

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Kecantikan *Pomelo House* Kota Palembang

Fadila Permata^{1*}, Susi Handayani²

permatafadilla5@gmail.com^{1*}, susi@uigm.ac.id²

^{1,2}Program Studi Manajemen

^{1,2}Universitas Indo Global Mandiri

Received: 18 02 2025. Revised: 17 04 2025. Accepted: 22 04 2025.

Abstract : Thematic Community Service Lecture (KKNT) at Pomelo House aims to improve the quality of Human Resources (HR) in the beauty industry. This program includes technical and communication skills training, implementation of a performance evaluation system, and digital marketing training. KKNT focuses on developing superior and innovative HR to improve the competitiveness of the local workforce. The method used in the implementation of KKNT is a participatory and project-based approach, which allows students to be directly involved in the learning process and program implementation. The main objectives of this program include mentoring and training the workforce, developing an effective HR management system, encouraging collaboration between educational institutions and the business world, and assisting Pomelo House in designing adaptation strategies to changes in the beauty industry. The results of the program implementation showed significant improvements in various aspects, such as employee technical and communication skills, the effectiveness of the performance evaluation system, and optimizing digital marketing strategies. In addition, this program succeeded in identifying the challenges faced by Pomelo House and providing solutions that have a positive impact on the development of its business. In conclusion, KKNT at Pomelo House has made a real contribution to improving the quality of HR and salon operations. This program also encourages employee motivation and professionalism in carrying out their daily tasks, so that it can increase business competitiveness in the beauty industry.

Keywords : Human Resources, Beauty Industry, Skills Development.

Abstrak : Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKNT) di Pomelo House bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam industri kecantikan. Program ini mencakup pelatihan keterampilan teknis dan komunikasi, implementasi sistem evaluasi kinerja, serta pelatihan digital marketing. KKNT ini berfokus pada pengembangan SDM yang unggul dan inovatif guna meningkatkan daya saing tenaga kerja lokal. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan KKNT adalah pendekatan partisipatif dan berbasis proyek, yang memungkinkan mahasiswa untuk terlibat langsung dalam proses pembelajaran dan implementasi program. Tujuan utama program ini meliputi pendampingan dan pelatihan tenaga kerja, pengembangan sistem manajemen SDM yang efektif, mendorong kolaborasi antara institusi pendidikan dan dunia usaha, serta membantu Pomelo House dalam merancang strategi adaptasi terhadap perubahan industri kecantikan.

Hasil pelaksanaan program menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam berbagai aspek, seperti keterampilan teknis dan komunikasi karyawan, efektivitas sistem evaluasi kinerja, serta optimalisasi strategi pemasaran digital. Selain itu, program ini berhasil mengidentifikasi tantangan yang dihadapi Pomelo House dan memberikan solusi yang berdampak positif terhadap perkembangan bisnisnya. Kesimpulannya, KKNT di Pomelo House memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas SDM dan operasional salon. Program ini juga mendorong motivasi serta profesionalitas karyawan dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari, sehingga dapat meningkatkan daya saing usaha di industri kecantikan.

Kata kunci : Sumber Daya Manusia, Industri kecantikan, Pengembangan keterampilan.

ANALISIS SITUASI

Mahasiswa sebagai generasi penerus bangsa dituntut untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pengembangan intelektualitas, keterampilan, dan pengabdian kepada masyarakat. Sumber Daya Manusia (SDM) atau *Human Resources* adalah seluruh individu yang terlibat dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. SDM mencakup segala aspek yang berkaitan dengan tenaga kerja, seperti keterampilan, pengetahuan, pengalaman, dan potensi yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi. SDM merupakan aset penting yang harus dikelola dengan baik untuk mendukung keberhasilan organisasi. Implementasi ilmu pengetahuan dalam kehidupan nyata menjadi kunci dalam menghadapi tantangan zaman yang dinamis. Kuliah Kerja Nyata (KKN) merupakan salah satu bentuk nyata pengabdian mahasiswa kepada masyarakat. Program ini memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan untuk membantu dunia usaha dan komunitas tertentu. Dalam KKN Tematik di *Pomelo House*, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas SDM yang berperan penting dalam pertumbuhan industri kecantikan di Kota Palembang.

