

PENDAMPINGAN TATA KELOLA SDM, KUALITAS LAYANAN DENGAN HARGA BERSAING UNTUK MENINGKATKAN MARKET SHARE DAN KEBERLANJUTAN USAHA LOKAL CIZZ CHEESCAKE CABANG BSD

¹Listya Sugiyarti, ²Siti Hanah, ³Nur Asmilia

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

[*listya.sugiyarti@unpam.ac.id](mailto:listya.sugiyarti@unpam.ac.id)

Abstrak

Tujuan yang ingin dicapai perusahaan lewat pelatihan atau training SDM yang dilaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Di antaranya pembentukan kepribadian, mengasah keterampilan dan kemampuan kerja, hingga meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Memasuki era digital, teknologi pun diperkenalkan kepada karyawan karena perannya yang penting dalam manajemen perusahaan.

Masalah yang sifatnya urgen saat ini yang dihadapi mitra adalah butuhnya pendampingan dan wawasan tentang komitmen dan pengetahuan dari sumber daya manusia yang dimiliki dalam hal kualitas pelayanan, tata kelola SDM dengan persaingan harga demi meningkatkan *market share* dan keberlanjutan usahanya meskipun secara praktek sudah dipenuhi. Persoalan yang dihadapi oleh Mitra yaitu sumber daya manusia yang terdiri dari kasir, *customer service*, administrasi dan *cheff*.

Solusi yang ditawarkan dalam pengabdian masyarakat ini adalah pendampingan dan penyuluhan dalam hal tatakelola SDM dan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dengan persaingan harga tetap dapat meningkatkan pendapatan dan keberlanjutan usaha lokal di bidang kuliner kue cheesecake. Permasalahan Mitra, Alternatif pemecahan masalah yaitu dengan melakukan yang berkaitan dengan permasalahan dihadapi mitra adalah dengan memberikan model tata kelola sumber daya manusia dalam menghadapi era digital dengan persaingan harga.

Pemberian pelatihan pengembangan SDM atau training untuk karyawan di era digital semakin dibutuhkan. Karyawan sebagai salah satu aset perusahaan memberikan dampak besar terhadap kemajuan performa hingga kualitas produk yang diberikan kepada konsumen.

Kata Kunci: Tata Kelola, Kualitas Layanan, Harga Bersaing, Market Share, Berkelanjutan

Abstract

The goals to be achieved by the company through HR training or training carried out by Community Service activities. These include personality formation, honing work skills and abilities, and increasing loyalty to the company. Entering the digital era, technology was introduced to employees because of its important role in company management.

An urgent problem currently faced by partners is the need for assistance and insight into the commitment and knowledge of their human resources in terms of service quality, HR governance with price competition in order to increase market share and business continuity even though in practice it has been fulfilled. The problem faced by Partners is human resources consisting of cashiers, customer service, administration and cheff.

The solution offered in this community service is assistance and counseling in terms of HR management and the quality of service provided by employees with fixed price competition can increase income and local business sustainability in the culinary field of cheesecake cakes. Partner Problems. An alternative solution to the problem, namely by doing things related to the problems faced by partners, is to provide a human resource management model in dealing with the digital era with price competition.

Providing HR development training or training for employees in the digital era is increasingly needed. Employees as one of the company's assets have a major impact on the progress of performance to the quality of the products provided to consumers.

Keywords: Governance, Service Quality, Competitive Price, Market Share, Sustainable

PENDAHULUAN

Menteri keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa industri kuliner Indonesia memberikan kontribusi terbesar bagi Produk Domestik Bruto (PDB), sementara yaitu sebesar 43% bersama industri pariwisata dan industri kreatif. Persaingan pada industri ini juga tergolong ketat, dimana perusahaan yang berada di industri ini sudah banyak jumlahnya, dengan berbagai skala bisnis, tidak sedikit juga perusahaan asing yang ada di dalam negeri. UMKM sebagai tulang punggung perekonomian nasional dan daerah memang mengalami pukulan berat akibat Covid-19 (Reniati et. Al., 2019). Di saat pandemi Covid 19, industri kuliner juga menghadapi masalah yang sama seperti yang juga sedang dihadapi oleh seluruh perusahaan di dalam industrinya masing-masing. Bagi industri kuliner, kondisi pandemi Covid 19 yang sedang dihadapi memberikan dampak kerugian yang besar, akan tetapi industri ini berpeluang besar untuk bangkit dengan waktu yang relatif tidak terlalu lama, kemampuan kembali dari keterpurukan disebabkan oleh karakteristik produk yang ditawarkan oleh industri kuliner ini.

