

## PENDAMPINGAN UKM KUE BASAH MPOK SAHILAH MELALUI PENINGKATAN MANAJEMEN BISNIS DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN

**Nazifah Husainah<sup>1,\*</sup>, Darto<sup>2</sup>, Siska Yuningsih<sup>3</sup>, Hapzah Shalsa Sabila<sup>4</sup>, Abdul Aziz<sup>5</sup>**  
<sup>1,2,4,5</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. KH. Ahmad Dahlan  
Cirendeu, Ciputat Tangerang Selatan, 15419  
<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. KH. Ahmad  
Dahlan Cirendeu, Ciputat Tangerang Selatan, 15419

\*E-mail: [nazifah.husainah@umj.ac.id](mailto:nazifah.husainah@umj.ac.id)

### ABSTRAK

Bisnis makanan di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang signifikan disertai dengan persaingan bisnis yang ketat dalam beberapa tahun terakhir, sejalan dengan trend makanan saat ini yang telah menyebar secara nasional, termasuk di daerah Jakarta Selatan. Namun, sejak era pandemi Covid-19, tak sedikit pelaku usaha makanan terpaksa gulung tikar, terutama di tingkat UKM, karena tidak bisa mengelola usahanya dengan baik. Salah satu UKM Kue Basah Mpok Sahilah yang merupakan penjual kue basah tempo dulu di daerah Jakarta Selatan tepatnya Jalan Tanah Kusir II RT 004W011 Kebayoran Lama Selatan. adalah home industry yang memiliki banyak potensi untuk dikembangkan. Namun pengelolaan usaha tersebut masih belum dilakukan secara profesional, sehingga diperlukan pendampingan melalui pemberian konsultasi dan pelatihan manajemen khususnya operasional/produksi, pemasaran, keuangan, sumber daya manusia dan manajemen risiko. Bentuk pendampingan usaha adalah melalui pemberian konsultasi dan pelatihan intensif serta pendampingan penambahan beberapa alat produksi utama dan penguatan branding produk agar UKM ini dapat bertahan di tengah persaingan.

**Kata kunci:** Manajemen Bisnis, Kue Basah Mpok Sahilah

### ABSTRAK

*The food business in Indonesia has shown significant development accompanied by intense business competition in the last few years, with the current food trend that has spread nationwide, including in the South Jakarta. However, since the era pandemic of the Covid-19, many food businesses have been forced to end of the business, especially at the MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises) level, because they cannot manage their business properly. One of the MSME Kue Basah Mpok Sahilah was a seller of traditional/wet cakes since time immemorial in the South Jakarta, to be precise at Jalan Tanah Kusir II RT 004W011 Kebayoran Lama Selatan. is a home industry that has a lot of potential to be developed. However, the business management is still not carried out professionally, so assistance is needed through the provision of management consulting and training, especially in the operations/production, marketing, finance, human resources and risk management. The form of business assistance is through the provision of intensive consultation and training as well as assistance in adding several main production tools and strengthening product branding so that these MSME can survive in the midst of competition.*

**Keywords:** Business Management, Mpok Sahilah's Traditional/Wet Cake

## 1. PENDAHULUAN

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) memiliki peran penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara, khususnya pada negara berkembang seperti Indonesia. UKM telah membantu menggerakkan perekonomian khususnya untuk masyarakat menengah kebawah. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, Sensus Ekonomi dari Badan Pusat Statistik pada 2016 menunjukkan besarnya kontribusi UKM. Berikut ini sumbangan UKM terhadap perekonomian Indonesia: (1) UKM menyerap hingga 89,2 persen dari total tenaga kerja, (2) UKM menyediakan hingga 99 persen dari total lapangan kerja. (3) UKM menyumbang 60,34 persen dari total PDB nasional. UKM menyumbang 14,17 persen dari total ekspor. (4) UKM menyumbang 58,18 persen dari total investasi (Badan Pusat Statistik, 2019). Jumlah UKM dan kontribusinya yang signifikan terhadap ekonomi nasional dalam hal penciptaan lapangan kerja, kontribusi PDB dan pendapatan ekspor karenanya menciptakan peluang penelitian yang signifikan tentang pengaruh adopsi TIK terhadap kinerja UKM. Di Indonesia, e-commerce tumbuh dengan cepat karena memiliki nilai ekonomi yang bagus. Pelaku usaha, terutama UMKM di Jakarta Selatan, harus memanfaatkan momentum ini dengan cara melengkapi dirinya dengan kompetensi yang tepat, sehingga bisa mendorong usahanya tumbuh besar. UKM juga harus didorong dengan teknologi yang tepat untuk menunjang pertumbuhan tersebut.;

