

PENERAPAN SERVQUAL PADA KELOMPOK PEDAGANG DI SIMPANG LIMA GUMUL (SLG) KABUPATEN KEDIRI

Djunaedi¹, Moch. Arifin², Budi Susanto³, Cempaka Dyah Pramita⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kediri

e-mail: djunaedi@unik-kediri.ac.id

Abstrak

Peningkatan pembangunan yang ada di Kabupaten Kediri merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi pada daerah tersebut, salah satu proyek besar pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Kediri adalah pembangunan Simpang Lima Gumul guna memfasilitasi masyarakat untuk berwirausaha dan mendorong pertumbuhan UMKM. Namun, pengetahuan para pedagang mengenai strategi pemasaran yang benar untuk menarik dan mendapatkan konsumen masih kurang, menyebabkan penjualan menjadi stuck dan tidak mengalami perubahan. Untuk itu tim pengabdian tertarik untuk melakukan pengabdian yaitu dengan membantu beberapa pedagang khususnya pada sektor makanan ringan dan aneka jajanan, dengan harapan bahwa pengabdian ini dapat meningkatkan pengetahuan tentang tata pelayanan yang baik guna meningkatkan penjualan. Hasil utama dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dari kelompok pedagang yang ada di area Simpang Lima Gumul Kabupaten Kediri mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga para pedagang tersebut dapat memberikan kinerja pelayanan yang maksimal yang dapat meningkatkan keuntungan.

Kata kunci: Servqual, UMKM, Pemasaran

Abstract

The increase in development in Kediri Regency is one of the efforts made by the government to support economic growth in the area, one of the major development projects carried out by the Kediri Regency government is the construction of Simpang Lima Gumul to facilitate the community to become entrepreneurs and encourage the growth of MSMEs. However, the knowledge of merchants regarding the correct marketing strategy to attract and get consumers is still lacking, causing sales to become stuck and not change. For this reason, the service team is interested in doing service, namely by helping several traders, especially in the snack and snack sector, with the hope that this service can increase knowledge about good service arrangements to increase sales. The main result of this community service is to increase the knowledge of the merchant group in the Simpang Lima Gumul area of Kediri Regency regarding what kind of service is expected by consumers so that these traders can provide maximum service performance that can increase profits.

Keywords: Servqual, MSMEs, Marketing

PENDAHULUAN

Perancangan Pusat Industri Kreatif di Kawasan Simpang Lima Gumul Kediri mengangkat tema “*Living Creative Life*”, dengan pendekatan arsitektur kontemporer dan metode strategi transformasi peminjaman (*borrowing*). Hasil yang diharapkan dari rancangan ini adalah mampu mewujudkan perancangan pusat industri kreatif yang memiliki fasilitas memadai serta terintegrasi secara sirkulasi, menyediakan ruang komunal untuk berkolaborasi, pengembangan dan pemasaran produk bagi pelaku industri kreatif di Kabupaten Kediri.

Peningkatan pembangunan yang ada di Kabupaten Kediri merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi pada daerah tersebut, salah satu proyek besar pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Kediri adalah pembangunan Simpang Lima Gumul. Dimana, pemerintah memfasilitasi masyarakat untuk berwirausaha, tujuan lain dari pembangunan tersebut adalah Keberadaan Monumen Simpang Lima Gumul di Kabupaten Kediri menjadi salah satu pendorong pertumbuhan UMKM. Keberadaan UMKM di area Simpang Lima Gumul menjadi stimulan dalam pertumbuhan perekonomian khususnya di Kabupaten Kediri (Ramadhanti & Marlana, 2021).

Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan

harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten (Pamenang & Harry, 2016). Dengan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan penjualan (Sugara et al., 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut diharapkan bahwa melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, para pelaku UMKM dapat menyusun standar kerja, perapihan lokasi kerja, dan melatih cara berkomunikasi dan melayani konsumen (Setyowati & Suryoko, 2020). Standard dan prosedur kerja sederhana sangat membantu para pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen (Purba, 2018a). Melalui pelatihan ini diberikan pemahaman akan pentingnya seluruh aspek di atas dalam operasionalisasi para pelaku UMKM (Purba, 2018b).

