

## PERAN PENGALAMAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN, FOTOCOPY DENGAN PELAYANAN RAMAH, BERSIH, MUDAH DIAKSES, BAGUS DAN SUDAH BERPENGALAMAN

Josylia Tuto Sogen<sup>1</sup>, Maria Ngole<sup>2</sup>, Prengki Arlianda Saputra<sup>3</sup>, Faqih Iman Fadilah<sup>4</sup>, Prayekti<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Indonesia

Email: [mainakaardha12@gmail.com](mailto:mainakaardha12@gmail.com)<sup>1</sup>, [noverikadela@gmail.com](mailto:noverikadela@gmail.com)<sup>2</sup>, [elgisurbakti9@gmail.com](mailto:elgisurbakti9@gmail.com)<sup>3</sup>, [ivanaprasanda09@gmail.com](mailto:ivanaprasanda09@gmail.com)<sup>4</sup>, [ariayuwidyaningrum337@gmail.com](mailto:ariayuwidyaningrum337@gmail.com)<sup>5</sup>, [didiks@ustjogja.ac.id](mailto:didiks@ustjogja.ac.id)<sup>6</sup>

### Abstrak

Tujuan dilaksanakan kegiatan abdimas adalah untuk meningkatkan pelayanan karyawan dalam usaha fotocopy. Kegiatan pengabdian masyarakat telah dilaksanakan 14 Oktober 2024 di Fotocopy HD Hendra, Jln. Kusumanegara No.130 Yogyakarta. Adapun metode yang dipergunakan dengan penyuluhan, sosialisasi dan pelatihan. Hasil pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan karyawan tentang pelayanan yang baik serta mudah diakses oleh pelanggan sehingga meningkatkan nilai pelayanan kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Usaha, Pelayanan, Karyawan, Fotocopy.

### Abstract

*The aim of carrying out community service activities is to improve employee services in the photocopy business. Community service activities were carried out on October 14 2024 at Fotocopy HD Hendra, Jln. Kusumanegara No. 130 Yogyakarta. The method used in this observation is training. The results of the training can increase employee knowledge about good service and be easily accessible to customers, thereby increasing the value of service to customers.*

**Keywords:** Business, Service, Employee, Photocopy.

## A. PENDAHULUAN

Perusahaan harus tetap memiliki keunggulan kompetitif dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat dengan terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pengalaman karyawan yang baik. Pengalaman karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan perusahaan. Perusahaan telah menyadari betapa pentingnya pengalaman karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam beberapa tahun terakhir, tetapi masih banyak yang belum tahu bagaimana meningkatkan pengalaman karyawan dan menghubungkannya dengan kualitas layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis yang lebih mendalam tentang pengalaman karyawan dan cara meningkatkannya. Pengalaman karyawan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, menurut penelitian yang ditulis oleh Afdi Tria Putra, Jajuk

Herawati, Ignatius Soni Kurniawan (2023) di Google Scholar. Penelitian ini menemukan bahwa pengalaman karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 25 persen dan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 30 persen. Namun, banyak perusahaan masih belum menyadari pentingnya pengalaman karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Usaha fotocopy merupakan salah satu dari kegiatan wirausaha. Sebagai seorang wirausaha harus mempunyai sifat ,ngandel, kendel daan bandel. Mempunyai arti yaitu: ngandel merupakan percaya kepada Tuhan serta percaya diri akan apapun yang dilakukan. Kendel merupakan berani dengan apa yang akan dihadapi dalam menajlankan sebuah usaha. Bandel merupakan tebal akan kepercayaan serta imannya selain itu wirausahawan juga harus tebal dengan omongan ataupun kritikan dari orang-orang.

Usaha fotocopy, sebagai bagian dari sektor jasa, menjadi salah satu solusi penting dalam sector informal yang mampu menyerap tenaga kerja tanpa memerlukan persyaratan Pendidikan tinggi atau keterampilan khusus, Seialain itu usaha ini memerlukan modal yang relatife dan teknologi yang sederhana, menjadikannya pilihan yang bertahan di tengah krisis ekonomi dan perubahan struktur ekonomi yang mengarah pada usaha kecil (Takyuddin, 2016)

Christian (2022) menjelaskan bahwa kegunaan percetakan fotocopy mencakup berbagai aspek penting, yaitu 1)percetakan fotocopy memudahkan penggandaan dokumen dalam jumlah besar, 2)sangat di butuhkan oleh pelajar, mahasiswa, dan profrsional, 3)juga menawarkan jasa editing dokumen, 4)membantu memperbaiki dan menyempurnakan konten sebelum di gandakan.

Analisis situasi permasalahan yang dihadapi dalam UMKM fotocopy HD Hendra ini yaitu pengalaman karyawan yang belum optimal, kualitas layanan yang belum memuaskan, kepuasan pelanggan yang belum maksimal serta loyalitas pelanggan yang belum stabil.

