ETAM: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Vol. 6, No. 2, Juni, 2026, pp. 127 - 134

PENINGKATAN *SERVICE QUALITY* PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH DI PESISIR SUNGAI KARANG MUMUS SAMARINDA

IMPROVING SERVICE QUALITY IN MICRO, SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES ON THE COAST OF THE KARANG MUMUS RIVER, SAMARINDA

Herdi Syam, Rusman, Mika Patayang, Fabiola Bulimasena Luturmas, Zainal Abidin
Politeknik Negeri Samarinda

E-mail correspondence: herdisyam3@gmail.com

Article History:
Received: 03.05.2026
Revised: 31.05.2026
Accepted: 15.06.2026

Abstract: Mitra yang menjadi sasaran Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat (PKM) adalah Kampung Kuliner Karang Mumus sebuah pusat kuliner yang terletak Kota Samarinda tepatnya di pesisir sungai Karang Mumus,beberapa bulan terakhir Kampung Kuliner Karang Mumus sepi pengunjung dan omset penjualan para UMKM menurun.salah satu kendala yang dihadapi oleh Kampung Kuliner Karang Mumus adalah kualitas pelayanan yang kalah dari kafe maupun tempat nongkrong kekinian selain fasilitas yang tentunya berbeda kualitas SDM khususnya karyawan dianggap sebagai salah satu penyebab menurunnya kunjungan pada Kampung Kuliner Karang Mumus.Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kafe yang berada di Kampung Kuliner Karang Mumus, dilakukan pelatihan mengenai standar pelayanan yang baik, bagaimanan menyambut konsumen, bagaimana menawarkan menu, bagaiman bahasa tubuh saat melayani dan menutup layanan, pelatihan dilakukan melalui 3 kegiatan utama yaitu pelatihan, pendampingan dan evaluasi, setelah dilakukan rangkaian kegiatan, Mitra sasaran memahami dan mampu mengimplementasikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, UMKM

Abstract: *The target partner for the Community Partnership Empowerment (PKM) program is the Karang Mumus Culinary Village, a culinary center located in Samarinda City, precisely on the coast of the Karang Mumus River. In recent months, the Karang Mumus Culinary Village has seen few visitors, and the sales turnover of MSMEs has decreased. One of the obstacles faced by the Karang Mumus Culinary Village is the quality of service that is inferior to cafes and contemporary hangouts. In addition to the facilities that are certainly different, the quality of human resources, especially employees, is considered one of the causes of the decline in visits to the Karang Mumus Culinary Village. In order to improve the quality of service at the cafe in the Karang Mumus Culinary Village, training was conducted on good service standards, how to greet customers, how to offer menus, how to use body language when serving and closing the service. The training was carried out through three main activities: training, mentoring, and evaluation. After carrying out a series of activities, the target partners understood and were able to implement quality service.*

Keywords: *Quality, Service, MSMEs*

PENDAHULUAN

Kualitas (*quality*) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi yang dimiliki pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan maupun menjalankan tugasnya (Dwi S et al., 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 Kualitas 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 Kualitas merupakan salah satu standar pelayanan yang sangat menentukan kepuasan konsumen yang tentunya bermuara pada eksistensi bisnis UMKM (Giska Maulidya et al., 2026), 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.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan Peningkatan kualitas dalam Pelayanan Konsumen pada pelaku UMKM di pesisir karang mumus dilaksanakan dengan 3 kegiatan utama yaitu pelatihan, pendampingan dan evaluasi, adapun kegiatan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Pelatihan

Kegiatan ini dilakukan pada salah satu toko milik UMKM, hal ini diawali dengan proses sosialisasi program pengabdian. Kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi tentang kualitas pelayanan 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 pelayanan kepada konsumen yang berkunjung (Syam et al., 2022).

b. Pendampingan dan *role play*

Setelah karyawan mengerti dan memahami materi tentang pelayanan 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, berdasarkan panduan pelayanan yang dibuat oleh tim Polnes (Syam, 2020).

c. Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi terhadap pemahaman dan kemampuan melayani karyawan khususnya yang terkait dengan dimensi yaitu kemampuan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap, cermat dan cepat. Pada tahapan 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kegiatan Pelatihan

Sasaran kegiatan ini adalah pelaku UMKM yang berada di pesisir karang mumus, yang terdiri dari barber, servis HP, air galon, cafe, dan pedagang di pasar. Sedangkan waktu pelaksanaan pelatihan adalah 1 Oktober sampai dengan 31 Oktober 2024. 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.

