

PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN “VALUE CO-CREATION” PADA USAHA PANGKAS RAMBUT “MADURA” KOTA SEMARANG SEBAGAI SOLUSI MASALAH UMKM DI MASA PANDEMI COVID 19

**Andi Setiawan*, Mellasanti Ayuwardani,
Irawan Malebra, Bagus Yuniarto Wibowo**

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang
Jln. Prof. Soedarto Semarang

*Email: andisetiawan@polines.ac.id

Abstract

The COVID-19 pandemic has a more direct impact on the global business ecosystem. Conditions that are not much different are felt in Indonesia, at the beginning of March 2020, Indonesia began to experience a period of the COVID-19 pandemic with the confirmation of the first case. The COVID-19 pandemic has not only caused deaths, the COVID-19 pandemic has affected many sectors, especially the economic sector. One of the economic impacts of COVID-19 is on the micro, small and medium enterprise (MSME) market. The service sector such as barbershops or haircuts, salons, barbershops and beauty clinics has been affected by the COVID-19 pandemic. The COVID-19 pandemic has made the sustainability of the Madura Haircut MSME business even more difficult. The Community Service Program of the Semarang State Polytechnic Business Administration Department is aimed at providing problem solutions through Service Management which makes Madura Haircut MSMEs still able to carry out business activities professionally during the Covid-19 Pandemic. The need for scientific references is another outcome of this service besides the provision of materials and assistance for the Madura hair cutting service business and the strengthening of integrated institutions between the community, government and Polines.

Keywords: *Barbershops, MSMEs, Migrant Family Entrepreneurship, Service Management*

Abstrak

Pandemi COVID-19 berdampak lebih langsung pada ekosistem bisnis global. Kondisi yang tidak jauh berbeda dirasakan di Indonesia, pada awal bulan Maret 2020, Indonesia mulai mengalami masa pandemi covid-19 dengan terkonfirmasinya kasus pertama. Pandemi COVID-19 menyebabkan tidak hanya kasus kematian, Pandemi covid-19 telah mempengaruhi banyak sektor, khususnya sektor perekonomian. Salah satu dampak ekonomi COVID-19 adalah pada mikro, kecil dan pasar usaha menengah (UMKM). Sektor Jasa seperti pangkas atau potong rambut, salon, barbershops dan klinik kecantikan terdampak Pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 membuat kondisi keberlanjutan usaha UMKM Potong Rambut Madura menjadi makin sulit. Program Pengabdian Kepada Masyarakat Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang ditujukan memberikan solusi masalah melalui Manajemen Layanan yang membuat UMKM Potong Rambut Madura tetap dapat melakukan aktivitas usaha secara profesional dimasa Pandemi Covid-19. Kebutuhan akan referensi ilmiah menjadi luaran lain dari pengabdian ini selain pemberian materi dan bantuan Usaha jasa potong rambut “Madura serta penguatan kelembagaan yang terpadu antara masyarakat, pemerintah dan Polines.

Kata Kunci: *Barbershops, UMKM, Migrant Family Entrepreneurship, Manajemen Layanan*

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 berdampak lebih langsung pada ekosistem bisnis global. Menyertai pandemi COVID-19, dengan lebih dari 14 juta kasus dan lebih dari 600.000 kematian secara global memengaruhi negara-negara di Afrika, Amerika, Mediterania Timur, Eropa, Asia Tenggara, dan Pasifik Barat (Organisasi Kesehatan Dunia, 2020), adalah beberapa kasus penyitaan, pengangguran besar-besaran, pemilikan kembali mobil, dan gelombang kegagalan bisnis mulai dari pengecer, maskapai penerbangan, dan pusat kesehatan, kebugaran, & kesejahteraan, di antara beberapa lainnya. Di Inggris, misalnya, pandemi telah secara eksponensial menyebabkan peningkatan jumlah perusahaan yang mengalami kesulitan keuangan. Diperkirakan sekitar “setengah juta perusahaan berisiko runtuh”. Hal ini telah menyebabkan tekanan ekonomi yang meluas, dengan kemungkinan dampak jangka panjang pada ekonomi global (Amankwah-Amoah, Khan, & Wood, 2020).

