

PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PENYUSUNAN SOP PELAYANAN BAGI PEDAGANG DI PASAR KERTASARI, KABUPATEN BADUNG

**Giantari I G. A. Ketut¹, Sukaatmadja I Putu Gde¹, Ekawati Ni Wayan¹, Adnyani Dewi I G. A.¹,
Kerti Yasa Ni Nyoman¹, Purbadharmaja Ida Bagus Putu², Tirtayani I Gusti Ayu²**

¹Departement of Management, Faculty of Economic and Business, Udayana University, Denpasar Bali, Indonesia

²Departement of Economic Development, Faculty of Economic and Business, Udayana University, Denpasar Bali, Indonesia

Email: 1stayugiantari@gmail.com

Abstrak- Pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan latar belakang keinginan dari kepala pasar dan para pedagang yang ingin memberikan kepuasan kepada pembeli yang berbelanja di pasar Kertasari. Untuk memberikan kepuasan kepada pembeli, salah satu cara yang bisa ditempuh adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu tujuan dari pengabdian ini adalah memberikan pemahaman kepada kepala pasar dan para pedagang tentang proses pemberian kualitas pelayanan terbaik. Pengabdian ini berbentuk pelatihan sehari dengan nara sumber: Dr. I Putu Gde Sukaatmadja, SE, MP, dan dilanjutkan dengan konsultasi atau pendampingan mingguan setelah pelatihan sebanyak 2 kali. Pengabdian ini mengambil lokasi di Pasar Kertasari, Kabupaten Badung. Setelah pengabdian dilakukan maka para pedagang mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, dari menyapa, melayani dengan senyum, sampai mengucapkan terima kasih. Jika itu mampu diimplementasikan dengan baik, maka kepuasan pembeli di Pasar Kertasari, Kabupaten Badung meningkat.

Kata Kunci: SOP; Pelayanan; Kepuasan Pembeli; Pasar Kertasari

Abstract- This community service is carried out against the background of the wishes of the market head and traders who want to give satisfaction to buyers who shop at the Kertasari market. To give satisfaction to buyers, one way that can be taken is to provide the best service. Therefore, the purpose of this service is to provide understanding to market leaders and traders about the process of providing the best quality service. This service is in the form of a day training with resource persons: Dr. I Putu Gde Sukaatmadja, SE, MP, and continued with weekly consultations or mentoring after 2 times of training. This service takes place in the Kertasari Market, Badung Regency. After the service is carried out, the traders know the Standard Operating Procedure (SOP) of service, from greeting, serving with a smile, to saying thank you. If it can be implemented properly, then buyer satisfaction at the Kertasari Market, Badung Regency will increase.

Keywords: SOP; Service; Buyer Satisfaction; Kertasari Market

1. PENDAHULUAN

Pasar Kertasari merupakan salah satu pasar tradisional yang ada di desa Latu, kecamatan Abiansemal, kabupaten Badung. Pasar Kertasari ini merupakan tempat berbelanja dari masyarakat yang ada di desa Latu dan sekitarnya. Selain pasar Kertasari, masyarakat setempat juga bisa berbelanja ke pasar yang ada di sekitar pasar Kertasari, yaitu pasar Mambal. Oleh karena pasar Kertasari memiliki pesaing, maka perlu memiliki program yang mampu memberikan kesenangan atau kepuasan kepada konsumennya. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen yang berbelanja adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu kegiatan pengabdian masyarakat ini akan diisi dengan kegiatan memberikan pelatihan dan pendampingan dalam menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan bagi para pedagang tentang kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik dengan harapan konsumen menjadi puas dan selalu setia untuk berbelanja di pasar Kertasari.

Dalam rangka meningkatkan pencapaian kinerjanya untuk memberikan kepuasan kepada pembeli, maka bukan hanya adanya revitalisasi secara fisik tetapi juga terhadap kualitas pedagangnya. Keluhan yang disampaikan berupa: pedagang yang masih menunjukkan muka kecut, kurang ramah, kadang-kadang tidak mau melayani kalau pembeli membeli dalam jumlah yang relatif kecil. Kondisi seperti itu sebenarnya tidak boleh terjadi karena pedagang harus menyadari bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang dapat menentukan omset penjualan yang mampu diraih.

Berdasarkan kondisi yang ada maka para pedagang perlu diberikan pelatihan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli sehingga pembeli merasa puas dan akan selalu punya niat untuk membeli lagi sehingga SOP pelayanan menjadi sangat penting.

Hasil pengabdian adalah berupa tingkat pemahaman pedagang di Pasar Kertasari Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung tentang pentingnya kualitas pelayanan meningkat dan para pedagang menjadi lebih mengerti tentang tata cara memberikan pelayanan yang memuaskan konsumennya.