Tujuan dari kegiatan ini yaitu bagaimana cara karyawan meningkatkan pengalaman dengan mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang komprehensif untuk karyawan agar mereka dapat meingkatkan ketrampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas. Melakukan pengembangan lingkungan kerja yang positif dan mendukung di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk melakukan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Menciptakan sistem umpan balik yang efektif di mana karyawan dapat memberikan umpan balik dan saran mereka tentang bagaimana meningkatkan layanan.

## B. METODE PENELITIAN

UMKM menjadi pilar utama perekonomian nasional, berperan penting dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Keberadaan UMKM ini tidak hanya berkontribusi pada Produk Domestik Bruto (PDB) yang signifikan, tetapi juga menyerap tenaga kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi di berbagai daerah (Hidayat dan Suhendri, 2022).

Pada kegiatan pengabdian Masyarakat ini, metode yang dipergunakan dengan penyuluhan, sosialisasi dan pelatihan. Masyarakat sasaran dalam kegiatan ini meliputi pelajar, mahasiswa, karyawan, dan masyarakat umum yang membutuhkan layanan fotocopy. Cara mempromosikan usaha fotocopy melalui media sosial berupa facebook dan juga melalui mulut ke mulut. Tempat pelaksana kegiatan dapat dilakukan di 5 lokasi yang strategis, seperti di Jln Kusumanegara, Jln. Tamansiswa, Jln. Pramuka, Jln. Grejal dan Jln. Glagasari. Jika memungkinkan, kegiatan juga bisa dilakukan di tempat usaha fotocopy yang sudah ada untuk memberikan contoh nyata. Alat yang diperlukan yaitu mesin fotocopy, printer, komputer, dan perangkat pendukung lainnya. Bahan yang digunakan mencakupi kertas, tinta dan alat untuk jilid. Cara kerjanya berdasarkan pembagian sif.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Munawarah;2021), pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Dimensi pengalaman kerja yaitu: Lama waktu/masa bekerja, tingkat pengetahuan, tingkat keterampilan yang dimiliki dan penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. Secara teoritis apabila karyawan mempunyai pengalaman kerja tinggi maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Analisis lebih lanjut pada usaha fotocopy HD Hendra menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu : kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor faktor lainnya. Dengan memperhatikan factor tersebut maka usaha fotocopy HD Hendra dapat meningkatkan layanan yang lebih baik dan berkualitas.



Gambar 1. Foto Bersama dengan pemilik  
Usaha fotocopy HD Hendra



Gambar 2. Proses wawancara dengan  
pemilik usaha Fotocopy HD Hendra



Gambar 3. Foto Bersama karyawan



Gambar 4. Foto Bersama karyawan

Bahan yang di perlukan :

- Mesin fotocopy
- Pemotong dan pembolong kertas
- Stapler dan mesin laminating
- Alat jilid
- Meja dan kursi
- Lemari kaca
- Computer, printer, dan Scanner
- Kertas HVS dan mika
- Kertas untuk sampul jilid

Pelaksanaan :

- Sesuai dengan request pelanggan
- Menggunakan alat yang sesuai dengan request pelanggan

#### **Faktor yang menghambat:**

Untuk pelaksanaan jasa umkm ini penghambatnya yaitu ketika listrik mati, karena semua alat yang di gunakan seperti mesin fotocopy, printer dan computer memakai tenaga listrik.

#### **Faktor yang mendukung dan tindak lanjut**

Umkm fotocopy ini sangat bermanfaat bagi kita para mahasiswa, apalagi umkm ini berlokasi dekat dengan kampus jadi prioritas umkm ini adalah mahasiswa. Umkm ini memiliki kinerja karyawan yang cukup baik dan pelayanannya sangat baik.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Peserta abdimas dapat memahami kebijakan pada kemampuan dan trampil dalam mengolah umkm , dan bisa berlatih bagaimana caranya untuk menjadi keryawan yang mempunyai kinerja yang bagus. Hasil dari peltihan ini kita dapat penngetahuan tentang umkm fotocopy dan tau bagaimana cara pengoperasiannya, Untuk karyawan pemula akan di bimbing oleh seniornya sampai paham dalam mengoprasikan usaha tersebut.

Kegiatan pengabdian ini dapat bermanfaat dalam memanfaatkan adanya umkm ini kita sebagai mahasiswa dapat meanfaat jasa dari umkm tersebut apalagi banyak masyarakat umum juga membutuhkan jasa umkm fotocopy ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hidayat, L. M. I., & Suhendri, A. (2022). Analisis Pengaruh Modal Usaha, Lama Usaha, Tenaga Kerja dan Lokasi Usaha terhadap Pendapatan Usaha Fotocopy di Wilayah Gomong Kota Mataram. *Jurnal Kompetitif: Media Informasi Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Akuntansi*, 8(2), 33-46
- Takyuddin, M. (2016). Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Pada Usaha Percetakan Foto Copy Di Kota Kendari. *Jurnal Ekonomi (JE)*, 1(1), 80-89.

Christian, B. A. (2022). Kedudukan Penyedia Jasa Fotokopi dalam Praktik Penggandaan Buku di Surabaya dari *Perspektif Undang-Undang Hak Cipta. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(2), 2431-2440.

(Nafisatul Ilim1, Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Karyawan, 2024)

Octavianus, W. R. (2018). Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi*.