



---

**WEBINAR EDUKASI KUALITAS LAYANAN BAGI SML UMKM CENTRE BSD****Oleh****Fransisca Margaretha<sup>1</sup>, Benedicta Clara K.<sup>2</sup>, Stevany Elizabeth Wirawan<sup>3</sup>,  
Wulanmeiaya Wowor<sup>4</sup>**<sup>1,2,3,4</sup>**Universitas Pelita Harapan****Email: <sup>1</sup>[fransiscaing2409@gmail.com](mailto:fransiscaing2409@gmail.com), <sup>2</sup>[benedictaclara0505@gmail.com](mailto:benedictaclara0505@gmail.com),  
<sup>3</sup>[stevanywirawan@gmail.com](mailto:stevanywirawan@gmail.com), <sup>4</sup>[wulan.wowor@uph.edu](mailto:wulan.wowor@uph.edu)**

---

**Article History:**

Received: 11-01-2022

Revised: 02-02-2022

Accepted: 21-02-2022

**Keywords:**PkM, Pandemi COVID-19,  
UMKM, Kualitas  
Pelayanan

**Abstract:** *Kualitas pelayanan merupakan kemampuan karyawan yang memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen baik secara berwujud atau tidak berwujud. Bagi perusahaan padat karya, memastikan produk dan layanan yang berkualitas adalah cara untuk tetap kompetitif, seperti UMKM; karena dengan mempertahankan kualitas layanan yang unggul dari pesaing sebagai strategi untuk mendapatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Pandemi COVID-19 berdampak kepada sektor penggerak perekonomian terutama usaha kecil yang merupakan salah satu pilar penggerak perekonomian Indonesia, yang hanya merasakan sedikit sekali pertumbuhan perekonomiannya. Hal ini disebabkan dari berbagai faktor dan peraturan pemerintah, mulai dari pembatasan transportasi, pembatasan kegiatan hingga kegiatan karantina. Dengan dibangunnya UMKM diharapkan dapat membuka lapangan kerja, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, peningkatan devisa, dan mendorong perekonomian negara dalam menghadapi krisis. Maka dari itu, dengan diadakannya Pelatihan kepada Masyarakat, Masyarakat SML UMKM yang baru memulai usahanya memiliki kemampuan dan pengetahuan berbasis keterampilan, mampu memberikan layanan yang unggul, bertahan dalam menghadapi berbagai krisis, mendapatkan pelanggan yang setia, menjadi UMKM yang berbeda dari pesaing.*

---

**PENDAHULUAN**

Sejak awal Tahun 2020 seluruh dunia sedang dihadapkan dengan penyebaran *Coronavirus Disease* (COVID-19). Kasus COVID-19 pertama kali ditemukan di Wuhan, China sekitar bulan Desember, 2019 (WHO). Industri perhotelan sangat rentan terhadap ancaman seperti epidemi, bencana alam, dan serangan teroris (Chen et al., 2007) Sektor pariwisata dan perhotelan sangat terdampak ketika pandemi COVID-19 menyebar ke seluruh dunia (Gössling et al., 2021). Industri ini sangat terdampak dikarenakan adanya akibat dari pandemi COVID-19, sebagaimana ditetapkan oleh *United Nation World Tourism*



*Organization* dan *World Health Organization* melarang kegiatan bepergian, penutupan perbatasan, dan instruksi karantina. Sehingga bisnis di industri pariwisata dan perhotelan membatasi serta menutup kegiatan operasional sementara. Oleh karena itu, penting untuk memahami pandemi COVID-19 agar dapat mengambil langkah dan tindakan untuk menghadapi tantangan di sektor pariwisata di masa yang akan datang (Morrish & Jones, 2020). Namun, tidak hanya sektor pariwisata yang mempengaruhi perekonomian Indonesia. UMKM (Usaha Menengah Kecil Mikro) pun terdampak perkembangannya oleh pandemi COVID-19. Hal itu terlihat dari tingginya angka pengangguran saat pandemi COVID-19 terjadi. Bahkan menurut Dirjen Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (PHIJSK) Kementerian Ketenagakerjaan, yaitu Indah Anggoro Putri, menyatakan bahwa pandemi COVID-19 memicu meningkatnya angka pengangguran dan memunculkan gesekan kepentingan antara pekerja dan perusahaan (Media Indonesia, 2021).

Menurut data yang dirilis Katadata Insight Center (KIC), mayoritas UMKM (82,9%) merasakan dampak negatif dari pandemi COVID-19 dan hanya sebagian kecil (5,9%) yang mengalami pertumbuhan positif. Hal itu disebabkan karena banyak faktor dan peraturan pemerintah, mulai dari pembatasan transportasi, pembatasan kegiatan hingga kegiatan karantina. Padahal, UMKM merupakan salah satu pilar yang penting bagi perekonomian Indonesia. Jumlah UMKM hingga bulan Maret 2021 terhitung berjumlah 64,19 juta atau sekitar 99,92% dari seluruh sektor usaha di Indonesia. Namun, akhir-akhir ini Indonesia sudah berhasil mengatasi kasus COVID-19, terbukti dengan menurunnya angka kasus COVID-19 di Indonesia. Situasi tersebut berdampak positif bagi sektor pariwisata, perhotelan bahkan hingga perekonomian di Indonesia. Perlahan-lahan pariwisata dan perekonomian sudah bangkit kembali. UMKM merupakan hal yang sangat berdampak bagi perekonomian di Indonesia, sehingga pemerintah membuat program PEN (Program Pemulihan Ekonomi Nasional) agar UMKM dapat bertahan di tengah pandemi COVID-19 sekarang ini.

