

## Peningkatan *Technical Skill*, Pengembangan SDM dan *Problem Solving* pada Toko SS

Ramadhi<sup>1\*</sup>, Nora Damayanti<sup>2</sup>, Edo Andrefson<sup>3</sup>, Kiki Sarianti<sup>4</sup>, Yolanda Desti<sup>5</sup>,  
Desi Rosalina<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Program Studi Manajemen Ritel, Universitas Adzkie, Padang

\*Email: [ramadhi@adzkie.ac.id](mailto:ramadhi@adzkie.ac.id)<sup>1</sup>

---

### Article History:

Received: 30 September 2023

Revised: 22 Oktober 2023

Accepted: 15 November 2023

**Keywords:** *Technical Skills, HR Development and Problem Solving*

**Abstract:** *In the era of globalization, traditional retail stores face increasingly complex challenges, especially with the emergence of technology and changes in consumer behavior. One important aspect that traditional retail shop owners need to pay attention to is technical skills, human resource development and problem solving which aims to improve technical skills in the context of traditional retail shops which is the focus of this research. As technology advances, physical retail stores must understand and integrate various aspects of technology to ensure smooth operations and remain competitive in an ever-changing marketplace. SS Stores require increased technical skills, human resource development and problem solving in running their business. The method in this activity uses the Participatory Action Research (PAR) method which aims to determine the systematic process or steps used as a means to achieve certain goals effectively. The importance of developing technical skills, managing human resources (HR), and problem solving abilities is the key to success, therefore every retail business is certainly obliged to improve technical skills, develop human resources and solve problems in business.*

### Abstrak

Di era globalisasi, toko ritel tradisional menghadapi tantangan yang semakin kompleks terutama dengan munculnya teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemilik toko ritel tradisional adalah *technical skill*, pengembangan SDM dan *problem solving* yang mana bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis dalam konteks toko ritel tradisional menjadi fokus penelitian ini. Seiring kemajuan teknologi, toko ritel fisik harus memahami dan mengintegrasikan berbagai aspek teknologi untuk memastikan kelancaran operasional dan tetap kompetitif di pasar yang terus berubah. Toko SS memerlukan peningkatan *technical skill*, pengembangan SDM dan *problem solving* dalam menjalankan usahanya. Metode dalam kegiatan ini menggunakan metode *Participatory Action Research* (PAR) yang bertujuan untuk mengetahui proses atau langkah-langkah sistematis yang digunakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif. Pentingnya pengembangan *technical skill*, pengelolaan sumber daya manusia (SDM), dan kemampuan *problem solving* menjadi kunci keberhasilan oleh karena itu setiap usaha ritel tentunya wajib untuk meningkatkan *technical skill*, pengembangan SDM dan *problem solving* dalam usaha.

**Kata Kunci:** *Technical Skill, Pengembangan SDM dan Problem Solving*

---

\*Ramadhi, [ramadhi@adzkie.ac.id](mailto:ramadhi@adzkie.ac.id)

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi, toko ritel tradisional menghadapi tantangan yang semakin kompleks terutama dengan munculnya teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pemilik toko ritel tradisional adalah pengembangan keterampilan teknis karyawan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan kemampuan pemecahan masalah<sup>1</sup>. Transformasi digital yang sedang berlangsung mengharuskan toko ritel untuk memahami dan mengadopsi teknologi terkini agar tetap kompetitif di pasar yang semakin menantang<sup>2</sup>. Pentingnya keterampilan teknis dalam konteks toko ritel tradisional menjadi fokus penelitian ini. Seiring kemajuan teknologi, toko ritel fisik harus memahami dan mengintegrasikan berbagai aspek teknologi untuk memastikan kelancaran operasional dan tetap kompetitif di pasar yang terus berubah.

