

Pengembangan Usaha “Keito Coffee” di Masa Pandemi Covid 19

Riany Laila Nurwulan¹ Yuce Sariningsih² Nina Kurniasih³

Universitas Pasundan Bandung

Email: riany.lailanurwulan@unpas.ac.id¹ yuce.sariningsih@unpas.ac.id²
nina.kurniasih@unpas.ac.id³

Abstrak

Program Kemitraan Masyarakat dilaksanakan melalui Pengembangan Usaha Kuliner “Keito Coffee”, salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. Berdasarkan observasi yang dilakukan, Tim pelaksana kegiatan menilai terdapat permasalahan mitra yaitu bahwa dalam situasi Pandemi COVID 19, Pelaku UMKM khususnya bidang usaha kuliner mengalami penurunan penjualan yang cukup drastis. sehingga berpengaruh terhadap penjualan, yakni penurunan penjualan yang cukup drastis sehingga mengakibatkan menurunnya pula pendapatan dan menimbulkan permasalahan lain, yakni: masalah kemampuan pemenuhan kebutuhan usaha, baik kebutuhan modal, kebutuhan penggajian pegawai, dan kebutuhan sewa tempat. Berdasarkan hal tersebut tim pengusul memberikan solusi pemasalahan mitra yaitu pengembangan usaha guna menanggulangi dan memulihkan kondisi, sehingga pelaku UMKM dapat bangkit dari situasi ini. Adapun Pokok-pokok kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut: Engagement intake dan kontrak, yaitu tahap pelamaran terhadap mitra, yakni mengenai kesediaannya untuk menjadi mitra dalam kegiatan PKM dan kesepakatan bekerjasama; Asesment; yaitu mengidentifikasi potensi dan kendala kegiatan, Menyusun/kompilasi rencana kegiatan berdasarkan data kebutuhan. Pada tahap pelaksanaan kegiatan memberikan penyuluhan mengenai Pemeliharaan Lingkungan sekitar café, Penyuluhan Optimalisasi Pelayanan Konsumen, Penyuluhan Manajemen SDM, serta Penyerahan bantuan fasilitas, Evaluasi hasil kegiatan dan terminasi. Hasil dari kegiatan Pengembangan Usaha ini adalah bertambahnya pengetahuan dan pemahaman pelaku usaha mengenai daya tarik tempat usaha dan hal-hal yang mendukung terhadap pengembangan usaha yang berdampak pada meningkatnya jumlah pelanggan, sehingga dapat menambah penghasilan serta dapat memenuhi kebutuhan usahanya. Dengan demikian dalam masa pandemi ini kegiatan usaha masih bisa bertahan.

Kata Kunci: Usaha Kuliner, Dampak Pandemi, Pengembangan Usaha, Penyuluhan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Keberadaan UMKM sangat bermanfaat dalam hal pendistribusian pendapatan masyarakat, juga mampu menciptakan kreatifitas yang sejalan dengan usaha untuk mempertahankan dan mengembangkan potensi masyarakat, sehingga UMKM mampu menyerap tenaga kerja serta dapat mengurangi tingkat pengangguran. Dengan demikian keberadaan UMKM mampu menjadi sebuah wadah bagi masyarakat untuk bekerja (www.smeccda.com). Beberapa waktu terakhir ini Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) cukup diminati oleh kaum muda dan menjadi alternatif pilihan untuk dijadikan lahan usaha. Berbagai bidang usaha dijalankan dalam kerangka UMKM, seperti usaha produksi pakaian, pembuatan cinderamata, dan juga kuliner. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM RI, UMKM memiliki pangsa sekitar 99,99% (62,9 juta unit) dari total keseluruhan pelaku usaha di Indonesia (2017), sementara usaha besar hanya sebanyak 0,01% atau sekitar 5400 unit. Usaha Mikro menyerap sekitar 107,2 juta tenaga kerja (89,2%), Usaha Kecil 5,7 juta (4,74%), dan Usaha Menengah 3,73 juta (3,11%); sementara Usaha Besar menyerap sekitar 3,58 juta jiwa. Artinya secara gabungan UMKM menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional, sementara Usaha Besar hanya menyerap sekitar 3% dari total tenaga kerja nasional.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/04/08/pemerintah-beri-stimulus-beberapa-jumlah-umkm-di-indonesia>).

