

# Pemberdayaan Berbasis Mutu Produk Dan Layanan PKL Makanan Di Bantaran Sungai Tlogosari Raya Kota Semarang

Sukirman<sup>1</sup>, Iwan suroso<sup>2</sup>, Umar Chadhiq<sup>3</sup>

Diterima : 13 Maret 2013

disetujui : 9 Mei 2013

diterbitkan : 20 Juni 2013

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to improve the ability of street vendors ( PKL ) along the river Tlogosari Kingdom Semarang in order to improve the quality of products and services with key - based key management . The research method used was action research conducted two rounds . The activities consisted of reflection , planning , action accompanied by observation , and reflection . The population of this research is the owner of the street vendors who were on the banks of the river Tlogosari Kingdom Semarang were 190 people , totaling 30 samples using purposive sampling method . The research instrument is the observation sheet that contains the type of capabilities includes : 1 ) . understand the customer's wishes , 2 ) . increase the number of customers , 3 ) . control costs , 4 ) . move employees to a positive growth performance , 5 ) . make a good product , 6 ) . provide services that satisfy customers . Methods of data collection by observing the behavior of traders during the research program . Data were analyzed with descriptive qualitative . Based on the results of action research can be concluded : ( 1 ) pendampingan and individual counseling with a collaborative approach to give effect to both component vendors performance improvement business planning component mapun business execution , and ( 2 ) an increase in the performance of vendors led to an increase in sales revenue for the street vendors , the impact an increase in welfare for the perpetrators of street vendors .*

*Keywords : empowerment , service , quality , performance , increased yield .*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperbaiki kemampuan pedagang kaki lima (PKL) di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang agar dapat meningkatkan mutu produk dan layanan dengan berbasis kunci-kunci manajemen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan yang dilakukan dua kali putaran. Kegiatan terdiri dari perenungan, perencanaan, tindakan disertai dengan observasi, dan refleksi. Populasi penelitian ini adalah pemilik PKL yang berada di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang berjumlah 190 orang, sampel berjumlah 30 orang dengan menggunakan metode *purposive sample*. Instrumen penelitian berupa lembar observasi yang memuat jenis kemampuan meliputi: 1). memahami keinginan pelanggan, 2). meningkatkan jumlah pelanggan, 3). mengontrol biaya, 4). menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif, 5). membuat produk yang baik, 6). memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Metode pengumpulan data dengan cara mengobservasi perilaku pedagang selama mengikuti program penelitian. Data dianalisis dengan diskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian tindakan dapat disimpulkan: (1) pendampingan dan bimbingan individual dengan pendekatan kolaboratif memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja PKL baik komponen perencanaan bisnis mapun komponen pelaksanaan bisnis, dan (2) peningkatan kinerja PKL mengakibatkan terjadinya peningkatan pada hasil penjualan bagi PKL, yang dampaknya terjadi peningkatan kesejahteraan bagi para pelaku PKL.

**Kata Kunci :** pemberdayaan, layanan, mutu, kinerja, peningkatan hasil.

---

<sup>1 2</sup> Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UMK

<sup>3</sup> Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan perdagangan di setiap ujung kota besar, terutama pada pusat pembelanjaan, keramaian serta jalan-jalan utama pusat kota selalu diselimuti dengan keberadaan pedagang kaki lima (PKL). Data dari kelurahan Tlogosari Kulon tercatat 190 PKL yang menempati bantaran sungai di Jl. Tlogosari Raya Kota Semarang, 90 diantaranya merupakan PKL makanan dan minuman. Sedangkan perda no 14/2011 tentang Rencana dan Tata Ruang Wilayah kota Semarang 2011-2031, tidak ada pengaturan khusus bagi PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya. Hasil pengamatan awal dan didukung hasil diskusi dengan para pelaku penjual makanan dirasakan terdapat keluhan dari para pengunjung, selain itu juga dirasakan kurang adanya pembinaan dari pemerintah daerah untuk memajukan nasib PKL. Permasalahan yang dijumpai konsumen diantaranya adalah: 1) kurang tersedianya air bersih yang cukup untuk mencuci peralatan makan dan minuman; 2) pelayanan kurang memuaskan, 3) kurangnya transparansi harga, 4) kurangnya aspek sanitasi dan kebersihan, 5) variasi dan kualitas hidangan yang ditawarkan, serta 6) aspek kenyamanan.

Oleh karena itu untuk memantapkan permasalahan yang sebenarnya perlu dilakukan penelitian. Sejauhmana pengelolaan PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang, serta faktor-faktor penghambat apa yang paling dominan dan faktor pendukung dalam menjajakan makanan agar konsumen merasa nyaman.