Pentingnya keterampilan teknis dalam konteks toko ritel tradisional menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Seiring dengan kemajuan teknologi, toko ritel tradisional perlu memahami dan mengintegrasikan berbagai aspek teknologi untuk memastikan kelancaran operasional dan tetap bersaing di pasar yang terus berkembang. Landasan konseptual mengenai *technical skill* yang diperlukan dalam mengelola toko ritel tradisional. Keterampilan Teknis (*Technical Skill*) seringkali dimaknai sebagai penetapan ukuran individu dalam hal kemampuan teknis yang bisa dilihat dari bukti-bukti yang dimilikinya, seperti sertifikat, penghargaan dan lain-lain. Hal ini berarti *Technical Skill* didapatkan seseorang lewat lembaga pendidikan untuk memperoleh kemampuan yang menunjangnya dalam memecahkan masalah<sup>3</sup>. Peran sistem *Point of Sale* (POS) sebagai inti dari transaksi harian dan pentingnya kemampuan untuk mengelola, memelihara, serta memperbarui perangkat lunak POS<sup>4</sup>. Selain *Point of Sale* (POS) manajemen inventaris yang efisien sebagai upaya untuk menghindari tantangan kelebihan atau kekurangan stok<sup>5</sup>. Dari segi keamanan siber dan perlindungan data pelanggan yang semakin relevan, serta penerapan teknologi komunikasi modern, e-commerce, dan perangkat keras seperti komputer kasir dan pemindai barcode, hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai *technical skill* yang menjadi fondasi bagi toko ritel tradisional dalam menghadapi era transformasi digital<sup>6</sup>.

Selain *technical skill*, pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah komponen vital dalam menjaga keberlanjutan toko ritel tradisional. Pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan pekerja, demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen kepemimpinan, dan manajemen pengetahuan untuk kepentingan peningkatan prestasi kerja<sup>7</sup>. Tantangan untuk membangun dan melestarikan keunggulan kompetitif bukanlah tantangan jangka pendek, tetapi merupakan tantangan jangka

<sup>1</sup> Dianur Hikmawatia, "Keberadaan Ritel Modern Dan Dampaknya Terhadap Pasar Tradisional Di DKI Jakarta," *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia* 17, no. 2 (2023).

<sup>2</sup> Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Salemba Empat, 2017).

<sup>3</sup> Fhalina Lisdiana, "Pengaruh HardSkill Dan Softskill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sentra Industry Boneka Di Sukamulya Bandung," *Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 1, no. 1 (2022).

<sup>4</sup> Muchamad Ichwanul and Hendri Hendri, "Sistem Informasi Point Of Sales (Pos) Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Laravel 8 Pada Toko Draquatic," *JAIS - Journal of Accounting Information System* 2, no. 2 (2022): 06–11.

<sup>5</sup> Zulkifli Rasid, "Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6, no. 2 (2023).

<sup>6</sup> Lisdiana, "Pengaruh HardSkill Dan Softskill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sentra Industry Boneka Di Sukamulya Bandung."

<sup>7</sup> Chris Rowley & Keith Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia The Key Concepts* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018).

panjang yang berkelanjutan. Oleh karena itu, menjadi penting bagi manajemen untuk menganggap bahwa program pengembangan dan pelatihan merupakan program yang sama jangka panjang dan berkesinambungnya dengan tantangan tersebut. Karena itu pula maka falsafah dan paradigma pengembangan dan pelatihan perlu dengan segera beradaptasi dengan tantangan jangka panjang dan strategis<sup>8</sup>. Program pelatihan yang terfokus pada peningkatan pengetahuan produk, keterampilan komunikasi, dan layanan pelanggan dapat meningkatkan profesionalisme karyawan. Pengembangan SDM juga mencakup aspek kepemimpinan, di mana pemilik toko perlu membimbing dan memberdayakan karyawan untuk mencapai tujuan bersama<sup>9</sup>.

Kemudian Toko ritel tradisional seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti persaingan yang ketat, perubahan tren pasar, dan masalah operasional. Keterampilan pemecahan masalah menjadi sangat penting dalam mengatasi hambatan tersebut<sup>10</sup>. Pemilik toko dan karyawan perlu dilatih untuk mengidentifikasi permasalahan, menganalisis akar penyebabnya, dan mengembangkan solusi yang efektif agar toko dapat berkembang secara berkelanjutan<sup>11</sup>.