Namun dalam pelaksanaannya saat ini bersamaan dengan situasi pandemic, pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan. Penyebaran virus corona (Covid-19) memukul perekonomian Indonesia, termasuk pelaku usaha. Menurut Sekretaris Kementerian Koperasi dan UKM Rully Indrawan, Selama pandemi Corona Covid-19 ini, sektor UMKM paling terdampak. Banyak dari pengusaha yang gulung tikar karena permintaan jatuh. Selama pandemi ini banyak yang terhenti usahanya, yakni sekitar 30 persen yang usahanya terganggu. (Liputan6.com, Jumat 4/9/2020).

Kondisi tersebut sangat dirasakan oleh para pelaku UMKM. Situasi demikian juga dialami oleh UMKM yang bergerak dalam usaha kuliner yang menjual makanan dan minuman (food and beverages/FnB) termasuk Coffee Shop. Salah satu Coffee Shop dimaksud adalah "Keito Cafe", yang dijadikan mitra dalam kegiatan PKM ini. Keito Cafe merupakan tempat kuliner yang menyediakan minuman kekinian, seperti minuman yang berbahan dasar kopi dan susu. Dalam kondisi sebelum pandemi, tempat ini cukup ramai dikunjungi pelanggan, mulai dari siswa-siswi sekolah di sekitar lokasi, mahasiswa yang mengerjakan tugas, maupun pelanggan umum. Namun sejak pandemi COVID 19, terjadi perubahan yang cukup signifikan pada jumlah kedatangan pelanggan, apalagi sekolah-sekolah tidak beraktifitas belajar mengajar di sekolah, dimana siswa-siswi sekolah ini merupakan sasaran utama dari Keito Cafe, sehingga berpengaruh terhadap penjualan, yakni penurunan penjualan yang cukup drastis.

Sesuai dengan kebijakan pemerintah, pada awal masa pandemi seluruh kegiatan harus menutup aktifitasnya. Salah satu kebijakan pemerintah dalam menekan penularan virus Covid-19 adalah membatasi mobilitas masyarakat. Sejak awal pandemi tahun 2020 hingga semester I tahun 2021, kebijakan pembatasan mobilitas masyarakat dimulai dengan istilah PSBB pada April 2020 hingga PPKM Level 3 dan 4 menjelang akhir Juli 2021. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/psbb-hingga-ppkm-kebijakan-pemerintah-menekan-laju-penularan-covid-19> Penurunan penjualan mengakibatkan menurunnya pula pendapatan sehingga menimbulkan permasalahan lain, yakni: masalah pemenuhan kebutuhan usaha, masalah kebutuhan pegawai, dan masalah keberlangsungan usaha.

Program kerja

Merujuk pada beberapa masalah mitra diatas, tim pelaksana merasa perlu melakukan program pengembangan usaha kepada mitra berupa pendampingan mengenai pengelolaan usaha, agar pelaku usaha dapat mengembangkan usaha dengan menerapkan kegiatan yang mendukung terhadap permasalahan yang dialami, sehingga manakala situasi pandemic sudah membaik, usaha dapat berkembang lebih baik. Untuk pemecahan masalah yang dialami oleh Mitra, tim pelaksana kegiatan merumuskan kegiatan yang mendukung terhadap pemecahan masalah yang dialami oleh pelaku usaha, agar menunjang pengembangan usaha Keito Café yang dirancang berdasarkan pada bidang kajian tim pelaksana.

Adapun kegiatannya berupa pendampingan dalam hal manajemen sumber daya manusia, Pengelolaan Lingkungan, dan optimalisasi pelayanan konsumen. Selain itu tim pelaksana kegiatan memberikan bantuan fasilitas mesin pengolah kopi. Fasilitas ini dapat menunjang pelayanan terhadap pelanggan. Hal itu menjadi daya dukung untuk menarik pelanggan sehingga mitra dapat melangsungkan kegiatan usaha, serta dapat memenuhi

kebutuhan-kebutuhan pokok usaha dalam situasi pandemic ini, seperti membayar gaji pegawai, sewa tempat, pengadaan fasilitas, dan pembelian bahan-bahan pokok produksi

Tujuan dan manfaat kegiatan.