Simpang lima gumul merupakan sebuah monumen yang terinspirasi dari L'arch D' Triomphe yang berada di Perancis. Simpang Lima Gumul menjadi sentra (pusat) ekonomi dan perdagangan baru (Central Business District) di Kabupaten Kediri, sehingga diharapkan dapat membuat perekonomian Kediri semakin bertambah maju. Para pedagang berjajar di sepanjang tempat yang sudah disediakan oleh pemerintah pada kawasan monumen Simpang Lima Gumul tersebut. Barang yang diperjual belikan oleh pedagang yang ada di kawasan tersebut juga sangat beragam, sehingga pengunjung tidak kesulitan untuk memperoleh apa yang mereka butuhkan. Namun, karena pengetahuan para pedagang tersebut mengenai strategi pemasaran yang benar untuk menarik dan mendapatkan konsumen masih kurang, menyebabkan penjualan menjadi stuck dan tidak mengalami perubahan. Untuk itu tim pengabdian tertarik untuk melakukan pengabdian yaitu dengan membantu beberapa pedagang khususnya pada sektor makanan ringan dan aneka jajanan, dengan harapan bahwa pengabdian ini dapat meningkatkan pengetahuan tentang tata pelayanan yang baik guna meningkatkan penjualan. Tidak hanya itu, tim pengabdian akan melakukan bimbingan teknis tentang pelatihan konsep SERVQUAL secara optimal yang dapat mempermudah mitra dalam mencapai tujuan usaha serta dapat mengembangkan daya saing usaha. Hasil utama dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dari kelompok pedagang yang ada di area Simpang Lima Gumul Kabupaten Kediri mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga para pedagang tersebut dapat memberikan kinerja pelayanan yang maksimal yang dapat meningkatkan keuntungan.

METODE

Metode kegiatan yang akan digunakan dalam pemberian wawasan tentang SERVQUAL, SOP, dan *Safety* pada kelompok pedagang di area Simpang Lima Gumul Kabupaten Kediri adalah sebagai berikut: Ceramah bervariasi dan diskusi tanya jawab yang dikombinasikan dengan demonstrasi perbaikan praktek SERVQUAL, yang dilakukan oleh instruktur di hadapan peserta. Metode yang digunakan adalah:

1. Metode ceramah; digunakan untuk menyampaikan materi yang berupa teori.
2. Metode tanya jawab; digunakan untuk memberikan kesempatan bagi peserta yang belum jelas dalam pemahamannya;
3. Metode demonstrasi; digunakan untuk memperagakan teknik pelayanan dalam melayani konsumen;
4. Metode Praktek; digunakan untuk latihan/ praktek membuat susunan barang-barang dagangan dan peralatan agar teratur dan rapih;
5. Metode diskusi; digunakan pada waktu setelah dilakukan evaluasi hasil praktek peserta pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan ini diawali dengan tahap persiapan yaitu wawancara awal pengetahuan mitra mengenai beberapa strategi pemasaran yang sudah mereka ketahui, selain itu tim pengabdian juga mempersiapkan materi, alat serta petunjuk pelatihan. Pada tahap selanjutnya tim tujuan kegiatan pengabdian masyarakat. Dalam pertemuan selanjutnya tim pengabdian melakukan pelatihan dan pendampingan mengenai penerapan SERVQUAL. Kemudian, tim pengabdian melakukan evaluasi dan bimbingan perihal materi pelatihan agar tetap dilaksanakan sesuai yang sudah ditetapkan. Evaluasi dilakukan dalam dua tahap dalam Penerapan SERVQUAL pada para pedagang di kawasan Simpang Lima Gumul, diantaranya :

1. Evaluasi dilakukan untuk mengenali pemahaman mitra mengenai penerapan SERVQUAL pada usaha kecil yang dilakukan di kawasan Simpang Lima Gumul.