Menemukan sebagian besar industri kecil di Jateng hampir tidak pernah menyelesaikan permasalahan lingkungan, seperti polusi udara maupun limbah cair yang membahayakan<sup>5</sup>. Pandangan tradisional meyakini bahwa aktivitas lingkungan akan berpengaruh negatif terhadap kinerja perusahaan, karena akan menimbulkan investasi besar dalam mencapai lingkungan yang berkualitas<sup>12</sup>. Berdasarkan berbagai temuan, maka permasalahan PKL masih perlu ditindaklanjuti, khususnya dalam pengelolaan produk dan manajemen. Pengelolaan difokuskan pada sistem meningkatkan kemampuan, meliputi: kemampuan memahami keinginan pelanggan; kemampuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan; kemampuan mengontrol biaya; kemampuan menggerakkan karyawan agar

tumbuh kinerja yang positif; kemampuan membuat produk yang baik; dan kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Sehingga mampu meningkatkan kinerja PKL dan berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pendampingan dalam bentuk bimbingan individual kolaboratif terhadap pelaku PKL menjadi penting agar pengusaha dapat mengelola warung dengan sebaik-baiknya.

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1). memahami keinginan pelanggan, 2). meningkatkan jumlah pelanggan, 3). mengontrol biaya operasional, 4). menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif, 5). membuat produk yang baik, 6). memberi pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan.

Manfaat teoritis yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah memberikan kontribusi dalam bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia. Kontribusi bidang manajemen sumber daya manusia pada model pendekatan bimbingan kolaboratif dalam melakukan tindakan mengembangkan peningkatan kinerja bisnis yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kegiatan menjual makanan dan minuman adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan yang berusaha menarik pengunjung, melakukan pembelian, melakukan pengolahan, penyajian dan perhitungan nilai produk. PKL dalam menjalankan bisnis harus mengendalikan perusahaan dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen<sup>1</sup>. Disebutkan bahwa fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengontrolan<sup>18</sup>. Berbagai macam cara dapat dilakukan dalam menarik konsumen diantaranya adalah dengan menggunakan fungsi manajemen yaitu<sup>6</sup> menguasai pemahaman terhadap pangsa pasar yang ditargetkan, bagaimana mendapatkan pasar tersebut, bagaimana mengontrol biaya dan bagaimana berinteraksi dengan karyawan dari sudut kinerja. Upaya mendapatkan pasar merupakan upaya pemasaran dengan aktivitas, penilaian keinginan dan kebutuhan konsumen dalam situasi pasar, merubah keinginan dan kebutuhan tersebut dalam bentuk barang serta menyajikan dalam cara-cara yang khas, mengembangkan serta menyajikan barang-barang tersebut dalam cara yang efisien,

membuat jaring-jaring saluran yang efektif dari produsen ke konsumen dengan mempertimbangkan faktor laba (profit) yang rasional<sup>11</sup>.

Mengontrol biaya dimaksudkan menciptakan sistem yang menjamin terciptanya kesehatan perusahaan. Terdapat keseimbangan antara pendapatan dan biaya perusahaan, keuntungan yang ditargetkan tercapai dan terjadi surplus. Interaksi dengan karyawan dari sudut kinerja dimaksudkan sebagai upaya agar karyawan dapat menjalankan tugas dengan minat dan kegembiraan, serta bekerja penuh keagairahan dan merasa bahagia dalam bekerja. Berapapun sempurnanya rencana-rencana, organisasi dan pengawasan serta penelitian, bila tidak dapat menjalankan tugas dengan minat dan gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat tercapai<sup>11</sup>.

Produk makanan yang bermutu harus dapat menunjukkan indikator: 1) Kuantitatif artinya secara kuantitatif dapat ditentukan ukuran porsi dalam volume, hitungan, berat ataupun ukuran. 2) Sensori artinya dapat menunjukkan mutu makanan yang mampu diidentifikasi melalui indera yaitu mutu dari sisi penampilan, rasa, dan cita rasa. 3) Kandungan gizi artinya dapat memenuhi variasi kebutuhan konsumen. Keadaan tersebut dapat tercapai apabila pedagang warung makanan mampu menerapkan pengelolaan produksi secara benar mulai dari perencanaan produksi dengan dasar penyusunan menu makanan yang kompetitif, pengolahan makanan yang menjamin mutu dan keamanan, persiapan masing-masing bahan dan pengendalian produk<sup>7</sup>. Prosedur standar dalam pengolahan makanan menggunakan tatanan sebagai berikut: 1) memilih bahan yang bermutu, 2) mendapat kepastian bahwa bahan dalam keadaan bersih, 3) mendapat kepastian bahwa makanan ditangani secara benar, 4) menggunakan bumbu yang tepat, 5) menggunakan teknik, persiapan dan peralatan secara benar, 6) mengikuti standar resep, 7) tidak melakukan pengolahan hidangan melebihi yang diperlukan, 8) menyajikan secara cepat setelah selesai pengolahan, 9) menyajikan hidangan dalam kondisi panas untuk sajian panas dan sajian dingin untuk hidangan dingin, 10) menciptakan sentuhan seni yang spesial, 11) kesempurnaan selalu diutamakan, dan ciptakan diversifikasi<sup>13</sup>.

