



## Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Pedagang Produk Pengolahan Ikan (Empek - Empek) Melalui Tampilan Produk dan Status Jejaring Sosial dalam Menarik dan Mempertahankan Pelanggan di Banjarmasin

Apriya Santi<sup>1\*</sup>, Rina<sup>2</sup>, Farida Yulianti<sup>3</sup>, Rizka Zulfikar<sup>4</sup>

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin

**Corresponding Author:** Apriya Santi [santisonia77@gmail.com](mailto:santisonia77@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Produk, Konsumen, Mutu Pelayanan, Status Jejaring Sosial

*Received :* 9 September

*Revised :* 16 September

*Accepted:* 26 September

©2022 Santi, Rina, Yulianti, Zulfikar:  
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



### ABSTRAK

Peningkatan mutu pelayanan merupakan upaya yang harus mereka lakukan dengan cara menjaga kualitas bahan baku, kebersihan, serta pelayanan yang ramah kepada pelanggan sehingga hal tersebut merupakan kunci utama para pedagang untuk menarik dan mempertahankan pelanggan yang baru maupun lama, sehingga segala upaya yang dilakukan dengan cara memperbaiki tampilan fisik dan mempromosikan produk yang mereka tawarkan agar terlihat menarik di status jejaring sosial, sehingga merangsang bagi para pelanggan untuk mereka melakukan pembelian kepada para pedagang tersebut. Didalam Pengabdian disini target yang ingin dilakukan kepada pelaku usaha / pedagang tersebut yaitu melakukan pendampingan secara bertahap dalam upaya perubahan yang lebih baik lagi dalam hal mutu pelayanan melalui perubahan tampilan fisik dan menggunakan status jejaring sosial untuk menarik dan mempertahankan pelanggan yang baru dan lama, dimana target dari pengabdian disini sebanyak 70% mereka melakukan berbagai macam perubahan tersebut. Dimana dalam teknik pengumpulan mitra adalah dengan cara setiap mitra diberikan penyuluhan di 4 titik lokasi yang berbeda bersama dengan tim pengabdian kepada masyarakat dan mahasiswa yang terlibat untuk memberikan masukan masukan yang bermanfaat kepada para pelaku usaha tersebut.

## **PENDAHULUAN**

Didunia bisnis seperti sekarang tampilan fisik suatu produk sangat diprioritaskan selain itu baru masalah rasa dan mutu pelayanan. Dengan adanya tampilan yang cantik dan menarik membuat suatu produk tersebut sangat diminati dalam membeli suatu produk makanan justru konsumen harus melakukannya sebelum memutuskan untuk membeli atau mengkonsumsi makanan, konsumen menilai lebih dahulu penampilan fisik dan informasi yang tertera pada kemasan makanan tersebut. Warna makanan juga bisa dijadikan dasar pemilihan produk pangan, pembelian makanan dan minuman yang mencolok kemungkinan bahan tersebut menggunakan zat pewarna sintetik dalam jumlah yang banyak, menggunakan zat berbahaya seperti Rhodamin B pada produk pangan yang berbahaya kepada tubuh manusia.

Selain itu mutu pelayanan juga dijadikan suatu alasan yang paling dominan dalam menarik dan mempertahankan pelanggan oleh karena itu masing-masing pedagang selalu memberikan mutu pelayanan yang maksimal, tidak itu saja semakin maraknya persaingan bisnis seperti sekarang menjadikan mereka untuk berlomba-lomba memasang / mengupload barang dagangan mereka di status jejaring sosial agar mereka dapat menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan dengan tampilan yang cantik, sehingga konsumen tertarik tampilan produk mereka. Hal ini membuat para pemilik usaha makanan terus memperhatikan mutu pelayanan dan tampilan fisik tersebut dimana hal ini dilakukan oleh para pedagang seperti pedagang empek-empek dimana empek-empek merupakan makanan yang sudah merambah luas di Kalimantan khususnya di Banjarmasin, namun sayang pedagang kecil disini apabila tidak dilakukan pembinaan maka mereka akan cenderung tersingkir oleh industri rumahan yang memproduksi produk yang sama namun dipasarkan secara online dan dapat disimpan lebih lama dengan kemasan yang cantik dan harganya pun cukup terjangkau oleh konsumen.

Adanya penawaran bisnis yang sama itulah menjadikan mereka memiliki permasalahan pangsa pasar yang semakin mengecil akibat adanya penjualan secara online. Apabila mereka tidak memperbaiki kualitas, mutu pelayanan maka bisnis makanan jenis produk pengolahan ikan seperti empek-empek disini lama kelamaan akan diambil oleh produsen-produsen sejenis dengan menawarkan kualitas, pelayanan dan tampilan fisik yang lebih baik, apalagi sekarang mereka bisa mengantar makanan tersebut langsung sampai kerumah. Melihat kondisi seperti ini maka dalam pengabdian kepada masyarakat disini memberikan penyuluhan kepada pedagang empek-empek tersebut yang terbagi menjadi 2 kelompok usaha yaitu yang berlokasi pedagang empek - empek di Jl. Kemiri Gatot Subroto Banjarmasin, pedagang empek - empek dan di Depan SMPN 9 Banjarmasin, pedagang empek - empek sejenis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan seperti menjaga kualitas bahan baku, kebersihan, mutu pelayanan serta mempromosikannya distatus jejaring sosial dalam menarik dan mempertahankan pelanggan agar tidak beralih keproduk sejenis yang lain.

