

---

## PPM *DECISION SUPPORT AND RISK MANAGEMENT* PADA SOWAN *COFFE SHOP* KOTA SURABAYA

**Aldea Mita Cheryta<sup>1</sup>, Rudiantno<sup>2</sup>, Chandra Kartika<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Wijaya Putra

aldeamitacheryta@uwp.ac.id, rudiantno@uwp.ac.id, chandrakartika@uwp.ac.id

---

### Abstrak

Pengabdian masyarakat dilaksanakan menggunakan metode *indepth interview*, pengabdian masyarakat mengemukakan suatu solusi untuk mengatasi permasalahan mitra. Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada salah satu mitra Sowan Coffe Shop Surabaya yang berada di daerah Taman Apsari Surabaya. Permasalahan yang dihadapi adalah 1) Kurangnya konsistensi produk; 2) Seringkali produk tidak tersedia atau habis; 3) Beberapa tempat tidak dapat digunakan ketika hujan; 4) Jarang melakukan promosi; 5) Belum ada klasifikasi *risk management* perusahaan dalam pengembangan produk; 6) Perhitungan laba/rugi masih kurang kompleks; 7) Strategi untuk mempercepat *break event point* belum tercapai secara optimal. Peningkatan produksi dan kualitas dari sajian kopi menjadi salah satu hal yang sangat penting. Pengabdian masyarakat ini secara khusus dilakukan melalui *indepth interview*, pendamping, dan pelatihan secara konsisten. Hasil pengabdian masyarakat berorientasi pada 1) konsistensi produk 2) cadangan stok produk; 3) pengembangan lokasi mitra; 4) strategi promosi marketing; 5) mengklasifikasikan *risk management*; 6) penghitungan laba rugi secara otomatis; 7) percepatan *break event point*.

**Kata Kunci:** Decision Support; Risk Management.

---

### PENDAHULUAN

Mitra Sowan Coffe Shop memiliki beberapa permasalahan di bidang produksi yaitu kualitas rasa yang tidak konsisten, ketersediaan produk yang tidak dapat dipesan, dan lokasi mitra disaat hujan tidak dapat digunakan. Lebih lanjut promosi online pada *marketing online* kurang, yang menyebabkan penjualan online masih minim. Problem selanjutnya adalah belum diterapkannya

*risk management* sehingga pengembangan perusahaan belum ada referensi yang menyebabkan penjualan kopi stagnan.

Pengabdian masyarakat yang dilakukan akan membahas tentang dua tema besar yaitu *decision support* dan *risk management*. Pemilihan kedua tema tersebut menjadi sebuah perangkat analisis pengembangan dikarenakan kondisi empiris mitra yang secara parsial membutuhkan pengembangan. *Decision support* memberikan kontribusi terhadap pengembangan mitra usaha, meskipun mereka telah menerapkan beberapa strategi untuk dapat survive dalam mekanisme pasar. Analisa (Setiawan et al., 2020) menunjukkan bahwa *decision support* dibutuhkan secara cepat, tepat dan akurat berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. *Decision support* merupakan salah satu alat bantu pembuat keputusan untuk menetapkan keputusan (Mawarni & Syahrul, 2021). Selanjutnya tema *risk management* mengklasifikasikan lebih lanjut tentang strategi yang seharusnya diterapkan, sehingga *risk management* dapat termonitor dengan baik berdasarkan analisis yang diterapkan.

Lokasi mitra usaha pengabdian masyarakat ini beralamat di Jl. Taman Apsari No 23 Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Lokasi tersebut dipilih menjadi pengabdian masyarakat dikarenakan problem *empiris* dan *Coffe Shop* yang memiliki lokasi strategis di tengah kota. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dimana secara lokasi mitra usaha berada pada tengah kota sementara jumlah pelanggan dan keberlanjutan usaha yang masih kurang maksimal. Hal lain yang menjadi penting untuk dikembangkan adalah potensi penjualan *online* yang belum maksimal, problem ini menyebabkan mitra usaha sulit untuk mengembangkan perluasan segmentasi pasar. Produk yang diperjualbelikan pada Coffe Shop tersebut umumnya adalah minuman dan beberapa makanan ringan. Coffe Shop Sowan sebetulnya memiliki potensi penjualan yang baik, akan tetapi penjualan pada siang hari sangat minim sehingga memerlukan potensi pengembangan produksi, distribusi dan *marketing online* lebih lanjut. Selanjutnya akan disajikan beberapa situasi terkini Coffe Shop Sowan lebih detail sebagai berikut:



