

Pemberdayaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Usaha Di Taman Kuliner Karangmalang UNY

Anita Mustikasari^{1*}, M. Lies Endarwati¹, Dinar Ari Prasetyo¹, Ariya Tetuka Puspayuda¹
¹Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak

Wisata kuliner berpotensi untuk dijadikan obyek daya Tarik wisata. Dalam industri jasa kuliner, kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kuliner makanan sangat erat kaitannya dengan hygiene dan sanitasi yang merupakan permasalahan kesehatan yang kompleks dan bukan hal yang baru lagi. Telah terjadi banyak kasus kesehatan yang masih sering terjadi di dunia termasuk Indonesia salah satunya adalah akibat hygiene sanitasi yang rendah. Taman Kuliner Karangmalang UNY merupakan salah satu tempat kuliner yang berada di Karangmalang, Yogyakarta. Para pedagang di Taman Kuliner Karangmalang memilih tidak berjualan pada saat mahasiswa sedang berada pada liburan semester karena pengeluaran akan lebih besar (merugi). Selanjutnya pada Taman Kuliner Karangmalang juga mempunyai beberapa permasalahan yaitu sedikit kurang tertata dalam hal kebersihan dan juga kerapian. Oleh karenanya, pengelolaan dalam hal kebersihan dan kerapian dalam menunjang kualitas pelayanan di Taman Kuliner Karangmalang sangatlah penting. Melalui pengelolaan kebersihan dan juga kerapian tentunya akan menarik wisatawan local maupun mancanegara, sehingga pedagang tidak hanya akan mengandalkan penjualan dari mahasiswa-mahasiswa semata. Dari hasil program pengabdian masyarakat ini peserta memiliki gambaran terperinci mengenai kondisi tempat usahanya di Taman Kuliner Karang Malang (80%) dan memahami pentingnya pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan kebersihan serta food safety (70%).

Kata Kunci: pelayanan, pengabdian pada masyarakat, kuliner jasa, hygiene

1. PENDAHULUAN

Yogyakarta merupakan bagian dari destinasi branding Kementerian Pariwisata untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Salah satu potensi pariwisata di kota Yogyakarta adalah kulinernya yang sangat banyak dan beragam sehingga Yogyakarta sering juga disebut sebagai kota kuliner [1]. Wisata kuliner berpotensi untuk dijadikan obyek daya Tarik wisata. Pemerintah kota Yogyakarta dapat mengembangkan potensi wisata kuliner yang dimilikinya dan memasukkannya ke dalam agenda kegiatan pengembangan pariwisata Yogyakarta [2].

Akan sangat disayangkan bila potensi berbagai wisata kuliner di kota Yogyakarta tersebut tidak dipasarkan dengan kegiatan pemasaran yang baik, karena tujuan dari pemasaran adalah untuk memberikan kepuasan bagi para konsumen dan khalayak lainnya dalam hal pertukaran untuk meraih sejumlah keuntungan atau rasio antara apa yang dihasilkan dengan apa yang dikeluarkan secara menguntungkan [3].

Dalam industri jasa kuliner, kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual

yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) [4]. Kuliner makanan sangat erat kaitannya dengan hygiene dan sanitasi yang merupakan permasalahan kesehatan yang kompleks dan bukan hal yang baru lagi. Telah terjadi banyak kasus kesehatan yang masih sering terjadi di dunia termasuk Indonesia salah satunya adalah akibat hygiene sanitasi yang rendah. Menurut World Health Organization (WHO) terdapat 600.000.000 kasus penyakit bawaan makanan dan 420.000 kematian akibat makanan yang tidak aman. Pada negara berkembang diperkirakan terdapat 1.800.000 anak meninggal akibat penyakit diare karena makanan dan air yang terkontaminasi oleh bakteri. Di Indonesia, berdasarkan data Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2019 terdapat sebanyak 6.205 kasus keracunan. Kebutuhan pokok manusia salah satunya adalah makanan. Makanan yang baik hendaknya tidak terkontaminasi, untuk menjamin hal tersebut maka perlu dilakukan keamanan mutu pangan [5]. Makanan yang tidak memiliki ke higienisan dapat berdampak pada kesehatan manusia yaitu dapat mengakibatkan timbulnya penyakit seperti keracunan dan infeksi makanan [6].