Salah satu toko ritel tradisional yang menjadi objek dalam pengabdian masyarakat ini adalah Toko SS, Toko SS merupakan toko ritel tradisional yang merupakan usaha ritel yang menekankan pada pengelolaan usaha dengan pendekatan konvensional dan tradisional. Toko SS ini beralamat di Jln. Lubuk Minturun, Koto Panjang Iku Koto, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang Sumatera Barat, adapun permasalahan yang terjadi pada Toko SS dalam masalah technical skill, pengembangan SDM dan *problem solving* adalah tingkat keterampilan teknis yang rendah di kalangan karyawan, seperti kurangnya pemahaman terhadap perangkat lunak kasir modern, manajemen inventaris berbasis teknologi, dan penggunaan platform pemasaran online dapat menghambat efisiensi operasional dan membatasi kapasitas toko untuk bersaing di pasar yang semakin digital, sering menghadapi keterbatasan dana yang dapat dialokasikan untuk pelatihan karyawan. Pengembangan keterampilan teknis dan SDM memerlukan investasi, dan ketidakmampuan untuk menyediakan anggaran yang memadai dapat menghambat proses peningkatan karyawan, ketidaktahuan terhadap tren dan perubahan teknologi dapat menyebabkan ketidakmampuan untuk mengambil langkah-langkah proaktif, sehingga toko kehilangan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing, kurangnya kemampuan untuk membaca pola pembelian pelanggan dan menyesuaikan stok produk dapat menyebabkan kelebihan atau kekurangan persediaan, mengakibatkan hilangnya pelanggan, kurangnya pengetahuan tentang cara memotivasi karyawan, membangun tim yang efektif, dan memberikan umpan balik yang konstruktif dapat menghambat pertumbuhan dan produktivitas toko ritel tradisional dan mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah operasional dan mengimplementasikan solusi yang efektif. Kurangnya keterampilan pemecahan masalah dapat mengakibatkan masalah yang berulang dan menghambat perkembangan toko.

Dalam permasalahan ini tentu hal yang sebaiknya dilakukan oleh Toko SS adalah menyelenggarakan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan teknis karyawan. Memanfaatkan sumber daya online atau bekerja sama dengan lembaga pelatihan teknologi dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang perangkat lunak kasir, manajemen inventaris berbasis teknologi, dan platform pemasaran online, meningkatkan kesadaran pemilik dan karyawan tentang dampak teknologi pada bisnis dengan mengadakan seminar, workshop, atau membentuk tim internal

---

<sup>8</sup> Komaruddin Sastradipoera, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2019).

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Tri Joko Utomo, "Persaingan Bisnis Ritel : Tradisional vs Modern (The Competition of Retail Business : Traditional vs Modern)," *Fokus Ekonomi* 6, no. 1 (2011): 122–133.

<sup>11</sup> Hikmawatia, "Keberadaan Ritel Modern Dan Dampaknya Terhadap Pasar Tradisional Di DKI Jakarta."

yang bertanggung jawab untuk mengikuti perkembangan teknologi terbaru serta mendorong kreativitas dan inisiatif karyawan dalam mengidentifikasi perubahan tren pasar. Melakukan riset pasar secara teratur untuk memahami kebutuhan pelanggan dan mengadaptasi strategi bisnis.

Berisi deskripsi tentang analisis situasi atau kondisi obyektif subyek pengabdian (komunitas dampingan), isu dan fokus pengabdian, alasan memilih subyek pengabdian, dan perubahan sosial yang diharapkan atau tujuan pengabdian masyarakat yang didukung dengan data-data kualitatif maupun kuantitatif, serta didukung dengan *literature review* yang relevan. Referensi menggunakan *Turabian Style*.<sup>12</sup> (Times New Roman, size 12, Spacing: before 0 pt; after 0 pt, Line spacing: 1)

## METODE

Metode kegiatan yang dilakukan dalam pengabdian kepada masyarakat ini diisi oleh dua orang dosen tetap di Universitas Adzkie. Yang pertama diisi oleh ibu Nora Damayanti, S.AB., M.M dengan tema “Peningkatan Pengembangan SDM”<sup>m</sup> kedua diisi oleh Bapak Edo Andrefson dengan tema “Peningkatan Technical Skill dan *Problem solving*”. Metode *Participatory Action Research* (PAR) dalam kegiatan ini digunakan untuk mengetahui proses atau langkah-langkah sistematis yang digunakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif. Kemudian penyampaian materi ini dibuat beragam seperti ceramah, diskusi dan games agar tidak membosankan dan monoton. Metode ini dimanfaatkan sebagai media untuk pembelajaran awal mengenai peningkatan technical skill, pengembangan SDM dan *problem solving* pada usaha ritel tradisional. Metode ceramah dan diskusi ini merupakan langkah awal yang digunakan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada Toko SS selama menjalankan usahanya. Metode ini tentunya juga bertujuan agar bisa mencari solusi dan meminimalisi resiko yang ada.