Pedagang mampu menunjukkan *service excellence* yaitu pelayanan yang unggul terhadap suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan dengan cara memuaskan<sup>23</sup>. Pelayanan yang bermutu merupakan bentuk pelayanan terhadap penekanan adanya kualitas pelayanan mencakup reliabilitas, artinya dalam posisi ini mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, *responsive* yaitu para staf perusahaan mempunyai keinginan yang tinggi untuk memberikan pelayanan dengan tanggap, *tangible* yaitu mampu menunjukkan fasilitas fisik, keadaan staf ataupun perlengkapan yang memadai, *assurance* yaitu adanya jaminan bahwa staf memiliki pengetahuan, kemampuan maupun kesopanan yang mampu menekan keraguan ataupun bebas dari bahaya, empati yaitu kemudahan dalam melakukan komunikasi, memahami kebutuhan para pelanggan<sup>5</sup>.

Pemberdayaan adalah upaya yang dilakukan pemerintah dan pemerintah daerah, dunia usaha dan masyarakat secara sinergis dalam bentuk penumbuhan iklim dan pengembangan usaha terhadap usaha mikro, kecil dan menengah sehingga mampu tumbuh dan berkembang menjadi usaha yang tangguh dan mandiri<sup>24</sup>. Pemberdayaan dilihat dari tujuan, proses, dan cara-cara pemberdayaan adalah<sup>21</sup> sebuah proses dimana orang menjadi cukup kuat untuk berpartisipasi dalam berbagi pengontrolan, dan mempengaruhi terhadap kejadian-kejadian serta lembaga-lembaga yang mempengaruhi kehidupan. Pemberdayaan menekankan bahwa orang memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan kekuasaan yang cukup untuk mempengaruhi kehidupan dan kehidupan orang lain yang menjadi keahliannya<sup>14</sup>.

Ketidakterdayaan ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti: ketiadaan jaminan ekonomi, ketiadaan pengalaman dalam arena politik<sup>22</sup>, ketiadaan akses terhadap informasi, ketiadaan dukungan finansial, ketiadaan pelatihan-pelatihan, dan adanya ketegangan fisik maupun emosional<sup>21</sup>.

Tiga dimensi pemberdayaan yang merujuk pada sebuah proses pembangunan dengan bermula dari pertumbuhan individual kemudian berkembang menjadi sebuah perubahan sosial yang lebih besar, keadaan psikologis yang ditandai oleh rasa percaya diri, berguna dan mampu mengendalikan diri dan orang lain, pembebasan yang dihasilkan

dari sebuah gerakan sosial, yang dimulai dari pendidikan dan politisasi orang-orang lemah, kemudian melibatkan upaya-upaya kolektif dari orang-orang lemah tersebut untuk memperoleh kekuasaan dan mengubah struktur-struktur yang masih menekan<sup>14</sup>.

*Environmental Management Systems* (EMS) merupakan sebuah paket formal yang terdiri dari prosedur-prosedur dan kebijakan-kebijakan yang menjelaskan bagaimana sebuah organisasi akan mengatur dampak-dampak lingkungan yang potensial<sup>9</sup>. Sedangkan *Environment Protection Agency* (EPA) mendefinisikan EMS sebagai sebuah siklus berkelanjutan yang meliputi perencanaan, implementasi, pemeriksaan dan perbaikan proses-proses dan tindakan-tindakan yang mengikat organisasi untuk mengkaitkan antara tujuan bisnis dan tujuan lingkungan<sup>3</sup>. Terdapat empat pendorong dalam pengembangan dan implementasi EMS. Pertama, adanya tuntutan akan sertifikasi, sehingga dibutuhkan pelaporan dan prosedur dalam menyiapkan dan melaporkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Kedua, adanya kebutuhan untuk inovasi bahan bakar dalam pengembangan EMS. Perusahaan secara kontinyu memikirkan cara-cara baru dan lebih baik untuk mencapai pengembangan yang berkelanjutan, persaingan dan kemakmuran. Ketiga, adanya insentif bagi perusahaan yang dapat mengembangkan dan mengimplementasikan EMS. Keempat, adanya tuntutan perubahan cara-cara dalam mengelola bisnis<sup>3</sup>.

Terdapat lima dasar dalam *partnership*, pertama: menerapkan sepuluh elemen EMS secara umum yang meliputi: *environmental policy, environmental impacts, legal and other requirements, objectives and targets, roles and responsibilities, record keeping and reporting, training, emergency response, assessment dan corrective action*. Kedua, perlu adanya *submission* terhadap laporan tahunan EMS, *confirmity*, tindakan koreksi, dan menciptakan *output*. Ketiga, perlunya menciptakan komitmen terhadap berbagai aturan. Keempat, secara berkelanjutan memaparkan EMS dengan menampilkan laporan-laporan yang dibutuhkan. Kelima, evaluasi terhadap EMS yang dilakukan oleh departemen lingkungan<sup>15</sup>.