Dari Latar Belakang yang telah diuraikan diatas maka dalam usulan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah, semakin banyaknya pedagang empek-empek yang menawarkan jenis makanan yang sama dengan variasi rasa dan harga yang berbeda, bahkan ada yang menawarkan empek-empek tersebut dalam bentuk kemasan yang siap digoreng dan mereka menawarkan dan mempromosikannya di status jejaring sosial, sehingga pedagang empek-empek yang lain apabila tidak mengikuti pola pergeseran pemasaran secara online, maka mereka akan kehilangan pangsa pasar.
- 2) Semakin maraknya usaha sejenis apabila para pedagang tersebut tidak meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan dan tampilan fisik, maka usaha tersebut akan direbut oleh pedagang yang lain yang menawarkan dengan harga yang sama dengan kualitas mutu dan pelayanan yang lebih baik.
- 3) Penggunaan status jejaring sosial tersebut memberikan rangsangan kepada konsumen untuk melakukan pembelian karena hal tersebut digunakan dalam hal menarik pelanggan yang baru dan lama, apabila para pedagang tidak melakukan hal yang sama, maka konsumen akan lari dan berpindah ke pedagang yang lain. Dan sebagian dalam permasalahan disini pedagang empek-empek jarang melakukan bahkan tidak pernah sama sekali menggunakan status jejaring sosial mereka untuk menampilkan / mengupload barang dagangan mereka, sehingga disini menjadikan kendala bagi mereka untuk meningkatkan penjualan secara langsung.

Mutu pelayanan dan tampilan fisik merupakan prioritas yang paling diperhatikan bagi para penjual makanan, oleh karena itu mereka harus mampu menampilkan barang dagangan mereka agar terlihat menarik dan cantik pada saat ditawarkan kepada pelanggan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan upaya yang harus mereka lakukan dengan cara menjaga kualitas bahan baku, kebersihan, serta pelayanan yang ramah kepada pelanggan sehingga hal tersebut merupakan kunci utama para pedagang untuk menarik dan mempertahankan pelanggan yang baru maupun lama, sehingga segala upaya yang dilakukan dengan cara memperbaiki tampilan produk dan mempromosikan produk yang mereka tawarkan agar terlihat menarik di status jejaring sosial, sehingga merangsang bagi para pelanggan untuk mereka melakukan pembelian kepada para pedagang tersebut.

## **METODOLOGI**

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan 3 tahapan metode sebagai berikut :

### **1. Ceramah**

Metode ini dilakukan dengan menyampaikan materi cara meningkatkan mutu pelayanan melalui tampilan produk dan status jejaring sosial dalam rangka menarik dan mempertahankan pelanggan yang sebaiknya dilakukan oleh para pelaku usaha / pedagang tersebut dengan melakukan beberapa perubahan dalam hal mutu pelayanan di 2 titik lokasi yang berbeda.

## 2. Disuksi Aktif

Mitra dapat langsung bertanya dan berdiskusi kepada tim pengabdian kepada masyarakat selama kegiatan berlangsung dan memberikan solusi bagi permasalahan yang mereka hadapi mulai dari memproduksi produk sampai dengan memasarkannya.

## 3. Praktek

Metode ini diadakan setelah mitra menerima teori dari metode ceramah dan penyuluhan, para mitra bisa langsung mempraktekan dari ilmu yang mereka dapatkan dengan dibimbing langsung oleh tim pengabdian kepada masyarakat mulai dari memproduksi produk, sampai dengan memasarkannya sehingga mereka dapat menarik dan mempertahankan pelanggan yang baru dan lama. Dimana dalam teknik pengumpulan mitra adalah dengan cara setiap mitra diberikan penyuluhan di 4 titik lokasi yang berbeda bersama dengan tim pengabdian kepada masyarakat dan mahasiswa yang terlibat untuk memberikan masukan masukan yang bermanfaat kepada para pelaku usaha tersebut.

## **HASIL PENELITIAN**

Dari hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat disini seluruh peserta kegiatan kepada masyarakat disini mendapatkan kemajuan yaitu dengan bertambahnya omzet mereka sekitar 10-30% dari sebelum kegiatan sosialisasi disini, hal tersebut dapat dilihat dari kegiatan pengolahan ikan empek-empek tersebut dalam menarik dan mempertahankan pelanggan di banjarmasin diketahui dilakukan dengan upaya mereka tetap mempertahankan kualitas walaupun dari segi harga bahan baku mulai mengalami kenaikan akan tetapi disini mereka tetap tidak mengurangi kualitas akan tetapi ukurannya lebih kecil karena mereka tidak mau menaikkan harga, apabila mereka menaikkan harga maka konsumen akan lari ketempat lain dan dari hasil pengabdian disini pedagang tersebut menggunakan status jejaring sosial untuk menarik pelanggan seperti mempromosikan dimedia sosial dengan menggunakan whatsapp. Mutu pelayanan disini tidak hanya melalui tampilan produk akan tetapi lebih ditekankan kepada pelayanan yang lebih ramah dan untuk penjualan jarak jauh mereka bisa mengirimkannya lewat jasa antar gojek sampai ketempat tujuan.