Taman Kuliner Karangmalang UNY merupakan salah satu tempat kuliner yang

berada di Karangmalang, Yogyakarta. Taman Kuliner ini memiliki kurang lebih 10-15 unit kios dimana terdapat kurang lebih 20 pedagang makanan yang berjualan. Lokasi yang strategis dan dekat dengan kampus tentunya yang menjadi pangsa pasar utama dari Taman Kuliner Karangmalang ini adalah mahasiswa dan masyarakat sekitar Taman Kuliner. Pedagang di Taman Kuliner Karangmalang rata-rata hanya berjualan dari hari Senin-Jumat dengan menyesuaikan masa aktif pembelajaran mahasiswa-mahasiswa terutama mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (kurang lebih 8-10 bulan) seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Taman Kuliner Karangmalang

Melalui survey wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa pedagang di Taman Kuliner Karangmalang, para pedagang memilih tidak berjualan pada saat mahasiswa sedang berada pada liburan semester karena pengeluaran akan lebih besar (merugi). Saat ini Taman Kuliner Karangmalang berada dibawah naungan dari Dukuh Karangmalang dalam hal pengelolaannya. Namun jika melihat kondisi saat ini, Taman Kuliner Karangmalang sedikit kurang tertata dalam hal kebersihan dan juga kerapian. Berdasarkan survey pada beberapa mahasiswa dan juga masyarakat ditemukan informasi bahwa 70% enggan untuk memilih Taman Kuliner

Karangmalang sebagai tempat tujuan destinasi kuliner, hal ini dikarenakan kebersihan yang tidak terjaga dan beberapa masyarakat mengeluhkan kondisi kerapian disekitar Taman Kuliner Karangmalang. Oleh karenanya, pengelolaan dalam hal kebersihan dan kerapian dalam menunjang kualitas pelayanan di Taman Kuliner Karangmalang sangatlah penting. Hal ini didorong beberapa aspek yaitu karena lokasi yang strategis yaitu di kota wisata, Yogyakarta, selanjutnya, dikelilingi oleh beberapa kampus yaitu seperti Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada, Universitas Sanata Dharma dan lainnya, dari segi harga dan rasa, sangat terjangkau pada semua kalangan. Dengan beberapa aspek tersebut tentunya akan menjadi faktor penunjang jika dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dalam meningkatkan penjualan terutama dalam menjangkau pasar. Melalui pengelolaan kebersihan dan juga kerapian tentunya akan menarik wisatawan local maupun mancanegara, sehingga pedagang tidak hanya akan mengandalkan penjualan dari mahasiswa-mahasiswa semata.

Saat ini di Indonesia sedang digalakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), dimana program tersebut menuntut mahasiswa untuk berpikir kritis, analitis, dan kreatif. Program MBKM ini bertujuan untuk dapat mencetak lulusan yang berkompeten baik dalam bidang soft skill maupun hard skill. Dengan demikian mahasiswa diharapkan dapat terjun langsung ke dunia kerja sesuai dengan bakat dan minat yang dimiliki dengan terlibat aktif dalam kegiatan magang di UMKM. Hal ini sejalan Peraturan Rektor Universitas Negeri Yogyakarta (PR UNY)