Dalam mewujudkan keberhasilan EMS untuk meminimisasi dampak lingkungan dari aktivitas

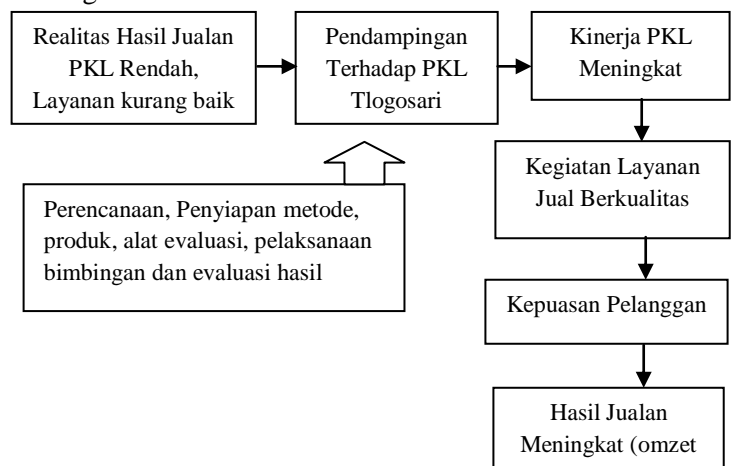
perusahaan dapat dilakukan dengan pendekatan *traditional benchmarking cycle*, yaitu: *plan, do, check, dan act*<sup>10</sup>. Akar permasalahan dalam kerusakan lingkungan adalah pertumbuhan penduduk yang pesat dan pertumbuhan ekonomi yang cepat, dan pada saat yang sama pertumbuhan industri juga cukup pesat yang diikuti dengan eksploitasi sumber daya alam, penggunaan teknologi pada hampir setiap perusahaan, keinginan untuk mengikuti globalisasi<sup>8</sup>.

Perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen maupun *stakeholders*, yang dapat dilakukan melalui pendefinisian dan misi perusahaan, memperbaiki sistem nilai yang berlaku, dan menemukan cara-cara melalui manajemen perubahan, percepatan pelatihan dan pendidikan, serta modifikasi perilaku seluruh organisasi. Fenomena globalisasi yang memunculkan pasar global dan berbagai bentuk perjanjian internasional (WTO, APEC, ASEAN) telah memposisikan perusahaan pada tuntutan untuk mengacu pada standar internasional, khususnya dalam manajemen kualitas lingkungan<sup>17</sup>. Persaingan internasional telah memotivasi perusahaan-perusahaan kelas dunia untuk mendapatkan sertifikasi di bidang manajemen kualitas (ISO 9000).

## METODE PENELITIAN

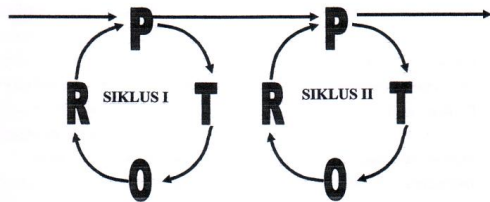
Peningkatan kinerja PKL makanan perlu diupayakan agar pedagang mendapatkan hasil yang maksimal dengan menggunakan berbagai model dan metode.

Lebih jelasnya kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain penelitian tindakan (*action research*) yang dirancang melalui dua siklus dengan prosedur: (1) perencanaan (*planning*), (2) pelaksanaan tindakan (*action*), (3) pengamatan (*observation*), (4) refleksi (*reflektion*) dalam tiap-tiap siklus



Gambar 2. Disain penelitian tindakan (*action research*)<sup>9</sup>

Keterangan:

P = Perencanaan      O = Observasi  
T = Tindakan      R = Refleksi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh usaha PKL makanan yang berada di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang, berjumlah 190 orang, jumlah sampel 30 orang pelaku usaha PKL, dengan menggunakan metode *purposive sample*<sup>20</sup>.

Sampel digolongkan menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok I (satu) terdiri dari warung tegal (warteg), saung uleg, nasi udug, nasi pecel, nasi ayam, dan sejenisnya. Kelompok II (dua) terdiri dari jenis makanan bakso, soto, mie ayam, bubur ayam dan sejenisnya. Kelompok III (tiga) terdiri dari jenis minuman es teler, es degan (kelapa muda), es sirup dan jus buah, dawet, dan sejenisnya. Kelompok IV (empat) terdiri dari ayam goreng, nasi goreng, sea food, nasi bakar, sate dan gule, dan sejenisnya. Kelompok V (lima) terdiri dari jenis makanan jagung bakar, roti bakar, martabak, tahu aci, mendoan, dan sejenisnya. Instrumen penelitian berupa lembar observasi yang memuat jenis kemampuan: 1). memahami keinginan pelanggan, 2). meningkatkan jumlah pelanggan, 3). mengontrol biaya, 4). menggerakkan karyawan, 5). membuat produk yang baik, 6). Kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Metode pengumpulan data dengan cara mengobservasi perilaku pedagang PKL selama mengikuti program penelitian. Data dianalisis dengan diskriptif kualitatif.