Sektor Jasa seperti pangkas atau potong rambut, salon, barbershops dan klinik kecantikan terdampak Pandemi COVID 19. Pangkas atau potong rambut “Madura”, tidak hanya sebagai ikonik “Migrant Family Entrepreneurship” (Webster, 2020) di Indonesia selain usaha kuliner “Sate Madura dan Rumah Makan Padang”, namun mereka telah menjadi kekuatan ekonomi kerakyatan yang tangguh dan mandiri di Indonesia. Pandemi COVID 19 membuat kondisi pangkas atau potong rambut “Madura” semakin sulit, karena disaat bersamaan dihadapkan ancaman kehadiran barbershops di pasar konsumen. Usaha jasa potong rambut “Madura” “CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI” kawan-kawan memiliki kekhasan model potongan rambut. Beberapa diantara UMKM jasa potong rambut “Madura” CAK HOLIL”, “CAK NAILUL” dan “CAK EDI” sebagai mitra Tim Pengabdian Kepada Masyarakat Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang ternyata selalu memperbaharui (*updating*) pengetahuan dan mengikuti trend gaya atau model potong rambut kekinian melalui situs berbagi Youtube dan lain-lain. Hal ini dilakukan mereka untuk menghadapi persaingan dengan barbershops.

Selama ini, penguatan wirausaha pemasaran (*Marketing Entrepreneurship*) dan pemberian serta pelatihan teknologi sederhana (IPTEK) merupakan salah satu tantangan bagi manusia dalam meningkatkan kualitas hidupnya, tidak terkecuali Usaha jasa potong rambut “Madura” “CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI”. Pandemi COVID 19 membuat kondisi keberlanjutan usaha UMKM Potong Rambut Madura menjadi makin sulit. Program Pengabdian Kepada Masyarakat Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik

Negeri Semarang ditujukan memberikan solusi masalah melalui tranfer ilmu pengetahuan tentang manajemen layanan berbasis *Value Co-Creation*, dimana layanan UMKM Potong Rambut Madura harus membuka ruang bagi pelanggan terlibat lebih aktif untuk menghasilkan produk layanan yang bernilai.

Program Pengabdian Kepada Masyarakat Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang ditujukan memberikan solusi masalah melalui Manajemen Layanan, di mana masalah Usaha Potong Rambut “Madura” CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI” yaitu rendahnya pengetahuan dan kemampuan Usaha Potong Rambut “Madura” akan memasarkan jasa potong rambut yang mengedepankan nilai-nilai layanan yang melibatkan keinginan pelanggan (*Value Co-Creation*). Setelah mengikuti Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi Bisnis (AB) Politeknik Negeri Semarang (Polines) peserta mendapatkan yaitu (1) Tranfer pengetahuan dan praktik manajemen layanan dalam usaha mereka secara berkelanjutan, sehingga konsumen potensial akan tertarik dan pelanggan lama tidak lari ke pesaing dan; (2). Pemberian pelengkap bahan habis pakai dan alat bantu kerja sesuai Protokol Kesehatan di masa Pandemi COVID 19, dan barang modal penguatan layanan Value Co-Creation.

METODE PELAKSANAAN

Dalam rangka menunjang pemecahan masalah *bagaimana Penerapan Manajemen Layanan “Value Co-Creation” Pada Usaha Pangkas Rambut “Madura” Kota Semarang Sebagai Solusi Masalah UMKM Di Masa Pandemi Covid 19*. Kegiatan ini menawarkan peningkatan kompetensi kewirausahaan dan penerapan teknologi sederhana. Berikut ini penjabaran solusi dan rangkaian tahapan Program Pengabdian Kepada Masyarakat. Berikut ini penjabaran solusi dan rangkaian tahapannya, (1). Memberikan Pelatihan Pentingnya Penggunaan APD pada Usaha jasa potong rambut “Madura” “CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI”. Hal tersebut dilakukan melalui penyajian materi akan pentingnya penggunaan APD di masa COVID-19; (2). Pembagian peralatan dan bahan habis pakai sesuai Protokol Kesehatan sebagai perlindungan di masa Pandemi Covid-19 diantaranya Face Shield bentuk wajah, Masker, handsanitizer; (3) Peningkatan manajemen layanan dengan pembagian teknologi alat cukur Mesin pencukur rambut clipper dll serta sarung tangan cukur dan apron untuk pekerja dan pelanggan sebagai

bentuk profesionalan kerja; dan (4) Manajemen umum, yaitu penguatan kelembagaan (organisasi) masyarakat, khusus dalam pengelolaan permasalahan Manajemen Layanan *Value Co-Creation*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan program pengabdian kepada masyarakat diawali dengan pengisian daftar hadir peserta yang dikelola oleh Bapak Bagus Yunianto Wibowo, S.E., S. Kom., M.M sekaligus membantu mendokumentasikan seluruh aktivitas pada pelaksanaan Pengabdian kepada masyarakat Jurusan Administrasi Bisnis Polines. Acara dibuka oleh Bapak Irawan Malebra, S.H., M.H sebagai pembawa acara. Pelaksanaan program diawali dengan pembukaan yang disampaikan oleh Bapak Andi Setiawan, S.E, M.M selaku wakil dari Tim Pengabdian Program Jurusan Administrasi Bisnis Polines. Proses berikutnya setelah sambutan-sambutan adalah penyerahan alat teknologi alat cukur yang tepat guna yang diserahkan dari Tim Pengabdian masyarakat Jurusan Administrasi Bisnis Polines kepada mitra UMKM Potong Rambut Madura “CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI”.

