



Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada “DjaurR Breakfast & Cafe”

Herdi Syam^{1*}, Yuniarni², Eka Patmasari³, Asma Nurhidayani⁴

¹Jurusan Kemaritiman, Politeknik Negeri Samarinda

^{2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Puangrimaggalutung

⁴Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Puangrimaggalutung

Artikel Info

Artikel Histori

Submisi:

08 Januari 2022

Penerimaan:

09 Februari 2022

Keywords:

Responsibility
and Service

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan daya saing UMKM khususnya dibidang pelayanan yang terkait dengan dimensi responsibilitas agar UMKM dapat terus tumbuh dan berkembang, metode pelaksanaan yaitu melalui metode pelatihan, pendampingan *role play* dan evaluasi, hasil pelaksanaan dianggap oleh peserta memberikan dampak yang besar bagi peningkatan keahlian mereka, kegiatan pendampingan dan *role play* dilaksanakan dengan memberikan beberapa skenario pelayanan dan terlihat bahwa peserta mampu melaksanakan dengan baik, pada tahapan evaluasi, kegiatan ini mendapatkan apresiasi positif dari manajemen dan karyawan karena dianggap memberikan dampak bagi kompetensi dan pertumbuhan bisnis DjauhR Breakfast & Cafe.

1. Pendahuluan

Responsibilitas (*responsibility*) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi yang dimiliki pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan maupun menjalankan tugasnya (Dwi S, Indarti, and Patrisia 2020). Sebuah organisasi baik publik maupun bisnis dinilai responsibel apabila pelakunya memiliki standard profesionalisme atau kompetensi teknis yang tinggi, bagi perusahaan besar maupun organisasi pemerintah meningkatkan profesionalisme pegawai melalui konsep responsibilitas merupakan kewajiban yang tentunya wajib untuk dimiliki dan terus ditingkatkan, akan tetapi bagaimana dengan organisasi bisnis mikro yang biasanya dikelompokkan sebagai Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), apakah pelaku usaha ini menyadari bahwa responsibilitas merupakan salah satu standar pelayanan yang sangat menentukan kepuasan konsumen yang tentunya bermuara pada eksistensi bisnis UMKM, Dengan adanya persaingan terutama untuk responsibilitas dan transparansi yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan maupun produk yang lain. Hal ini membuat perusahaan maupun UMKM harus berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik (Dwi S et al. 2020).

Pelayanan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) kepada pelanggan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan bisnis tersebut, semakin bagus pelayanannya maka pelanggan akan merasa puas sehingga tak sungkan-sungkan untuk kembali berbelanja atau menggunakan

jasa UMKM tersebut. Namun terkadang pemilik usaha tidak menyadari kalau ternyata pelayanannya buruk dimata pelanggan.

Jika hal tersebut tidak segera diperbaiki dampaknya bisa fatal, pelanggan menjadi enggan tersebut berkunjung lagi. Jika pelayanan buruk, biasanya pelanggan enggan untuk komplain langsung tapi justru menyampaikan kepada pelanggan lain sehingga bisa menyebar orang ke orang. Apabila sebuah usaha mendapatkan kesan negatif merupakan kerugian tersendiri dan membuat sebuah usaha akan sulit berkembang, maka dari itu penting untuk memberikan pembinaan bagi UMKM mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga eksistensi bisnis sehingga dapat terus berkembang, salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan adalah Ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap, cermat dan cepat (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988).

Artikel ini merupakan rangkuman hasil kegiatan pelatihan dan pendampingan karyawan pada DjauhR Breakfast & Cafe, yang dilakukan sebagai salah satu kewajiban dalam tri dharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat, adapun tema pelatihan dan pendampingan terkait dengan peningkatan responsibilitas karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

2. Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada DjauhR Breakfast & Cafe dilaksanakan dengan 3 kegiatan utama yaitu pelatihan, pendampingan dan evaluasi, adapun kegiatan tersebut dijabarkan sebagai berikut :

2.1 Pelatihan

Kegiatan ini dilakukan pada salah satu ruangan pada DjauhR Breakfast & Cafe hal ini diawali dengan proses sosialisasi program pengabdian. Kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi tentang responsibilitas dan pentingnya sebuah bisnis untuk memperhatikan hal ini. Setelah pemberian materi, peserta diminta untuk melakukan analisis kebutuhan dan analisis materi. Pada akhir kegiatan diharapkan peserta mampu memahami dan mengimplementasikan bagaimana sikap dan wujud dari dimensi responsibilitas kepada konsumen yang berkunjung ke DjauhR Breakfast & Cafe.