Penelitian dilaksanakan pada tahun 2012 mulai bulan April sampai dengan Desember 2012.

Siklus I (pertama) dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2012, sedangkan siklus II (kedua) dilaksanakan pada bulan Juli s.d. Agustus 2012. Subyek dari kegiatan penelitian *action research* ini adalah para PKL pedagang makanan di kawasan bantaran sungai Tlogosari Raya kota Semarang dengan jumlah 30 orang, sedangkan sebagai obyek penelitian adalah manajemen/pemilik usaha makanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *action research*. Cara pemecahan masalah dalam memberikan dukungan bagi PKL berupa pendampingan dan bimbingan manajemen yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan manajemen, kesadaran dan keterampilan sumberdaya manusia sebagai ujung tombak daya tarik konsumen. Dalam menangani masalah ini memerlukan kegiatan yaitu : 1) pengamatan untuk menemukan masalah yang lebih konkrit, melalui kegiatan diskusi antara peneliti dengan para PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya, 2) merumuskan cara mengatasi yang tepat, 3) melakukan tindakan dan monitoring serta 4) refleksi.

Akar permasalahan pada PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya adalah terletak pada 1) Perencanaan usaha, 2) Penggunaan bahan dan proses pengolahan bahan makanan, 3) kurangnya transparansi harga, 4) layanan penjualan, 5) variasi dan kualitas hidangan yang ditawarkan, dan 6) aspek kenyamanan dan kebersihan. Setelah terpilih alternatif tindakan, langkah selanjutnya adalah merancang teknik dan metode pelaksanaan tindakan sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Langkah-langkah dalam penelitian tindakan ini meliputi : 1) mengidentifikasi dan merumuskan masalah penelitian, 2) menganalisis masalah, 3) merumuskan hipotesis tindakan, 4) membuat rencana tindakan dan rencana pemantauannya, 5) mengolah dan menafsirkan data, 6) membuat laporan hasil penelitian. Penelitian ini mencakup empat kegiatan pokok yaitu : Penyusunan rencana, pelaksanaan tindakan, pemantauan, observasi / evaluasi dan refleksi.

Tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tahap perencanaan disiapkan hal-hal sebagai berikut: (a) Menyiapkan bahan, inventarisasi kebutuhan dan inventarisasi masalah/kesulitan pengelola PKL dalam mengelola warung makan.

(b) berdiskusi dengan pengelola PKL (*Focus Group Discussion*) tentang hal-hal yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas kinerja PKL. (c) menyiapkan jadwal pelaksanaan pendampingan pada setiap PKL disesuaikan dengan kesiapan setiap PKL. (d) Menyiapkan bahan dan alat yang dibutuhkan dalam pendampingan. Kolaborasi dalam penyusunan rencana penelitian tindakan dilakukan bersama para pedagang kaki lima di bantaran sungai Tlogosari Raya.

Materi tindakan berupa pemberian bimbingan dan pendampingan tentang kunci-kunci manajemen usaha, pengembangan produk makanan berbasis mutu, pelayanan prima dan melakukan observasi lapangan. Tahap ini dilaksanakan pendampingan pada setiap PKL sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan, yaitu. (a) Pendampingan terhadap PKL dalam perencanaan usaha: mulai dari menyusun rencana usaha: menyiapkan metode, membuat ide, menyiapkan sumber bisnis/produk, dan menyiapkan alat evaluasi. (b) Pendampingan terhadap PKL saat melaksanakan kegiatan bisnis baik di dalam warung maupun di luar warung, sesuai dengan bahasan yang akan sampaikan. (c) Pendampingan terhadap PKL saat mengevaluasi hasil kegiatan bisnis terhadap pelanggan.

Pengamatan dilakukan pada setiap tahap penelitian, mulai dari tahap perencanaan dan pelaksanaan tindakan, kejadian dan hal-hal yang terjadi direkam dalam bentuk catatan-catatan hasil observasi, dan didokumentasikan sebagai data-data penelitian. Selain itu juga melakukan observasi proses dan hasil pelatihan melalui cara: 1) mencatat kesulitan para PKL di kawasan bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam melakukan aktifitas, 2) Orientasi dan kunjungan lapangan, 3) diskusi / *brain storming*, 4) penggalan ide, 5) rekonstruktivisasi ide, 6) konstruksi ide berupa rencana-rencana kegiatan dan 7) evaluasi terhadap rencana, 8) mengaplikasikan rencana, 9) memberikan angket bagi para PKL dan memintanya memberikan balikan.

Setiap akhir siklus diadakan refleksi berdasarkan data observasi, dengan refleksi ini dimaksudkan agar peneliti dapat melihat apakah tindakan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat meningkatkan kinerja PKL dan kepuasan konsumen, kendala-kendala apa yang

menghambat, faktor apa saja yang menjadi pendorong, dan alternatif apa sebagai solusinya. Pada penelitian ini refleksi yang dilakukan adalah dari hasil pengamatan input dan output kinerja PKL dan hasil layanan pelanggan.

