

JURNAL MERPATI

Media Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Pos Indonesia

<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/merpati>

MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA USAHA MIKRO DI KAMPUNG BINA USAHA

Novianto Noegroho¹, Soedarmadi²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Semarang

¹novianto@usm.ac.id

²Fakultas Ekonomi Universitas Semarang

²Darmadi_usm@yahoo.com

ABSTRAK

Kewirausahaan merupakan alternatif solusi masalah ketenaga kerjaan dan pertumbuhan ekonomi, merupakan sebagian usaha menciptakan wirausaha-wirausaha baru, termasuk di dalamnya pengembangan semangat kewirausahaan di semua tingkatan sosial masyarakat.

Saat ini sosialisasi kewirausahaan masih diperlukan, terutama di semua yang menjadi fokus pengusaha kuliner berdasarkan kelompok-kelompok komunitas yang mana kesiapannya masih relatif kecil. Pengabdian melatih bentuk sosialisasi di Kelurahan Sambiroto, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang, dengan peserta dari pengusaha bisnis. Sasaran aktivitas untuk meningkatkan semangat kewirausahaan dan meningkatkan pengetahuan tehnik memulai bisnis kuliner, dengan harapan kompetensi peningkatan bisnis mereka dan juga diharapkan memiliki kapabilitas mengelola kegiatan operasional bisnis mereka. Rekomendasi pengabdian dengan pelatihan bertopik kewirausahaan diharapkan berkelanjutan sehingga bisnis kuliner dapat direalisasikan sehingga dapat meningkatkan pendapatan.

Kata Kunci: sosialisasi kewirausahaan, usaha menengah, kompetensi pengusaha, pendapatan usaha.

ABSTRACT

Entrepreneurship has become an alternative solution to employment problems and economic growth, so that various efforts have been made to create new entrepreneurs, including though development of an enterpreneurial spirit in all levels of society. Currently, entrepreneurship socilization is still needed, espically those targeting the businessman of culinary based potential community groups whose entrepreneurual awarreness levels are still relatively low. This community service activity in the form of entrepreneurship socilization was carried in Sambiroto Village, Tembalang District, Semarang City with participants from the businessman of culinary. The target of this astarting a culinary business, in order the oppurtunity competencies for developing their business and also they have good social capability to manage their business operational activities. It is recomended that community service activities with the topic of entrpreneurship be sustainable so that a culinary business can be realized so that can increase income.

Keywords: *entrepreunical socilization, small businessman, businessman competencies, family income.*

1. PENDAHULUAN

Sejarah membuktikan keberhasilan pembangunan yang diraih oleh negara maju di kawasan Eropa dan Amerika dikarenakan negara tersebut didukung sejumlah wirausahawan yang tangguh. Survei pada 140 negara baik negara maju maupun negara berkembang. Ini bukti besarnya dunia menganggap entrepreneurship sebagai mindset untuk membangun bangsa (Ciputra, 2013).

Namun demikian berwirausaha bukanlah hal yang mudah. Tidak hanya mempertimbangkan faktor ekonomi, seorang wirausahawan yang kompeten juga harus menyadari pentingnya faktor sosial dan lingkungan dalam merintis usaha. Jika hanya mementingkan keuntungan ekonomis tanpa memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan hidup, suatu usaha sulit untuk dapat bertahan lama. Dengan mengakomodir aspek masyarakat dan lingkungan hidup, aktivitas usaha dapat menciptakan kesuksesan bersama. Sekalipun ada banyak tantangan yang dihadapi wirausahawan dalam mewujudkan wirausaha berkelanjutan.

Sambiroto merupakan salah satu diantara 11 kelurahan di wilayah Kecamatan Tembalang Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Luas wilayah Kelurahan Sambiroto ±318,30 Ha. Secara geografis merupakan wilayah dataran tinggi serta perbukitan menjadi 11 RW dan 96 RT (Per-Desember 2019). Kondisi demografis sesuai dengan perkembangan terakhir kependudukan di wilayah Kelurahan Sambiroto Kecamatan Tembalang Kota Semarang, pada Desember 2019, jumlah Kepala Keluarga sebanyak 3.930 KK. Struktur penduduknya terdiri 7.373 laki-laki dan 7.657 perempuan. Jumlah penduduk keseluruhan 15.030 jiwa.