Nomor 5 Tahun 2020 tentang Kurikulum Merdeka Belajar-Kampus Merdeka Program Sarjana dan Sarjana Terapan Universitas Negeri Yogyakarta mengenai pengakuan pada Mahasiswa yang belajar di luar kampus dan juga kebijakan Kemendikbud tentang Indikator Kinerja Utama (IKU) dari Perguruan Tinggi yaitu Mahasiswa Mendapat Pengalaman di Luar Kampus (IKU2), Dosen Berkegiatan di Luar Kampus (IKU3), dan Hasil Kerja Dosen Digunakan Oleh Masyarakat (IKU5). Maka pada kesempatan ini Tim pengabdian pada Masyarakat UNY akan bermitra dengan Dukuh Karangmalang melalui Program Pengabdian Kepada Masyarakat dalam upaya pemberdayaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan usaha di Taman Kuliner Karangmalang UNY.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh kelompok sasaran maka perlu dilakukan solusi penanganan yaitu:

1. **Permasalahan terkait kualitas pelayanan (hygiene):**

Masih rendahnya kesadaran pedagang akan pentingnya peningkatan pelayanan dalam hal kebersihan dilokasi Taman Kuliner Karangmalang

Solusi yang ditawarkan yaitu dengan memberikan workshop akan pentingnya sebuah pengelolaan pelayanan dalam hal kebersihan dan memberikan pelatihan mengenai Food Safety Management Systems (Sistem-Sistem Manajemen Keamanan Makanan). Hal ini bertujuan dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan akan penanganan makanan secara benar, mulai dari penanganan bahan baku sampai kepada

pengolahan dan penyajian dan memberikan pelatihan dalam hal penataan fasilitas di lokasi (kios) agar terlihat rapi.

- 2. Permasalahan terkait kualitas pelayanan (kerapian):** *Peletakan fasilitas di lokasi kios masih sangat jauh dari kata rapi terlebih lagi kios tidak memiliki pintu sehingga jika tidak tertata dengan baik tentunya akan memberikan kesan “kumuh” bagi konsumen maupun calon kosumen.*

Solusi yang ditawarkan yaitu dengan memberikan workshop akan pentingnya sebuah pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan memberikan pelatihan tata letak pengelolaan fasilitas di lokasi (kios) agar terlihat rapi

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan ini dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:

1. Tahap Pra - Pelaksanaan

Tahap ini memiliki tujuan dalam memberikan pengarahan kepada Mitra akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan usaha dalam memperluas pangsa pasar. Kegiatan pengarahan ini rencananya dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNY.

2. Tahap Pelaksanaan

Bidang Hygiene: *workshop akan pentingnya sebuah pengelolaan pelayanan dalam hal kebersihan dan memberikan pelatihan mengenai Food Safety Management Systems (Sistem-Sistem Manajemen Keamanan Makanan)*

Pada tahap ini mitra akan dibekali pentingnya pengelolaan pelayanan dalam hal kebersihan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan usaha. Kegiatan ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNY dengan peserta adalah seluruh anggota dan pemilik usaha di Taman Kuliner Karangmalang. Selanjutnya diberikan pelatihan mengenai Food Safety Management Systems (Sistem-Sistem Manajemen Keamanan Makanan).

Bidang Kerapian: *Workshop pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan memberikan pelatihan tata letak pengelolaan fasilitas di lokasi (kios)*

Pada tahap ini mitra akan diberikan pengetahuan pentingnya kerapian dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kegiatan ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNY dengan peserta adalah seluruh anggota dan pemilik usaha. Selanjutnya mengenai pelatihan tata letak fasilitas (kios) bagi pedagang Taman Kuliner Karangmalang.

3. Tahapan Pasca Pelaksanaan

Evaluasi dilakukan dengan dua tahap (1) evaluasi kegiatan, pada saat berlangsung pengabdian dengan melihat sejauh mana program pelatihan tercapai yang diukur dari peningkatan keberdayaan mitra dan; (2) evaluasi akhir, pada akhir bulan pelaksanaan program yang dilakukan FEB UNY. Evaluasi kegiatan dilakukan setelah kegiatan-kegiatan dilakukan, agar setiap

kegiatan dalam program memiliki kualitas yang lebih baik.