2.2 Pendampingan dan *role play*

Setelah karyawan mengerti dan memahami materi tentang responsibilitas maka dilakukan *role play* atau teknik bermain peran yaitu dengan menugaskan salah satu karyawan bertindak sebagai pelayanan dan karyawan lainnya berperan sebagai pengunjung, kemudian dilakukan pendampingan oleh tim termasuk memberikan masukan mengenai teknik dan cara pelayanan yang diberikan.

2.3 Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi terhadap pemahaman dan kemampuan melayani karyawan khususnya yang terkait dengan dimensi responsibilitas yaitu kemampuan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap, cermat dan cepat. Padatahapan ini juga dilaksanakan refleksi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan. Refleksi diawali dengan pengisian angket, tanya jawab dan diskusi sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi pada kegiatan selanjutnya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Kegiatan Pelatihan

Sasaran kegiatan ini karyawan sebuah cafe yang cukup terkenal di Kota Sengkang Kabupaten Wajo, yang terdiri dari 8 orang yaitu 3 juru masak, 2 kasir dan 3. Sedangkan waktu pelaksanaan pelatihan adalah 5 Januari sampai dengan 10 Januari 2021. Peserta pelatihan cukup antusias selama mengikuti pelatihan. Materi pelatihan dirasakan sangat dibutuhkan oleh peserta karena membahas tentang hal-hal yang dianggap baru dan sangat menunjang pekerjaan mereka sehari-hari.

Peserta pelatihan juga terlibat aktif dalam proses pelatihan. Mereka antusias melakukan bertanya maupun berdiskusi. Secara aktif mereka melakukan beberapa tahapan dari *inquiry process* seperti bertanya, mengamati, sampai dengan mengkomunikasikan hasil yang mereka peroleh. Disamping itu, kerjasama antar anggota tim dapat berlangsung dengan lancar karena mereka merasa bertanggungjawab untuk mencapai hasil yang direncanakan.

Tabel 1. Indikator Luaran Program

| No | Target | Metode | Luaran |
|----|---|--|--|
| 1 | Pemahaman karyawan mengenai pentingnya pelayanan | Diskusi, ceramah | Karyawan mengerti dan memahami bahwa pertumbuhan bisnis sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. |
| 2 | Peningkatan kemampuan melayani khususnya dimensi responsibilitas | <i>Role play</i> / bermain peran, Pendampingan. | Karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai indikator responsibilitas yaitu tanggap, cermat dan cepat |
| 3 | Pertumbuhan bisnis dari DjauhR Breakfast & Cafe karena kesan pelayanan yang diberikan mampu memuaskan konsumen. | Konsisten dalam memberikan pelayanan yang responsif. | Peningkatan laba UMKM |

Kegiatan Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada DjauhR Breakfast & Cafe memiliki Target dan luaran kegiatan berupa peningkatan kesadaran dan kemampuan melayani konsumen khususnya yang terkait dengan responsibilitas dengan

indikator pelayanan yang tanggap cepat dan cermat. Adapun indikator luaran dari program ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

Berikut adalah dokumentasi kegiatan Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada DjauhR Breakfast & Cafe.