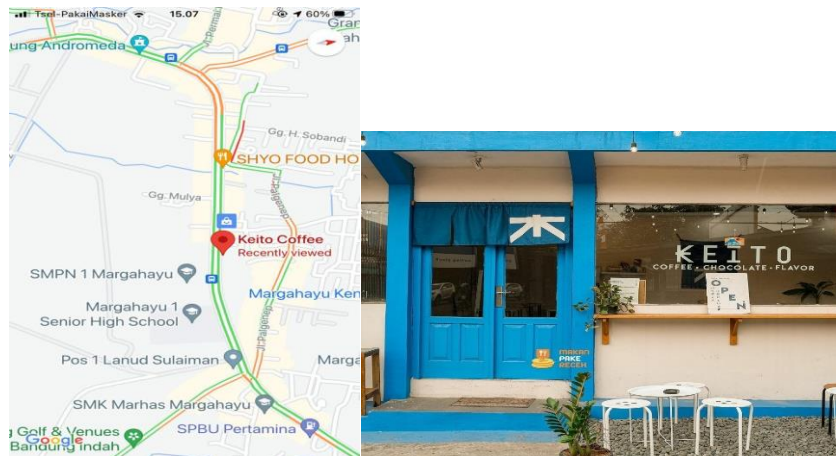
Tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diantaranya adalah meningkatkan semangat dan motivasi pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya. Adapun manfaat Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan menjadi motivasi bagi pelaku usaha untuk meningkatkan semangat dalam mengembangkan usaha sehingga semua kebutuhan usaha dapat terpenuhi.

Khalayak sasaran/Mitra Kegiatan

Mitra dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pelaku UMKM yang terdampak Pandemi COVID 19, yang ditentukan secara purposive. Dari populasi yang terdapat di Jalan Kopo Margahayu, ditentukan Keito Café yang menjadi mitra dalam kegiatan ini, dengan pertimbangan bahwa Keito Café merupakan usaha yang baru dirintis namun terdampak Pandemi COVID-19 sehingga tidak dapat beroperasi.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian masyarakat dilaksanakan di lokasi Keito Café yang beralamat di Jln. Kopo no. 320 Margahayu Kab. Bandung, pada tanggal 21 Februari 2021 sampai dengan 31 Mei 2021.



<https://www.google.com/maps/place/Keito+Coffee/@-6.9760827,107.566646,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x4b6425671642c7!8m2!3d-6.9760827!4d107.566646>

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan program yang telah direncanakan adalah *Locality Development*, dengan metode pengembangan masyarakat local, dalam hal ini ditujukan agar pelaku usaha mampu berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan. Metode yang digunakan ini untuk mendukung realisasi kegiatan yaitu dengan memberikan pendampingan usaha melalui pelatihan, yakni Pelatihan Langsung atau hands-on training yang merupakan metode pelatihan yang sangat efektif, terutama dalam pelatihan keterampilan.

Tahapan yang dilakukan dalam program kemitraan masyarakat ini meliputi:

1. Persiapan (Engagement); Tahap ini merupakan tahap Penyiapan Lapangan, dan mengadakan kontak awal dengan calon mitra, kemudian setelah disepakati untuk menjadi mitra, diadakan kontrak kesediaan calon mitra menjadi mitra kegiatan.

