

Sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Usaha UMKM Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet di Dempo Raya

Yetri Oktiva Sari ¹⁾; Yanto Effendi ²⁾

Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹ yetrioktivasary@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [15 Agustus 2023]

Revised [25 September 2023]

Accepted [30 September 2023]

KEYWORDS

Sosialisasi,
peningkatan kualitas,
umkm rumah makan

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sosialisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha UMKM Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet di Dempo Raya. Pendekatan kualitatif digunakan dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi memiliki dampak positif dalam menciptakan pemahaman tentang standar pelayanan dan memperkuat interaksi positif antara karyawan dan pelanggan. Sosialisasi yang efektif berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan mendukung perkembangan usaha UMKM.

ABSTRACT

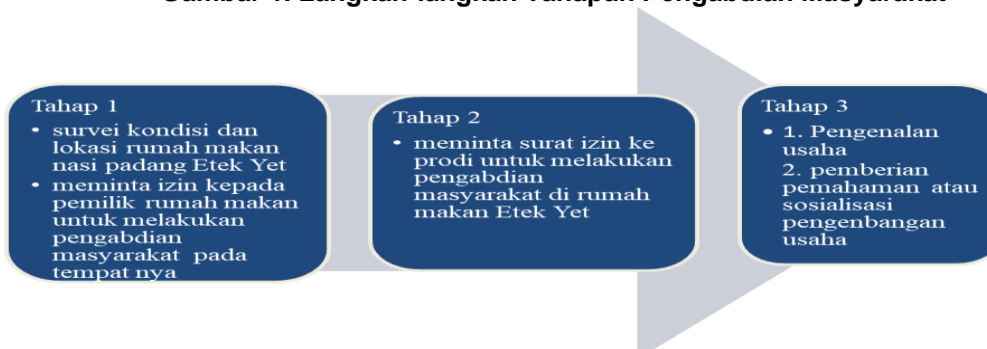
This study aims to analyze the role of socialization in improving the service quality of Micro, Small, and Medium Enterprises (UMKM) at "Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet" in Dempo Raya. A qualitative approach was employed, collecting data through observation, interviews, and documentary analysis. The results of the study indicate that socialization has a positive impact on creating an understanding of service standards and strengthening the positive interaction between employees and customers. Effective socialization contributes to an increase in customer satisfaction and supports the growth of UMKM.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perkembangan ekonomi dan pembangunan suatu negara. Dalam konteks global yang semakin kompetitif, UMKM perlu terus beradaptasi untuk tetap relevan dan berkembang. Salah satu aspek yang tidak dapat diabaikan dalam usaha mencapai hal ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bukan hanya sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam membangun hubungan jangka panjang yang positif dengan pelanggan. Dalam lingkup ini, Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet di Dempo Raya menonjol sebagai contoh UMKM yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Makanan lezat dan nuansa tradisional yang dihadirkan oleh rumah makan ini telah membuatnya populer di kalangan warga lokal dan wisatawan. Namun, dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit, penting bagi UMKM seperti Etek Yet untuk memastikan bahwa pengalaman pelanggan tetap menjadi prioritas utama. Sosialisasi, sebagai upaya komunikasi dan edukasi internal, memiliki potensi untuk berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan melibatkan pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan dalam proses sosialisasi, Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet dapat menciptakan kesamaan pemahaman mengenai nilai-nilai perusahaan dan standar pelayanan yang harus dijunjung tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini akan menginvestigasi bagaimana sosialisasi berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada UMKM Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet di Dempo Raya.

METODE

Gambar 1. Langkah-langkah Tahapan Pengabdian Masyarakat



Berikut dijelaskan Tahapan – Tahapan pada gambar 1 di atas :

Pertama, pada tanggal 6 Agustus 2023 melaksanakan survei ke lokasi kegiatan PkM pada usaha rumah makan Etek Yet di Dempo Raya Pada kesempatan ini setibanya dilokasi Pkm menanyakan kondisi usaha warung manisan mak susi sebagai objek pengabdian masyarakat.. Dan membicarakan tempat dan tanggal pelaksanaan Pengabdian Masyarakat nanti.

Kedua, pada tanggal 07 Agustus 2023 menghadap ke prodi untuk meminta surat izin untuk dapat melakukan pengabdian masyarakat pada usaha usaha.

Ketiga, pada tanggal 08 Agustus 2023 kegiatan sudah di mulai di dilaksanakan mulai dari pengenalan usaha rumah makan. Selanjutnya melakukan kegiatan sosialisasi usaha kualitas pelayanan secara langsung kepada pemilik usaha rumah makan Etek Yet. melakukan pemaparan materi mengenai pentingnya pelayanan usaha. untuk menambah nilai jual. Selain itu, juga akan mengambil beberapa dokumentasi foto sebagai bukti kegiatan pengabdian masyarakat di usaha rumah makan Etek Yet di Dempo Raya.