Sumber data penelitian ini adalah pelanggan, pemilik/pelaku PKL, dan peneliti. Jenis data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan kualitatif, yang mencakup (a) rencana

	Aspek Kinerja PKL	Rerata Skor	Skor Ideal	% Rerata Skor
Komponen Rencana Bisnis				
I	Perumusan tujuan usaha	7,80	12	65,0%
II	Pengorganisasian usaha	9,40	16	58,8%
III	Pemilihan bahan makanan	<b>6,20</b>	<b>12</b>	<b>51,7%</b>
IV	Metode penjualan	9,00	16	56,3%
V	Penilaian usaha	6,40	12	53,3%
	Total	38,80	68	57,1%
Komponen Pelaksanaan Bisnis				
I	Pra Penjualan	4,4	8,0	55,0%
II	Membuka Penawaran	4,6	8,0	57,5%
III	Kegiatan Inti Penjualan			
	a. Penguasaan penjualan	5,0	8,0	62,5%
	b. Pendekatan/Strategi penawaran	15,4	24,0	64,2%
	c. Pemanfaatan produk	<b>5,8</b>	<b>12,0</b>	<b>48,3%</b>
	d. Pengelolaan layanan pelanggan	12,4	20,0	62,0%
	e. Penilaian proses & hasil penjualan	4,6	8,0	57,5%
	f. Penggunaan bahasa layanan	7,6	12,0	63,3%
IV	Penutup	4,6	8,0	57,5%
	Total	64,4	108,0	59,6%
Keseluruhan		103,2	176,0	58,6%

pendampingan, (b) pelaksanaan pendampingan, (c) data hasil observasi, (d) kinerja PKL, (e) hasil kegiatan bisnis, (e) perubahan pemilik PKL dan sikap konsumen dalam mengikuti pembimbingan. Berdasarkan observasi kemudian penelitian melakukan refleksi, melalui refleksi ini pula dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi kendala manajemen dalam mengembangkan dukungan terhadap PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang.

Teknik pengumpulan data meliputi panduan observasi, panduan wawancara, jurnal kegiatan PKL, kemampuan kinerja PKL, dan pengukuran pelanggan yang menikmati PKL.

Instrumen pengumpul data meliputi: (1) Pedoman observasi dan pengamatan (observasi), (2) Instrumen penilaian kinerja PKL, (3) Instrumen penilaian pelanggan, 4) Alat-alat dokumentasi seperti camera dan tape recorder.

Data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dianalisis dengan menggunakan analisis kategorial dan fungsional melalui model analisis interaktif (*interactive model*), yakni analisis yang dilakukan melalui empat komponen analisis: reduksi data, penyandian, dan verifikasi dilakukan secara simultan. Data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari refleksi awal kinerja PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang sebelum dilakukan tindakan pada siklus I, didapatkan tingkat kinerja PKL seperti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Persentase Kinerja PKL makanan sebelum dilakukan tindakan

Dari tabel 1 dapat ditunjukkan bahwa kinerja PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang memiliki skor 58,6%, yang meliputi komponen perencanaan bisnis sebesar 57,1% dan komponen pelaksanaan bisnis 59,6%. Kategori persentase kinerja PKL tersebut termasuk pada kategori sedang. Persentase komponen perencanaan bisnis relatif lebih rendah dari pada komponen pelaksanaannya, kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan PKL belum begitu baik dalam menyusun perencanaan kegiatan bisnis.

Persentase kinerja PKL komponen perencanaan bisnis meliputi: (1) perumusan tujuan usaha sebesar 65,0%, (2) pengorganisasian usaha sebesar 58,8%, (3) pemilihan bahan makanan sebesar 51,7%, (4) metode penjualan sebesar 56,3%, dan (5) rencana penilaian hasil usaha sebesar 53,3%, dari data tersebut menunjukkan bahwa pengelola PKL kurang merencanakan pemilihan bahan makanan karena persentasenya paling kecil hanya mencapai 57,1%.

Pada komponen pelaksanaan bisnis didapatkan persentase rata-rata skor kinerja pada setiap aspek adalah: (1) Pra penjualan sebesar 55,0%, (2) membuka penawaran sebesar 57,5%, (3) kegiatan inti penjualan meliputi: (a) penguasaan penjualan sebesar 62,5%, (b) pendekatan/strategi penawaran sebesar 64,2%, (c) pemanfaatan produk sebesar 48,3%, (d) pengelolaan layanan pelanggan sebesar 62,0%, (e) penilaian proses dan hasil penjualan sebesar 57,5%, (f) penggunaan bahasa layanan sebesar 63,3%, dan (4) penutup sebesar 57,5%.