3. HASIL PELAKSANAAN

A. Tahap Pra - Pelaksanaan

Tahap ini memiliki tujuan dalam memberikan pengarahan kepada Mitra akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan usaha dalam memperluas pangsa pasar. Kegiatan pengarahan ini sudah dilakukan diskusi secara internal dengan Kepala Dukuh Karang Malang. Hal ini dikarenakan pengelolaan Taman

Kuliner Karang Malang langsung dikoordinasikan dibawah Dukuh Karang Malang.

B. Tahap Pelaksanaan Kegiatan PPM

Kegiatan Pengabdian dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi dan diskusi untuk anggota Taman Kuliner Karang Malang (UNY). Kegiatan ini dilaksanakan di FEB UNY selama 2 hari dengan jumlah peserta sebanyak 20 orang. Adapun perincian dari kegiatan tersebut dilakukan sebagai berikut:

Table 1. Perincian Kegiatan

No	Kegiatan	Materi	Penyaji/ Pendamping
1	Pemberian Materi	Manajemen Pengelolaan Usaha	Semua anggota pengabdian masyarakat
	Diskusi	Diskusi I. Workshop Food Safety	Semua anggota pengabdian masyarakat
2	Diskusi	Diskusi II. Workshop pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan memberikan pelatihan tata letak pengelolaan fasilitas	Semua anggota pengabdian masyarakat

Pada kedua diskusi terkait dengan pengelolaan pelayanan (terkait dengan kerapian dan kebersihan tempat), pengelola usaha diberikan pengetahuan dan gambaran terkait pentingnya kebersihan yang nantinya akan berdampak pada keamanan dari makanan itu sendiri seperti terlihat pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Kegiatan Workshop Pelayanan Usaha

Berbasis kebersihan dan Food Safety

Dari hasil diskusi diketahui memang banyak sekali hambatan yang didapatkan oleh para pelaku usaha di Taman Kuliner Karangmalang. Hal ini dikarenakan kurangnya koordinasi yang baik antara pengelola dan juga penyewa tempat yang dalam hal ini adalah pelaku usaha itu sendiri. Selanjutnya dikarenakan kurangnya kesadaran personal atau individu dari masing-masing pelaku usaha. Dimana satu ruang atau blok seperti terlihat pada gambar 3 berikut disewa oleh dua pelaku usaha dengan melalui sistem shift (pagi dan sore).

Terkadang pelaku usaha di shift pagi sudah melakukan pembersihan tempat, dan malah pelaku usaha yang shift sore tidak melakukan pembersihan tempat ataupun sebaliknya. Terlebih lagi pembuangan tempat sampah juga masih menjadi persoalan di kawasan Taman Kuliner Karangmalang ini. Namun setelah pelaksanaan kegiatan, pelaku usaha di Taman Kuliner Karang Malang sudah mendapat pengetahuan mengenai pentingnya pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan kebersihan dan juga Food Safety sehingga akan menjadi bekal dalam pengelolaan usaha di Taman Kuliner Karang Malang.



Gambar 3. Ruang Tempat Sewa Taman Kuliner Karang Malang

C. Tahapan Pasca Pelaksanaan

Evaluasi dilakukan dengan melihat sejauh mana program pelatihan tercapai yang diukur dari peningkatan keberdayaan mitra dan. Evaluasi kegiatan dilakukan setelah kegiatan-kegiatan dilakukan, agar setiap kegiatan dalam program memiliki kualitas yang lebih baik. Dalam hal ini dilakukan evaluasi pasca 2 minggu pelaksanaan. Hasilnya sebagian dari

pelaku usaha di Taman Kuliner Karang Malang sudah mulai sadar akan kebersihan untuk menjaga kesinambungan antar pergantian shift (pagi dan sore).