Gambar 1. Kondisi Sowan Coffe I

Gambar 2. Kondisi Sowan Coffe II

Gambar 3. Kondisi III

Situasi terkini Coffe Shop Sowan digambarkan pada Gambar 1, 2, 3. Gambar tersebut didapatkan ketika *indept interview* awal ketika akan dilaksanakan pengabdian masyarakat. Mitra usaha dalam hal ini berkontribusi aktif untuk memberikan data empiris terkait dengan profile Coffe Shop. Coffe Shop Sowan buka pada pukul 10.00-23.00 WIB dan buka setiap hari, Coffe Shop tersebut juga melayani penjualan secara online melalui Gojek, Grab, maupun Shopee Food. Akan tetapi beberapa permasalahan seringkali terjadi pada penjualan online, mulai dari ketidaktersediaan pesanan, durasi pengiriman kopi yang lama, dan minat konsumen untuk memilih Coffe Shop Sowan dibandingkan pesaing di lokasi



sekitar.

Di sekitar Coffe Shop Sowan terdapat beberapa kedai Coffe Shop dan Bar yang menjual komoditas minuman berbagai macam. Beberapa tempat menarik lainnya yang dikunjungi di sekitar Coffe Shop Sowan adalah Mc Donald, KFC, Coffe Shop TGC, Holywings Gold, Vertique, dan Pizza Hut. Beberapa diantara perusahaan tersebut merupakan perusahaan multi-nasional yang telah mengembangkan usaha di berbagai wilayah di Indonesia, hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang tentang tingkat konsumsi minuman di daerah tersebut. Lebih lanjut potensi penjualan yang disediakan di Coffe Shop Sowan akan dijelaskan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Produk Minuman

No	Jenis Produk	Harga Per Cup
1	Sowantuy	22.000
2	Sowan Sinawang	20.000
3	Blossom	22.000
4	Black Charcoal	22.000
5	Choco Hazelnut	22.000
6	Espresso	12.000
7	Americano	17.000
8	Hazelnut Latte	22.000
9	Request to Barista	23.000
10	Peach Berry Smoothies	23.000

Sumber: *Indept interview* Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa komoditas utama Coffe Shop Sowan adalah minuman dan juga tersedia beberapa makanan ringan. Coffe Shop Sowan memiliki konsep minimalis industri dengan aksesoris furniture kayu pada atas dan dinding berwarna abu-abu minimalis. Selanjutnya akan disajikan tabel makanan ringan yang dijual di Coffe Shop Sowan sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Menu Makanan Ringan

No	Jenis Produk	Harga Per Cup
1	French Fries	15.000
2	Snack Package A	20.000
3	Snack Package B	20.000
4	Brownies	7.000
5	Brownies Cheese Cake	10.000

6	Cookies	10.000
---	---------	--------

Sumber: *Indept interview* Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 2 rata-rata penjualan makanan ringan yang tidak di mix adalah Rp 10.000 sementara makanan ringan yang di mix adalah Rp. 20.000. Komoditas yang sering dipesan adalah Snak Package A dan French Fries, hal ini dikarenakan pelanggan lebih memilih komoditas yang diketahui dan sering dipesan di beberapa restaurant lainnya. Beralih pada potensi produksi, Coffe Shop Sowan memiliki potensi produksi hingga 100 buah per hari, dengan rata-rata omset penjualan minuman per hari adalah Rp 600.000 – Rp 1.000.000. Lebih lanjut sewa lahan di Coffe Shop Sowan yang berada di pusat Kota Surabaya adalah sekitar Rp 80.000.000 per tahun. Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan bahwa Coffe Shop Sowan dapat memenuhi target pada tahun pertama, dan diprediksikan pada tahun kedua sudah melewati *break event point*. Potensi produksi *coffe shop* di daerah sekitarnya sebesar Rp 1.500.000 di hari biasa, dan di *weekend* lebih dari Rp 5.000.000. Hal ini merupakan salah satu tantangan pengabdian masyarakat ini untuk mengembangkan mitra tersebut.

