

## Pengembangan Ketrampilan Service Konsumen Dan Daya Tarik Desain Iklan Pada Pedagang Kuliner Kota Boyolali

Tika Ristia Djaya<sup>1</sup>, Edi Nurwahyu Juliyanto<sup>2</sup>, Firdaus Azwar Ersyad<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Semarang, Indonesia

Email : tikaristiadjaya@usm.ac.id<sup>1</sup>, edi@usm.ac.id<sup>2</sup>, firdaus.azwar@usm.ac.id

### Kilas Artikel

Volume 2 Nomor 1  
Februari 2022  
DOI:xxx/ejpm.v%1%.xxxx

### Article History

Submission: 28-01-2022

Revised: 028-01-2022

Accepted: 28-01-2022

Published: 01-02-2022

### Kata Kunci:

Service Konsumen;  
Kuliner; Boyolali

### Keywords:

Customer Service; Culinary;  
Boyolali.

### Korespondensi:

(Firdaus Azwar Ersyad)  
(firdaus.azwar@usm.ac.id)

### Abstrak

Pelaksana kegiatan masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan ketrampilan pekalu pedagan kuliner di Boyolali dalm peningkatan Excellent Service. Tim menggunakan metode simulasi praktek pemberian pelayanan prima dan pemaparan penggunaan aplikasi CorelDraw Dengan metode tersebut maka akan terlihat ketrampilan para pedagang dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Dengan pelatihan desain periklanan menggunakan aplikasi corelDraw maka para pedagang lebih terampil dalam mendesain yang berguna untuk memperlihatkan esteika dan memperkenalkan pada masyarakat tentang produk yang dimiliki agar terlihat menarik, sehingga dapat meningkatkan omset penjualan. Kegiatan ini akan di laksanakan di Jln. Pandanaran 405 Dusun Winong Kecamatan Boyolali kabupaten Boyolali Jawa Tengah.

### Abstract

Implementing this community activity aims to develop the skills of culinary traders in Boyolali in increasing Excellent Service. The team uses a simulation method of providing excellent service practice and exposure to the use of the CorelDraw application. With this method, the skills of the traders will be seen in providing excellent service to consumers. With advertising design training using the CorelDraw application, traders are more skilled in designing which is useful for showing aesthetics and introducing the public to their products to make them look attractive, so as to increase sales turnover. This activity will be held on Jln. Pandanaran 405 Winong Hamlet, Boyolali District, Boyolali Regency, Central Java.

## 1. PENDAHULUAN

Pada saat pandemi banyak hal yang dirasakan oleh para pedagang kuliner tingkat kecil dan menengah terutama mengenai omset penjualan. Interaksi yang dibatasi sangat mempengaruhi perubahan perkembangan bisnis. Untuk mempertahankan kestabilan, berbagai macam upaya telah banyak dilakukan seperti iklan di media sosial, berbagai cara promosi yang cukup menarik dan menggugah selera, namun masih juga pendapatan belum sesuai dengan yang diharapkan. Dengan dibatasinya pertemuan antara pedagang dan pembeli, ada beberapa upaya yang bisa lebih ditingkatkan untuk menarik pembeli menjadi pelanggan. Cara-cara yang dilakukan dengan pemesanan lewat media telp, wa, media sosial, dan lain-lain. Setiap Individu mempunyai kemampuan karakteristik dalam merespon



Literasi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License. All Rights Reserved e-ISSN 2775-3301

lingkungannya. Seperti dikemukakan Robles (2012) bahwa *softskill* didefinisikan sebagai kualitas yang dibutuhkan seseorang yang tidak ada kaitannya dengan pengetahuan teknis, sebagai contoh adalah orang berinteraksi dan bagaimana orang beradaptasi. *Softskill* sangat dibutuhkan oleh seseorang yang melakukan suatu pekerjaan seperti pedagang, karyawan, pimpinan, dan lain-lain. Dalam hal ini pedagang meskinnya mengetahui *softskill* terutama mengenai pelayanan prima, namun sebagian belum menerapkan dan tidak memperhatikan tentang pengetahuan pelayanan prima, padahal pelayanan yang baik bahkan lebih baik adalah sangat penting dalam pertemuan antara dua insan atau lebih yang saling berinteraksi terutama dalam hal jual dan beli.