Pengolahan ikan disini yaitu ditambah tahu isi empek-empek sebagai variasi dari produk tersebut dan peminatnya lumayan banyak, sekitar 100-150 buah perhari hal tersebut menambah omzet dari pengolahan variasi empek-empek tersebut.

## **PEMBAHASAN**

Dari hasil observasi di lapangan dan diskusi bersama antara pelaksana mitra dan mahasiswa dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Untuk permasalahan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pedagang diharapkan mereka bisa menjaga kualitas bahan baku, kebersihan, pelayanan yang ramah, serta tampilan produk yang cantik dan menarik dengan cara menjaga kualitas pelayanan tersebut

2. Untuk permasalahan yang kedua bagi mereka yang enggan menampilkan / mengupload distatus jejaring sosial dengan cara memberikan pemahaman bahwa pada saat ini media di status jejaring sosial memberikan dampak yang lebih besar dalam rangka mempromosikan barang dagangan mereka. Dengan adanya promosi tersebut dapat meningkatkan penjualan mereka secara tidak langsung dan memperluas pangsa pasar.
3. Target yang hendak dicapai adalah dengan cara menjaga kualitas dan mutu pelayanan agar pelanggan tidak lari ke pedagang lain yang menawarkan produk sejenis.

Prioritas solusi yang akan dilakukan adalah dengan mulai merubah peningkatan mutu pelayanan melalui beberapa tahapan seperti menjaga kualitas bahan baku, pelayanan, serta tampilan produk yang cantik dan menarik dengan menawarkan variasi produk sejenis yang lebih menarik sehingga pelanggan tertarik dengan adanya tampilan tersebut dan mempromosikannya di status jejaring sosial mengikuti perkembangan zaman agar para pelaku usaha tersebut tidak tertinggal dengan pedagang lain yang menggunakan dan menampilkan barang dagangan mereka di status jejaring sosial.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil pengabdian kepada masyarakat disini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan sangatlah penting, hal tersebut dapat dilihat dari keramahan sipejualan, kebersihan, tampilan produk yang menarik dan ditambah lagi dengan adanya promosi penjualan di status jejaring sosial untuk menarik dan mempertahankan pelanggan dengan penggunaan media sosial berupa whatsapp sehingga dapat meningkatkan omzet penjualan dan dapat menarik pelanggan baru dan dapat mempertahankan pelanggan lama agar tidak lari ke pedagang yang lain.

### **REKOMENDASI**

1. Untuk mempertahankan dan menarik pelanggan sebaiknya pedagang empek-empek disini selalu menggunakan status jejaring sosial agar omzet penjualan mereka dapat ditingkatkan melalui update status WA dan lain sebagainya.
2. Dalam mempertahankan omzet penjualan hendaknya mereka tidak mengurangi bahan baku yang digunakan mengingat tetap mempertahankan cita dan rasa dari dagangan mereka tersebut.
3. Faktor kebersihan sangatlah diutamakan mengingat tampilan produk sangatlah penting karena berhubungan langsung dengan konsumen.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

1. Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tak terhingga terutama nikmat Iman dan Islam. Tak lupa saya ucapkan sholawat dan salam kepada Nabi

Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan cahaya dan kebenaran dalam Islam.

2. Pengabdian masyarakat ini merupakan upaya yang dilakukan untuk berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi UNISKA Banjarmasin, yang diberikan dalam bentuk Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Pedagang Produk Pengolahan Ikan (Empek - Empek) Melalui Tampilan Produk Dan Status Jejaring Sosial Dalam Menarik Dan Mempertahankan Pelanggan Di Banjarmasin.
3. Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih pada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung diselesaikannya laporan pengabdian kepada masyarakat ini, khususnya :
  - a. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan.
  - b. Kepala Pusat Pengabdian kepada Masyarakat dan seluruh rekan dosen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip, 2000. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implikasi dan Kontrol, Alih Bahasa Hendra Teguh dan Romly Rusli Jilid I, Prehalindo Jakarta.m. Liputan 6.Com
- Kotler, Philip, 2000. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implikasi dan Kontrol, Alih Bahasa Hendra Teguh dan Romly Rusli Jilid I, Prehalindo Jakarta.m. Liputan 6.Com
- Rambat Lupiyoadi, 2004. Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Simamora Bilson, 2004. Riset Pemasaran , Falsafah, Teori dan Aplikasi, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,.
- Suryana, Dr. M. Si. 2009. *Kewirausahaan Pedoman Praktis*. Salemba Empat Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2004. Strategi Pemasaran, Edisi ke 2, Yogyakarta www. Indonesia. Investments.com