Pomelo House merupakan UMKM di bidang kecantikan yang beroperasi sejak 2017. Sebagai salon modern, *Pomelo House* menawarkan berbagai layanan perawatan kecantikan seperti perawatan rambut, wajah, dan kuku. Dengan meningkatnya persaingan di industri ini, diperlukan strategi pengembangan SDM yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan daya saing. Pengembangan SDM mencakup pelatihan keterampilan teknis dan soft skills agar karyawan dapat memberikan layanan yang lebih baik. Melalui KKN Tematik, mahasiswa berperan dalam merancang strategi pengelolaan SDM yang efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional salon. Dengan demikian, program ini

memberikan manfaat bagi mahasiswa sekaligus mendukung pertumbuhan bisnis *Pomelo House*.

SOLUSI DAN TARGET

Kegiatan ini berfokus pada pengembangan SDM, Dengan adanya KKNT dapat mendukung pengembangan SDM yang unggul dan inovatif, berikut adalah tujuan dari KKNT, 1) Memberikan pendampingan dan pelatihan strategis bagi peningkatan keterampilan tenaga kerja lokal di bidang kecantikan, 2) Mengembangkan sistem manajemen SDM yang efektif guna mendukung produktivitas dan daya saing bisnis, 3) Mendorong kolaborasi yang berkelanjutan antara institusi pendidikan, dunia usaha, dan komunitas lokal, 4) Membantu *Pomelo House* dalam merancang strategi adaptasi terhadap perubahan kebutuhan pelanggan dan persaingan di industri kecantikan, 5) Mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa untuk memberikan solusi nyata yang mendukung pertumbuhan dan inovasi di sektor UMKM, khususnya di bidang kecantikan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan KKN Tematik di *Pomelo House* menggunakan metode partisipatif dan pendekatan berbasis proyek untuk memastikan efektivitas program dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di sektor kecantikan. Tahapan pelaksanaan dimulai dengan observasi dan analisis kebutuhan, di mana mahasiswa melakukan pengamatan langsung serta wawancara dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan guna mengidentifikasi tantangan serta peluang dalam pengembangan bisnis *Pomelo House*. Setelah itu, mahasiswa melaksanakan pelatihan dan pemberdayaan SDM yang mencakup keterampilan teknis, seperti perawatan rambut, wajah, dan kuku, serta soft skills, seperti komunikasi yang efektif, pelayanan prima, dan manajemen waktu.

Selanjutnya, mahasiswa melakukan pendampingan dan evaluasi kinerja, di mana mereka mendampingi karyawan dalam menerapkan keterampilan yang telah dipelajari serta mengukur peningkatan kualitas layanan melalui survei kepuasan pelanggan. Selain itu, mahasiswa juga membantu dalam strategi branding dan pemasaran digital, seperti pengelolaan media sosial dan promosi *online* untuk meningkatkan daya saing *Pomelo House* di tengah persaingan industri kecantikan. Dalam pelaksanaannya, program ini menggunakan pendekatan partisipatif, di mana mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga terlibat langsung dalam operasional dan pelatihan. Selain itu, digunakan pula pendekatan

berbasis proyek, di mana setiap mahasiswa atau kelompok memiliki tugas spesifik, seperti mengembangkan program pelatihan atau merancang strategi pemasaran digital. Dengan metode ini, diharapkan program KKN Tematik dapat memberikan solusi nyata yang aplikatif dan berkelanjutan bagi *Pomelo House*.