Pelaku usaha di Kampung Bina Usaha Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto dapat digambarkan seperti tabel berikut ini:

Tabel 1. Pelaku Usaha di Kampung Bina Usaha Kelurahan Sambiroto Tahun 2019

Jenis Usaha	Jumlah
Gado-Gado	1
Siomay	1
Soto	1
Sosis Bakar	1
Donat Madu	1
Es Degan	1
Kacang Hijau	1
Jumlah	7

Apabila dibandingkan dengan keseluruhan jumlah penduduk (15.030 penduduk) di Kelurahan Sambiroto, maka jumlah pelaku usaha di wilayah tersebut sangat minim. Jumlah pelaku usaha bila dibandingkan dengan jumlah Kepala Keluarga/KK(3.930KK), maka jumlah tersebut juga terlalu sedikit. Hal ini menjadi indikasi bahwa minat penduduk kepada bidang wirausaha masih perlu ditumbuhkan, mengingat potensi ekonomi di sebagian besar di kawasan Kecamatan Tembalang relatif besar akibat bertumbuhnya kawasan tersebut menjadi kawasan pemukiman dan perumahan.

Diharapkan melalui kegiatan pengabdian ini akan menumbuhkan wirausaha-wirausaha baru yang berbasis rumah tangga, sehingga pelaku usaha di kawasan tersebut bertambah dan sebanding dengan kondisi demografisnya serta potensi perekonomian yang ada

2. METODE PELAKSANAAN

Pengabdian kepada Masyarakat ini sarannya pelaku usaha mikro bidang kuliner Kampung Bina Usaha di Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto Kecamatan Tembalang Kota Semarang yang berkeinginan berwirausaha di bidang kuliner dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 2 Desember 2020 jam 9.00 WIB sampai dengan selesai. Pengabdian ini dilaksanakan bertempat di salah satu rumah pelaku usaha kuliner di Kampung Bina Usaha di Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

Khalayak sasaran Pengabdian kepada Masyarakat ini pelaku usaha mikro bidang kuliner Kampung Bina Usaha di Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Pelaku usaha di Kampung Bina Usaha Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto ini dimulai pada tahun 2019-2020 terdapat 7 orang pelaku usaha kuliner yang antara lain berjualan kuliner dengan jenis kuliner yaitu: gado-gado, siomay, soto, sosis bakar, donat madu, es degan, dan kacang hijau.

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian diawali dengan observasi. Setelah dilakukan observasi di lokasi dapat diidentifikasi bahwa terdapat pelaku usaha mikro di bidang kuliner di kawasan tersebut yang masih perlu pelatihan dan penyuluhan strategi pemasaran yang efektif guna meningkatkan penjualan kuliner dan meningkatkan kemampuan ekonomi keluarga. Selain itu peluang usaha juga masih terbuka mengingat kawasan tersebut mengalami perkembangan yang pesat sehingga menciptakan potensi ekonomi perekonomian yang belum optimal. Hal tersebut merupakan masalah. Bila diinventarisir maka permasalahan yang dapat diidentifikasi antara lain:

1. Masih terbuka kesempatan berwirausaha
2. Keterbatasan ide membuka peluang usaha mandiri
3. Potensi pasar lokal masih terbuka karena letak geografis Kelurahan Sambiroto sangat strategis merupakan kawasan pemukiman yang berkembang

Tahapan pelaksanaan selanjutnya adalah menetapkan strategi pemecahan masalah, dan Tim Pengabdian bersepakat bahwa kegiatan akan disiasati melalui strategi sosialisasi untuk mengubah pola pikir kelompok sasaran dari yang belum berwawasan wirausaha menjadi berwawasan wirausaha. Strategi ini dipilih antara lain dikarenakan mempertimbangkan bahwa kelompok sasaran bersifat heterogen baik dari sisi usia, pendidikan, latar belakang keluarga, dan tingkat sosial ekonomi.

Tahapan pelaksanaan sosialisasi dilaksanakan dengan metode ceramah dan penyuluhan strategi pemasaran yang efektif guna membuka wacana kelompok sasaran mengenai rintisan usahan yang dimulai dari sesuatu yang sederhana.

Kegiatan terakhir adalah monitoring dan evaluasi terhadap setiap anggota kelompok sasaran untuk mengetahui dampak kegiatan pengabdian.