Pelayanan prima sudah ada sejak jaman dulu hanya saja pengkategorian dan tingkatan yang berbeda. Bahkan yang menggunakan hanya orang-orang tertentu. Tetapi untuk sekarang pelayanan prima sudah dapat dipelajari oleh siapa saja dan dimana saja. Menurut Mario BD (2018) bahwa pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3 yakni *Attention, Attitude, Action*. Konsep *attitude* mengharapakan perilaku dan sikap yang menyenangkan yang ditujukan kepada pelanggan. Konsep *Attention* dapat ditunjukkan dengan minatnya calon pembeli terhadap produk. Konsep *action* adalah kebutuhan akan suatu tindakan nyata dalam sebuah pelayanan untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Berbicara mengenai pelayanan, Tim Pengabdian juga memperhatikan teknik-teknik promosi dan mengenalkan produk kepada masyarakat dengan bagaimana produk tersebut dapat memiliki daya tarik. Satu hal upaya yang dilakukan adalah mendesain bentuk promosi, baik melalui *flyer*, spanduk/*mmt*, *x banner* atau katalog dengan menggunakan teknologi komputer aplikasi *corelDraw*. Rais et al (2017) mengatakan bahwa seni desain grafis mencakup kemampuan kognitif dan tipografi, pengolahan gambar, serta *page layout*. Hal ini tentunya sebagai pemenuhan penerjemahan bahasa verbal untuk dijadikan suatu rancangan secara visual terhadap suatu teks dan gambar pada suatu media promosi. Untuk itu Tim Pengabdian kepada masyarakat mempertimbangkan akan pentingnya pelayanan yang nyaman dan memuaskan dan juga melatih serta meningkatkan ketrampilan untuk memikat hati konsumen serta menggunakan produk secara berulang hingga masyarakat dapat disebut sebagai pelanggan, maka para pedagang kuliner kota Boyolali diundang untuk mengikuti pelatihan *softskill* dan *hardskill* yang terfokus pada bidang pelayanan prima dan penggunaan *corelDraw* yang mana ketrampilan ini layak untuk dimiliki, dipelajari hingga dapat memberikan efek pada penjualan.

Adapun tujuan keggitan Pengabdian Kepada Masyarakat ini Memberikan pengetahuan, motivasi mengenai kesadaran pentingnya soft skill tentang pelayanan prima untuk memperoleh pencapaian excellent service konsumen pada proses penjualan oleh pedagang kuliner kota Boyolali. Selain itu kegiatan PkM ini memberikan pengetahuan cara mendesain iklan dengan menggunakan Corel Draw agar iklan dapat menarik minat pembeli yang dilakukan oleh pedagang kuliner kota Boyolali.

Pendahuluan seharusnya relatif tidak teknis, namun cukup jelas bagi pembaca yang berpengetahuan untuk memahami kontribusi naskah.

Pendahuluan berisi paparan masalah, tantangan, atau kebutuhan masyarakat (mitra) yang melatarbelakangi atau menginspirasi pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, tujuan, dan hasil kajian pustaka. Permasalahan, tujuan pengabdian, dan referensi ditulis secara naratif dalam paragraf-paragraf, tidak perlu diberi sub judul khusus.



## 2. METODE

Untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman bagi paguyuban pedagang kuliner di Desa Winong, Kecamatan Boyolali, Kabupaten Boyolali Jawa Tengah mengenai bagaimana memberikan pelayanan prima kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman dan puas dan cara mendesain iklan dengan menggunakan aplikasi *corelDraw* agar iklan dapat menarik perhatian konsumen sehingga konsumen mengubah perilakunya untuk membeli produk dan menjadi pelanggan. Pada kegiatan pengabdian ini juga disimulasikan proses transaksi jual beli dari konsumen datang sampai konsumen meninggalkan tempat, serta dipaparkan pula proses mendesain iklan. Sehingga dengan kegiatan ini diharapkan peserta dapat mempraktekkan bagaimana cara memberikan pelayanan prima pada konsumen serta dapat membuat iklan yang menarik, bijak, sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk itu dalam memberikan penjelasan, tim menampilkan pembicara yang berkompeten di bidangnya yaitu dosen Manajemen Public relation, dosen Periklanan, dan desainer sekaligus dosen desain grafis. Pelaksanaan kegiatan pengabdian berupa pelatihan di selenggarakan pada hari Rabu tanggal 27 Oktober 2021 bertempat di dusun Winong kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Jawa Tengah. Kegiatan FGD berlangsung selama  $\pm$  3 jam, dimulai pukul 08.30 WIB hingga pukul 11.30 WIB. Dengan jumlah peserta 15 orang peserta.

