



EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA UMKM DI WARUNG MAKAN “LESEHAN 12” SIRAH KENCONG

Putri Addina Islamiah¹, Ika Korika Swasti²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email : 21012010250@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Tingginya daya tarik wisatawan membuat Desa Sirah Kencong mengalami pertumbuhan ekonomi yang signifikan, terutama pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) seperti warung makan. Meskipun "Lesehan 12" menarik banyak pengunjung, namun sistem pemesanan yang belum efektif menyebabkan antrean panjang dan kesulitan pengelolaan. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat, dilakukan survei lokasi dan diskusi dengan pemilik warung untuk memahami masalah yang dihadapi. Metode ini melibatkan pembuatan desain nomor meja dan nota, serta pencetakan serta pemasangan stiker nomor meja. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi sistem baru memberikan dukungan signifikan bagi UMKM tersebut, meningkatkan efektivitas operasional serta efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Program ini berhasil mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan memberikan kesan positif kepada pengunjung.

Kata kunci: UMKM, efisiensi, efektifitas, pelayanan

EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF SERVICES TO MSMEs AT THE “LESEHAN 12” FOOD STALL SIRAH KENCONG

ABSTRACT

The high tourist attraction has meant that Sirah Kencong Village has experienced significant economic growth, especially in Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) such as food stalls. Although "Lesehan 12" attracts many visitors, the booking system is not yet effective, causing long queues and management difficulties. Through community service activities, location surveys and discussions were carried out with shop owners to understand the problems being faced. This method involves designing table numbers and notes, as well as printing and attaching table number stickers. The results show that the implementation of the new system provides significant support for these MSMEs, increasing operational effectiveness and service efficiency, reducing queues and improving customer experience. This program has succeeded in supporting local economic growth and giving a positive impression to visitors.

Keywords: MSMEs, efficiency, effectiveness, service

PENDAHULUAN

Sirah kencong merupakan desa yang terletak pada areal perkebunan teh yang berada di Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar yang termasuk dalam areal perkebunan teh Persero Perkebunan Bantaran PTPN XII. Lokasinya kurang lebih 36 km ke timur dari pusat Kabupaten Blitar.

Potensi alam yang dimiliki membuat Sirah Kencong menjadi desa wisata yang tinggi akan daya tarik oleh wisatawan. Dengan adanya objek wisata tersebut memicu perkembangan perekonomian di Sirah Kencong dengan adanya usaha yang didirikan oleh masyarakat sekitar seperti warung makan dan penyewaan alat camping. Meskipun usaha yang didirikan masih tergolong Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) tetapi pengunjung yang datang tergolong ramai dan padat. Namun tidak banyak juga pada UMKM di Sirah Kencong masih menggunakan sistem yang masih belum efektif baik dalam pengelolaan, pemesanan dan pembayaran. Sedangkan dalam era globalisasi ini, sektor UMKM memegang peran penting dalam perekonomian lokal. Fokus pada kemajuan teknologi, terutama dalam konteks warung makan, menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing.

Salah satu usaha warung makan yang cukup menjadi perhatian bagi wisatawan adalah “Lesehan 12” yang terletak pada pujasera di Sirah Kencong. Warung makan ini menyuguhkan berbagai makanan yang lezat dan juga memberikan *experience* kepada pengunjung untuk makan di tepi sungai. Para pengunjung juga bisa turun untuk menikmati air di sungai tersebut atau hanya sekedar mengabadikan momen disana. Dengan potensi yang dimiliki oleh warung makan “Lesehan 12” dapat

menjadikannya sebagai ikonik di wisata Sirah Kencong, namun dengan banyaknya pengunjung yang datang ke warung makan tersebut terkadang masih terjadi antre yang lumayan panjang pada meja kasir karena sistem pemesanan yang kurang efektif. Pencatatan menu pesanan masih dilakukan sendiri oleh pemilik warung sedangkan banyak juga pesanan yang harus disiapkan ataupun dihidangkan. Kondisi ini menyebabkan operasional warung makan ini tidak efisien dalam segi waktu pelayanan karena para pengunjung harus menunggu dan antre mengular di meja kasir. Dari sistem pelayanan yang seperti ini dapat mempengaruhi bagaimana kepuasan pelanggan yang datang pada warung tersebut.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Ditinjau dari teori tersebut menerangkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam sebuah usaha atau bisnis.