Tabel 2. Metode Pelaksanaan

1. Memberikan pemahaman Kewirausahaan melalui penyuluhan.
2. Memberikan penyuluhan & pelatihan tentang pelayanan konsumen & prediksi Permintaan
3. Memberikan pelatihan menggunakan sarana-sarana yg bisa untuk komunikasi : dengan konsumen via WA, pembuatan kartu nama, brosur, web site

Dengan mekanisme pelaksanaan kegiatan pengabdian seperti tersebut, akan dapat dicapai penyelesaian masalah yang ada pada kelompok sasaran, sehingga setiap anggota kelompok sasaran memiliki motivasi berwirausaha dan memiliki wacana baru tentang kewirausahaan serta memiliki keberanian memulai sebuah usaha produktif yang dapat meningkatkan kemampuan ekonomi keluarga. Tim Pengabdian juga masih menyediakan waktu apabila setelah kegiatan ini berakhir kelompok sasaran membutuhkan bimbingan dan konseling dalam memulai berwirausaha.

Indikator keberhasilan kegiatan Pengabdian kegiatan Masyarakat nampak pada akhir kegiatan sosialisasi/penyuluhan. Hal ini diindikasikan oleh antusiasme peserta pada saat dilakukan forum diskusi tanya jawab dan peserta berminat memanfaatkan media konsultasi yang ditawarkan Tim Pengabdian kepada mereka setelah berakhirnya kegiatan sosialisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi pendahuluan Pengabdian berupa identifikasi masyarakat/kelompok sasaran yang dilakukan oleh tim pengabdian dengan menentukan pihak-pihak yang dapat memberikan kontribusi dan mendapatkan kemanfaatan dari kegiatan ini. Sasaran kegiatan ini terdiri dari pelaku usaha mikro bidang kuliner. Identifikasi ini diperlukan supaya kegiatan pengabdian berjalan dengan baik dan tepat sasaran.

Kegiatan dalam pengabdian masyarakat ini berfokus pada memberi sosialisasi tentang bagaimana memulai berwirausaha dalam bentuk memberikan ceramah motivasi dan pengetahuan dasar kewirausahaan. Pada hakekatnya kegiatan ini menjadi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelaku usaha mikro kuliner di Kampung Bina Usaha Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto yang masih membutuhkan pendampingan penyuluhan dan pelatihan strategi pemasaran yang efektif guna peningkatan penjualan kuliner dan peningkatan pendapatan perekonomian keluarga. Pelaksanaan kegiatan pengabdian meliputi: (1).Penyuluhan dengan dua materi, yaitu Akuntansi Usaha Mikro dan Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bisnis. Penyampaian materi tersebut berlangsung selama 1,5 jam dan dilanjutkan dengan (2).Diskusi secara intensif dengan peserta disertai pembahasan studi kasus di bisnis UMKM khususnya usaha bidang kuliner.

Kepada setiap peserta diberikan *fotocopy* materi yang diberikan secara langsung. Pada sesi itu juga sekaligus digunakan untuk penguatan motivasi usaha. Dengan adanya penyuluhan ini peserta pengabdian menjadi lebih termotivasi untuk memulai dan mengembangkan usaha. Diskusi membahas bagaimana solusi yang mereka lakukan dalam memulai usaha dan memasarkan produk mereka serta menghasilkan tambahan pengetahuan baru kepada peserta (kelompok sasaran). Melalui diskusi terdapat permasalahan yang menjadi kendala dalam memulai usaha, yang lebih berupa kurangnya motivasi keberanian dan strategi yang efektif dalam berwirausaha.

Hasil dari kegiatan pengabdian ini mulai nampak pada akhir kegiatan sosialisasi/penyuluhan. Hal ini diindikasikan oleh antusiasme peserta pada saat dilakukan forum diskusi tanya jawab dan peserta berminat memanfaatkan media konsultasi yang ditawarkan Tim Pengabdian kepada mereka setelah berakhirnya kegiatan sosialisasi.