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa sosialisasi efektif berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet. Sosialisasi yang melibatkan karyawan dalam pemahaman tentang nilai-nilai perusahaan, standar pelayanan, dan pentingnya interaksi positif dengan pelanggan membentuk lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kualitas. Interaksi positif antara karyawan dan pelanggan dihasilkan melalui sosialisasi, menciptakan hubungan yang lebih dekat dan saling menguntungkan. Karyawan yang merasa terlibat dalam proses sosialisasi cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan. Sebagai hasil dari interaksi positif ini, tingkat kepuasan pelanggan meningkat, dan pelanggan cenderung kembali dan merekomendasikan usaha kepada orang lain.

Gambar.2 Penyampaian kegiatan sosialisasi



Proses sosialisasi yang efektif membantu karyawan dan pemilik usaha untuk memahami nilai-nilai inti perusahaan dan standar pelayanan yang harus dijunjung tinggi. Dengan mengkomunikasikan nilai-nilai ini kepada seluruh anggota tim, termasuk karyawan baru, perusahaan menciptakan pandangan bersama tentang tujuan akhir dari pelayanan yang diberikan. Hal ini memastikan bahwa setiap individu memahami peran mereka dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.

Sosialisasi yang efektif juga berdampak positif pada interaksi antara karyawan dan pelanggan. Karyawan yang terlibat dalam proses sosialisasi cenderung lebih cermat dalam memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan. Mereka menjadi lebih tanggap terhadap permintaan khusus dan memiliki kemampuan untuk mengatasi tantangan dengan cara yang positif. Interaksi yang ramah, penuh perhatian, dan berempati dengan pelanggan menjadi lebih umum, menciptakan hubungan yang lebih kuat dan berkesan.

Gambar. 3 Dokumentasi Kegiatan Pengabdian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Aktivitas

Pada kegiatan Pengabdian Masyarakat dengan judul “ Sosialisasi Pengembangan Usaha Pada rumah makan etek yet yang dilaksanakan pada tanggal 08 Agustus 2023 di Usaha rumah makan etek yet di dempo raya. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan lancar dan dengan langsung Ibu pemilik usaha rumah makan etek yet tersebut.. Penyampaian sosialisasi mengenai pengembangan usaha pada UMKM langsung oleh pemilik usaha rumah makan etek yet di dempo raya. Aktivitas menyampaikan sosialisasi mengenai pentingnya pengembangan usaha untuk keberlangsungan usaha dan peningkatan usaha.

Penyelesaian Masalah

Kegiatan pengabdian pada usaha rumah makan ini dilakukan dalam beberapa tahap sesuai dengan rencana kegiatan. Terdapat beberapa tahap kegiatan dalam pengabdian ini yaitu tahap pertama adalah wawancara dan analisis situasi usaha, tahap kedua adalah sosialisasi kegiatan kepada pemilik usaha rumah makan langsung. Penelitian ini bertujuan untuk menyampaikan sosialisasi pengembangan terhadap usaha Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam keimpulannya, Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggarisbawahi pentingnya sosialisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada UMKM Rumah Makan Nasi Padang Etek Yet di Dempo Raya. Sosialisasi yang efektif memainkan peran kunci dalam membentuk pemahaman bersama tentang nilai-nilai perusahaan dan standar pelayanan. Interaksi positif yang dihasilkan dari sosialisasi memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan dan mendukung perkembangan usaha UMKM. Untuk saran, pemilik usaha UMKM perlu terus meningkatkan dan memperkuat program sosialisasi kepada karyawan, menjaga komunikasi terbuka, dan memastikan bahwa nilai-nilai yang ditekankan dalam sosialisasi diimplementasikan dengan konsisten dalam praktik sehari-hari. Selain itu, kolaborasi dengan pelanggan dalam bentuk umpan balik dan survei kepuasan dapat membantu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara lebih mendalam, yang pada gilirannya akan membantu dalam pengembangan lebih lanjut dari kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pengabdian ini tidak akan berjalan lancar jika tidak campur dari berbagai pihak. maka dari itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Etek Yet pemilik usaha rumah makan nasi padang
2. Universitas Dehasen Bengkulu

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2013). *Desain Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Gabungan*. Sage publications.
- otler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2019). *Pemasaran untuk Industri Perhotelan dan Pariwisata*. Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Sumber Buku Metode*. Sage.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Model Konseptual Kualitas Layanan dan Implikasinya pada Penelitian Masa Depan. *Jurnal Pemasaran*, 49(4), 41-50.