externalization (eksternalisasi)

Setelah Wawancara dengan mitra tim mendapatkan hasil wawancara berupa catatan hasil wawancara (Gambar 4) dan rekaman suara saat wawancara (*tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*) dan kemudian tim mengubahnya menjadi menjadi kerangka atau *flowchart* (gambar 5) yang akan digunakan untuk membuat SOP.



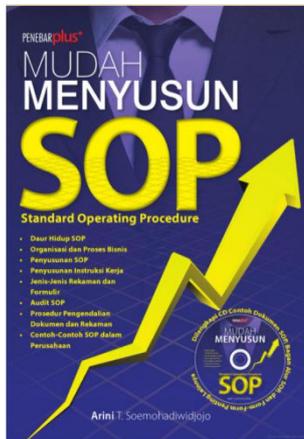
Gambar 4. Flowchart untuk kerangka SOP



Gambar 5. Flowchart untuk kerangka SOP

3. Combination (kombinasi)

Setelah mendapatkan beberapa kerangka SOP dalam melakukan wawancara kepada karyawan Rental, tim pendamping mengkombinasikan kerangka SOP (Flowchart) Ketut Bagong Rental dengan SOP dari internet seperti SOP yang diterapkan pada industri pariwisata layanan jasa ojek online sehingga kami dapat mengkombinasikan berupa alur pelayanan yang seharusnya, grammar dalam berbahasa inggris dan respon apa yang harus pegawai berikan jika mengalami kendala, sehingga dapat dijadikan SOP yang akurat di ketut bagong Rental. Dengan pengarah kombinasi input yang produktif diharapkan dapat mengeksplorasi peluang-peluang yang muncul dilapangan(Hastuti dkk. 2020).

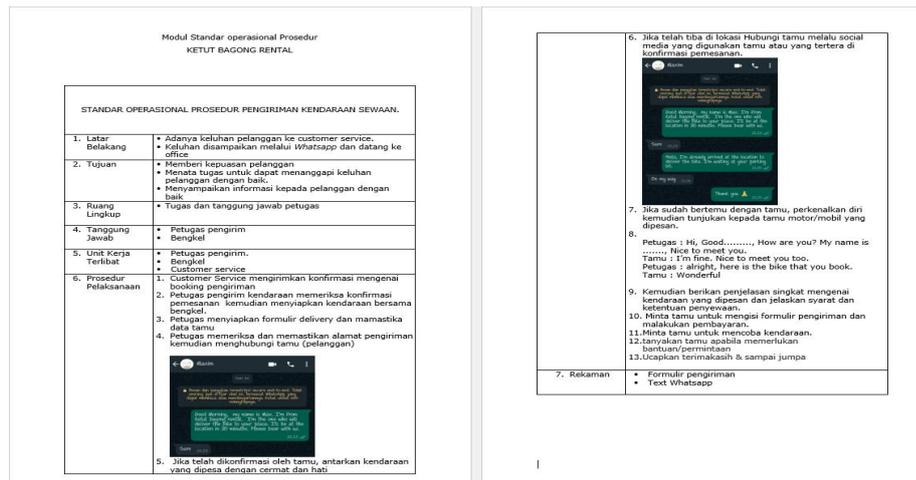


Kategori	Hal yang Perlu Diperik
Penampilan	Jaket Resmi Go-Jek Kacamata Hitam Celana Panjang Sepatu Tertutup Baju Berkerah
	Praktis Koli untuk Penumpang Kaca Spion (sesuaian) Lampu Utama Membara Lampu Sinyal Depan Knalpot Standar (Bukan yang mengeluarkan suara nyaring)
Layanan kepada Penumpang	1. Order Berhasil Dibatal Tidak perlu menghubungi pelanggan (SMS atau telepon) untuk menginformasi Tipe: Gunakan fitur navigasi di dalam aplikasi untuk mempelajari lokasi penjemputan dan gunakan sebagai petunjuk arah. Hanya hubungi pelanggan apabila sudah sampai ke lokasi tujuan. Kirim SMS atau telepon penumpang saat tiba di tujuan Format email: "Hai! Saya sudah sampai di lokasi penjemputan. Terima kasih."
	2. Sampai di Lokasi Penjemputan Sapa penumpang Format email: "Hai/Bu <nama pelanggan> ya? Tujuan ke <nama tujuan> ya?" Tawarkan Helm Tawarkan Penutup Rambut Berkas Helm Resmi Go-Jek Pastikan Prilaku baik. Siga. Digunakan Penumpang Geser Tombol "Pick Up" Sebelum Memulai Perjalanan
	3. Bertemu Penumpang Tawarkan preferensi rute penumpang Format email: "Siapa saja yang akan menemani Pak/Bu?" Tidak memula pembicaraan yang tidak perlu dengan penumpang, kecuali: "Hujan, manfaatkan untuk berhenti atau menggunakan jas hujan" "Pakai Helm juga mas/mbak?" "Bisa bensin"
	4. Selama Perjalanan Ucapan terima kasih kepada penumpang Format email: "Terima kasih sudah menggunakan GO-JEK, Pak/Bu." "Bisa berangkat" Tawarkan top up Go-Play kepada penumpang Format email: "Pak/Bu, mau Top Up Go-Play-ma? Saya bisa bantu top-up instan, coba deposit yang dihalo mbak."
	5. Sampai di Tujuan Pastikan tidak ada barang penumpang yang tertinggal Geser tombol selesai