Meskipun industri ini memiliki daya tarik ekonomi yang tinggi, industri ini juga memiliki karakteristik persaingan yang tinggi, industri yang didalamnya terdiri dari banyak perusahaan, dari berbagai skala bisnis dan terdapat perusahaan kuliner asing yang juga ikut meramaikan persaingan. Saat ini persaingan pada usaha kuliner seperti kategori kue lokal juga mengalami persaingan, terlebih harga bahan baku dan bahan pendukung dari produk mengalami lonjakan kenaikan, tentu usaha lokal tetap harus berjalan dengan strategi terbaik yang diberikan oleh manajemen perusahaan. Ini dapat menjadi salah satu alasan dan isu yang menarik untuk diteliti atau diamati, yang mengevaluasi tingkat kepuasan dari pelayanan restoran/usaha kuliner baik lokal maupun non lokal, hal ini merupakan tindakan evaluasi rutin yang penting dilakukan oleh perusahaan, terkhusus pada masa-masa bangkitnya perusahaan kuliner dalam menghadapi pandemi Covid 19, berbagai skala bisnis kuliner mengalami kesulitan yang sama, dan dalam kondisi saat ini (pandemi Covid 19) adalah waktu yang

tepat bagi perusahaan kuliner untuk mengevaluasi kembali, melihat kesiapan pada layanannya, menyampaikan pada konsumen bahwa mereka siap dengan layanan yang lebih baik, karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan dan keputusan pembelian oleh konsumen (kurniasih & Elizabeth, 2021; Widyawati & Faeni, 2021). Tentu jika melihat pada peluang yang telah dibahas di atas, bahwa bisnis ini dicatat oleh pemerintah sebagai bisnis yang telah memberikan terbesar bagi Produk Domestik Bruto (PDB). Tingkat kepuasan layanan restoran dapat diuji dengan menggunakan dimensi DINESERV, dimensi yang mengevaluasi kualitas pelayanan restoran. Meskipun pandemic Covid 19 sudah mulai membaik namun isu lain sedang muncul dengan adanya krisis ekonomi dunia dan diantaranya Indonesia mulai mendapat himbasnya.

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai perusahaan lewat pelatihan atau training SDM. Di antaranya pembentukan kepribadian, mengasah keterampilan dan kemampuan kerja, hingga meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Memasuki era digital, teknologi pun diperkenalkan kepada karyawan karena perannya yang penting dalam manajemen perusahaan. Kemudian, urgensi pelatihan karyawan juga dirasakan saat mereka membutuhkan tuntutan yang diakibatkan kemajuan teknologi yang berkembang. Ketatnya persaingan tak pelak mendorong perusahaan untuk mengambil langkah-langkah inovatif.

Kondisi seperti diatas yang dialami oleh Mitra kami yaitu Usaha Lokal Cizzcake Cabang BSD, Tangerang Selatan, dalam rencana kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Didirikan pada tahun 2004, Cizz "cheesecake & friends" yang berpusat di kota Bandung "Cizz Bandung" yang berdomisili di Jl. Laswi No 1A. Sedangkan "Cizz Tangerang" merupakan Cabang di daerah BSD dengan domisili Ruko Golden Madrid 2 Blok F No.7, Jl. Letnaan Sutopo, Bumi Serpong Damai.