Beberapa persiapan yang dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Berkoordinasi dan menghubungi koordinator paguyuban pedagang kuliner dusun winong, Kecamatan Boyolali, Kabupaten Boyolali Jawa tengah untuk rencana kegiatan pengabdian tentang pelatihan personal *softskill* pelayanan prima dan *hardskill* berupa mendesain iklan dengan menggunakan *corelDraw* paling lambat satu bulan sebelum pelaksanaan kegiatan.
- b. Menerima konfirmasi kesediaan dari koordinator paguyuban pedagang kuliner di Desa winong, Kecamatan Boyolali kabupaten Boyolali Jawa Tengah.
- c. Berkoordinasi dan menindaklanjuti kegiatan dengan Koordinator paguyuban pedagang kuliner dusun winong kecamatan Boyolali kabupaten Boyolali Jawa Tengah, terkait dengan penentuan tempat pelaksanaan, waktu, dan jumlah peserta.
- d. Menyiapkan Materi (*hand out*) dan perlengkapannya (*map*, *Bol poin*, *Block note*)
- e. Menyiapkan sarana dan prasarana yang akan digunakan pada saat kegiatan pengabdian kepada masyarakat antara lain:
  - Lap top
  - LCD
  - MMT Kegiatan

Peserta pada kegiatan ini terdiri dari 15 orang anggota paguyuban pedagang kuliner dusun Winong Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Jawa Tengah. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan anggota paguyuban Pedagang Kuliner Dusun Winong Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Jawa Tengah dapat mempraktekkan cara-cara pemberian pelayanan prima pada konsumen dan dapat mempraktekkan cara mendesain iklan yang dapat menarik konsumen dengan menggunakan aplikasi *corelDraw*.

Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah menjelaskan dengan memaparkan materi, memperagakan sebagai contoh riil (simulasi melayani pembeli



Literasi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License. All Rights Reserved e-ISSN 2775-3301

dengan melalui telpon dan bertatap muka langsung), dilanjutkan dengan praktek mendesain iklan dengan tema masing-masing peserta, kemudian hasil dari peragaan dan praktek dinilai bersama untuk di evaluasi sekaligus pembenahan apabila dinilai masih kurang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat: Anggota paguyuban pedagang kuliner kota boyolali lebih mengerti, paham dan menyadari tentang pentingnya *softskill* dalam hal pelayanan prima untuk mencapai kepuasan konsumen. Anggota paguyuban pedagang kuliner kota Boyolali mendapat pengetahuan dan pengalaman tentang mendesain iklan yang lebih menarik dengan menggunakan *correllDraw* untuk meningkatkan minat pembeli. Analisis hasil yang diperoleh dari pelaksanaan pengabdian menunjukkan bahwa peserta cukup antusias mengikuti rangkaian acara pelatihan yang berlangsung selama 3 jam mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB. Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan sebanyak 15 orang peserta.

Antusiasme peserta terlihat dari pembukaan, penyampaian materi, tanya jawab dan praktek. Peserta fokus pada kegiatan dan banyak pertanyaan yang diajukan selama pelatihan berlangsung. Beberapa manfaat yang diperoleh dari hasil yang telah dicapai dalam pelatihan ini adalah sebagai berikut: Menambah pengetahuan dan motivasi peserta tentang *softskill* mengenai pelayanan prima dalam upaya pencapaian excellent service konsumen. Menambah pengetahuan *hardskill* peserta tentang desain iklan yang menarik dengan menggunakan *corellDraw* untuk menumbuhkan minat pembeli.



Gambar 1. Partisipasi Peserta

Evaluasi kegiatan dilakukan setelah kegiatan pelatihan selesai. Indikator keberhasilan dari kegiatan ini dapat dilihat dari faktor berikut: Respon positif para peserta terlihat dari pemahaman para anggota paguyuban pedagang kuliner kota Boyolali dalam mengerjakan soal dengan benar dan tepat, serta didukung dengan hasil kuesioner yang dibagikan sebelum dan sesudah pelatihan.