Kegiatan pelatihan ini dilakukan selama satu hari yaitu pada hari senin tanggal 29 Agustus 2023 yang beralamat di Jln. Lubuk Minturun, Koto Panjang Ikua Koto, Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang Sumatera Barat. Adapun pengabdian kepada masyarakat ini di lakukan oleh dosen dan mahasiswa prodi Manajemen Ritel Universitas Adzkie yang mana pengabdian ini dapat bermanfaat oleh usaha ritel tradisional seperti Toko SS. Adapun peserta dalam pelatihan ini adalah owner dan karyawannya yang berjumlah sekitar 6 orang karyawan.

## HASIL

Kegiatan dalam pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan cara cerama dan diskusi. Langkah-langkah dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Peserta pelatihan diberikan mater mengenai pengembangan SDM pada usaha ritel. Dalam hal ini peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan materi yang telah diberikan.

---

<sup>12</sup>Setiap referensi harus diberi *footnote* dengan memakai *Turabian 8th style* ([http://www.press.uchicago.edu/books/turabian/turabian\\_citationguide.html](http://www.press.uchicago.edu/books/turabian/turabian_citationguide.html)). (Cambria, size 10, line spacing: 1)



Gambar 1: Penyampaian Materi

2. Pemberian bingkisan oleh ketua tim pengabdian masyarakat kepada owner Toko SS



Gambar 2: Pemberian Bingkisan

3. Foto bersama dosen dan mahasiswa prodi Manajemen dan peserta pengabdian masyarakat



Gambar 3: Foto Bersama Prodi Manajemen Ritel dan Karyawan Toko SS

## DISKUSI

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada 29 Oktober 2023 di Jln. Lubuk Minturun, Koto Panjang Ikuu Koto, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang Sumatera Barat. Materi disampaikan secara praktis sesuai dengan tema dan pembahasan materi yang disampaikan dengan para peserta Toko SS yang mengikuti kegiatan pelatihan peningkatan technical skill, pengembangan SDM dan *problem solving*. Dalam hal ini peserta mengikuti kegiatan dengan semaksimal dan sangat antusias untuk bekal ilmu baru bagi Toko SS. Dalam hal ini para peserta diberikan pemahaman mengenai bagaimana cara peningkatan *technical skill*, pengembangan SDM dan *problem solving* pada usaha ritel. Adapun penyampaian materi ini disampaikan bagaimana cara meningkatkan *technical skill*, pengembangan SDM dan *problem solving* yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

Meningkatkan keterampilan teknis di toko ritel tradisional bisa membantu meningkatkan efisiensi operasional, pelayanan pelanggan, dan daya saing. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan keterampilan teknis di toko ritel tradisional<sup>13</sup>:

- a. Pelatihan Karyawan, sediakan pelatihan reguler untuk karyawan mengenai penggunaan perangkat lunak kasir, manajemen inventaris, dan aplikasi lain yang relevan kemudian pastikan karyawan memahami konsep dasar teknologi seperti penggunaan komputer, printer, dan perangkat elektronik lainnya yang digunakan dalam operasi sehari-hari.\
- b. Penggunaan Sistem Point of Sales (POS), Terapkan sistem POS yang efisien untuk membantu mengelola penjualan, inventaris, dan pelacakan transaksi dengan memastikan bahwa karyawan dapat dengan mudah mengoperasikan POS dan memahami semua fitur yang tersedia.
- c. E-Commerce pemasaran digital, mengajarkan pada karyawan cara memanfaatkan platform e-commerce untuk meningkatkan penjualan online serta berikan pemahaman tentang pemasaran digital, seperti penggunaan media sosial dan kampanye iklan online.

<sup>13</sup> Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Salemba Empat, 2016).