Analisis teoritis yang digunakan dalam pemberdayaan masyarakat ini adalah *decision support* dan *risk management*. Hal ini menjadi penting untuk dianalisis sebagai upaya peningkatan jumlah pelanggan maupun perluasan segmentasi pasar Coffe Shop Sowan. Penelitian (MacCarthy & Pasley, 2021) membahas tentang *decision support* pada *lifecycle management*. Pengabdian masyarakat ini terinspirasi dari penelitian tersebut untuk dapat mengembangkan mitra usaha sesuai dengan kaidah akademis. Pertimbangan teoritis berikutnya dari pengabdian masyarakat ini adalah *risk management*, dalam hal ini berfungsi sebagai alat analisis teoritis yang digunakan peneliti dalam mengembangkan mitra usaha. *Risk management* (Lo, 1999) menjelaskan bahwa sebuah *risk management* harus diamati melalui multidisiplin yaitu ekonomi, psikologi, dan ilmu keputusan melalui pendekatan yang lengkap dan sistematis sehingga mendapatkan keputusan rasional.

Analisa situasi dalam pengabdian masyarakat menunjukkan beberapa permasalahan yang diupayakan untuk dapat terselesaikan. Meskipun tidak secara kompleks semua permasalahan dapat dimuka, akan tetapi setidaknya dalam pengabdian masyarakat ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi mitra usaha. Beberapa permasalahan mitra akan diklasifikasikan sebagai berikut: 1) Kurangnya konsistensi produk; 2) Seringkali produk tidak tersedia atau habis; 3) Beberapa tempat tidak dapat digunakan ketika hujan; 4) Jarang melakukan promosi pada *marketing online*; 5) Belum ada klasifikasi *risk management* perusahaan dalam pengembangan produk; 6) Perhitungan laba/rugi masih kurang kompleks; 7) Strategi *break event point* belum dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan klasifikasi permasalahan mitra pengabdian masyarakat maka selanjutnya akan dijelaskan beberapa solusi permasalahan sebagai upaya penyelesaian masalah, sebagai berikut: 1) Pendampingan pengembangan konsistensi produk; 2) Pendampingan penyiapan cadangan stok produk; 3) Pendampingan pengembangan lokasi mitra usaha; 4) Pendampingan strategi promosi *marketing online*; 5) Pendampingan klasifikasi dan pelatihan *risk management* pengembangan produk; 6) Pendampingan perhitungan laba/rugi secara otomatis; 7) Pendampingan penerapan strategi percepatan *break event point*.

Target luaran pengabdian masyarakat yang dilakukan yaitu: 1) Peningkatan kualitas konsistensi produk; 2) Peningkatan cadangan stok produk; 3) Peningkatan penataan lokasi mitra usaha; 4) Peningkatan maksimalisasi penjualan *online* sekaligus peningkatan pelanggan; 5) Penerapan klasifikasi dan pelatihan *risk management* pengembangan produk; 6) Peningkatan perhitungan laba/rugi secara otomatisasi; 7) Peningkatan strategi percepatan *break event point*.

## METODE

Langkah-langkah pengabdian masyarakat yang dilakukan secara lebih detail dapat dijelaskan terdapat tiga kali jumlah kunjungan di mitra usaha Sowan Coffe Shop Surabaya. Kunjungan pertama

merupakan pendataan awal dan klasifikasi kebutuhan data yang dibutuhkan untuk dituliskan di dalam proposal pengabdian masyarakat. Kunjungan kedua merupakan pelaksanaan pengabdian masyarakat dengan materi pelatihan: 1) Pengembangan konsistensi produk 2) Penyiapan cadangan stok produk; 3) Pengembangan lokasi mitra usaha; 4) Strategi promosi *marketing online*.

Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilakukan secara peningkatan literasi dan praktek pengembangan secara langsung. Sehingga mitra dapat berperan aktif untuk dapat menerapkan strategi yang ditentukan dalam mengatasi permasalahan mitra. Selanjutnya dalam kunjungan ketiga dilaksanakan oleh anggota peneliti yaitu tentang: 1) Klasifikasi dan pelatihan *risk management* pengembangan produk; 2) Perhitungan laba/rugi secara otomatis; 3) Penerapan strategi percepatan *break event point*.

