

SOSIALIASASI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN JUAL BELI DALAM ISLAM UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA UMKM SAMARINDA

Novel Reonald, Fadilah Dani

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

novel@uwgm.ac.id

Abstrak

Tujuan dilaksanakannya pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk membantu para pelaku usaha dalam memberikan sosialisasi *Customer Satisfaction* Untuk Meningkatkan Penjualan Pada UMKM. Kepuasan Pelanggan merupakan kunci utama untuk meningkatkan dan mempertahankan keuntungan jangka panjang. Faktor kunci inilah yang mampu melahirkan loyalitas pelanggan, menumbuhkan citra positif perusahaan dan mampu membentuk daya saing yang paling efektif. Informasi aktual mengenai ekspektasi atau harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan sangat dibutuhkan sebagai dasar tindakan perbaikan atau perubahan untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang telah menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Tahapan ini dimulai dengan berdiskusi dengan pemiliki umkm di Kota Samarinda.

Kata kunci: *Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, UMKM mengalami masa sulit dimana muncul wabah pandemi Covid-19 yang menimbulkan berbagai dampak negatif di semua sisi kehidupan. Wabah pandemi Covid-19 ini muncul pertama kali di Wuhan, China dan kemudian menyebar di seluruh dunia termasuk Indonesia. Dampak virus corona bukan hanya sekedar bencana kesehatan, virus yang dikenal dengan covid-19 ini telah menimbulkan kekacauan di sektor ekonomi. Tidak hanya industri besar, pandemi virus corona telah membuat pelaku UMKM di Indonesia mulai gelisah. Sebuah studi menyebut jika Covid 19 akan membuat Indonesia mengalami penurunan persentase pertumbuhan ekonomi sebesar 0,1% di tahun 2020.

Dampak dari pandemi Covid-19 juga menyebabkan bahan baku sulit didapat. Kebijakan social distancing yang dipilih pemerintah Indonesia, telah membuat aktivitas produksi terganggu. Beberapa perusahaan mengambil kebijakan work from home, beberapa lagi memutuskan untuk merumahkan karyawannya, misalnya melakukan PHK massal. Efek domino dari badai PHK dan pekerja yang dirumahkan telah membuat penurunan kapasitas produksi mengalami penurunan ekstrem. Mau tidak mau kondisi ini telah menyebabkan bahan baku produksi industri rumah tangga mengalami kelangkaan, atau mengalami kenaikan harga yang ekstrem. Misalnya sektor UKM pembuat kue dan roti dipusingkan dengan melambungnya harga telur dan gula pasir. Akibatnya, harga jual produkpun ikut dinaikkan. Pilihan ini tergolong beresiko, mengingat daya beli masyarakat lesu ditambah saat ini melonjaknya harga minyak goreng kelapa sawit, diikuti dengan naiknya harga Pertamina yang tentunya akan mempegaruhi harga produk lainnya.

Hal tersebut tentunya membuat para pelaku UMKM harus ekstra berpikir bagaimana merumuskan suatu strategi untuk meningkatkan penjualan terutama di saat saat sekarang.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan dipengaruhi oleh seberapa jauh produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan apakah sudah mampu memenuhi bahkan melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Tujuan dilaksanakannya pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk membantupara pelaku usaha dalam mempromosikan produk UKM. Adapun beberapa hal yang dilakukan oleh tim dalam kegiatan pengabdian ini adalah memberikan sosialisasi pemahaman bagaimana cara melakukan strategi pemasaran yang baik pada pelaku termasuk di dalamnya bagaimana menerapkan *Customer Satofaction*. Para pelaku UMKM sering tidak menyadari pentingnya pelayanan *Customer Satofaction* serta hukum jual beli dalam Islam yang tentu ini membantu mereka dalam mempromosikan produk yang mereka pasarkan. Tim pengabdian akan memberikan sosialiasasi bagaimana cara memberikan pelayanan *Customer Satisfaction* dan pemahaman Jual Beli Dalam Islam dengan cara mengajak para pemilik maupun karyawan mereka untuk mengikuti acara tersebut. Pengabdian ini bertujuan untuk mensosialisasikan pentingnya pelayanan prima untuk mendapatkan Kepuasan pelanggan sehingga para pelaku UMKM mampu bersaing terutama menghadapi persaingan saat ini. Diharapkan pengabdian masyarakat ini bisa publish pada jurnal Pengabdian Masyarakat terakreditasi.