Gambar 1. Pelatihan Peningkatan Responsibilitas Karyawan pada DjauhR Breakfast & Cafe

Sumber Daya Manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi sebuah usaha. Karyawan merupakan aset bagi sebuah bisnis, karena keberhasilan bisnis dapat diraih karena adanya karyawan yang kompeten dalam bisnis tersebut. Dengan kualitas kinerja yang baik dari karyawan akan memberikan efek yang positif pada karyawan maupun bisnis itu sendiri. Setiap usaha atau bisnis yang mampu bersaing harus memiliki SDM yang berkualitas dan kompeten. Namun untuk membentuk karyawan dengan kinerja yang baik, tentunya pengusaha harus memberikan sebuah program pelatihan dan pengembangan bagi setiap karyawan di unit usahanya.

Pelatihan atau training ini akan bermanfaat sekali bagi bisnis maupun karyawannya. Dengan mengikuti sebuah training karyawan akan semakin bertambah pengetahuan dan kemampuannya sehingga usaha mampu untuk berkembang dan bersaing dengan kompetitornya. Setiap bisnis pasti akan membutuhkan karyawan yang kompeten untuk meningkatkan laba. Pelatihan merupakan proses yang akan mendidik dan melatih setiap karyawan dari segi sikap dan keterampilannya agar mampu bertanggungjawab dengan pekerjaannya. Pelatihan menjadi salah satu alat yang efektif untuk meningkatkan kemampuan karyawan dan juga keuntungan bisnis.

Pelatihan karyawan penting sekali untuk dilakukan, karena dengan memberikan pelatihan pada karyawan akan dapat menghindarkan risiko yang sangat besar bagi bisnis. Pelatihan juga harus dilakukan secara berkesinambungan agar menciptakan SDM yang berkualitas dan profesional. Banyak manfaat yang akan didapat karyawan maupun sebuah bisnis dari pelatihan yang didapatkan.

3.2 Pendampingan dan *role play*

Setelah karyawan mengerti dan memahami materi tentang responsibilitas dengan indikator pelayanan yang tanggap, cermat dan cepat, maka untuk selanjutnya dilakukan *role play* atau teknik bermain peran hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaiknya wujud responsibilitas itu dilakukan pada pelayanan, *role play* dilakukan dengan menugaskan salah satu karyawan bertindak sebagai pelayanan dan karyawan lainnya berperan sebagai pengunjung, kemudian dilakukan pendampingan oleh tim termasuk memberikan masukan mengenai teknik dan cara pelayanan yang diberikan.

Pada tahapan ini sikap responsibilitas sudah terlihat mampu diperlihatkan oleh karyawan DjauhR Breakfast & Cafe, yaitu dengan sikap cepat dan sigap menawarkan dan memberikan bantuan pada pengunjung kafe, kemudian terlihat tidak kaku dan mampu memperlihatkan kesan ramah pada pengunjung, kemudian terkait dengan kecermatan khususnya mengenai pesanan pengunjung yang dicatat dengan baik kemudian dikonfirmasi ulang sebelum meninggalkan meja pengunjung, konfirmasi ulang pesanan pengunjung dilakukan untuk memastikan bahwa pesanan yang disebutkan oleh pengunjung dan catatan pelayan sama sehingga tidak terjadi kesalahan pesanan.

Untuk posisi kasir juga dilakukan *role play* yaitu dengan skenario salah satu karyawan melakukan pembayaran, sikap yang diperlihatkan kasir yaitu dengan bersikap ramah memastikan nomor meja pengunjung dan pesanan yang akan dibayar, menyebutkan nominal yang harus dibayar kemudian memberikan bukti dan rincian pembayaran, pada tahapan ini terlihat bahwa kasir juga mampu untuk memberikan pelayanan yang responsif yaitu memenuhi indikator tanggap, cermat dan cepat.

Selanjutnya posisi juru masak, dilakukan pendampingan mengenai bagaimana melakukan koordinasi antara juru masak dengan pelayanan, hal ini dilakukan untuk memastikan pesanan pengunjung sesuai dan tidak membuat mereka menunggu terlalu lama, yang terlihat dalam koordinasi antara juru masak dan pelayanan berjalan cukup baik, catatan yang lengkap dan keahlian juru masak sangat menentukan dimensi responsibilitas sehingga koordinasi antar kedua bagian ini sangat menentukan kepuasan konsumen terhadap DjauhR Breakfast & Cafe.