Salah satu jenis UKM yang berkembang pesat di Jakarta Selatan adalah usaha di bidang makanan, yang salah satunya adalah usaha kue basah mpok Sahilahh, terutama yang mengusung konsep makanan tempo dulu, dengan target utama adalah ibu rumah tangga, generasi muda terutama kaum muda mudi mengingat bahwa di UMKM tersebut berada pada lingkungan daerah padat penduduk. Di Indonesia, fenomena makanan tempo dulu atau old snack mulai banyak dicari masyarakat sekitar dan generasi muda tempat mereka tinggal. kue basah mpok Sahilahh adalah usaha yang sederhana menawarkan produk makanan tempo dulu dan menerima pesanan kue untuk acara-acara tertentu. Persaingan ketat antar makanan kue kue basah menuntut pemilik usaha untuk menerapkan manajemen dan strategi bisnis yang tepat, apalagi di era pandemi Covid-19.

Bertahan di tengah persaingan kue basah mpok Sahilahh yang makin kompetitif dan ancaman dari pandemi Covid-19 merupakan suatu tantangan dan hambatan bagi pelaku UKM di bisnis tersebut. Hampir setiap bulan selalu bermunculan usaha-usaha skala kecil yang menggunakan meja di depan rumah yang mengusung konsep kue basah tempo dulu, baik yang berasal asli dari Jakarta maupun cabang atau waralaba dari kota lain. Namun, tidak sedikit juga yang tidak mampu bertahan lama di pasar, terutama bagi pelaku startup atau UKM pemula, dan akhirnya harus gulung tikar. Hal ini dikarenakan masih belum optimalnya pengelolaan atau manajemen bisnis yang dijalankan terutama dari sisi manajemen pemasaran, SDM, keuangan, operasi/produksi, dan risiko. Berbagai faktor seperti kualitas produk dan layanan yang buruk, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang tidak profesional, kesalahan membaca peluang pasar, sistem promosi yang tidak efektif, kurangnya inovasi, dan minimnya pengetahuan tentang etika bisnis merupakan alasan dibalik gagalnya UKM pemula dalam upaya mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan bisnisnya di Jakarta Selatan. Salah satu pelaku UKM di bisnis Kue Basah Mpok Sahilahh adalah Ibu Sahilahh yang bisa dipanggil mpok Sahilahh. Beliau mendirikan bisnis UKM bernama Kue Basah Mpok Sahilahh sejak tahun 2014 dengan modal sendiri. UKM Kue basah Mok Sahilahh berada di Jalan Tanah.Kusir II RT 004/ 011 Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Secara geografis, lokasi usaha ini cukup strategis karena terletak di kota dan di lingkungan padat penduduk sehingga dapat mudah dijangkau terutama oleh masyarakat sekitar sebagai konsumen utama.

Setelah 8 tahun berjalan, Kue Basah Mpok Sahilahh masih terus berbenah. Penyajian menu merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi mungkin karena masih terpenjara dengan konsep “kue tradisional” sehingga penyajiannya bukan hal utama yang diperhatikan. Kue basah mpoh Sahilahh hanya disajikan dengan sederhana. Logo dan merek produk sudah ada namun desainnya masih belum menarik dan tidak konsisten digunakan pada kemasan produk. Padahal pesaing lain sudah sangat inovatif dan kreatif dalam menciptakan varian kue -kue kekinian dengan branding yang sangat menarik. Pesaing tersebut tentunya berpotensi mengambil pasar yang dimiliki karena pemilik masih belum konsisten

dalam proses produksi produk, saluran distribusi, dan inovasi teknologi serta belum mampu menciptakan deferensiasi produk maupun layanan.