2. Pengkajian (Assessment); Tahap ini dilakukan dengan proses tanya jawab dengan mitra yaitu pelaku usaha untuk melakukan identifikasi masalah (kebutuhan yang dirasakan)
3. Perencanaan Program atau Kegiatan (Designing); Pada tahap ini dilakukan diskusi dengan mitra mengenai kegiatan yang akan dilakukan sehubungan dengan upaya pengembangan usaha pada masa pandemi, yang meliputi rencana kegiatan, materi pelatihan, narasumber, tempat, dan waktu. Dalam kegiatan ini diberikan pula beberapa contoh kasus atau simulasi dalam kaitannya bagaimana cara atau solusi dari mitra sebagai pelaku usaha dalam menyelesaikan masalah. Mitra diberikan kesempatan untuk memberikan pendapatnya.
4. Implementasi; Tahap ini merupakan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang disusun sebelumnya. Tim pelaksana terdiri dari 3 (tiga) orang dan dibantu oleh satu orang mahasiswa. Kegiatannya berupa penyuluhan yang dapat mendukung terhadap daya tarik pelanggan, yang meliputi: Penyuluhan Pemeliharaan Lingkungan sekitar café, Penyuluhan "Optimalisasi Pelayanan Konsumen" Penyuluhan Manajemen SDM, Penyerahan bantuan fasilitas berupa mesin penggiling kopi, dilanjutkan dengan Praktek menggiling kopi dan Praktik barista. Dimana setiap anggota tim bertugas menjadi pemateri pada kegiatan penyuluhan, satu orang anggota tim memberikan satu materi penyuluhan. Adapun mahasiswa sebagai pendukung kegiatan bertugas untuk membantu dalam teknis kegiatan.
5. Evaluasi; yaitu untuk melihat hasil akhir dari kegiatan Program Kemitraan Masyarakat ini, apakah sesuai dengan tujuan dan target yang diharapkan yang telah ditentukan sebelumnya atau tidak. Sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan langkah selanjutnya. Dalam hal ini kegiatan terlaksana dengan baik dan lancar sejak persiapan dan pelaksanaan. Berdasarkan kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan, evaluasinya adalah
6. Terminasi (Disengagement); Merupakan saat mengakhiri 'hubungan' secara formal dengan sasaran yang dilakukan secara perlahan-lahan.

Indikator Keberhasilan

Kegiatan pendampingan yang dilaksanakan melalui pengabdian masyarakat bertujuan agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan sehingga dapat mengembangkan usaha. Apabila pelaku usaha dapat mengembangkan usaha maka akan dapat memecahkan masalah dalam usahanya. Indikator dari keberhasilan kegiatan ini adalah dilihat dari kemampuan pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan yang meliputi kemampuan memenuhi kebutuhan promosi, pemasaran, pelayanan, pembelanjaan, penggajian pegawai, dan masalah lainnya yang berkaitan dengan uang. Indikator tersebut diambil dari konsep keberfungsian sosial menurut Siporin (1979) yang menyatakan bahwa keberfungsian sosial merujuk pada cara individu-individu atau kolektivitas seperti keluarga, perkumpulan, komunitas, dan sebagainya berperilaku untuk dapat melaksanakan tugas-tugas kehidupan mereka dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.

Metode Evaluasi (teknik melakukan evaluasi untuk mengukur ketercapaian indikator keberhasilan).

Evaluasi dilakukan untuk melihat hasil akhir dari kegiatan Program Kemitraan Masyarakat, apakah sesuai dengan tujuan dan target yang diharapkan yang telah ditentukan sebelumnya atau tidak. Sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan langkah selanjutnya. Pada tahap evaluasi ditentukan metode evaluasi yang dilakukan bersama mitra sasaran, yang meliputi: Memilih jenis evaluasi (Formative atau Summative) dan Evaluasi pada komponen proses atau output. Pada tahap ini juga dilakukan test akhir (*post test*), yang merupakan penilaian akhir setelah mitra diberikan kegiatan. Test ini berupa pemberian kuesioner. Tujuannya adalah untuk menilai apakah hasil kegiatan sesuai target atau tidak,

dimana target yang harus dicapai adalah 70%. Artinya tiap orang mitra dalam hal ini pelaku usaha minimal harus memiliki nilai akhir 70% dari total nilai 100 yaitu nilai 70.

Hasil dan Pembahasan Pelaksanaan Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat "Pengembangan Usaha Keito Cafe"

Proses pelaksanaan kegiatan menggunakan tahapan pelaksanaan kegiatan pelayanan dalam pekerjaan social. Pelayanan kesejahteraan sosial dalam hal ini merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan atau mengalami permasalahan yang bersifat pemberdayaan maupun pengembangan guna mengatasi permasalahan yang dihadapi dan atau memenuhi kebutuhan secara memadai, sehingga mereka mampu melaksanakan fungsi sosial. Tahap Pelaksanaan Pemecahan Masalah (implementasi/Intervensi) merupakan pelaksanaan kegiatan yakni suatu proses penerapan rencana pemecahan masalah yang telah dirumuskan. Kegiatan pemecahan masalah yang dilaksanakan adalah melakukan pendampingan melalui pemberian motivasi, dan pendampingan kepada mitra dalam manajemen sumber daya manusia, pemeliharaan lingkungan, dan optimalisasi layanan konsumen.