Kegiatan Peningkatan Kualitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada UMKM Pesisir Karang Mumus memiliki Target dan luaran kegiatan berupa peningkatan kesadaran dan kemampuan melayani konsumen khususnya yang terkait dengan Kualitas dengan indikator pelayanan yang tanggap cepat dan cermat. Adapun indikator luaran dari program ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

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 Kualitas pelayanan	*Role play*/ bermain peran, Pendampingan.	Karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai indikator Kualitas yaitu tanggap, cermat dan cepat
3	Pertumbuhan bisnis dari UMKM Pesisir Karang Mumus karena kesan pelayanan yang diberikan mampu memuaskan konsumen.	Konsisten dalam memberikan pelayanan yang responsif.	Peningkatan laba UMKM

Berikut adalah dokumentasi kegiatan Peningkatan Kualitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada UMKM Pesisir Karang Mumus.



Gambar 1 Pelatihan Peningkatan Kualitas Karyawan pada UMKM Pesisir Karang Mumus

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.

a. Pendampingan dan *role play*

Setelah karyawan mengerti dan memahami materi tentang Kualitas 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 Kualitas 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 Kualitas sudah terlihat mampu diperlihatkan oleh karyawan UMKM Pesisir Karang Mumus, yaitu dengan sikap cepat dan sigap menawarkan dan memberikan bantuan pada pengunjung toko, 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 Kualitas sehingga koordinasi antar kedua bagian ini sangat menentukan kepuasan konsumen terhadap UMKM Pesisir Karang Mumus.

Berikut adalah dokumentasi kegiatan Peningkatan Kualitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada UMKM Pesisir Karang Mumus.



Gambar 2 *Role play* terkait Kualitas Karyawan pada UMKM Pesisir Karang Mumus

b. Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi, hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mampu memberikan dampak positif bagi dimensi Kualitas karyawan UMKM Pesisir Karang Mumus 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 konstruksif, 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 UMKM Pesisir Karang Mumus 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 UMKM Pesisir Karang Mumus dari masa ke masa

SIMPULAN

Hasil pengabdian kepada masyarakat dengan tema Peningkatan Kualitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada UMKM Pesisir Karang Mumus 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 UMKM Pesisir Karang Mumus 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Owner dan Manajemen UMKM Pesisir Karang Mumus yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan tema Peningkatan Kualitas 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 atas dukungan moril dan materil dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dwi S, A., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). Penerapan Responsibilitas dan Transparansi Layanan Publik (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi). *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *7*(1), 43–48. https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1091

Giska Maulidya, Rheyna Auliya Zahra, Cindra Aiskah Putri Zika, Salwa Azhira, Kirana Muliya Cantika Risqi, & Astrida Fitri Nuryani. (2026). Digitalisasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Desa Wonorejo melalui Pendaftaran pada Google Maps. *Jurnal ETAM*, *6*(1), 175–187. https://doi.org/10.46964/etam.v6i1.1719

Syam, H. (2020). Studi pengukuran pengalaman masyarakat dalam pelayanan khusus dimensi “Keandalan” menggunakan metode mystery shopping. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Bisnis*, *2*(1), 43–55.

Syam, H., Yuniarni, Patmasari, E., & Nurhidayani, A. (2022). Peningkatan Responsibilitas Karyawan dalam Pelayanan Konsumen pada “DjauhR Breakfast & Cafe.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JurDikMas) Sosiosaintifik*, *4*(1), 1–7. https://doi.org/10.54339/jurdikmas.v4i1.378