- d. Pemahaman tentang analisis data, dimana dengan karyawan untuk memahami dan menganalisis data penjualan dan tren konsumen
- e. Layanan Pelanggan efisien dengan melatih karyawan untuk memberikan layanan pelanggan yang baik dengan menggunakan teknologi seperti sistem pemesanan online, pelacakan pesanan, dan layanan pelanggan melalui platform digital.
- f. Mengikuti perkembangan teknologi, dimana memastikan bahwa karyawan tetap update dengan perkembangan teknologi terbaru yang relevan dengan industri ritel kemudian sertakan pelatihan tambahan untuk memahami dan mengadopsi teknologi baru yang dapat meningkatkan operasional toko

Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam ritel tradisional melibatkan berbagai strategi untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan motivasi karyawan. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan SDM di toko ritel tradisional<sup>14</sup>:

- a. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dengan menyediakan pelatihan reguler untuk karyawan terkait dengan keterampilan penjualan, pelayanan pelanggan, dan manajemen inventaris serta berfokus pada pengembangan keterampilan teknis dan non-teknis yang diperlukan untuk pekerjaan mereka.
- b. Menggunakan Sistem Point of Sales, dimana melakukan latihan karyawan dalam penggunaan sistem POS yang efisien untuk mempercepat transaksi dan mengelola data penjualan.
- c. Penggunaan teknologi untuk pelatihan online bagi karyawan dengan memanfaatkan platform e-learning untuk menyediakan materi pelatihan online. yang dapat memberikan fleksibilitas kepada karyawan untuk belajar sesuai dengan jadwal mereka sendiri.
- d. Melakukan penilaian kinerja rutin ini digunakan untuk mengidentifikasi area pengembangan dan merancang rencana pengembangan pribadi yang bertujuan untuk penilaian kinerja rutin dan berikan umpan balik konstruktif.

Meningkatkan kemampuan problem-solving dalam Toko SS dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat membantu dalam meningkatkan kemampuan *problem-solving* <sup>15</sup>:

- a. Analisis Pasar dan Pemesanan Pelanggan, dengan melakukan analisis pasar secara reguler untuk memahami perubahan tren, kebutuhan pelanggan, dan preferensi konsumen. Ini dapat membantu dalam memprediksi masalah yang mungkin muncul dan menyesuaikan penawaran produk atau layanan
- b. Pelatihan Karyawan, memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai kemampuan problem-solving dan memberikan wawasan mengenai cara menghadapi masalah yang umum terjadi di sektor ritel. Karyawan yang terlatih dapat lebih responsif dan kreatif dalam menyelesaikan masalah
- c. Kemitraan dan Pemasok, menjalin hubungan yang baik dengan pemasok. Komunikasi yang baik dengan pemasok dapat membantu mengatasi masalah stok, kualitas produk, dan pengiriman yang mungkin timbul.

---

<sup>14</sup> Silvia Suryanto and Setiawan Roy, "Pengelolaan Dan Pengembangan Bisnis Ritel Modern Pada Fungsi Sumber Daya Manusia Di Cv Hokky Family Surabaya," *Agora* 1, no. 3 (2023): 1–12.

<sup>15</sup> Moh Rifa'i, "Strategi Peningkatan Profit Usaha Ritel Pada Pondok Pesantren," *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4, no. 2 (2020): 41–56.

- d. Monitoring Persaingan, dengan mengamati strategi dan taktik yang digunakan oleh pesaing. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi peluang atau mengantisipasi masalah yang mungkin timbul di masa depan.
- e. Jaringan dan Asosiasi Bisnis, bergabung dengan jaringan bisnis atau asosiasi ritel. Ini dapat memberikan akses untuk berbagi pengalaman, mendapatkan wawasan dari orang lain, dan mempelajari praktik terbaik dalam industri.

Dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan diharapkan karyawan Toko SS akan lebih memahami pentingnya peningkatan *technical skill*, pengembangan SDM dan *problem solving* dimasa yang akan datang.

## KESIMPULAN

Dalam konteks Toko SS, pentingnya pengembangan *technical skill*, pengelolaan sumber daya manusia (SDM), dan kemampuan *problem solving* menjadi kunci keberhasilan. *Technical skill*, seperti kemampuan dalam penggunaan teknologi point-of-sale atau manajemen inventaris, memungkinkan pemilik usaha untuk efisien dan efektif mengelola operasional harian. Pengembangan SDM menjadi faktor krusial karena kualitas pelayanan dan interaksi dengan pelanggan sangat tergantung pada keterampilan karyawan. Selain itu, peningkatan *technical skill* dan pengembangan SDM dapat meningkatkan daya saing Toko SS di tengah persaingan dengan bisnis modern.