Berdasarkan metode ilmiah pengabdian masyarakat ini menggunakan *participatory learning and action* (PLA) yaitu pendekatan proses interaksi aktif dengan masyarakat. Metode PLA mampu berpartisipasi dalam pembangunan dan meningkatkan peluang usaha (Arbarini et al., 2022). Pelaksanaan metode ini didukung dengan sosialisasi, diskusi, dan praktik secara langsung (Fuqoha et al., 2019; Juniawan et al., 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya pengabdian masyarakat yaitu sebagai bentuk peningkatan literasi dan praktek yang dilakukan oleh para akademisi. Penerapan kajian teoritis menjadi penting sehingga hasil pengabdian masyarakat dapat berjalan secara optimal. Pengabdian masyarakat menciptakan kemandirian dan kesadaran masyarakat dalam memaknai kegiatan usaha yang mereka lakukan (Rahayu, 2021).

*Decision support* menghasilkan *decision making* berdasarkan keakuratan data yang didapatkan (Efendi & Ali, 2019). Semua pembuatan kebijakan akan selalu dihasilkan melalui interpretasi data baik kuantitatif maupun perhitungan kualitatif (Muthohir & Zainudin, 2018).

Peneliti lain menjelaskan bahwa *decision support* dapat dilakukan dengan mengelompokkan dosen berdasarkan kategori klasterisasi (Ramadhan et al., 2016). Inti dari penggunaan *decision support* adalah penggunaan data tertentu yang dihasilkan untuk membuat keputusan yang lebih baik. Pengabdian masyarakat ini berupaya memberikan literasi dukungan informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan perencanaan mitra yang lebih tepat. Sehingga diharapkan terjadi adanya peningkatan kualitas dan kuantitas produk unggulan.

*Risk management* berkaitan erat dengan manajemen keuangan yang mengusulkan beberapa indikator penting sebagai referensi kebutuhan data pembuatan kebijakan (Baryannis et al., 2019). Era modern peran pembelajaran mesin dan kecerdasan buatan dibahas dalam *risk management* dan pengelolaan resiko kredit (Glosten & Rauterberg, 2018). Hal ini mengindikasikan bahwa muncul *variable* baru yang diperhitungkan secara matang sebagai bentuk pengembangan manajemen. Pengabdian masyarakat menggunakan tema tersebut untuk meningkatkan secara aktif literasi dan kemampuan masyarakat dalam menerapkan kaidah-kaidah manajemen dengan baik.



Gambar 4. Kunjungan PPM II

Pelaksanaan pengabdian masyarakat pada



kunjungan kedua membahas tentang peningkatan literasi sesuai dengan materi: 1) Pelatihan pengembangan konsistensi produk; 2) Pelatihan penyiapan cadangan stok produk; 3) Pendampingan pengembangan lokasi mitra usaha; 4) Pelatihan strategi promosi marketing online.

Gambar 5. Kunjungan PPM III

Kunjungan pengabdian masyarakat ketiga sebetulnya dilakukan oleh anggota peneliti yaitu Pak Rudiantno, akan tetapi karena beliau berhalangan hadir karena sedang menjalani pengobatan maka pemberian materi dilakukan oleh Bu Aldea selaku ketua peneliti. Dalam pengabdian masyarakat tersebut membahas tema: 1) Penerapan klasifikasi dan pelatihan *risk management* pengembangan produk; 2) Pelatihan perhitungan laba/rugi secara otomatis; 3) Pelatihan penerapan strategi percepatan *break event point*.



Gambar 6. Pelaksanaan Peningkatan Produk

Selanjutnya adalah peningkatan literasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan sekaligus literasi peningkatan penjualan produk yang dilakukan oleh ketua peneliti. Tahapan berikutnya akan dijelaskan bentuk evaluasi dan *monitoring* yang dilakukan yaitu dengan memberikan kuesioner setelah pengabdian masyarakat dilakukan sebagai berikut:

Tabel 3. Kuesioner Pengabdian Masyarakat

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Kesesuaian permasalahan dan solusi yang ditawarkan					V
2	Pengabdian masyarakat					V

	memfasilitasi menyediakan transport untuk mitra usaha					
3	Kejelasan materi yang disampaikan oleh narasumber				V	
4	Pengabdian masyarakat memberikan pelatihan dan peningkatan kualitas produksi					V
5	Mitra terlibat dalam penulisan monitoring dan evaluasi hasil pengabdian masyarakat					V
6	Mitra bersedia bekerjasama pada tahun selanjutnya					V
7	Mitra puas dengan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan					V
8	PPM berhasil meningkatkan kemampuan mitra				V	
9	Secara umum mitra puas dengan kegiatan PPM					V

## KESIMPULAN

Pengabdian masyarakat Sowan Coffe Shop dilaksanakan berdasarkan kerjasama antar Universitas Wijaya Putra dan pemilik Sowan Coffe Shop. Pengabdian masyarakat ini berupaya memberikan literasi dukungan informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan perencanaan mitra yang lebih tepat. Sehingga diharapkan terjadi adanya peningkatan kualitas dan kuantitas produk unggulan.