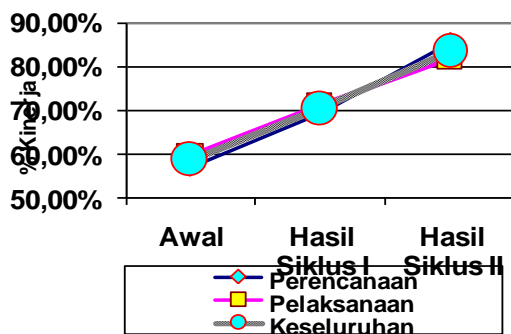
Berdasarkan data tersebut yang paling rendah adalah kinerja PKL dalam pemanfaatan produk hanya sebesar 48,3%, dan juga pada bagian penutup yang hanya 57,5%, hal ini umumnya pengelola PKL pada akhir layanan penjualan tidak memberikan refleksi yang melibatkan para pelanggan, serta kurang memberikan harapan sebagai tindak lanjut terutama untuk datang kembali menikmati sajian PKL berikutnya. Kegiatan untuk menambah kemampuan dalam layanan yang diperoleh dari para pelanggan sangat dibutuhkan. Sumber pembiayaan usaha relatif kurang, modal yang dapat diakses untuk kegiatan usaha sangat terbatas dan belum mampu memanfaatkan fasilitas kredit yang diberikan oleh lembaga keuangan perbankan maupun non bank. Keadaan tersebut berdampak pada rendahnya hasil penjualan makanan pada PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang.

Hasil refleksi akhir ditunjukkan adanya peningkatan kinerja PKL dari kondisi awal, siklus I, dan siklus II seperti pada tabel 4.

Tabel 4. Persentase Kinerja PKL mulai Awal, Siklus I, dan Siklus II

Berdasarkan tabel 4 tersebut menunjukkan terjadi peningkatan kinerja PKL dari awal sebelum tindakan bimbingan sebesar 58,6%, setelah

tindakan siklus I menjadi 70,3%, dan setelah tindakan siklus II meningkat lagi menjadi 83,3%.



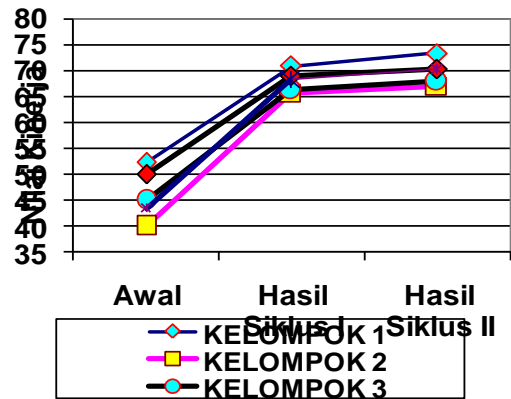
Gambar 3. Perkembangan persentase rata-rata skor kinerja PKL

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari awal, setelah siklus I, sampai dengan setelah tindakan siklus II. Selanjutnya perkembangan rata-rata peningkatan layanan penjualan dapat dilihat seperti pada tabel berikut.

Tabel 5. Nilai Rata-rata kinerja penjualan pada Awal, siklus I, dan siklus II

No	Nama Kelompok	Rata-rata Nilai Kinerja Penjualan		
		Awal	Siklus I	Siklus II
1	Kelompok 1	52,33	70,92	73,24
2	Kelompok 2	40,05	65,68	67,05
3	Kelompok 3	45,08	66,26	67,92
4	Kelompok 4	49,91	68,88	70,11
5	Kelompok 5	43,37	68,38	70,15

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas peningkatan nilai kinerja penjualan adalah sebagai berikut.



Gambar 4. Perkembangan kinerja rata-rata hasil penjualan

Atas dasar gambar tersebut terjadi peningkatan penjualan dari kondisi awal sampai setelah tindakan pada siklus I, dan terjadi peningkatan pula setelah tindakan siklus II. Hasil penelitian tindakan bimbingan individual dengan pendekatan kolaboratif terhadap PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang terbukti memberikan peningkatan kinerja PKL yang selanjutnya berdampak pada peningkatan penjualan. Hal ini dapat dipahami karena apabila kinerja PKL meningkat maka jelas akan terjadi penjualan yang efektif dengan kualitas layanan konsumen optimal, sehingga konsumen memiliki kepuasan terhadap layanan yang tinggi, dan pada akhirnya hasil penjualan PKL menjadi lebih optimal, dan berdampak pada peningkatan pendapatan yang menyebabkan pertumbuhan kesejahteraan bagi para pelaku usaha PKL. Perencanaan bisnis yang matang dalam mempersiapkan proses penjualan merupakan salah satu kunci keberhasilan peningkatan kualitas layanan terhadap konsumen.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1) Bimbingan individual dengan pendekatan kolaboratif memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang, baik dipandang dari komponen perencanaan bisnis maupun komponen pelaksanaan bisnis. Peningkatan kinerja PKL didukung dengan adanya peningkatan kinerja karyawan dibuktikan dengan adanya perubahan



perencanaan bisnis meliputi perumusan tujuan usaha, pengorganisasian usaha, pemilihan bahan makanan, metode penjualan dan rencana evaluasi hasil usaha. Selain itu pelaksanaan layanan penjualan juga mengalami peningkatan utamanya pada penguasaan penjualan, strategi penawaran, pemanfaatan produk, pengelolaan layanan pelanggan, penilaian proses hasil penjualan, penggunaan bahasa layanan dan salam penutup.