Kemudian *Problem solving* juga memegang peran penting dalam menanggulangi tantangan yang mungkin muncul, seperti perubahan tren konsumen atau masalah logistik. Pemilik Toko SS perlu memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah dengan cepat agar dapat beradaptasi dengan dinamika pasar yang berubah. Oleh karena itu, integrasi *technical skill* yang sesuai, pengembangan SDM yang berkelanjutan, dan kemampuan *problem solving* menjadi fondasi yang kokoh untuk meningkatkan daya tahan dan kesuksesan Toko SS di era modern ini

## SARAN

Untuk meningkatkan kinerja dan daya saing Toko SS, sejumlah saran dapat diusulkan. Pertama, pemilik usaha dan karyawan perlu meningkatkan *technical skill* mereka, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi point-of-sale dan manajemen inventaris. Pelatihan rutin dan pembaruan terhadap teknologi terkini dapat memastikan bahwa operasional harian berjalan dengan efisien dan memungkinkan adaptasi terhadap perubahan pasar. Selanjutnya, penting untuk fokus pada pengembangan SDM. Pemilik usaha perlu memprioritaskan pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani pelanggan dan berkomunikasi dengan efektif. Membangun tim yang terampil dan berpengetahuan akan meningkatkan pengalaman pelanggan, memberikan nilai tambah pada usaha, dan meningkatkan loyalitas konsumen. Terakhir, kemampuan *problem solving* harus ditanamkan sebagai bagian integral dari budaya perusahaan. Pemilik usaha dan karyawan perlu dilatih untuk mengidentifikasi masalah dengan cepat, menganalisis akar penyebab, dan mengimplementasikan solusi yang efektif. Fleksibilitas dan adaptabilitas menjadi kunci dalam mengatasi tantangan yang mungkin muncul, seperti perubahan tren konsumen atau masalah logistik. Dengan mengintegrasikan *technical skill* yang relevan, pengembangan SDM berkelanjutan, dan kemampuan *problem solving*, Toko SS dapat memperkuat posisinya di pasar dan tetap menjadi pilihan utama bagi konsumen.



### **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada owner dan karyawan Toko SS sebagai mitra kami dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Serta LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) Universitas Adzkie yang telah memberikan kesempatan kepada kami berkontribusi dalam pengabdian kepada masyarakat dan menghasilkan jurnal ini dengan judul **“Peningkatan *Technical Skill*, Pengembangan SDM dan *Problem Solving* Pada Toko SS”**. Semoga dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya untuk lebih disempurnakan lagi.

## DAFTAR REFERENSI

- Chris Rowley & Keith Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia The Key Concepts*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018.
- Dessler. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Hikmawatia, Dianur. “Keberadaan Ritel Modern Dan Dampaknya Terhadap Pasar Tradisional Di DKI Jakarta.” *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia* 17, no. 2 (2023).
- Ichwanul, Muchamad, and Hendri Hendri. “Sistem Informasi Point Of Sales (Pos) Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Laravel 8 Pada Toko Draquatic.” *JAIS - Journal of Accounting Information System* 2, no. 2 (2022): 06–11.
- Lisdiana, Fhalina. “Pengaruh HardSkill Dan Softskill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sentra Industry Boneka Di Sukamulya Bandung.” *Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 1, no. 1 (2022).
- Rasid, Zulkifli. “PENGARUH HARD SKILL DAN SOFT SKILL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUM DAMRI MANADO.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6, no. 2 (2023).
- Rifa’i, Moh. “Strategi Peningkatan Profit Usaha Ritel Pada Pondok Pesantren.” *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4, no. 2 (2020): 41–56.
- Sastradipoera, Komaruddin. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2019.
- Suryanto, Silvia, and Setiawan Roy. “Pengelolaan Dan Pengembangan Bisnis Ritel Modern Pada Fungsi Sumber Daya Manusia Di Cv Hokky Family Surabaya.” *Agora* 1, no. 3 (2023): 1–12.
- Utomo, Tri Joko. “Persaingan Bisnis Ritel: Tradisional vs Modern (The Competition of Retail Business : Traditional vs Modern).” *Fokus Ekonomi* 6, no. 1 (2011): 122–133.