Hal ini mengindikasikan bahwa muncul variable baru yang diperhitungkan secara matang sebagai bentuk pengembangan manajemen. Pengabdian masyarakat menggunakan tema tersebut untuk meningkatkan secara aktif literasi dan kemampuan masyarakat dalam menerapkan kaidah-kaidah manajemen dengan baik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengabdian masyarakat ini dan utamanya kepada

Universitas Wijaya Putra melalui LPPM yang mendanai secara penuh kegiatan pengabdian masyarakat ini.

## REFERENSI

- Arbarini, M., Kisworo, B., Malik, A., & Siswanto, Y. (2022). *Pelatihan Ecoprinting Berbasis Participatory Learning and Action upaya Mewujudkan Sustainable Development Goals*. 02(September), 857–866.
- Baryannis, G., Validi, S., Dani, S., & Antoniou, G. (2019). Supply chain risk management and artificial intelligence: state of the art and future research directions. *International Journal of Production Research*, 57(7), 2179–2202.  
<https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1530476>
- Efendi, R., & Ali, G. (2019). Analisis Multi Criterion Decision Making Pada Decision Support System Untuk Pengambilan Keputusan Penentuan Penerima Beasiswa. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 1(1), 1.  
<https://doi.org/10.35145/joisie.v1i1.384>
- Fuqoha, F., Anggraini, A. P., & Apipah, N. D. (2019). Peningkatan Digital Literasi Terhadap Ujaran Kebencian di Media Sosial Melalui Program “Room of Law” Bagi Siswa Sekolah Menengah Atas di Kota Serang. *Bantenese - Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).  
<https://doi.org/10.30656/ps2pm.v1i1.1050>
- Glosten, L., & Rauterberg, G. (2018). Disrupting Finance. In *The New Stock Market*.  
<https://doi.org/10.7312/fox-18196-006>
- Juniawan, F. P., Marini, M., Sylfania, D. Y., Antonius, F. R., & Gautama, S. (2021). Penerapan Metode Participatory Learning and Action (PLA) pada Pelatihan Uji Kompetensi Kejuruan. *JPKMI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia)*, 2(4), 257–265.  
<https://doi.org/10.36596/jpkmi.v2i4.215>
- Lo, A. W. (1999). The Three P’s of Total Risk Management. *Financial Analysts Journal*,

- 
- 55(1), 13–26.  
<https://doi.org/10.2469/faj.v55.n1.2238>
- MacCarthy, B. L., & Pasley, R. C. (2021). Group decision support for product lifecycle management. *International Journal of Production Research*, 59(16), 5050–5067. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1779372>
- Mawarni, I. T. A., & Syahrul, A. (2021). Peran Kemajuan Decision Support System Di Eropa: Tinjauan Dan Analisis Literature (1991-2020). *POSITIF: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 7(2), 120–126. <https://doi.org/10.31961/positif.v7i2.913>
- Muthohir, M., & Zainudin, A. (2018). Penerapan metode simple additive weight (saw) pada sistem informasi pemilihan jurusan berbasis decision support system. *Smart Comp: Jurnalnya Orang ...*, 7. <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/sma>
- [rtcomp/article/view/716](http://rtcomp/article/view/716)
- Rahayu, W. (2021). Mengabdikan Bersama Menuju Masyarakat Sehat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion*, 3(September), 207–212. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPM>
- Ramadhan, R. F., Tolle, H., & Muslim, M. A. (2016). Perancangan Decision Support System Penilaian Kinerja Dosen Berdasarkan Penilaian Prestasi Kerja Pegawai dan Beban Kerja Dosen. *Matics*, 8(2), 48. <https://doi.org/10.18860/mat.v8i2.3555>
- Setiawan, W., Nurwahid Pranoto, & Khoirul Huda. (2020). Employee Performance Evaluation Decision Support System with the SMART (Simple Multi-Attribute Rating Technique) Method. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(1), 50–55. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i1.1384>