Pembahasan Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat yang telah dilakukan secara garis besar mencakup beberapa komponen, yaitu:

- a. Keberhasilan target jumlah peserta pelatihan
- b. Ketercapaian target materi yang telah direncanakan
- c. Ketercapaian tujuan pelatihan
- d. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi

Ketercapaian target jumlah peserta dapat dilihat dari jumlah keikutsertaan peserta sosialisasi dan diskusi. Pada kegiatan pengabdian ini jumlah peserta yang ditargetkan adalah 20 orang dan pada kenyataannya kegiatan pengabdian pada masyarakat diikuti oleh 20 orang sehingga target jumlah peserta telah dapat terpenuhi. Dalam pelaksanaan workshop materi dapat disampaikan secara keseluruhan, baik materi teori maupun diskusi. Berdasarkan hasil evaluasi workshop didapatkan hasil mengenai: pemahaman materi, sangat jelas (40%), jelas (50%), kurang jelas (10%), pelaksanaan kegiatan, sangat baik (40%), baik (60%), kurang baik (0%), penyajian materi, sangat jelas (50%), jelas (50%), kurang jelas (0%). Adapun materi yang diberikan mencakup pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan kebersihan serta *food*

safety serta indikator dapat dilihat pada tabel 2 berikut

Tabel 2. Indikator Pencapaian

Kegiatan	Indikator Pencapaian
Tahap Pra Pelaksanaan	Pengelola Usaha Tamkul Karang Malang memahami pentingnya pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan kebersihan serta <i>food safety</i> (70%)
Tahap Pelaksanaan <ul style="list-style-type: none"> ● Workshop dan Diskusi I ● Diskusi II 	<ul style="list-style-type: none"> ● Peserta memiliki gambaran terperinci mengenai kondisi tempat usahanya saat ini (80%) ● Peserta memahami pentingnya pengelolaan pelayanan dalam hal kerapian dan kebersihan serta <i>food safety</i> (70%)
Tahap Evaluasi Kegiatan	Pelaksanaan kegiatan baik workshop maupun diskusi telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa target penyampaian materi workshop juga tercapai dengan baik. Selain itu dalam kegiatan ini semua peserta dapat mengikuti seluruh proses workshop dari awal sampai selesai, kegiatan yang dirancang 100% terlaksana, dan kehadiran narasumber 100%. Peserta memiliki antusiasme yang tinggi dalam mengikuti kegiatan sosialisasi maupun diskusi dalam mengatasi permasalahan – permasalahan yang terdapat pada Taman Kuliner Karang Malang (UNY).

4. KESIMPULAN

Sesuai dengan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan PPM ini dilaksanakan selama bulan Februari – September 2023 di dengan khalayak sasaran adalah pelaku usaha di Taman Kuliner Karang Malang (UNY) yang berjumlah 20 orang.
2. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan metode benchmarking, sosialisasi dan diskusi.
3. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjalan dengan lancar dan berdasarkan indikator ketercapaian kegiatan maka kegiatan ini dinilai berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Chandra, A. Rakhmanto, B. Syamsudin, E. P. Marsongko, and T. Suhendar, “Studi Analisis Pemasaran Wisata Kuliner Kota



- Yogyakarta,” *Altasia J. Pariwisata Indones.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–68, 2023.
- [2] F. Kurniawan, “Potensi wisata kuliner dalam pengembangan pariwisata di Yogyakarta,” 2010.
- [3] B. Swastha, “Azas-Azas Marketing, Edisi Iii,” *Lib. Yogyakarta*, 2000.
- [4] E. V. I. SIMANJUNTAK, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. DUTA AGUNG GROUP MEDAN,” 2022.
- [5] H. N. A. Hikmah Nurul Avida, “KAJIAN HYGIENE SANITASI WARUNG LESEHAN DI JALAN MALIOBORO KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021.” Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, 2022.
- [6] S. Rohani *et al.*, “DASAR–DASAR KESEHATAN LINGKUNGAN,” *Penerbit Tahta Media*, 2023.