Pelaksanaan kegiatan pada Program Kemitraan Masyarakat "Pengembangan Usaha Keito Cafe" dimulai pada tanggal 21 Februari 2021, bertempat di Margahayu Kopo Kabupaten Bandung. Pada tahap ini merupakan pelaksanaan kegiatan dalam rangka pemecahan masalah berupa kegiatan penyuluhan dan pendampingan mengenai pengelolaan lingkungan, optimalisasi layanan konsumen, dan manajemen sumber daya manusia, Materi dari penyuluhan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan kondisi saat ini, yakni strategi untuk menarik pelanggan melalui penyuluhan ketiga bidang tersebut agar tampak lebih menyenangkan. Hal tersebut diperlukan sesuai dengan kebutuhan guna pengembangan usaha pada masa pandemic. Penyuluhan dilaksanakan oleh masing-masing anggota tim pengabdian dengan dibantu oleh satu orang mahasiswa dalam teknis pelaksanaannya.

1. Penyuluhan Bidang Manajemen Sumber Daya Manusia; Penyuluhan Bidang Manajemen Sumber Daya Manusia ini berhubungan dengan maintain pegawai. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting bagi kegiatan usaha, karena mereka adalah pelaku aktif dari setiap kegiatan usaha. Oleh karenanya sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya dituntut untuk terus-menerus mengembangkan diri secara aktif. Sumber daya manusia harus selalu belajar, bekerja keras, serta berkomitmen penuh agar dapat berkembang secara maksimal. Oleh karena itu, dunia usaha membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan handal agar kegiatan usaha mampu bertahan dan bersaing. Sumber daya manusia di Keito Café terdiri dari: 1 orang owner, 1 orang manajer, 1 orang bidang produksi, 1 orang kasir dan 5 orang barista. Hasil dari kegiatan penyuluhan pada manajemen sumber daya manusia ini adalah:
 - a. Perencanaan sumber daya manusia sesuai dengan *organization plans*. Perencanaannya terfokus untuk mengisi lowongan kerja yang dibutuhkan dan tidak memaksakan pegawai yang sudah ada dengan posisi yang tersedia. Dengan demikian para pegawai bekerja dan bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya masing-masing. Namun manakala dalam kondisi tertentu diperlukan bantuan oleh rekan kerjanya, maka harus bersedia untuk membantu.
 - b. Mitra memeriksa dan mempertimbangkan kebutuhan sumber daya manusia sebelum melakukan rekrutmen.
 - c. Rekrutmen dan seleksi administrasi dilaksanakan secara daring melalui media social. Terhadap calon pegawai yang terseleksi dilakukan wawancara (interview) di tempat