METODE

Metode Sosialisasi yang akan dilakukan yaitu

1. Obseravasi yaitu mencari kelompok binaan UMKM lalu mewawancari mengenai hal apa selama ini yang menjadi kendala mereka dalam memasarkan produk
2. Sosialisasi
3. Mensosialisasikan pentingnya peran UMKM terhadap sektor perekonomian Indonesia, selain itu juga dengan adanya kegiatan tersebut dapat menambah penghasilan di tengah kondisi pandemic sekarang ini, dimana masyarkat dituntut memiliki jiwa kreatifitas memanfaatkan peluang – peluang yang ada untuk keberlangsungan hidup.
4. Review Hasil Sosialisasi
Setelah dilakukan sosialisasi, kemudian dilakukan review atas pemberian materi dan melihat mengenai aplikasi dari berbagai saran yang diberikan. Setelah itu UMKM yang diberi sosialisasi tadi, dikonfirmasi mengenai manfaat langsung yang didapatkan dari sosialisasi yang dilakukan

Langkah pada saat sosialisasi yaitu:

1. Presentation materi
2. Discuss
3. Case Study
4. Evaluation
5. Pre-Test & Post-Test

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi disampaikan kepada kelompok UMKM Kelompok binaan Pengusaha Kelapa Sawit Kalimantan Timur yang dhadiri oleh masyarakat umum. Acara dilaksanakan pada

Hari : Jumat
Tanggal : 25 Juni 2022
Waktu : 08.30 – 12.00 Wita

HASIL KEGIATAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini meliputi beberapa tahapan diantaranya:

a. Tahap Persiapan

Mekanisme pelaksanaan kegiatan kepada masyarakat meliputi tahapan sebagai berikut:

- Beberapa Pelaku UMKM
- Persiapan materi yang akan digunakan untuk pelatihan kepada peserta
- Persiapan alat dan bahan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat;
- Memberikan pelayanan dan pemahaman tentang tata cara shop Berbasis Syariah

b. Tahap Pelaksanaan

Bentuk kegiatan yang telah dilaksanakan dalam pengabdian kepada masyarakat adalah memberikan pelayanan dan pemahaman tentang Praktik Jual Beli Berbasis Syariah di terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Proses pelaksanaan yang telah dilakukan dengan 2 tahapan yaitu

1. adalah pemberian materi serta sesi tanya jawab (berdiskusi). Materi yang diberikan tentang definisi, jenis-jenis jual beli dalam hukum jual beli secara syariah. Melalui kegiatan pemberian materi ini, peserta mendapatkan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana jual beli shop berbasis syariah yang benar secara hukum Islam. Dari hasil pelaksanaan pengabdian masyarakat selama satu hari tersebut, peserta dapat menerima materi dengan baik, hal itu dapat dilihat dari antusias masyarakat dalam bertanya dalam
2. Sesi tanya jawab terkait persoalan yang dihadapi dalam berjual beli baik yang secara online maupun tidak, karena sebagian besar . Di sini, pemateri memberikan informasi kepada peserta siapapun bisa punya usaha dengan cara yang mudah. Hanya mengandalkan koneksi internet dan perangkat komputer atau telepon seluler saja, kita bisa dengan mudah memiliki usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil sosialisasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pengabdian Masyarakat dengan judul Sosialisasi *Customer Satisfaction* Untuk Meningkatkan Penjualan pada UMKM Samarinda telah terlaksana dengan baik dan mendapat antusiasme dari peserta, dan beberapa peserta menyampaikan bahwa sosialisasi ini menambah pemahaman mereka terhadap jual beli terutama jual beli dalam Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhote, Keki R, 1996, "Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability", AMACOM, New York
- Hamid, Suandi. (2011). Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Ekonomi Pembangunan 2(1) hlm.45-55
- Rahmana, Arief. 2015. Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Informasi terdepan tentang Usaha Kecil Menengah. (Online)

DOKUMENTASI KEGIATAN