Gambar 1. Kegiatan Sosialisasi Pengabdian



Gambar 2. Forum tanya jawab/diskusi

Setelah dilakukan kegiatan pengabdian dan dilakukan monitoring serta evaluasi, maka telah nampak dampak positif yang muncul sebagai akibat dari kegiatan tersebut. Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan mengadakan quistioner pada kelompok sasaran. Adapaun perubahan yang dapat diidentifikasi pasca pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Perubahan Pasca Pengabdian

No	Bidang Permasalahan	Pendekatan Solusi	Setelah Penyuluhan
1.	Pemahaman tentang Usaha Mikro sangat terbatas .	Memberikan pemahaman Usaha Mikro melalui penyuluhan.	Minset sudah berubah menjadi Usaha Mikro.
2.	Pemahaman tentang pelayanan konsumen masih terbatas	Memberikan penyuluhan & pelatihan tentang pelayanan konsumen	Konsumen dalam kurun waktu tertentu akan meningkat.
3.	Promosi yang dilaksanakan masih terbatas	Memberikan pelatihan terhadap penggunaan sarana-sarana promo; bersedia dihubungi konsumen Via Hp- WA, pembuatan kartu nama, brosur, web site	Peningkatan omset penjualan & daya saing.

Disarankan agar kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan kelompok sasaran masyarakat di Kampung Bina Usaha Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto, terutama dengan sasaran pelaku usaha mikro di bidang kuliner dengan topik kewirausahaan dapat berkesinambungan dan berkelanjutan. Kegiatan pengabdian berbentuk pendampingan untuk kelompok sasaran baru memulai wirausaha sangat diperlukan agar motivasi berwirausaha mereka tetap terjaga dan pengaplikasian pengetahuan berwirausaha dengan cara bimbingan dan penyuluhan. Hal ini diharapkan untuk membantu kelompok sasaran dalam menjaga keberlangsungan dan mengembangkan usahanya.

Perlu juga ke depan mencari mitra yang dapat memfasilitasi pelatihan usaha untuk kelompok sasaran dengan syarat tidak membebani usaha mereka sehingga hal tersebut akan sangat membantu pengembangan usaha. Dari kegiatan pengabdian tersebut dapat direkomendasikan kepada beberapa pihak seperti, Pemerintah Kota Semarang agar lebih intesif membantu perkembangan usaha berbasis rumah tangga, Perguruan Tinggi perlu meningkatkan kemitraan dengan UMKM, dan kepedulian perusahaan besar untuk lebih besar memberdayakan usaha skala rumah tangga dalam program *Corporate Social Responsibility*.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Penyuluhan diawali dengan memberikan wacana dan penjelasan, pembelajaran dan pelatihan dalam manajemen kewirausahaan. Kemudian memberikan pembelajaran dan pengetahuan tentang pemasaran, terutama dalam mempromosikan produk kuliner, beserta strategi pemasaran yang efektif untuk usaha mikro bidang kuliner. Pelaku usaha mikro bidang kuliner Kampung Bina Usaha sangat antusias mengikuti kegiatan pengabdian tersebut dan berharap kegiatan pengabdian tersebut dapat dilaksanakan secara berkesinambungan. Mereka memberikan masukan tentang beberapa bidang kegiatan pengabdian yang dibutuhkan oleh kelompok masyarakat setempat, seperti strategi pemasaran yang efektif untuk menunjang peningkatan penjualan kuliner.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian ini dapat terselenggara dengan baik berkat adanya dukung dari beberapa pihak. Oleh karena Tim Pengabdian menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada kelompok sasaran (pelaku usaha mikro bidang kuliner Kampung Bina Usaha Perumahan Bumi Wana Mukti Kelurahan Sambiroto) atas kerja sama yang baik, sehingga kegiatan pengabdian dapat berlangsung lancar dan sesuai rencana. Terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan Universitas Semarang yang telah memfasilitasi kegiatan pengabdian ini.

6. REFERENSI

Agus Kurniawan, Agus Jalahudin, Sri Hastuti, *Permasalahan Kompetensi Pelaku Usaha Kecil Bidang Kuliner Di Kota Bandung dan Kota Cimahi*, The 7th NCFB and Doctoral Colloquium 2014 Fakultas Bisnis dan Pascasarjana UKWMS.

Badan Pusat Statistik Kota Semarang, Kecamatan Sambiroto Dalam Angka 2019
<https://semarangkota.bps.go.id/publications/2019/09/26/4c4509703f28dcac551c94f6/kecamatan-sambiroto-dalam-angka-2019.html>

Ciputra, 2013, *Sambutan Acara Pembukaan Global Entrepreneurship Week 2013 di Gedung Bank Indonesia*.

Suryana, 2014, *Kewirausahaan*., Penerbit Salemba Empat, Jakarta