(2) Kemampuan PKL dalam memahami keinginan pelanggan terhadap barang yang ditawarkan menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi, hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah pengunjung berdatangan menikmati hidangan yang ditawarkan.

(3) Perubahan produk yang dihasilkan menunjukkan peningkatan pada jenis barang konsumsi yang lebih higienis, menarik, bersih dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pada konsumen. Semakin tinggi tindakan yang dilakukan dalam mengelola makanan, maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk yang disajikan. Didukung dengan pelayanan yang tinggi terhadap konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan yang dampaknya mengakibatkan tumbuh kembangnya usaha PKL.

(4) Upaya peningkatan kinerja PKL yang diharapkan untuk dapat memberi kepuasan pada pelanggan dapat dicapai melalui tindakan secara kolaboratif dengan memberikan bimbingan pada layanan penjualan, membuat produk yang berstandar dan higienis, termasuk pengawasan secara terus menerus selama belum mampu menjadikan diri sendiri sebagai produsen dan penjual yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Agus Sulistiyo, 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
2. Berry A Michael and Dennis A Rondinelli, 1998. "Proactive Corporate Environmental Management. A New Industrial Revolution". *Academy of Management Executive*, vol. 12 no. 2, pp. 38-50.
3. Begerson, 2005. Total Quality and Human Resources Management : lesson learned from Baldrige Award-winning companies; *Journal Academy of Management Executive*, vol.7 no.3.
4. Cahyono B, 2007. Identifikasi berbagai dimensi manajemen lingkungan dan dampaknya terhadap kinerja lingkungan; *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia* No 05, Tahun XXXVI Mei 2007; ISSN: 0302-9859, Akreditasi DIKTI No: 23a/DIKTI/Kep/2004.
5. Fitzsimmons, A, James & Fitzsimmons, Mona James, 1994. *Service management for competitive advantage*. New York: MC Graw-Hill.
6. Goodman, Raymond J., 2002. *F & B service management* (terjemahan Gina Gania & Ivone Susantie) Amerika Serikat: A Time Mirror Higher Education Group. Buku Asli diterbitkan tahun 1996.
7. Hamidah, Siti, 2004. Profil kompetensi lulusan D III Tata Boga Universitas Negeri Yogyakarta. *Tesis* Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Hart, 1997. "Gaining Competitive Advantage Through Environmental Investments, " *Journal Business Horizons*, July-Agustus, pp. 37-47.
9. Hussey, 2003. Environmental Management Systems. *Journal Harvard Business Review*, November-Desember.
10. Mathews, 2003. *Business Research Methods* 5<sup>th</sup> ED by Richard D Irwin, Inc.
11. Moh As'ad, 2001. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
12. Naffziger, 2003. Perception of Environmental Consciousness in US Small Business: An Empirical Study, *SAM Advance Management Journal*, Spring.
13. Nenimejer, Jack D, 1984. *Management of Food Beverage Operations*. Amerika Educational Institute of The American Hotel & Motel Association.
14. Pearson, et al, 1994. *Small-Scale Industry's Contribution to Economic Development*. London : IT Publications.
15. Penfold, 2002. *Behavior in Organization*. New Jersey : PrinticeHall, Inc.
16. Porter E Michael and Class van der Linde, 1995. "Green and Competitive", *Journal Harvard Business Review*, September-October, pp.120-134.
17. Rondinelli and Vastag, 1996. *International Environmental Management Standart and Corporate Policies: An Integratif Framework*. California Management Review.
18. Rue, W Lislle & Byars, L Lloyd, 2000. *Management Skill and Applications*. Boston Burr Ridge: The McGraw-Hill.
19. Kemmis, S., and R McTaggart, 1988. Action Research - some ideas from The Action

- Research Planner, Third edition, *ed. Deakin University*.
- 20.Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- 21.Suharto, 1997. *Membantu Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung : Rafika Aditama.
- 22.Sonnet dan Cabh, 1972. Environmental Indicators for Small and Medium Enterprises In The Philippines, An Empirical Research, Partnership for Sustainable Development, November 7-10, 12<sup>th</sup> *International Conference of Greening of Industry Network Hong Kong*.
- 23.Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- 24.-----, 2008. UU no 20 Tahun 2008, tentang Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.
- 25.-----, 2011. Dinas Kependudukan dan Cataan Sipil Kota Semarang.
- 26.-----, 2011. Perda no 14/2011 tentang Rencana dan Tata Ruang Wilayah kota Semarang 2011-203.