Berikut adalah dokumentasi kegiatan Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada DjauhR Breakfast & Cafe.



Gambar 2. *Role play* terkait Responsibilitas Karyawan pada DjauhR Breakfast & Cafe.

3.3 Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi, hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mampu memberikan dampak positif bagi dimensi responsibilitas karyawan DjauhR Breakfast & Cafe yaitu kemampuan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap, cermat dan cepat, pada tahap evaluasi para karyawan merasakan bahwa pelatihan ini memberikan pemahaman yang lebih luas kepada mereka mengenai bagaimana pelayanan yang responsif, hal ini dianggap mampu meningkatkan kompetensi mereka sehingga memudahkan pekerjaan dan secara tidak langsung memberikan pengaruh yang positif bagi tempat kerja mereka.

Pada tahapan ini juga dilaksanakan refleksi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan Refleksi pembelajaran merupakan kegiatan yang dilakukan dalam proses belajar mengajar maupun pelatihan dalam bentuk penilaian tertulis dan lisan oleh pemateri untuk peserta dan begitu pula sebaliknya dan oleh peserta kepada pemateri, hal ini dilakukan untuk mengekspresikan kesan konstruktif, pesan, harapan, dan kritik terhadap proses pelatihan. Melalui refleksi diperoleh informasi positif tentang bagaimana panitia dan pemateri dapat meningkatkan kualitas pelatihan, serta bahan observer untuk mengetahui sejauh mana hasil belajar dicapai.

Refleksi diawali dengan pengisian angket, tanya jawab dan diskusi sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi pada kegiatan selanjutnya, pada tahapan ini pihak manajemen dan karyawan DjauhR Breakfast & Cafe memberikan tanggapan yang positif terhadap pelaksanaan kegiatan ini, dengan beberapa masukan terkait dengan penambahan mentor dan tema pelatihan pada kegiatan selanjutnya dengan berbagai keahlian antara lain periklanan digital dan tata boga, hal ini diharapkan oleh manajemen dan peserta sebagai media untuk

meningkatkan kompetensi karyawan sekaligus eksistensi dan pertumbuhan bisnis DjauhR Breakfast & Cafe dari masa ke masa.

4. Kesimpulan

Hasil pengabdian kepada masyarakat dengan tema Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada DjauhR Breakfast & Cafe yang dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan yaitu pelatihan, pendampingan dan evaluasi, pada kegiatan pelatihan dilaksanakan melalui metode ceramah dan diskusi yang direspon secara antusias oleh peserta, kemudian selanjutnya yaitu kegiatan pendampingan dengan melaksanakan *role play* atau bermain peran, pada tahapan ini terlihat para peserta mampu mengimplementasikan materi-materi yang disampaikan pada kegiatan pelatihan, dan mereka berpendapat bahwa kegiatan ini mampu meningkatkan keahlian mereka dalam pekerjaan sehari-hari, tahapan terakhir adalah evaluasi, pada kegiatan evaluasi manajemen dan karyawan DjauhR Breakfast & Cafe yang merupakan peserta kegiatan memberikan apresiasi terhadap kegiatan ini, sekaligus memberikan saran agar pada pelaksanaan selanjutnya mentor yang dihadirkan berasal dari bidang keahlian yang semakin beragam.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Owner dan Manajemen DjauhR Breakfast & Cafe yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan tema Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen, pihak manajemen sangat menyadari bahwa pelayanan yang responsif merupakan salah satu poin penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, tak lupa pula ucapan terima kasih kepada pihak P3M Politeknik Negeri Samarinda dan LPPM Universitas Puangrimaggalatung atas dukungan moril dan materil dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.

References

- Dwi S, Astri, Sri Indarti, and Novliza Eka Patrisia. (2020). "Penerapan Responsibilitas dan Transparansi Layanan Publik (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi)." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 7(1):43-48.
- Parasuraman, a, Valarie a Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*.