Bermula dari situasi tersebut maka dilaksanakan pengabdian masyarakat yang bertujuan untuk menggagas dan mengimplementasikan pengembangan sistem pemesanan menu pada warung makan 'Lesehan 12'. Langkah-langkah ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam memperkuat UMKM, mempromosikan efektivitas operasional, efisiensi pelayanan dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Melalui pendekatan ini, penulis berupaya membangun fondasi yang kokoh untuk mendukung pertumbuhan UMKM di sektor kuliner, menciptakan dampak positif dalam pembangunan ekonomi lokal di daerah Sirah Kencong

METODE

Proses persiapan kegiatan “Pengembangan sistem pemesanan menu untuk mendukung UMKM di warung makan 'Lesehan 12'." ini dilaksanakan melalui 2 kegiatan awal, sebagai berikut :

1. Observasi

Tujuan kegiatan ini untuk mengetahui bagaimana sistem pemesanan yang masih dilakukan oleh warung makan “Lesehan 12” dan dapat melihat situasi yang terjadi di lapangan dengan itu dapat ditemukan solusi yang tepat untuk permasalahan tersebut.



Gambar 1. Lesehan 12

Gambar di atas menunjukkan keadaan warung makan “Lesehan 12” tampak depan dengan dua akses pintu masuk dan menyediakan beberapa makanan ringan di etalase serta juga lemari pendingin yang berisi minuman siap minum dengan berbagai varian



Gambar 2. Tempat makan “Lesehan 12”

Gambar ini menunjukkan kondisi salah satu meja makan yang disediakan oleh warung makan “Lesehan 12”, dengan meja dan kursi identik dengan kayu membuat nuansa tradisional tidak hilang pada warung makan ini

2. Wawancara

Tahap ini dilakukan bersama dengan pemilik warung atas masalah yang dialami selama ini dan bagaimana cara untuk mengatasinya. Dengan menerangkan solusi yang diberikan dan menjelaskan bagaimana sistem pemesanan yang efektif untuk warung makan “Lesehan 12” tersebut. Pada tahap ini juga penulis melakukan pencatatan menu makanan dan minuman apa saja yang tersedia untuk dimasukkan ke dalam nota.



Gambar 3. Wawancara

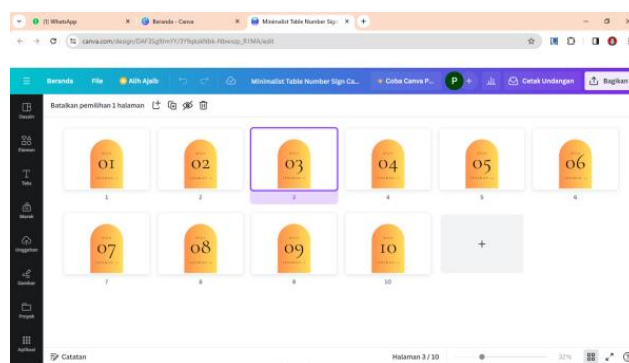
Gambar di atas menunjukkan sesi wawancara yang diadakan oleh penulis dengan pemilik warung. Wawancara ini dilakukan agar pemilik warung menjelaskan kesulitan yang dialami untuk mendapatkan poin apa yang harus dibantu penulis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini dilaksanakan beberapa kegiatan, yang nantinya mendukung “Efisiensi dan Efektivitas pelayanan pada UMKM ‘Lesehan 12’ Sirah Kencong” sebagai berikut:

1. Pembuatan Desain Nomor Meja dan desain nota

Dalam tahap ini dimulai dengan pembuatan desain nomor meja yang bertujuan untuk ditempel pada meja yang tersedia pada warung makan “Lesehan 12”. Pembuatan nomor meja ini untuk memudahkan pelayanan pesanan, dengan adanya nomor meja dapat meminimalisir terjadinya kesalahan mengantar pesanan terkhusus pada saat situasi ramai. Pembuatan desain nota juga dilakukan pada tahap ini guna memudahkan pada saat pemesanan, jadi ketika pengunjung datang maka akan diberikan nota dan bisa melakukan pemesanan di meja yang telah disediakan dan menyertakan nomor meja yang ditempati.



Gambar 4. Desain Nomor Meja

Gambar di atas menunjukkan desain nomor meja yang dibuat oleh penulis dan akan dijadikan stiker untuk ditempelkan di sudut meja makan. Desain yang dipilih berwarna kuning dengan gradasi orange dengan tujuan agar terlihat mencolok dan menarik perhatian



Gambar 5. Desain Nota

Gambar di atas menunjukkan desain nota yang akan dipakai oleh warung makan “Lesehan 12”. Dalam nota tersebut sudah tertera menu makanan dan minuman serta nomor meja. Hal ini memudahkan para pengunjung dalam tahap pemesanan.

2. Mencetak Nota dan Nomor Meja

Setelah merancang desain untuk nomor meja dan nota, maka desain tersebut dicetak dengan ukuran sesuai dengan kemauan pemilik warung. Ukuran nota yang diminta oleh pemilik warung adalah A6 dikarenakan menu yang dimiliki tidak terlalu banyak jadi hanya membutuhkan nota kecil. Lalu untuk nomor meja pemilik warung meminta untuk berbentuk stiker yang bisa ditempel dimana saja karena meja pada warung makan “Lesehan 12” ini berbeda-beda di setiap tempatnya dan ada yang hanya mempunyai tempat makan yang lesehan dengan bambu penagak di pinggirnya.