Maka dari itu, penulis memutuskan untuk membuat *webinar* berjudul WEBINAR EDUKASI KUALITAS LAYANAN BAGI SML UMKM CENTRE BSD

## METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) webinar ini dilakukan secara *online* menggunakan aplikasi Zoom Meeting. Dilaksanakan pada tanggal 21 Desember 2021 pukul 14.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB. Tim penulis mengundang salah seorang pembicara untuk membawakan materi Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD yaitu Bapak Jerry Udampo, MBA. Beliau merupakan *entrepreneur coach of Hospitour Entrepreneur Club* di UPH. Materi yang dibawakan adalah tentang kualitas layanan.

Berikut susunan rundown pada pelaksanaan PKM Webinar Edukasi Kualitas Layanan Bagi SML UMKM CENTRE BSD :



**Table 1** *Rundown Kegiatan*

No.	Jam	Aktivitas
1	13.30 – 14.00	Persiapan (30')
2	14.00 – 14.15	Pembukaan oleh MC (5')
3	14.15 - 14.20	Kata sambutan dan Doa pembuka (5')
4	14.20 – 15.30	Penyampaian materi oleh pembicara (60')
5	15.30 – 15.45	Sesi Tanya Jawab dan Foto Bersama (10')
6	15.45 - 16.00	Penutup (5')

## HASIL

Peserta datang tepat waktu untuk memulai Webinar Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD. Walaupun memiliki beberapa kendala seperti jaringan koneksi yang tidak stabil. Sebelum memulai sesi pembacaan materi, penulis membagikan *pre test form* kepada seluruh peserta SML UMKM Centre BSD untuk mengetahui pengetahuan awal peserta. Berikut hasil *pre test form* yang telah dibagikan :

**Table 2. Hasil Pre Test**

Pertanyaan	N	Minimum	Maximum	Mean
Apakah anda mengetahui “Kualitas Layanan”?	11	1	2	1.36
Apakah anda tertarik dengan topik mengenai “Kualitas Layanan”?	11	1	2	1.09
Apakah menurut anda Kualitas Layanan penting bagi usaha anda?	11	1	2	1.09

Dari hasil *pre test* yang telah dibagikan kepada peserta SML UMKM Centre BSD dapat disimpulkan dari pertanyaan pertama yaitu, Apakah anda mengetahui “Kualitas Layanan”? bahwa peserta belum mengetahui dan paham tentang kualitas layanan. Kemudian dapat disimpulkan juga melalui pertanyaan kedua yaitu, “Apakah anda tertarik dengan topik mengenai kualitas layanan?” bahwa peserta belum tertarik. Dalam pertanyaan ketiga yaitu, “Apakah menurut anda Kualitas Layanan penting bagi usaha anda?” dapat disimpulkan bahwa menurut peserta, kualitas layanan tidak terlalu penting bagi usaha mereka. Hal itu



dapat disimpulkan bahwa peserta SML UMKM Centre BSD belum paham mengenai kualitas layanan, sehingga menurut mereka kualitas layanan tidak penting dalam usaha sehingga mereka tidak tertarik dengan topik Kualitas Layanan.

Setelah kegiatan *Webinar* selesai, para peserta mengisi *link feedback (post test)* yang dibagikan. Data Perhitungan menggunakan skala likert 1 (satu) sampai 6 (enam). 1 (satu) yaitu sangat setuju, 2 (dua) yaitu setuju sekali, 3 (tiga) setuju, 4 (empat) tidak setuju, 5 (lima) sangat tidak setuju dan 6 (enam) sama sekali tidak setuju. Berikut hasil data yang didapat :

**Table 3. Hasil Post Test**

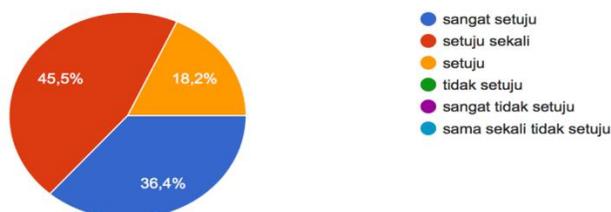
Pertanyaan	N	Minimum	Maximum	Mean
Setelah mengikuti Webinar “Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD”, saya jadi mengetahui kualitas layanan (meningkatkan pengetahuan tentang kualitas layanan)	11	4	6	5.18
Setelah mengikuti Webinar “Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD”, menurut saya topik yang dibawakan pada webinar ini menarik	11	4	6	5.18
Setelah mengikuti Webinar “Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD”, menurut saya kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi usaha yang sedang saya jalankan	11	4	6	5.55