Teknologi Informasi dan komunikasi telah menjadi isu Inovasi di segala bidang, tidak terkecuali bisnis makanan dan transportasi. Teknologi informasi dan komunikasi telah merubah wajah bisnis global saat ini. Ekonomi berbagi (sharing economy) saat ini telah menjadi trend dalam dunia bisnis. Sharing ekonomi adalah konsep dimana beberapa orang bersama-sama berkolaborasi untuk menggunakan sumberdaya dengan cara yang inovatif (Cohen & Kietzmann, 2014). Cara mengkonsumsi ini dikenal dengan istilah “disruptive innovation” dimana model bisnis tradisional harus mampu mengubah model bisnisnya dengan mengubah konsep konsumsinya— apa dan bagaimana cara mengkonsumsi (Botsman & Rogers, 2011).

Salah satu contoh dari model sharing economy yang telah diadopsi pada industri seperti pariwisata dan makanan adalah Grab dan Gojek. Kedua jasa aplikasi tersebut menyediakan jaringan online bagi konsumen untuk menghubungkan pelanggan dan driver (Hall, Kendrick, & Nosko, 2015). Selain mengantarkan penumpang, keduanya juga menyediakan berbagai macam jasa berbasis transportasi online salah satunya mengirim makanan, berbelanja kebutuhan sehari-hari, dan berbagai jasa lainnya. Keberadaan Grab dan Gojek ini telah mengambil peran taksi dan ojek tradisional, tetapi tidak semua pelaku UKM memahami konsep B2B (business to business) atau yang disebut dengan kemitraan bisnis, salah satunya adalah Ibu Sahilah yang hanya memanfaatkan teknologi sederhana sebagai sarana promosi melalui Whatsapp, tetapi belum mampu melakukan transformasi bisnis dengan berafiliasi dengan Grab atau Gojek, khususnya pada fitur Go Food dan Grab Food.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan pengabdian ini adalah menggunakan pendekatan participatory rural appraisal (Adimihardja & Himat, 2003; Bhandari, 2003). Metode ini memungkinkan pelaku bisnis (pemilik) Kue basah Mpok Sahilah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dengan tim pelaksana sebagai fasilitator dari dosen, berbagi informasi, membuat perencanaan dan tindakan nyata.

Pelaku bisnis (pemilik) Kue Basah Mpok Sahilah dan karyawannya diharapkan terlibat secara aktif dalam kegiatan ini. Dengan adanya pendampingan manajemen usaha dari bidang operasi/produksi, pemasaran, SDM, keuangan, dan risiko untuk bisnis kecil guna meningkatkan kinerja perusahaan di tengah-tengah persaingan yang ketat. Pendampingan diberikan dalam bentuk konsultasi dan bimbingan secara intensif baik secara langsung maupun melalui telepon (online). Pelaksanaan PPP ini juga dibantu oleh 4 dosen dan 1 orang mahasiswa sebagai tenaga lapangan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, tim pelaksana menawarkan solusi kepada mitra pemilik Kue Basah Mpok Sahilah di Jakarta Selatan berupa pendampingan dalam manajemen bisnis dari bidang operasi/produksi, pemasaran, SDM, keuangan, dan risiko untuk level UKM guna meningkatkan kinerja, daya saing, dan daya survival di tengah-tengah persaingan yang ketat. Kegiatan yang akan dilaksanakan pada program pengabdian ini, yaitu:

1. Sosialisasi program Pada awal pelaksanaan kegiatan, tim pelaksana akan melakukan survei ke tempat mitra untuk berdiskusi kembali sekaligus melihat kondisi lapangan secara langsung. Tim pelaksana dan mitra juga akan berkoordinasi terkait program pengabdian yang akan segera dilaksanakan.
2. Peningkatan pengetahuan mitra melalui pendampingan dalam bentuk konsultasi dan pelatihan secara intensif mengenai manajemen operasi/produksi, manajemen pemasaran, manajemen SDM, manajemen keuangan, dan manajemen risiko dengan metode ceramah dan focus group discussion (FGD):
  - a. Ceramah/FGD dengan memberikan materi tentang pentingnya manajemen operasi/produksi khususnya tentang manajemen persediaan, yang tidak menyebabkan biaya simpan yang tinggi, tidak menyebabkan biaya kirim yang tinggi, dan bagaimana bisa mendapatkan harga bahan baku yang murah, serta bagaimana memilih pemasok yang bisa menjadi mitra, bagaimana layoutting yang baik terutama untuk fasilitas produksi (tata letak kompor, alat masak) sehingga operasional bisnis berjalan efektif dan konsumen menyukai atmosfer kafe
  - b. Ceramah/FGD dengan memberikan

materi tentang manajemen pemasaran khususnya tentang promosi, terutama di media sosial

- c. (perbaruan akun Instagram dan aktif membangun customer engagement), service excellence bagaimana memberikan kualitas layanan prima pada konsumen, saluran distribusi dengan memberikan wawasan tentang manfaat atau keuntungan berafiliasi dengan Gojek atau Grab, memperbaiki penyajian menu, serta memperbaiki desain logo dan merek yang lebih menarik dan memiliki nilai jual sehingga branding dan positioning produk di mata konsumen menjadi lebih kuat.
- d. Ceramah/FGD dengan memberikan materi tentang manajemen SDM: pentingnya memiliki pembagian kerja karyawan yang jelas agar mereka lebih efektif dan produktif dalam bekerja.
- e. Ceramah/FGD dengan memberikan materi tentang manajemen risiko: pentingnya memiliki keunikan, mengikuti tren dan selera konsumen, agar tidak kalah saing dan pentingnya penerapan protokol kesehatan yang ketat oleh pemilik, karyawan, maupun konsumen agar proses interaktif selama di kafe menjadi aman dan nyaman
- f. Diskusi dan tanya jawab: setelah pemberian materi dibuka diskusi dan tanya jawab untuk memperdalam materi yang telah dipaparkan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengacu pada proposal atau rencana kegiatan, program pengabdian kepada masyarakat dengan skema PPP di UKM Kue Basah Mpok Sahilah telah terlaksana sesuai dengan beberapa target yang ingin dicapai. Sejauh ini, kegiatan pendampingan dan pelatihan manajemen bisnis telah dijalankan dengan baik dan lancar. Adapun serangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan dari tahap awal/survei pendahuluan sampai dengan akhir adalah sebagai berikut:

1. Survei awal dan sosialisasi program kepada pihak terkait yaitu pemilik dan karyawan dari UKM Kue basah Mok Sahilah. Kegiatan ini berjalan dengan baik dan penerimaan serta antusiasme pihak terkait sangat tinggi terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pemilik dan karyawan

UKM Kue basah Mpok Sahilah juga sangat mendukung dengan membantu menyiapkan sarana- prasarana yang dibutuhkan untuk kegiatan lanjutan yaitu pendampingan dan pelatihan manajemen bisnis secara intensif melalui metode ceramah dan FGD.

2. Tim PPP telah melakukan 2 kali kunjungan untuk memberikan konsultasi/pendampingan dan pelatihan manajemen bisnis, khususnya dalam rangka menyiapkan SDM dari UKM Kue Basah mpok Sahilah yang lebih profesional. Program konsultasi/pendampingan dan manajemen bisnis tersebut telah dijalankan dengan baik dan lancar yang meliputi:
  - a. Pelatihan manajemen operasi/produksi: peningkatan pengetahuan dan aplikasi dari manajemen persediaan khususnya dalam pemesanan dan penyimpanan bahan baku; layouting (tata letak fasilitas produksi) dan tampilan kedai/atmosfir kafe (terutama desain interior dan eksterior), forecasting bisnis terutama berkaitan dengan permintaan/tren pasar dan kebutuhan pengembangan usaha. Selain itu juga pada diskusi dan pendampingan kedua diserahkan alat pembuat kue basah yang lebih modern guna mendukung produksi dan meningkatkan value Kue basah Mpok Sahilah.
  - b. Pelatihan manajemen pemasaran: khususnya service excellence dalam melayani pengunjung melalui peningkatan kualitas layanan yang ramah dan cepat tanggap; promosi melalui pelatihan penggunaan teknologi informasi berupa media sosial, khususnya Instagram, dengan memperbaiki tampilan, konten, interaksi dengan konsumen di akun Instagram UKM Kue Basah Mpok Sahilah; pelatihan cara membuat akun di GrabFood dan Go Food; serta perbaikan branding (logo, merek).
  - c. Pelatihan manajemen keuangan: peningkatan pengetahuan tentang konsep/sistem administrasi pembukuan sederhana, khususnya melalui aplikasi Excel, dan bagaimana pengelolaan keuangan jangka panjang untuk pengembangan bisnis UKM Kue Basah Mpok Sahilah. Pelatihan ini diberikan khususnya pada karyawan yang bertugas