Gambar 6. Pencetakan Nota dan Nomor Meja

Gambar ini menunjukkan penulis melakukan pencetakan nota dan nomor meja guna merealisasikan kebutuhan yang dibutuhkan warung makan “Lesehan 12”

3. Memberikan Nota dan Menempelkan Stiker Nomor Meja

Tahap ini merupakan tahap terakhir yang harus dilakukan dalam pengabdian ini, dengan memberikan nota baru kepada pemilik warung untuk dipakai dalam sistem pemesanan selanjutnya dan menempelkan nomor meja pada bagian meja makan ataupun di tempat lesehan yang telah disediakan. Setelah tahap ini telah diselesaikan maka sistem pemesanan yang baru pada warung makan “Lesehan 12” sudah dapat diaplikasikan.



Gambar 7. Nota Menu “Lesehan 12”

Gambar ini menunjukkan proses penyerahan nota menu ke pemilik warung dan menanyakan apakah perlu ada yang diganti atau tidak. Jika tidak ada maka nota sudah bisa dipakai sebagai alat pemesanan



Gambar 8. Nomor Meja “Lesehan 12”

Gambar ini menunjukkan proses penyerahan nomor meja ke pemilik warung dan menanyakan apakah perlu ada yang diganti atau tidak. Jika tidak ada maka nomor meja sudah bisa ditempel atau digunakan



Gambar 9. Stiker Nomor Meja

Gambar di atas menunjukkan bahwa penulis ikut serta membantu dalam pemasangan nomor meja dengan menempelkan stiker yang sudah dicetak ke sudut meja makan

PEMBAHASAN

Hasil dari Pengembangan Sistem Pemesanan UMKM di warung makan “Lesehan 12” yang dilakukan secara langsung untuk mengamati dan sedikit wawancara dengan pemilik warung serta, pelayan serta pelanggan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pemilik warung makan “Lesehan 12” merasa terbantu dengan adanya sistem pemesanan yang baru. Dimana pengunjung yang datang langsung diberikan nota makanan dan diarahkan menuju ke meja makan yang telah disediakan. Lalu pengunjung bisa menyerahkan nota yang telah diisi sesuai dengan pesannya ke kasir dan pesanan pengunjung tersebut bisa langsung diproses oleh bagian dapur. Kondisi ini bisa membuat waktu pelayanan lebih efisien



2. Pelayan warung makan “Lesehan 12” juga terbantu dengan adanya nomor meja di setiap meja makan. Para pengunjung yang mengisi pesanan di nota juga diminta untuk mencantumkan nomor meja yang telah ditempati. Dengan kondisi sistem seperti ini dapat menghindari adanya kekeliruan dalam pengantaran makan dan salah menu pesanan. Jadi setelah penerapan sistem ini pelayan bisa dengan tepat mengantarkan menu untuk meja nomor berapa yang dituliskan pada nota pemesanan
3. Setelah menerapkan sistem pemesanan yang baru ini pemilik dan pelayan warung makan “Lesehan 12” merasa lebih efektif karena tidak lagi adanya antrean yang menumpuk pada meja kasir dan bisa menghadirkan makanan lebih cepat dari sebelumnya.
4. Para pengunjung juga merasa lebih nyaman dengan sistem pemesanan yang diterapkan sekarang karena dengan situasi ini pengunjung bisa memilih menu duduk tenang di meja makan dengan tenang tanpa adanya unsur terburu-buru

SIMPULAN

Program kegiatan pengembangan sistem pemesanan menu pada Warung Makan 'Lesehan 12' berhasil memberikan dukungan yang signifikan bagi UMKM di bidang kuliner. Implementasi sistem tersebut dapat meningkatkan efektivitas operasional, efisiensi pelayanan dan membantu meningkatkan daya saing warung makan dalam industri UMKM. Dan dengan program tersebut dapat memberikan kesan yang baik terhadap pengunjung yang datang karena tidak perlu mengantre panjang di depan meja kasir namun bisa memilih pesanan di meja makan dengan tenang tanpa ada unsur terburu-buru.

DAFTAR PUSTAKA

- Blitarkab.go.id. (2012). *Wisata Perkebunan Sirah Kencong*. Pemerintah Kabupaten Blitar. <https://www.blitarkab.go.id/2012/06/06/wisata-perkebunan-sirah-kencong/>
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Segi Harga dan Kualitas pada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 51–65. <https://media.neliti.com/media/publications/96569-ID-identifikasi-kepuasan-konsumen-ditinjau.pdf>
- Zahra, I. P., Khoirunisa, Minarti, A., Silfiani, E., Yustia, H., & Alfarisi, U. (2021). Pendampingan dan Pengembangan Inovasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Ukm) Toko Kuenak di Ciputat Timur. *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat LPPM UMJ*, 1–4.