2. METODE PELAKSANAAN

Pelatihan ini menggunakan metode diskusi dan wawancara dengan para pedagang tentang proses melayani konsumen. Selanjutnya memberi contoh tentang proses pelayanan, dari menyapa pembeli, memberikan informasi tentang produk, member kesempatan tawar menawar, dan melakukan transaksi dan mengucapkan terima kasih setelah proses transaksi pembelian terjadi. Metode kegiatan berupa pendampingan dalam memberikan pelayanan kepada pembeli, dengan rincian acara pelatihan sbb :

- 09.00 – 09.15 Bertemu dengan Kepala Pasar
- 09.15 – 09.30 Pembukaan dan menyampaikan kata pengantar
- 09.30 – 10.30 Penjelasan tentang pentingnya SOP pelayanan kepada pembeli.
- 10.30 – 12.00 Pendampingan dalam memberikan pelayanan kepada pembeli
- 12.00 – 13.00 Istirahat
- 13.00 – 14.30 Diskusi dan pendampingan ke masing-masing pedagang.
- 14.30 – 15.00 Penutupan

Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Pengabdian Masyarakat dalam bentuk kegiatan pelatihan dan pendampingan penyusunan SOP Pelayanan Pada Pasar Kertasari Kecamatan Abiansemal, di Kabupaten Badung sudah dilaksanakan pada hari Kamis, 1 Agustus 2019. Adapun yang menjadi peserta dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah Kepala Pasar dan pedagang di Pasar Kertasari Kecamatan Abiansemal, Badung berjumlah sebanyak 20 orang.

Pelaksanaan pelatihan ini dimulai pukul 09.00 wita sampai dengan pukul 15.00. Materi pelatihan disampaikan oleh Dr. Putu Gde Sukaatmadja, SE, MP dalam jangka waktu dua jam dan dilanjutkan dengan tanya jawab, tentang SOP pelayanan sekaligus juga ada proses bimbingan / konsultasi atau member contoh tentang tata cara memberikan pelayanan kepada pembeli agar pembeli merasa puas. Setelah itu, para peserta istirahat, dan pukul 13.00 dilanjutkan lagi sampai dengan pukul 15.00. Setelah kegiatan pelatihan selesai dilanjutkan dengan tahap evaluasi untuk mengetahui pemahaman para peserta tentang materi yang akan dipakai untuk menyusun buku kecil tentang SOP Pelayanan.

Selanjutnya SOP ini dijadikan pedoman bagi kepala pasar dalam memberikan arahan kepada pedagang sehingga mampu memberikan pelayanan dengan memuaskan. Materi pelatihan tentang SOP pelayanan disampaikan dalam bentuk *power point*. Dari pemahaman peserta terhadap materi pelatihan menghasilkan sebuah format dokumen berupa buku saku pedoman pelayanan kepada pembeli.

Pelatihan formal dilakukan 1 hari saja tetapi selanjutnya dilakukan diskusi kecil dengan para kepala dan pengurus Pasar Kertasari yang serius ingin menyusun buku panduan pelayanan kepada pembeli dengan baik setiap bulan sekali dalam rentang waktu enam bulan untuk memastikan pemahaman mereka atas materi yang sudah diberikan dan mengawasi penerapannya. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pengabdian masyarakat ini maka akan diadakan evaluasi dengan memberikan kuesioner di akhir pelaksanaan sehingga dapat diketahui kelemahan maupun keunggulan dilakukan pengabdian masyarakat ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang Pelatihan dan Pendampingan Penyusunan SOP Pelayanan bagi kepala pasar dan pedagang maka, dapat diidentifikasi beberapa yang dicapai. Antara lain:

1. Para peserta kegiatan pengabdian masyarakat tentang Penyusunan dan pelaksanaan SOP pelayanan menjadi lebih tahu dan mampu sebagai pedagang yang mengimplementasikan SOP pelayanan dengan baik.
2. Para peserta mampu melaksanakan SOP dengan baik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pembeli.
3. Untuk masa yang akan datang, jika terjadi perubahan lingkungan SOP pelayanan ini bisa selalu dirubah dengan melakukan inovasi.
4. Selain itu, dokumen SOP ini dapat diterjemahkan ke dalam berbagai program pelayanan yang dijadikan dasar dalam memberikan pelayanan prima.

Produk yang dihasilkan

Produk yang dapat dihasilkan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebuah buku kecil tentang SOP Pelayanan dan materi pelatihan berupa *Power Point* dengan topik Pelatihan dan Pendampingan Penyusunan SOP Pelayanan bagi pedagang di Pasar Kertasari Kecamatan Abiansemal, Badung.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah Tim Pengabdian Kepada Masyarakat dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana melakukan kegiatan pelatihan dan pendampingan tentang penyusunan SOP pelayanan maka para pedagang di Pasar Kerta Sari mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pedagang.

Berdasarkan hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat maka dapat disarankan bahwa kegiatan pelatihan dan pendampingan Penyusunan SOP sangat penting untuk membantu kepala pasar memberikan arahan kepada pedagang di pasar tradisional agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pasar tradisional punya daya saing dengan keunikannya.

DAFTAR PUSTAKA

Badung Dalam Angka, 2018

Laporan Kinerja Pasar Kertasari, 2018