Pemilik dari usaha lokal Cizzcake Cabang BSD, Tangerang Selatan yaitu Bpk Yossy mengatakan bahwa usaha ini dirintis sejak tahun 2004 bersama keluarga, berpusat di Bandung, Cheesecake jenis ini

sangat disukai dan menjadi primadona di Bandung. Pada Tahun 2014 usaha lokal ini dibuka di daerah Tebet, Jakarta Selatan dan kemudian rebranding pada produk di tahun 2015 dengan nama CizzCake dan dibuka di daerah BSD, Tangerang Selatan. Berawal produk ini di produksi di lokasi yang sama namun saat ini produksi secara sentral di kota bandung karena beberapa pertimbangan dari hal bahan baku, Sumber Daya Manusia, biaya, tempat yang representative dll, sehingga pemilik memutuskan produksi di *Bakehouse*, Bandung. Untuk mempertahankan kelangsungan usaha lokal ini pun baik sebelum pandemi Covid 19, pandemic Covid 19 dan sampai sekarang tetap mempertahankan rasa yang enak, tidak mengurangi kualitas meski sempat mengalami hambatan-hambatan seperti halnya usaha sejenis.

Persoalan yang dihadapi oleh Mitra yaitu sumber daya manusia yang terdiri dari kasir, *customer service*, administrasi dan *cheff* sebagai berikut:

1. Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Bisnis untuk SDM

Kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam dunia bisnis. Setiap pelanggan yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan bisnis kepada orang lain, sehingga akan tambah lagi para pelanggan-pelanggan baru.

Tetapi untuk bisa membuat pelayanan yang bagus dalam bisnis tidaklah mudah. Jika ada satu saja pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang Anda diberikan, maka efeknya bisa menjadi besar yaitu membuat stigma negatif bahwa pelayanan dalam bisnis Anda jelek kepada orang-orang.

2. Strategi Pengembangan tata kelola SDM Di Era Digital.

Pemberian pelatihan pengembangan SDM atau training untuk karyawan di era digital semakin dibutuhkan. Karyawan sebagai salah satu aset perusahaan memberikan dampak besar terhadap kemajuan performa

hingga kualitas produk yang diberikan kepada konsumen. Namun, hanya mengharapkan peningkatan dari sisi karyawan tanpa diimbangi dukungan dari perusahaan justru akan membuat performa takimbang dan cenderung menurun. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai perusahaan lewat pelatihan atau training SDM. Di antaranya pembentukan kepribadian, mengasah keterampilan dan kemampuan kerja, hingga meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Memasuki era digital, teknologi pun diperkenalkan kepada karyawan karena perannya yang penting dalam manajemen perusahaan. Pemakaian teknologi yang semakin familier pun membuat perusahaan semakin kreatif dalam menyelenggarakan pelatihan. Jika sebelumnya kegiatan tersebut dilakukan dalam bentuk pertemuan antara karyawan dengan mentor, sekarang ada bentuk lain yang disajikan lewat simulasi, webinar, video tutorial, hingga online training melalui platform. Bukan hanya praktis, langkah tersebut dapat membantu perusahaan menekan pengeluaran. Kemudian, urgensi pelatihan karyawan juga dirasakan saat mereka membutuhkan tuntutan jabatan maupun pekerjaan yang diakibatkan kemajuan teknologi yang berkembang. Ketatnya persaingan tak pelak mendorong perusahaan untuk mengambil langkah-langkah inovatif. Dalam hal ini, pelatihan dinilai membantu karyawan cepat beradaptasi dengan teknologi baru yang cepat bermunculan.

Bagaimana SDM memahami teknologi informasi dan komunikasi seperti pemanfaatan media sosial dan belum memahami penjualan melalui *e-commerce*, contoh melayani penjualan secara online dengan aplikasi media sosial *Instagram*, *Gofood* yang sudah dilakukan oleh Cizzcake. Solusi dari permasalahan

Berikut merupakan solusi dari permasalahan diatas:

1. Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Bisnis untuk SDM Untuk mengukur kualitas pelayanan yang khusus ditujukan pada pelayanan restoran, model yang digunakan adalah DINESERV, Abezie (2020) dalam penelitiannya bahwa model

DINESERV merupakan model yang valid untuk mengukur persepsi akan kualitas pelayanan restoran, dimensi ini memiliki 5 aspek ukur yaitu; Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Mitra akan didampingi terkait lima unsur ini.