HASIL DAN LUARAN

Pelaksanaan program Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKNT) di *Pomelo House* telah memberikan hasil yang signifikan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam konteks pengembangan keterampilan teknis, manajemen, dan strategi pemasaran. Melalui serangkaian kegiatan yang dirancang secara sistematis, program ini berhasil mengidentifikasi dan mengatasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh *Pomelo House*, sekaligus memberikan solusi yang berdampak positif terhadap perkembangan bisnis mereka. Beberapa temuan utama yang berhasil diidentifikasi meliputi peningkatan keterampilan teknis dan komunikasi karyawan, implementasi sistem evaluasi kinerja yang efektif, serta peningkatan pemasaran melalui strategi *digital marketing*.

Peningkatan Keterampilan Teknis dan Komunikasi. Salah satu aspek kunci dari program KKNT adalah pelatihan keterampilan teknis dan komunikasi yang diberikan kepada karyawan *Pomelo House*. Pelatihan ini difokuskan pada penguasaan teknik-teknik kecantikan seperti *eyelash extension*, *nail art*, dan *facial*, yang merupakan layanan utama yang ditawarkan oleh *Pomelo House*. Hasilnya, karyawan menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kemampuan teknis mereka, yang tercermin dari kualitas layanan yang lebih baik. Selain itu, pelatihan komunikasi interpersonal juga berhasil meningkatkan kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Komunikasi yang lebih efektif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan.



Gambar 1. Peningkatan Keterampilan Teknis dan Komunikasi

Implementasi Sistem Evaluasi Kinerja. Program KKNT juga berhasil mengimplementasikan sistem evaluasi kinerja berbasis indikator utama, seperti keterampilan kerja, kepuasan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Meskipun pada awalnya terdapat kendala dalam pemahaman dan penerapan sistem ini, terutama karena kurangnya pengalaman karyawan dalam menggunakan metode evaluasi yang terstruktur, hambatan tersebut dapat diatasi melalui serangkaian pelatihan tambahan dan penyesuaian metode evaluasi yang lebih adaptif. Sistem evaluasi ini tidak hanya membantu manajemen dalam memonitor kinerja karyawan secara objektif tetapi juga berfungsi sebagai alat motivasi bagi karyawan untuk terus meningkatkan kualitas kerja mereka. Dengan adanya sistem ini, karyawan menjadi lebih termotivasi untuk mencapai standar layanan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Peningkatan Pemasaran melalui *Digital Marketing*. Aspek lain yang menjadi fokus program KKNT adalah peningkatan pemasaran melalui strategi digital marketing. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan *Pomelo House* mencakup penggunaan platform media sosial seperti Instagram dan TikTok untuk meningkatkan visibilitas bisnis. Dengan strategi pemasaran yang lebih terarah dan terukur, *Pomelo House* berhasil meningkatkan jumlah pelanggan baru serta engagement di media sosial. Peningkatan ini tidak hanya terlihat dari jumlah *like*, *comment*, dan *share* pada konten yang diposting, tetapi juga dari peningkatan traffic ke akun media sosial mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan penjualan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa *digital marketing* merupakan elemen penting dalam pengembangan bisnis di era modern, terutama bagi usaha kecil dan menengah (UMKM) seperti *Pomelo House*.

Dampak Positif terhadap *Pomelo House*. Secara keseluruhan, program KKNT tidak hanya berkontribusi pada peningkatan keterampilan teknis dan manajerial karyawan tetapi juga memperkuat citra *Pomelo House* di industri kecantikan. Sinergi antara mahasiswa sebagai pelaksana program dan dunia usaha sebagai mitra telah menciptakan peluang inovasi dalam pengelolaan bisnis dan pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif. Kolaborasi ini juga membuka peluang bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik nyata, sekaligus memberikan manfaat yang signifikan bagi *Pomelo House* dalam hal pengembangan SDM dan strategi bisnis.

Hasil yang diperoleh dari pelaksanaan program KKNT di *Pomelo House* sejalan dengan tujuan utama program, yaitu meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengelolaan manajemen yang lebih baik. Beberapa poin penting yang dapat dianalisis lebih

lanjut meliputi efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kompetensi karyawan, penerapan evaluasi kinerja sebagai alat motivasi kerja, serta peningkatan branding melalui *digital marketing*. Efektivitas Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan. Pelatihan yang diberikan tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis tetapi juga pada pengembangan *soft skills*, khususnya kemampuan komunikasi. Hal ini sangat penting dalam industri kecantikan, di mana interaksi dengan pelanggan memegang peranan kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan. Peningkatan kompetensi karyawan ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.