- d. Pelatihan dan pengembangan dilaksanakan selama 2 (dua) minggu terhadap calon pegawai yang terseleksi. Hal ini diperlukan untuk menjaga agar pegawai tetap meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya untuk menunjang pekerjaan yang sedang dijalani.
 - e. Terdapat koordinasi yang baik antara pemilik usaha dengan para pegawai dimana pegawai diberikan kesempatan untuk menanyakan hal apa saja yang belum diketahui. Selain itu pemilik usaha mengkoordinasikan setiap pekerjaan yang ada agar semua pekerjaan berjalan dengan lancar. Termasuk dalam memberikan reward and punishment.
 - f. Evaluasi terhadap pegawai dilaksanakan satu kali dalam seminggu dengan melalui pertemuan (meeting) bersama seluruh pegawai. Dalam pertemuan diberikan kesempatan kepada semua pegawai untuk mengemukakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya.
2. Penyuluhan Bidang Pemeliharaan lingkungan; Pada penyuluhan bidang pemeliharaan lingkungan, hal yang menjadi focus perhatian adalah lingkungan fisik dan lingkungan social. Aspek lingkungan fisik menjadi penting dalam rangka menarik pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman ketika menikmati kunjungannya. Aspek ini meliputi pemeliharaan lingkungan di dalam ruangan dan di luar ruangan. Meskipun sebelumnya sudah dilaksanakan pengelolaan lingkungan dengan senantiasa memelihara kebersihan di dalam ruangan maupun di luar ruangan. Pemeliharaan kebersihan di dalam ruangan dilaksanakan sejak menjelang buka, pada saat operasional, dan menjelang tutup dengan menyapu, mengepel, mengelap, dan mencuci semua perlengkapan. Demikian halnya di luar ruangan senantiasa memelihara kebersihan halaman sehingga terbebas dari sampah, menyiram tanaman dan halaman agar tidak ada debu, sering mengelap tempat duduk, mengadakan tanaman hias, dan menyediakan asbak bagi perokok dan tempat sampah. Berkaitan dengan masa pandemic COVID 19 pemeliharaan lingkungan dilakukan dengan optimal, yakni memperhatikan dan mematuhi protocol kesehatan yang meliputi penyediaan tempat mencuci tangan dan hand sanitizer untuk pelanggan dan pegawai, menyediakan tempat duduk berjarak agar pelanggan menjaga jarak dan tidak berkerumun, membersihkan area servis dengan disinfektan setiap saat. Selain itu bagi pegawai diwajibkan untuk menggunakan masker dan face shield untuk mencegah penularan virus ketika pegawai berbicara dengan pelanggan, juga untuk menyakinkan konsumen bahwa makanan dan minuman yang disajikan oleh Keito Café bebas dari kontaminasi virus yang disebarkan lewat *droplet*.



Hasil dari penyuluhan dalam pengelolaan lingkungan adalah bahwa para pegawai dapat memelihara kebersihan lingkungan baik di dalam ruangan maupun diluar ruangan, dengan kesadaran sendiri secara rutin melakukan kegiatan bersih-bersih. Suasana diluar ruangan dihiasi dengan tanaman bunga dalam pot dan bebas sampah. Pelangganpun dapat menjaga kebersihan dengan membuang puntung rokok pada asbak yang disediakan.

3. Penyuluhan mengenai optimalisasi pelayanan konsumen. Penyuluhan mengenai optimalisasi pelayanan konsumen ini bertujuan agar Keito Café dapat mengembangkan usahanya dengan memberikan layanan yang optimal kepada konsumen. Terlebih di masa Pandemi ini, layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan situasi masa pandemic COVID 19. Dalam penyuluhan ini diberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai hal-hal yang dapat membuat konsumen merasa aman dan nyaman ketika berkunjung sehingga datang kembali dan menjadi pelanggan. Pengetahuan tersebut berkaitan dengan hospitality dan service, suasana yang menyenangkan, informasi produk, etika dan estetika penyajian, menyelenggarakan promo yang menarik, jaringan internet yang baik, serta maintain pegawai. Yang sangat penting pada masa pandemic ini adalah bahwa semua kegiatan harus menerapkan protocol kesehatan, baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan. Keito Café sebagai pihak yang memberi pelayanan harus menyediakan tempat mencuci tangan, menyediakan hand sanitizer, mengatur jarak antar konsumen, menggunakan masker dan face shield, membatasi waktu kunjungan, mencuci peralatan dengan bersih, dan mentaati aturan yang berlaku mengenai waktu operasional. Sedangkan bagi pelanggan harus mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak. Semua itu ditujukan agar pelayanan terhadap konsumen diberikan dengan optimal, sehingga Keito Café menjadi tempat tujuan yang nyaman untuk nongkrong para penikmat kopi pada masa pandemic ini.



Hasil dari Penyuluhan mengenai optimalisasi pelayanan konsumen ini adalah bahwa dalam masa pandemic para pegawai Keito Café dalam pelayanannya mampu melaksanakan protocol kesehatan dan mentaati aturan yang berlaku dalam operasional kegiatan usahanya dengan baik.