## DISKUSI

Berikut hasil diagram *post test* :

Setelah mengikuti Webinar "Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD", saya menjadi mengetahui tentang kualitas layanan. (meningkatkan pengetahuan tentang kualitas layanan)

11 jawaban

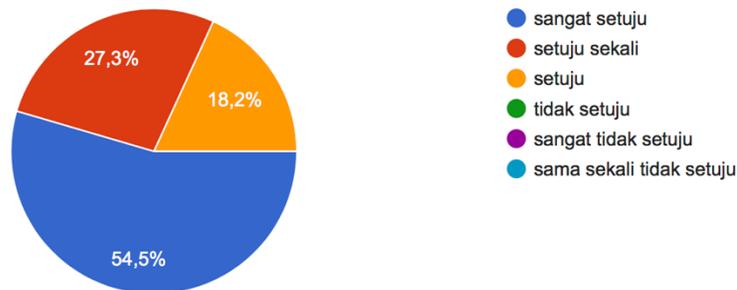


Dari 11 jawaban yang didapat, data pertama menunjukkan sebanyak 5 orang (45.5%) menjawab setuju sekali, sebanyak 4 orang (36,4%) menjawab sangat setuju dan sebanyak 2 orang (18.2%) menjawab setuju.



Setelah mengikuti Webinar "Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD", menurut saya topik yang di bawakan pada webinar ini menarik

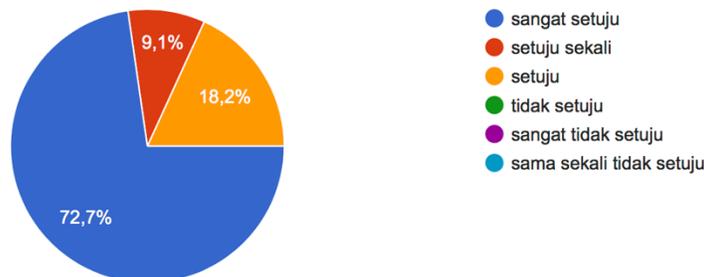
11 jawaban



Jawaban dari data kedua yang didapat dari 11 jawaban adalah sebanyak 6 orang (54.5%) menjawab sangat setuju, sebanyak 3 orang (27.3%) menjawab setuju sekali, sedangkan sebanyak 2 orang (18.2%) menjawab setuju.

Setelah mengikuti Webinar "Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre BSD", menurut saya kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi usaha yang sedang saya jalankan

11 jawaban



Data ketiga yang didapat dari 11 jawaban menunjukkan sebanyak 8 orang (72.7%) menjawab sangat setuju. Sebanyak 2 orang (18.2%) menjawab setuju dan sebanyak 1 orang (9.1%) menjawab setuju sekali.

Dari hasil kuesioner yang sudah dibagikan diatas, Pengabdian kepada Masyarakat dengan judul Webinar Edukasi Kualitas Layanan bagi SML UMKM Centre Tangerang berjalan dengan sangat baik dan mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan target hasil.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari acara PKM *Webinar* Edukasi Kualitas Layanan Bagi SML UMKM Center BSD adalah kegiatan *webinar* ini sangat bermanfaat bagi para ibu-ibu peserta komunitas SML UMKM Centre BSD. Peserta PKM *webinar* ini mendapat banyak pengetahuan tentang kualitas layanan yang belum mereka ketahui sebelumnya. Selain itu, edukasi kualitas layanan ini sangat bermanfaat bagi bisnis UMKM yang mereka jalani hingga sekarang. Apalagi mengingat adanya pandemi COVID-19 sekarang, para peserta diharapkan dapat tetap mempertahankan bisnis UMKM mereka setelah mendengarkan



edukasi tentang kualitas layanan.

### PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama persiapan dan pelaksanaan acara ini. Semoga Tuhan memberikan berkat kepada:

1. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
2. Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Universitas Pelita Harapan.
3. Dr. Ing Ihan Martoyo, M.T., MSc., MTS., selaku Ketua LPPM Universitas Pelita Harapan.
4. Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan kesempatan melakukan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dengan nomor PKM yang telah diberikan oleh LPPM yaitu No. PKM PM-112-M/FPar/XII/2021
5. SML UMKM Centre yang telah bersedia menjadi mitra dan peserta dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini.
6. Semua pihak yang telah berkontribusi, tetapi namanya tidak disebutkan satu per satu.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] CHEN, M.-H., Jang, S. (Shawn), & Kim, W. G. (2007). The Impact Of The Sars Outbreak On Taiwanese Hotel Stock Performance: An Event-Study Approach. *International Journal Of Hospitality Management*, 26(1), 200–212. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.11.004>
- [2] Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2021). Pandemics, Tourism And Global Change: A Rapid Assessment Of Covid-19. *Journal Of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- [3] Morrish, S. C., & Jones, R. (2020). Post-Disaster Business Recovery: An Entrepreneurial Marketing Perspective. *Journal Of Business Research*, 113, 83–92. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.041>