2. Strategi Pengembangan tata kelola SDM Di Era Digital.

Pemberian pelatihan pengembangan SDM atau training untuk karyawan di era digital semakin dibutuhkan. Karyawan sebagai salah satu aset perusahaan memberikan dampak besar terhadap kemajuan performa hingga kualitas produk yang diberikan kepada konsumen. Namun, hanya mengharapkan peningkatan dari sisi karyawan tanpa diimbangi dukungan dari perusahaan justru akan membuat performa takimbang dan cenderung menurun. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai perusahaan lewat pelatihan atau training SDM. Di antaranya pembentukan kepribadian, mengasah keterampilan dan kemampuan kerja, hingga meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Memasuki era digital, teknologi pun diperkenalkan kepada karyawan karena perannya yang penting dalam manajemen perusahaan. Pemakaian teknologi yang semakin familier pun membuat perusahaan semakin kreatif dalam menyelenggarakan pelatihan. Jika sebelumnya kegiatan tersebut dilakukan dalam bentuk pertemuan antara karyawan dengan mentor, sekarang ada bentuk lain yang disajikan lewat simulasi, webinar, video tutorial, hingga online training melalui platform. Bukan hanya praktis, langkah tersebut dapat membantu perusahaan menekan pengeluaran. Kemudian, urgensi pelatihan karyawan juga dirasakan saat mereka membutuhkan tuntutan jabatan maupun pekerjaan yang diakibatkan kemajuan teknologi yang berkembang. Ketatnya persaingan tak pelak mendorong perusahaan untuk mengambil langkah-langkah inovatif. Dalam hal ini, pelatihan dinilai membantu karyawan cepat beradaptasi dengan teknologi baru yang cepat bermunculan.

METODE

Dengan menggunakan diskusi kelompok penyuluhan ini diharapkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Penerapan metode dalam melakukan pengabdian sebagai berikut:

1. Metode yang akan dilakukan pada kegiatan pengabdian adalah melakukan penyuluhan/pelatihan dalam membekali mitra bagaimana menerapkan tata kelolah dan motivasi berkelanjutan.
2. Melakukan pendampingan dalam hal pembuatan konsep tata kelolah dan motivasi dengan membuat yel-yel membangun atau ice breaking atau cerita tentang orang sukses yang pada akhirnya memberikan mindset positif dan optimis.
3. Metode permainan melakukan ice breaking, yel yel yang tujuannya memberikan semangat, mindset maju, positif thinking dan optimis dalam mencapai cita

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan pengabdian masyarakat pada periode ini dapat dijelaskan dalam bagian ini.

1. Dalam penerapan metode yang dilakukan dalam pengabdian bahwa: Pelatihan knowledge, skill, diskusi, Role play. Pendampingan via media elektronik, Permainan Games, Monitoring dan evaluasi.
2. Setelah kami paparkan dan terjadi tanya jawab pendapat dari peserta, kami berikan solusi sebagai berikut: Bimbingan dan pendampingan pembuatan konsep *Tata kelolah dan Motivasi berkelanjutan*. Evaluasi secara berkala untuk konsep *Tata kelolah dan Motivasi berkelanjutan* sudah berjalan baik. *Improvement* dan Inovasi dalam penyelenggaraan sekolah sesuai dengan kebutuhan mitra.
3. Dalam Mencapai keberhasilan pentingnya motivasi diri: Kesehatan dan menjaga imunitas tubuh seperti menggunakan masker, menggunakan cairan disinfektan, penting juga menjaga iman, menjaga harapan, dan menjaga pikiran. Batasi tontonan atau membaca informasi yang membuat kita galau atau jika ingin hanya untuk sekedar tahu dan berfikir positif.

Mengurangi protes tetapi harus bisa berproses. “Ini juga penting, kita jangan cuma bisa protes tetapi juga harus berproses (awalnya kita merasa kaget dengan situasi seperti ini, merasa marah, merasa panik, tetapi kita harus tetap maju ke depan).