Contoh Percakapan Walk In Guest Singkat

Keterangan:  
G = Guest  
R = Reception

R: Good Afternoon, welcome to Cultura Hotel. May I help you?  
G: I am looking for the room. Do you have room available?  
R: I am sorry sir, have you make reservation before?  
G: no, I just arrived  
R: Alright, may I know your name please?  
G: I am Jackson, Samuel Jackson  
R: Alright Mr. Jackson, how many person come with you, and how long would you like to stay?  
G: I came with my wife, and I will stay for three nights  
R: Alright, what type of room would like Mr. Jackson?  
G: What type of room do you have?  
R: In our hotel we have 4 categories of room, here are Standard, Superior, Deluxe, and Suite Room. What kind of room would you like to choose?



Gambar 6. Alur tahapan kombinasi

#### 4. Internalization (internalisasi)

Kumpulan SOP yang sudah tertata dengan baik dan didokumentasikan, kemudian diberikan kepada mitra untuk diberikan kepada karyawan agar karyawan dapat mempelajarinya untuk kemudian mitra melakukan pelatihan praktek SOP kepada karyawan sebelum dipraktikkan dan diaktualisasikan pada kinerja karyawan. Selama proses pembelajaran *learning by doing* oleh karyawan selama pendampingan, ada peningkatan yang didapatkan yaitu berkurangnya tamu yang menanyakan ulang mengenai service dan pernjajian yang telah ditanda tangani kepada customer service. Hal ini menandakan bahwa kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi sudah mengalami peningkatan.

#### 5. Simpulan

Ketut bagong *Rental* adalah usaha yang didirikan oleh bapak I ketut marta pada tahun 2008. Masalah yang dihadapi oleh Mitra UMKM Ketut Bagong *Rental* ada pada ranah pelayan yang mana kurang terstandarisasinya standar operasional prosedur (SOP) dalam melayani pelanggan. Maka dari itu tim berdiskusi dengan pemilik UMKM untuk mengatasi hal tersebut. Di samping itu Tim bersama mitra dapat menggali banyak kondisi dan situasi yang sering dihadapi karyawan mitra di lapangan. Adapun hasil yang dicapai bersama mitra yaitu tim membuat SOP kerja untuk karyawan mitra yang bertujuan menstandarisasi pelayanan yang diberikan. Implikasi dari kegiatan tim ini diharapkan dapat mengembangkan potensi pemasaran dan penjualan mitra UMKM Ketut Bagong *Rental* . Dengan menggunakan standar operasional prosedur yang sudah distandarisasi dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan yang menyewa kendaraan di perusahaan mitra dan memperkaya pengetahuan dari karyawan mitra, serta meningkatkan potensi pendapatan mitra.

#### Daftar Rujukan

- Hastuti, Puji, Agus Nurofik, Agung Purnomo, Abdurrozzaq Hasibuan, Handy Aribowo, Annisa Ilmi Faried, Tasnim Tasnim, dkk. 2020. *Kewirausahaan dan UMKM*. Yayasan Kita Menulis.
- Mukti, Tiara Citra. 2017. "PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN," Januari, 13.
- Nurchahyo, Rahmat, dan Dana Indra Sensuse. 2019. "KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM DENGAN SECI MODEL SEBAGAI MEDIA KNOWLEDGE SHARING PADA

PROSES PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK DI PUSAT KOMPUTER UNIVERSITAS  
TARUMANAGARA" 5 (2): 14.

"Penyewaan." 2021. Dalam *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*.

<https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Penyewaan&oldid=19197351>.

Soemohadiwidjojo, Arini T. t.t. *Mudah Menyusun SOP*. 2014 ed. Penebar PLUS+.