4. Penyerahan bantuan fasilitas. Tim pelaksana memberikan bantuan 2 (dua) buah fasilitas kepada mitra berupa alat/mesin penggiling kopi (grinder) sederhana. Dimana fasilitas tersebut merupakan barang yang diperlukan oleh mitra dan cukup mendesak, sehingga adanya fasilitas tersebut dapat menunjang pelayanan terhadap konsumen lebih cepat.





KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh Keito Café, untuk mengatasinya diperlukan kegiatan yang mendukung terhadap pengembangan usaha melalui penyuluhan/pendampingan dalam hal Pengelolaan lingkungan, optimalisasi pelayanan konsumen, dan manajemen SDM. Selain itu juga diperlukan bantuan fasilitas guna membantu mempercepat pelayanan, berupa alat penggiling kopi. Bidang manajemen SDM bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pegawai, sehingga pegawai dapat bekerja lebih baik dan memuaskan bagi pelanggan maupun bagi pemilik usaha. Mengenai pengelolaan lingkungan merupakan hal yang penting, yang merupakan daya tarik utama dari sebuah tempat usaha yang memfasilitasi pelanggan untuk menikmati minuman di tempat sambil bekerja, diskusi ataupun nongkrong.

Bidang pelayanan konsumen merupakan ujung tombak dalam usaha Café. Pelayanan yang optimal terhadap konsumen berdampak terhadap kepuasan pelanggan Keito Café. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pelanggan yang berkunjung ulang dan bahkan dari hari ke hari menunjukkan jumlah yang bertambah. Bantuan fasilitas mesin penggiling kopi (grinder) sangat menunjang bagi Mitra. Dengan adanya bantuan fasilitas tersebut dapat mempercepat proses produksi minuman karena tidak memerlukan waktu yang lama dalam pelayanannya. Sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pesannya.

Dengan terjadinya peningkatan pengunjung, maka berdampak pada bertambahnya pendapatan usaha. Sehingga Keito Café dapat melangsungkan kegiatan usahanya pada masa Pandemi COVID 19 ini. Dengan demikian Keito Café dapat menjalankan usahanya dan secara bertahap dapat memenuhi kebutuhan usahanya, yakni belanja barang produksi, membayar gaji pegawai, membayar sewa tempat, dan kebutuhan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/04/08/pemerintah-beri-stimulus-berapa-jumlah-umkm-di-indonesia>)
- Adi, Isbandi Rukminto. (2013). *Kesejahteraan Sosial (Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial dan Kajian Pembangunan)*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Fahrudin, Adi. (2014). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Fauzi, H. (2020). Pelatihan Manajemen Keuangan Bagi Pelaku Umkm Sebagai Upaya Penguatan Umkm Jabar Juara Naik Kelas. *Bernas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 247-255. <https://doi.org/10.31949/jb.v1i3.324>, Vol 1 No 3 (2020)
<https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/psbb-hingga-ppkm-kebijakan-pemerintah-menekan-laju-penularan-covid-19>
- Huraerah, Abu. (2011). *Pengorganisasian Dan Pengembangan Masyarakat, Model Dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan*. Bandung: Humaniora.
- Iskandar, Jusman. (2013). *Beberapa Keahlian Penting Dalam Praktikum Pekerjaan Sosial*. Bandung: Puspaga Bandung.
- Keraf, A. Sonny. 2010. *Etika Lingkungan Hidup*. Jakarta. PT Kompas Media Nusantara
- Panduan Untuk Peduli Lingkungan Sekitar Selama masa pandemi infeksi COVID19, Sosialisasi Aktivitas Peduli Lingkungan Sekitar Selama Pandemi COVID-19 Pusat Studi Lingkungan Hidup UGM, 2020*
- Pudjianto B, Syawie Moch dan Sutaat. (2013). *Kinerja Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: P3KS Press.
- Salamah, Ummu. (2012). *Pengantar Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Insan Akademika.
- Satrio Winarno, Lisbeth Mananeke, Imelda W.J Ogi, Fanalisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, *Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018*, Hal. 1248 – 1257, ISSN 2303-1174
- Siahaan, N. H. T. 2004. *Hukum Lingkungan dan Ekologi Pembangunan*. Jakarta. Erlangga
- Sjafari, Agus. (2014). *Kemiskinan dan Pemberdayaan kelompok*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suharto, Edi. (2014). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama.
- UU 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
- UU 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah