

PKM PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI PARTICIPATORY LEARNING AND ACTION DI KANTHI COFFE SHOP SURABAYA

Muzakki¹, Sujani², Evi Maya Odelia³

^{1,2,3}Universitas Wijaya Putra

muzakki@uwp.ac.id, sujani@uwp.ac.id,
evimayaodelia@uwp.ac.id

Abstrak

Mitra pengabdian yaitu “Kanthi Coffee and Eatery” yang memiliki lokasi di Jl. Dharmawangsa No. 138A Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Permasalahan prioritas mitra yang akan diselesaikan yaitu: 1) Bidang Produksi; dan 2) Bidang Keuangan. Solusi mengatasi permasalahan: 1) Pelatihan dan pendampingan diversifikasi produk, teknik identifikasi peluang pasar, analisa tren dan preferensi pelanggan; 2) Pelatihan dan pendampingan prinsip *lean manufacturing*, teknik 5S (*Sort, Set in order, Shine, Standardize, Sustain*), dan implementasi perbaikan terus-menerus; 3) Pelatihan dan pendampingan K3 peningkatan aspek hygiene dan sanitasi mitra; 4) Pendaftaran Qris; 5) Pencatatan laporan keuangan otomatis. Tujuan kegiatan Program Kemitraan Masyarakat yaitu: 1) Meningkatkan sumber daya manusia; 2) Keterampilannya meningkat; 3) Kualitas produknya meningkat. Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode *Participatory Learning and Action* (PLA) dan Pelatihan Pendampingan yang melibatkan anggota masyarakat secara aktif dalam proses pelatihan dan bertindak untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat yaitu: 1) Kebersihan lingkungan meningkat 20%; 2) Peningkatan produksi ketersediaan bahan baku sebesar 20%; 3) Peningkatan keterampilan mitra dalam melayani dan memperluas segmentasi pasar 10%; dan 5) Adanya peningkatan pengetahuan marketing online 15%.

Kata Kunci: PKM, PLA, SDM, UMKM

PENDAHULUAN

Analisis Situasi pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di “Kanthi Coffe and Eatery” berlokasi di Jl. Dharmawangsa No. 138A Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Fokus pengabdian masyarakat ini yaitu pengembangan sumber daya manusia yang diwujudkan dalam mengatasi permasalahan mitra bidang produksi dan bidang keuangan. Stand mitra memiliki luas pxl 8x5 meter dan hanya memiliki satu stand di Kota Surabaya. Pengabdian masyarakat ini dimaksudkan untuk memberdayakan mitra dari segi produksi dan keuangan. Kondisi empiris mitra selanjutnya akan disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Lokasi Bagian Depan Mitra

Berdasarkan Gambar 1 merupakan lokasi mitra yang berada di Jl Dharmawangsa yang bersebelahan dengan barber shop dan berada di 0 jalan raya sehingga memiliki potensi yang tinggi untuk dikunjungi. Dari segi lahan parkir meskipun tidak luas akan tetapi cukup untuk memuat 20 sepeda motor dan 3 mobil yang terparkir didepan coffee shop. Selanjutnya akan disajikan bagian dalam mitra sebagai berikut:



Gambar 2. Wastafel Kanthi Coffee and Eatery

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa masih kurang bersihnya lokasi wastafel dan kurang tertatanya penempatan barang-barang yang tidak digunakan. Terlihat pula dalam gambar bahwa sampah belum dipisahkan menjadi sampah organik maupun anorganik, hal ini menyebabkan sampah bercampur menjadi satu sehingga dapat berpotensi menimbulkan bau menyengat yang akan mempengaruhi kenyamanan konsumen. Selanjutnya akan disajikan beberapa karyawan yang bekerja di Kanthi Coffee and Eatery sebagai berikut:

Tabel 1. Karyawan Coffee Shop

No	Nama Karyawan	Tingkat Pendidikan
1	Diga	SMA
2	Daniel	SMA
3	Sephia	SMA
4	Rangga	SMA
5	Nia	SMA

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 5 tenaga kerja yang bergantian shift setiap 8 jam sehingga terdapat rolling setiap harinya. Penentuan penjadwalan ini selanjutnya juga akan mempengaruhi kinerja dari tenaga kerja, terdapat

peluang libur satu kali dalam sebulan yang dapat diambil selain hari minggu. Berdasarkan tingkat pendidikan semua tenaga kerja memiliki kecukupan yaitu tingkat SMA, kecukupan ini didasarkan pada kesesuaian dengan pekerjaan yang dilakukan. Selanjutnya akan disajikan menu minuman yang dijual di Kanthi Coffee and Eatery sebagai berikut:

Tabel 2. Menu Minuman

COFFEE BASED				
No	ICED	Price	HOT	Price
1	Kopi Susu Kanthi	32k	Kopi Susu Aren	23k
2	Kopi Susu Aren	25k	Espresso	12k
3	Caramel Latte	27k	Americano	17k
4	Cinnamon Latte	27k	Picollo	25k
5	Banoffe	32k	Cappucino	27k
6	Cappucino	27k	Latte	27k
7	Latte	27k	Caramel Latte	27k
8	Ice Black	18k	Cinnamon Latte	27k
9	Cokepresso	25k		
10	Affogato	28k		
NON COFFEE				
No	ICED	Price	HOT	Price
1	Red Velvet	30k	Red Velvet	28k
2	Matcha	30k	Matcha	28k
3	Choco Signature	30k	Choco Signature	28k
4	Choco Praline	30k	Choco Praline	28k
5	Taro Latte	30k	Taro Latte	28k
6	Banana Latte	30k	Banana Latte	28k
7	Strawberry Peach Tea	28k	Cool Peppermint	23k
8	Lychee Tea	28k	Greentea Jasmine	23k
9	Cinnamin Tea	25k	Green Tea Earl Grey	23k
10	Cherry Blossom	30k	English Breakfast	23k

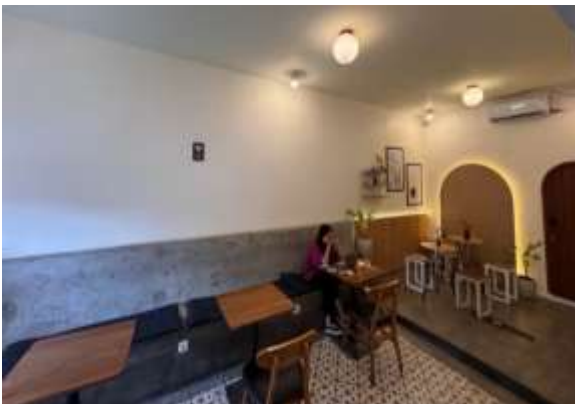
Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan menu minuman yang tersedia berjumlah 40 menu bervariasi mulai dari yang coffee ataupun non-coffee. Permasalahan keuangan yang mitra yaitu transaksi yang digunakan masih manual dan membutuhkan otomatisasi transaksi menggunakan QRIS. Selain itu pencatatan laporan laba/rugi masih manual yang membuat pelaksanaan laporan semakin lama dan sulit dianalisis. Kedepan peneliti akan berupaya meningkatkan pencatatan laporan



keuangan melalui pelatihan dan pendampingan laporan keuangan menggunakan Microsoft Excel. Selanjutnya akan disajikan ruangan bagian dalam mitra pengabdian sebagai berikut:

Gambar 3. Kasir Kanthi Coffee and Eatery

Pada saat kunjungan awal ke mitra terdapat lampu yang redup sehingga mengurangi pencahayaan yang kurang baik bagi konsumen untuk memilih produk di kasir yang ada. Permasalahan lain yaitu tidak semua tenaga kerja mitra mengetahui biji kopi yang baik, sehingga kurangnya pengajuan komplain bahan baku yang menyebabkan kualitas produksi menurun. Selain itu terdapat solasi di dinding yang mengurangi keindahan pemandangan. Selanjutnya akan diulas ruangan bagian dalam mitra sebagai berikut:



Gambar 4. Ruangan Coffee Shop Bagian Dalam

Gambar 4 menunjukkan bahwa potensi lokasi bagian dalam memuat 25 orang konsumen dan terdapat beberapa tempat charger. Secara penerangan tim pelaksana melihat cukup baik, akan tetapi membutuhkan beberapa pengecatan ulang karena beberapa tembok terdapat retak cat. Pada ruangan bagian dalam ini juga dapat digunakan untuk meeting kantor. Selanjutnya akan disajikan beberapa kendala lainnya yaitu toilet yang kurang bersih dan terdapat kerusakan di beberapa sudutnya.



Lebih lanjut akan disajikan sebagai berikut:

Gambar 5. Toilet Mitra

Terdapat beberapa lubang di atap yang membutuhkan perbaikan, selain itu kebersihan dari toilet masih membutuhkan perhatian lebih. Kemudian pembahasan soal kebersihan dalam toilet juga belum terdapat gulungan tisu yang harusnya dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Selanjutnya akan disajikan mesin press yang kurang optimal untuk packaging dan tentunya akan menurunkan kualitas produksi sebagai berikut:



Gambar 6. Mesin Press Plastik

Ketika peneliti melakukan kunjungan dan melihat mesin press plastik ini berjalan kurang

maksimal yang seringkali tidak plastik tidak lengket sempurna di gelas. Permasalahan lain yang lebih urgent adalah kurangnya variasi produk yang ditawarkan membuat pelanggan merasa bosan dan beralih ke tempat lain. Selain itu efisiensi hasil produksi yang rendah mengakibatkan lamanya produk disajikan. Proses produksi ini juga kurang memperhatikan aspek hygiene dan sanitasi yang menimbulkan masalah.

Keterkaitan dengan MBKM yaitu: 1) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia *soft skill* dan *hard skill*; 2) Mempersiapkan SDM supaya lebih siap dengan perkembangan zaman; 3) Terdapat konversi SKS mata kuliah; 4) Menambah pengalaman portofolio dosen dan mahasiswa; 5) Mahasiswa mendapatkan ilmu di luar kampus; 6) Melakukan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pengabdian Masyarakat; 7) Memberikan bimbingan mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran. Ketercapaian IKU-2 (mahasiswa mendapatkan pengalaman di luar kampus), IKU-3 (dosen berkegiatan di luar kampus), dan IKU-5 (hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat). Fokus utama PKM ini yaitu meningkatkan produktivitas dari mitra pengabdian.

Solusi permasalahan mitra dilakukan beberapa pelatihan dan pendampingan sebagai berikut: 1) Pelatihan dan pendampingan diversifikasi produk, teknik identifikasi peluang pasar, analisa tren dan preferensi pelanggan; 2) Pelatihan dan pendampingan prinsip *lean manufacturing*, teknik 5S (*Sort, Set in order, Shine, Standardize, Sustain*), dan implementasi perbaikan terus-menerus; 3) Pelatihan dan pendampingan K3 peningkatan aspek hygiene dan sanitasi mitra; 4) Pelatihan, pendampingan dan pendaftaran Qris pada perbankan; dan 5) Pelatihan dan pendampingan pencatatan laporan keuangan otomatis dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

Target luaran pengabdian masyarakat yaitu: 1) Peningkatan keterampilan variasi produk meningkat 10%; 2) Peningkatan keterampilan waktu dan ketepatan produksi meningkat 30%; 3) Peningkatan kemampuan aspek hygiene dan sanitasi mitra sebesar 20%; 4) Peningkatan keterampilan mitra percepatan transaksi mitra 40%; dan 5) Peningkatan pengetahuan dan keterampilan mitra

menyusun laporan keuangan secara otomatis sebesar 20%.

Uraian hasil riset tim pengusul program PKM menjelaskan bahwa Ketua Pelaksana yaitu Muzakki merupakan dosen manajemen yang sedang menempuh studi S3 dengan beberapa riset yaitu berjudul “*Examining The Impact of Servant Leadership on Turnover Intention via Organizational Affective Commitment as Mediation: Empirical Study*”(Heryyanto & Muzakki, 2023), riset kedua “*How Does Servant Leadership Affect Turnover Intention a Company?*”(Muzakki & Heryyanto, 2023), riset ketiga “*Perceived Organizational Support, Work-Family Conflict, And Job Satisfaction: A Serial Mediation Model*”(Muzakki & Heryyanto, 2022) ketiga riset ini lebih mengarah pada penelitian sementara pengabdian masyarakat belum pernah melakukan karena masih termasuk dalam kategori dosen baru di Universitas Wijaya Putra. Lebih lanjut anggota peneliti Sujani memiliki beberapa riset pengabdian masyarakat yaitu “*Mapping Value Chain Sebagai Optimalisasi Pengembangan Kampung Batik Tulis di Surabaya*”(Sujani et al., 2019), artikel kedua berjudul “*Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Sumber Daya Lokal Melalui Produk Olahan Terong Di Desa Sido Jangkung*”(Astuti et al., 2019), artikel ketiga berjudul “*Implementation Of Change Management Policy To Develop Village-Owned Business Entities*”(Dwiningwarni et al., 2022), artikel keempat berjudul “*Formulation of Alternative and Priority Business Strategies For Footwear Artisans in Sooko Mojokerto*”(Sujani et al., 2022). Lebih lanjut anggota pelaksana ketiga yaitu Evi Maya Odelia merupakan dosen baru Universitas Wijaya Putra dan belum memiliki penelitian maupun pengabdian pasca diterbitkannya NIDN.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode *Participatory Learning and Action* (PLA) dan Pelatihan Pendampingan yang melibatkan anggota masyarakat secara aktif dalam proses pelatihan dan bertindak untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Tahapan kegiatan program yaitu: 1) Persiapan; 2) Tahap Pelaksanaan; 3) Tahap Evaluasi

dan Pelaporan. Tahap pelaksanaan terdiri dari: 1) Pelatihan dan pendampingan diversifikasi produk, teknik identifikasi peluang pasar, analisa tren dan preferensi pelanggan; 2) Pelatihan dan pendampingan prinsip *lean manufacturing*, teknik 5S (*Sort, Set in order, Shine, Standardize, Sustain*), dan implementasi perbaikan terus-menerus; 3) Pelatihan dan pendampingan K3 peningkatan aspek hygiene dan sanitasi mitra; 4) Pelatihan, pendampingan dan pendaftaran Qris pada perbankan; dan 5) Pelatihan dan pendampingan pencatatan laporan keuangan otomatis dengan menggunakan mircrosoft excel.

Partisipasi mitra dalam pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yang diusulkan meliputi beberapa kegiatan diantaranya: 1) Mitra kerjasama sebagai penyedia tempat pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) yaitu bertempat di Kanthi Coffee and Eatery; 2) Mitra kerjasama sebagai peserta Program Kemitraan Masyarakat (PKM) dan berperan aktif untuk menyiapkan sarana dan prasarana kegiatan, sekaligus berperan dalam kegiatan diskusi dan tanya jawab. Evaluasi pelaksanaan program yang dilaksanakan dalam usulan Pemberdayaan Kemitraan Masyarakat (PKM) adalah setiap satu bulan sekali pada waktu PKM dilaksanakan maupun setelah pelaksanaan PKM yang berlangsung selama empat bulan. Waktu empat bulan didasarkan dan diamati berdasarkan peningkatan kemampuan dan keterampilan mitra dalam menerapkan solusi permasalahan yang diberikan oleh pelaksana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat yang telah dilakukan kepada mitra Kanthi Coffee Shop berlangsung secara kondusif dan interaktif. Mitra pengabdian secara aktif dan antusias mengikuti pelatihan pengembangan sumber daya manusia. Beberapa pelatihan telah disusun berdasarkan materi yang sesuai untuk diimplementasikan kepada



mitra.

Gambar 7. Pelatihan Diversifikasi Produk

Pelatihan dan pendampingan tentang K3 yang berfokus pada peningkatan aspek hygiene dan sanitasi telah memberikan dampak signifikan terhadap kebersihan lingkungan di Kanthi Coffee and Eatery. Melalui implementasi teknik 5S dan perbaikan terus-menerus, lingkungan kerja menjadi lebih bersih dan rapi, yang secara langsung meningkatkan kualitas kerja dan kenyamanan karyawan. Peningkatan kebersihan lingkungan sebesar 20% diukur melalui penilaian visual dan audit kebersihan yang dilakukan sebelum dan sesudah intervensi. Selanjutnya disajikan gambar kegiatan peningkatan produksi dan ketersediaan bahan baku sebagai berikut:

Gambar 8. Pelatihan Prinsip *Lean Manufacturing* Pelatihan mengenai diversifikasi produk



dan identifikasi peluang pasar membantu Kanthi Coffee and Eatery dalam meningkatkan efisiensi produksi serta memastikan ketersediaan bahan baku yang konsisten. Ini penting untuk menjaga kelancaran operasional bisnis. Produksi yang lebih efisien dan ketersediaan bahan baku yang meningkat sebesar 20% dibandingkan dengan kondisi sebelum pelatihan. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan akurasi dan kecepatan transaksi tetapi juga memperluas akses pasar mitra melalui pemasaran digital. Selanjutnya akan disajikan gambar pelaksanaan materi peningkatan mitra dalam memperluas segmentasi pasar sebagai berikut:



Gambar 9. Pelatihan dan Pendampingan K3

Mitra menerima pelatihan intensif dalam analisis tren dan preferensi pelanggan, yang memungkinkan mereka untuk memperluas segmentasi pasar secara lebih efektif. Keterampilan dalam melayani pelanggan juga mengalami peningkatan, yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Terjadi peningkatan keterampilan sebesar 10% dalam melayani dan memperluas segmentasi pasar, yang diukur melalui survei pelanggan dan laporan penjualan. Selanjutnya kegiatan peningkatan pengetahuan marketing online akan terlihat dalam gambar



berikut:
Gambar 10. Pelatihan Pencatatan Laporan Keuangan

Pelatihan dan pendampingan dalam pencatatan laporan keuangan otomatis serta pendaftaran QRIS meningkatkan kemampuan Kanthi Coffee and Eatery dalam memanfaatkan teknologi untuk pemasaran online. Ini memperluas jangkauan pasar dan memperbaiki kinerja keuangan mereka. Peningkatan pengetahuan sebesar 15% dalam marketing online, diukur melalui evaluasi pre-test dan post-test sebelum dan setelah pelatihan.

Mitra dalam proses pembelajaran dan tindakan langsung (PLA) telah memungkinkan untuk secara mandiri mengidentifikasi masalah dan

mencari solusi praktis yang berkelanjutan. Ini menunjukkan bahwa pelibatan komunitas dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan keberlanjutan hasil program pengabdian masyarakat. Keterampilan yang diperoleh melalui pelatihan membuat mitra lebih adaptif terhadap perubahan pasar dan lebih siap menghadapi tantangan bisnis ke depan. Dengan adanya peningkatan kebersihan, efisiensi produksi, keterampilan layanan, dan pengetahuan pemasaran, Kanthi Coffee and Eatery diharapkan dapat terus berkembang dan menjadi contoh bagi UMKM lain dalam penerapan prinsip-prinsip yang sama.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Program Pengabdian Masyarakat di Kanthi Coffee and Eatery berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan sumber daya manusia, keterampilan, dan kualitas produk mitra. Melalui metode Participatory Learning and Action (PLA) serta pelatihan dan pendampingan intensif, terjadi peningkatan kebersihan lingkungan sebesar 20%, efisiensi produksi dan ketersediaan bahan baku sebesar 20%, keterampilan dalam melayani dan memperluas segmentasi pasar sebesar 10%, serta peningkatan pengetahuan marketing online sebesar 15%.

Implikasi dari kegiatan ini menunjukkan bahwa pelibatan aktif mitra dalam proses pembelajaran dan pengambilan tindakan secara langsung mampu menciptakan perubahan yang signifikan dan berkelanjutan. Peningkatan kompetensi dan pemanfaatan teknologi dalam operasional dan pemasaran memberikan dasar yang kuat bagi Kanthi Coffee and Eatery untuk terus berkembang dan bersaing di pasar yang lebih luas. Hasil yang dicapai juga dapat menjadi model bagi UMKM lain dalam menerapkan prinsip-prinsip peningkatan kualitas dan efisiensi bisnis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami ucapkan terimakasih kepada LPPM Universitas Wijaya Putra dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.

REFERENSI

- Astuti, S. J. W., Supriyanto, S., & Sujani, S. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Sumber Daya Lokal Melalui Produk Olahan Terong Di Desa Sido Jangkung. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 4(1), 26–37.
- Dwiningwarni, S. S., Andari, S. Y. D., Sujani, S., & Chamariyah, C. (2022). Implementation Of Change Management Policy To Develop Village-Owned Business Entities. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(1), 29–46.
- Heryyanto, A., & Muzakki, M. (2023). Examining the impact of servant leadership on turnover intention via organizational affective commitment as mediation: Empirical study. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(2), 463–470.
- Muzakki, M., & Heryyanto, A. (2022). Perceived Organizational Support, Work-Family Conflict, And Job Satisfaction: A Serial Mediation Model. *Media Mahardhika*, 21(1), 115–127.
- Muzakki, M., & Heryyanto, A. (2023). How Does Servant Leadership Affect Turnover Intention a Company? *Indonesian Business Review (IBR)*, 6(2), 87–97.
- Sujani, S., Arif, M. S., & Edi, A. S. (2019). Mapping Value Chain Sebagai Optimalisasi Pengembangan Kampung Batik Tulis di Surabaya. *Media Mahardhika*, 17(3), 488–499.
- Sujani, S., Arif, M. S., & Edi, A. S. (2022). Formulation of Alternative and Priority Business Strategies For Footwear Artisans in Sooko Mojokerto. *IJEED (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, 5(3), 455–464.