2. Evaluasi pada akhir pelatihan dilakukan untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan oleh tim pengabdian. Beberapa hasil yang diperoleh dari hasil penelusuran kondisi para pedagang di kawasan Simpang Lima Gumul dan wawancara dengan pemilik dan konsumen yang sering menggunakan pelayanan pedagang di kawasan Simpang Lima Gumul adalah pemahaman akan konsep SERVQUAL cenderung masih rendah, dan kurang memperdulikan aspek pelayanan dalam mengelola usahanya, penataan barang dagangan dan lokasi kerja kurang tertata. Melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, sudah dilakukan sosialisasi konsep SERVQUAL termasuk penyusunan standar kerja, perapihan lokasi kerja, dan melatih cara berkomunikasi dan melayani konsumen (Afiffuddin & Widyaningrum, 2022). Standard dan prosedur kerja sederhana sangat membantu para pedagang di kawasan Simpang Lima Gumul dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen (Yoga Saputra & Widyaningrum, 2022).



Gambar 2. Kondisi pedagang di kawasan wisata simpang lima gumul

Penerapan metode servqual merupakan salah satu usaha pembenahan kinerja dan peningkatan kualitas layanan secara bertahap yang dilakukan oleh para pedagang di kawasan Simpang Lima Gumul, baik dari segi kompetensi SDM, sistem manajemen maupun pembagian kerja yang jelas. Dengan adanya hal tersebut, seluruh kegiatan usaha yang dijalankan (mulai dari pengadaan, pengolahan, hingga layanan) secara otomatis akan mengikuti standar servqual yang ditetapkan, karena setiap orientasi dalam usaha ini berfokus pada hasil (out-put). Apabila kinerja yang dilakukan baik berarti memiliki hasil yang berkualitas, dan konsumen akan merasakan kepuasan yang maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian yang telah dilakukan pada para pedagang di kawasan wisata Simpang Lima Gumul dapat diperoleh hasil bahwa dengan penerapan metode servqual yang tepat, menjadi salah satu usaha pembenahan kinerja dan peningkatan kualitas layanan baik dari segi kompetensi SDM, sistem manajemen maupun pembagian kerja yang jelas. Selain itu, hasil utama dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dari kelompok pedagang yang ada di area Simpang Lima Gumul Kabupaten Kediri mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga para pedagang tersebut dapat memberikan kinerja pelayanan yang maksimal yang dapat meningkatkan keuntungan.

SARAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, tim pengabdian menyampaikan beberapa saran diantaranya adalah untuk kegiatan pengabdian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pelatihan mengenai strategi pemasaran lanjutan, sehingga mitra dapat meningkatkan penjualan dan memperluas jangkauan pemasarannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih banyak kepada civitas akademika, LP3M Universitas Kediri dan seluruh pihak-pihak terkait atas dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk menulis dan mempublikasikan penelitian ini untuk perhatian Anda. Terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiffuddin, M., & Widyaningrum, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Csi Pada Ud.Arsha Indo. *Sigma Teknika*, 5(2), 275–284.
- Pamenang, W., & Harry, S. (2016). Analisis pengaruh kualitas produk, kepuasan pelanggan dan words of mouth terhadap minat beli ulang konsumen. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XV(3), 206–211.
- Purba, H. H. (2018a). (Umkm) Tambal Ban Di Kelurahan Klender Jakarta Timur. 1, 298–301.
- Purba, H. H. (2018b). Peningkatan pelayanan usaha kecil tambal ban melalui penerapan servqual di kelurahan pondok kelapa jakarta timur. 3(2), 35–38.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance -performance analysis (ipa). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
- Setyowati, D., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Melalui E-Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Situs Bukalapak Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9, 1–10.
- Sugara, A., Khoir, A., & Kustyono, D. (2021). Strategi umkm untuk melakukan penjualan dalam dalam mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. 1–9.
- Yoga Saputra, D., & Widyaningrum, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus: Outlet Yossmi Dimsum). *Serambi Engineering*, VII(2).