di bagian keuangan. Selain memberikan pelatihan melalui aplikasi Excel, UKM Kue Basah Mpok Sahillah juga diarahkan untuk menggunakan aplikasi atau software kasir dan menginstal aplikasi untuk e-wallet sehingga transaksi keuangan dapat lebih terkontrol, pembukuan keuangan menjadi lebih baik, dan konsumen dimudahkan dalam proses pembayaran. Saat ini, tim PPP bersama UKM Kue Basah Mpok Sahillah sedang mencari pihak penyedia aplikasi tersebut.

- d. Pelatihan manajemen SDM: pelatihan tentang bagaimana mengatur shift dan pembagian kerja karyawan sesuai SOP kerja yang baik
- e. Pelatihan manajemen risiko: penerapan protokol kesehatan terkait pandemi Covid (pemilik dan karyawan wajib menggunakan masker; penyediaan tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun atau hand sanitizer; pengaturan jarak antar meja konsumen/physical distancing)

Kelima jenis pelatihan tersebut diberikan oleh tim pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dengan dibantu oleh 1 orang mahasiswa dan tenaga kependidikan sebagai tenaga lapangan. Tenaga lapangan sebagai fasilitator teknis bertugas persiapan administrasi dan teknis selama kegiatan pelatihan berlangsung (persiapan spanduk, konsumsi, foto-foto kegiatan). Proses konsultasi/pendampingan dan pemberian pelatihan manajemen bisnis dilakukan dengan mengikuti protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dijalankan di UKM Ku Basah Mpok Sahillah, maka dapat disimpulkan bahwa sejauh ini kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah berjalan dengan baik dan lancar dan sesuai dengan target yang ingin dicapai. Selama pelaksanaan kegiatan, relatif tidak ditemukan kendala yang berarti. Pihak-pihak terkait dari tim pengabdian kepada masyarakat sendiri, tenaga lapangan, dan pemilik serta karyawan UKM Kue Basah Mpok Sahillah sangat kooperatif pada setiap kegiatan dalam program

pengabdian kepada masyarakat ini. Pemberian konsultasi/pendampingan dan pelatihan manajemen bisnis juga dapat diikuti dengan baik.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Muhammadiyah Jakarta atas arahan dan kesempatan yang diberikan kepada tim pengabdian pemula yang telah memberi dukungan finansial terhadap pengabdian ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada UKM Kue Basah Mpok Sahillah atas dukungan yang telah diberikan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adimihardja, K., & Hikmat, I. H. (2003). Participatory Research Appraisal: dalam Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat. Bandung: Humaniora.
- Badan Pusat Statistik. (2019). Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil, Analisis Hasil SE2016 Lanjutan. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Bhandari, B. B. (2003). Participatory rural appraisal (PRA), Module 4. Hayama, Kanagawa: Institute for Global Environmental Strategies (IGES).
- Botsman, R., & Rogers, R. (2011). What's mine is yours: how collaborative consumption is changing the way we live. (2011). London: Collins.
- Cohen, B., & Kietzmann, J. (2014). Ride on! Mobility business models for the sharing economy. *Organization & Environment*, 27(3), 279-296.
- Hall, J., Kendrick, C., & Nosko, C. (2015). The effects of Uber's surge pricing: A case study. The University of Chicago Booth School of Business.