Jenis dan jumlah peralatan tersebut diserahkan semua tim pengabdian kepada masing-masing UMKM Potong Rambut Madura “CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI” yang dalam pelaksanaan acara serah terima disaksikan oleh tim pengabdian masyarakat dan para peserta pengabdian. Penyerahan alat dijadwalkan lebih awal, dimaksudkan agar alat dapat langsung dapat dipergunakan pada saat sesi pelatihan dan praktek Manajemen Layanan. Setelah acara serah terima alat tersebut, dilanjutkan penandatanganan berita acara serah terima alat dimana, pihak pertama Jurusan Administrasi Bisnis Polines diwakili oleh Bapak Andi Setiawan, S.E, M.M. dan pihak kedua pemilik UMKM Potong Rambut Madura “CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI”.

Penyampaian materi singkat pentingnya penggunaan APD dimasa pandemi Covid-19 oleh Mellasanti Ayuwardani, S.K.M., M.M. Bentuk penyampain materi pelatihan melalui ceramah tentang pentingnya penggunaan APD dimasa pandemi Covid-19. Tujuan dari penyajian materi ini adalah penguatan pengetahuan akan pentingnya penggunaan APD sebagai solusi masalah UMKM di masa Pandemi Covid-19. Selesai penyajian materi, selanjutnya Bapak Andi Setiawan S.E, M.M pada sesi kedua menyampaikan materi Manajemen Pelayanan dan cara membangun “Value Co-Creation”, diawali dengan

penyampaian materi tentang pentingnya di era persaingan dan pandemic Covid-19 manajemen layanan sebagai solusi kedua dinamika tuntutan lingkungan bisnis saat ini. Peserta antusias berdiskusi dengan Bapak Andi Setiawan S.E, M.M dan panitia yang lain Manajemen Pelayanan dan cara membangun “Value Co-Creation”, seperti pentingnya vaksinasi dan penggunaan APD yang akan memberikan kepercayaan kepada para pelanggan dan calon pelanggan bahwa aktivitas bisnis mereka telah melakukan protocol kesehatan sesuai aturan.

Diskusi antara peserta dan panitia berjalan interaksi yang sangat baik, sehingga serapan pengetahuan peserta lebih baik dan lebih mempunyai gambaran tentang Manajemen Pelayanan dan cara membangun “Value Co-Creation” sebagai solusi di masa Pandemi Covid-19. Rangkaian kegiatan ditutup dengan Bapak Irawan Malebra, S.H., M.H dan Bapak Bapak Bagus Yuniyanto Wibowo, S.E., S. Kom., M.M sebagai pemandu.

SIMPULAN

Hasil dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang berjudul Penerapan Manajemen Layanan “Value Co-Creation” Pada Usaha Pangkas Rambut “Madura” Kota Semarang Sebagai Solusi Masalah UMKM Di Masa Pandemi Covid-19, adalah sebagai berikut: (1) Peserta adalah pemilik UMKM Potong Rambut Madura “CAK HOLIL”, “CAK NAILUL”, dan “CAK EDI”; (2). Para peserta terlihat sangat antusias dan penuh perhatian serta aktif bertanya sampai dengan acara pelatihan selesai; (3). Bantuan peralatan yang diberikan untuk pengembangan usaha berupa: Perlengkapan APD dan Alat Barbershop; dan (4). Diharapkan dengan bantuan tersebut mereka bisa meningkatkan kemampuan Manajemen Pelayanan dan cara membangun “Value Co-Creation” sebagai solusi di masa Pandemi Covid-19. Beberapa saran dan permohonan program yang diperoleh dari peserta diakhir sesi pelatihan didapati beberapa saran dan permohonan program diantaranya; (1). Panitia mengupayakan program pelatihan lanjutan tentang media promosi lewat sosial media dan: (2). Penguatan melalui bantuan pelatihan manajemen pemasaran menjadi lebih baik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

paradoxes of experience, scale, and scope for theory and practice. *European Management Journal*. doi:10.1016/j.emj.2020.09.002

Webster, N. A. 2020. Migrant women entrepreneurs and emotional encounters in policy fields. *Emotion, Space and Society*, 37, 100730.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.emospa.2020.100730>