Gambar 2. Kegiatan Training Karyawan Baru *Menicure* dan *Pedi Cure*.

Penerapan Evaluasi Kinerja sebagai Motivasi Kerja. Implementasi sistem evaluasi kinerja telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan adanya sistem penilaian yang objektif dan transparan, karyawan menjadi lebih termotivasi untuk mencapai standar layanan yang lebih tinggi. Kendala awal dalam memahami sistem ini menunjukkan perlunya pendekatan pelatihan yang lebih adaptif dan berkelanjutan, sehingga karyawan dapat lebih mudah beradaptasi dengan sistem evaluasi yang diterapkan.



Gambar 3. Kegiatan Praktik Pemasangan *Eyelash Extantion*.

Peningkatan *Branding* melalui *Digital Marketing*. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana pemasaran telah menunjukkan dampak positif bagi pertumbuhan bisnis *Pomelo House*.

Dengan strategi yang tepat, bisnis ini berhasil menarik lebih banyak pelanggan baru serta meningkatkan *engagement* dengan pelanggan lama. Keberhasilan ini membuktikan bahwa digital marketing merupakan elemen penting dalam pengembangan bisnis di era modern, terutama bagi UMKM yang ingin bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Kolaborasi Mahasiswa dan Dunia Usaha dalam Pengembangan SDM. Program KKNT juga menjadi wadah bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik nyata. Kolaborasi antara institusi pendidikan dan dunia usaha ini tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam hal pengalaman praktis tetapi juga memberikan dampak positif bagi pelaku usaha, seperti *Pomelo House*, dalam hal pengembangan SDM dan strategi bisnis.



Gambar 4. Dokumentasi Kegiatan Akhir KKNT

SIMPULAN

Kegiatan KKN Tematik di *Pomelo House* memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan operasional salon. Pelaksanaan pelatihan keterampilan teknis dan komunikasi terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan serta mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih efisien. Hasil dari program ini juga menunjukkan adanya peningkatan motivasi dan profesionalitas karyawan dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari. Agar hasil dari program ini dapat terus berkelanjutan, *Pomelo House* disarankan untuk melaksanakan program pelatihan secara berkelanjutan guna memastikan peningkatan kualitas layanan tetap terjaga. Selain itu, evaluasi kinerja secara rutin perlu dilakukan untuk memantau perkembangan performa karyawan serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Pengembangan sistem penghargaan juga direkomendasikan sebagai upaya untuk memotivasi karyawan agar terus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra dan daya saing *Pomelo House* di industri kecantikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Industri Kecantikan di Indonesia. Jakarta: BPS.
- Cascio, W. F. (2021). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. McGraw-Hill Education.
- Damayanti. (2021). Antesenden Keputusan Pembelian Tanaman Hias Pada Masa Pandemi di Surakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 2252-9993. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i2.439>
- Fitriani, L., & Asniwati, A. (2023). Manajemen Pemasaran (Melalui Pendekatan Strategi Dan Implementasi).
- Ghozali, I. (2022). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Mulyansyah. (2021). Pengaruh Digital Marketing Berbasis Sosial Media Terhadap Keputusan Pembelian Kuliner Di Kawasan G-Walk Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*. <https://doi.org/10.26740/jptn.v9n1.p1097-1103>
- Nurfitriani. (2021). Buku Ajar Bisnis & Manajemen. Cendekia Publisher.
- Qorri Aina Sofyan, & Yulianti. (2022). Literasi Terkait Covid-19 di Media Sosial. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 1 (2), 138–145. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v1i2.556>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior (18th ed.)*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wijoyo, H. (2021). Pengantar Bisnis. Insan Cendekia Mandiri.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.