**Tabel 1.** Tabel Kuesioner Pra dan Pasca Pengabdian

| No Soal | Pra Pengabdian |       | Pasca Pengabdian |       |
|---------|----------------|-------|------------------|-------|
|         | Benar          | Salah | Benar            | Salah |
| 1.      | 2              | 13    | 10               | 5     |
| 2.      | 5              | 10    | 12               | 3     |
| 3.      | 5              | 10    | 11               | 4     |
| 4.      | 6              | 9     | 13               | 2     |
| 5.      | 5              | 10    | 10               | 5     |
| 6.      | 6              | 9     | 13               | 2     |
| 7.      | 4              | 11    | 9                | 6     |
| 8.      | 5              | 10    | 10               | 5     |
| 9.      | 7              | 8     | 12               | 3     |
| 10.     | 6              | 9     | 13               | 2     |

Adapun Pada tahapan berikutnya tim pengabdian akan mengadakan pelatihan kembali apabila diperlukan. Pelatihan lanjutan tersebut akan menggunakan tema dan metode yang berbeda, karena kebutuhan dari para peserta selain tentang softskill pelayanan prima, desain iklan, juga ada peningkatan motivasi kesadaran dalam hal melayani dan promosi iklan yang baik. Untuk itu softskill pelayanan prima dapat dipraktekkan dalam segala kegiatan sesuai dengan bidang kegiatan. Dengan harapan pengabdian selanjutnya dapat menambah wawasan dan ketrampilan bagi para anggota paguyuban pedagang kuliner Kota Boyolali dalam berbagai macam pelayanan prima dan teknis desain iklan yang lain sebagai pengembangan dari pelatihan yang telah terlaksana.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari adanya kegiatan pengabdian ini bahwa anggota paguyuban pedagang kuliner kota Boyolali dapat lebih mengetahui dan menyadari pentingnya pelayanan prima untuk mencapai kepuasan konsumen dan mengetahui teknik-teknik pemasaran melalui iklan yang di desain semenarik mungkin dengan menggunakan Corel Draw. Adapun saran untuk para peseta agar terus mempraktekkan sebagai latihan mengasah softskill untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penjualan sehingga dapat mencapai kepuasan pelayanan pada konsumen serta mempelajari hardskill agar dapat meningkatkan penjualan dengan cara promosi yang dilakukan dengan beriklan yang memiliki nilai desain yang tinggi sehingga dapat menarik minat pembeli

#### 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Semarang sebagai lembaga yang mewadahi penulis untuk melaksanakan kegiatan PkM ini. Tak lupa penulis sampaikan juga atas partisipasi aktif rekan dosen dan para peserta yang antusias dalam kegiatan ini



Literasi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License. All Rights Reserved e-ISSN 2775-3301

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindita.2017.*Photoshop CC 2017 & CorelDraw 2017*. Jakart: Elex Media Komputindo
- Chandra.2012. *Desain Kartu Nama dan Brosur dengan Photoshop CS5 dan CorelDraw X5*.Palembang:Maxikom. Media Komputindo.
- Hartoko, Alfa. 2015. *Super Kilat Kuasai Photoshop dan CorelDraw*. Jakarta:Elex
- M. Untung Manara. 2014. *Hard Skills dan softskills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri*. No.1. Volume 9. April 2014:37-47.
- Rusdiana. H.A. 2018. *Panduan Pengembangan Softskills Mahasiswa Berbasis SKPI*. Bandung:LPPM UIN Sunan Gunung Jati
- Sunarto DKK. 2018. *Buku Panduan Pengembangan dan Pencapaian Target Softskill Mahasiswa*.Magetan:FORIKES.
- Robles. M.M. 2012.*Excecutive Perceptions of The Top 10 Soft skill Needed in Today's Workplace*. Business Communication Quarterly. 75. 453-465
- Suparman H.L. Dkk. 2019. *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahana Komputer.2013. *Desain Permainan Anak dengan CorelDraw dan Photoshop*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dicky sayahputraL. Dkk.2020. *Analisisi desain grafis menggunakan tenologi komputer berbasis software coreldraw*.Jurna; Teknik Komputama. No 2. Volume 4, Juli 2020.89 -99.