Foto 1. Bersama Owner dan karyawan Cizz saat selesai kelas materi



Foto 2. Beberapa audiens pada saat kelas materi



Foto 3. Bersama semua crew Cizz Saat selesai kelas materi.

PENUTUP

Dari paparan yang telah disampaikan terkait pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Dosen dan Mahasiswa Prodi Akuntansi S1 Universitas Pamulang, berikut adalah kesimpulan yang dapat dipaparkan: Tata kelola merupakan seperangkat aturan yang menetapkan hubungan antara karyawan dan perusahaan sehingga ada kejelasan fungsi, tugas pokok, tanggung jawab, dan kewenangan masing-

masing organisasi dalam rangka mengendalikan dan mengarahkan untuk menjalankan misi dan mencapai visinya. Motivasi berkelanjutan merupakan daya tahan manusia dalam mengendalikan ketidakpercayaan diri dan juga untuk membangkitkan semangat manusia agar dapat mencapai cita dengan selalu menjaga mindset baik, positif thinking dan optimis dalam menjalankan tantangan hidup yang selalu mengalami perubahan baik di internal maupun external.

DAFTAR PUSTAKA

- Abezie, H. (2020). Assessing a restaurant service quality using the Dineserv model: A quantitative study on Pizza Hut.
- Adeinat, I. (2019). Measuring service quality efficiency using Dineserv. *International Journal for Quality Research*, 13(3), 591-604.
- Agung, Lilik, A.M. 2020. *Kompetensi SDM Di Era 4.0*, Tangerang. Gramedia Digital
- Ahmad, I., & Jenderal, D. 2018. *Proses Rofifah Warohidah, Annisa dan Anggun Badu Kusuma*. 2019. *Perkembangan Era Revolusi Pembelajaran Digital dalam Era Revolusi Industri 4.0 Era Disrupsi Teknologi*, p 1-13
- Allen, D. N. (2017). *A Study of the Relationship Service Quality has on Customer Loyalty, Repeat Visits, and Willingness to Recommend*. Capella University.
- Amegayibor, G. K., & Korankye, C. O. (2021). Customer satisfaction and the influence of quality service aspects: A case study of a cooperative union in Cape Coast, Ghana's Central Region. *Annals of Management and Organization Research*, 2(4), 253-269.
- Diyanto, A., C. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Hotel Rosali Situbondo.

- Universitas Muhammadiyah Jember.
- Dewi, S. K., & Nugraha, A. (2021). Quality of service evaluation based on importance performance analysis method and the kano model. *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1), 12199.
- DRPM. Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI. *Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, Edisi XII. 2018.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish. <https://nasional.kontan.co.id/news/sri-mulyani-industri-kulinerjadi-penyumbang-terbesar-pertumbuhan-ekonomi-kreatif>
- Suci, A. (2017). Importance Performance Analysis Pelaku Usaha UMKM Sektor Kuliner di Pekanbaru.
- Sunarsi, D. (2020). The Effect of Marketing Mix and Service Quality on Consumer Satisfaction at Giant Dept Store Bsd Tangerang Branch. *E-Journal Management and Business*.
- Utarinda, D., Haryadi, R. N., Al Farisi, M. S., Mutaufiq, A., & Eliza, E. (2022). Pelatihan Manajemen Bisnis Kedelai dalam Meningkatkan Kualitas Produk bagi Pelaku Usaha Kedelai di Purwakarta. *Jurnal Surya Masyarakat*, 4(2), 264-269.
- Wahyuni, S., & Joesyiana, K. (2021). Pengaruh Gaya Hidup dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Oppo di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. *eCo-Buss*, 4(1), 81-94.
- Wibowo, H. S., Tunggal, G. J. W., & Jokom, R. (2015). Analisa Kepuasan Konsumen Di Restaurant "X" Di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 203-214.
- Widyawati, S., & Faeni, R. P. (2021). Pengaruh Marketing Online, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(1), 15-19.