



## EXCELLENT SERVICE TRAINING FOR GROMBYANG RICE FOOD STALLS, PEMALANG

### *Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Warung Makan Nasi Grombyang Pemalang*

Delina Damayanti<sup>1</sup>, Shinta Dewi Wulandari<sup>2</sup>, Monica Nour Fauziah<sup>3</sup>, Hendri Hermawan Adinugraha<sup>4</sup>  
Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis, IAIN Pekalongan

Email korespondensi: [delinadamayanti@mhs.iainpekalongan.ac.id](mailto:delinadamayanti@mhs.iainpekalongan.ac.id)

#### HistoryArticle

Received:

Accepted:

Published:

#### Abstract

*This service activity in the grombyang rice seller is carried out through assistance by providing knowledge and training to develop the seller's ability to provide services to consumers. Which aims to provide high-quality service to customers, to cause a decision on the part of the customer to immediately buy the goods/services offered at the same time, to foster customer confidence in the goods/services offered, to avoid unnecessary demands in the future. day to manufacturers, To create trust and satisfaction to customers, To keep customers feel cared for all their needs and To retain customers. The method used in student service to the community is by using a socialization approach. From the results of the service training, most of the employees are now starting to apply the service procedures one by one. Customers will also be reluctant and happy if they receive a warm welcome and receive optimal service by the employees of the grombyang rice stall, Pak Toli.*

**Keywords:** *training, service, grombyang rice*

#### Abstrak

Kegiatan pengabdian di warung makan nasi grombyang ini dilakukan melalui pendampingan dengan memberikan pengetahuan dan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan penjual dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Yang bertujuan Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan, Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan, Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen, Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya dan Untuk mempertahankan pelanggan. Metode yang digunakan dalam pengabdian mahasiswa kepada masyarakat ini dengan menggunakan pendekatan sosialisasi. Dari hasil pelatihan pelayanan tersebut, maka sebagian besar para karyawan sekarang mulai menerapkan satu persatu tata cara pelayanan tersebut. Pelanggan pun akan segan dan senang apabila menerima sambutan hangat dan menerima pelayanan yang optimal oleh para karyawan warung makan nasi grombyang pak toli tersebut.

**Kata Kunci :** *pelatihan, pelayanan, nasi grombyang*



*This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License*

## **Pendahuluan**

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. sekarang ini Persaingan bisnis restoran atau rumah makan sangatlah ketat. Banyak sekali restoran dan rumah makan tumbuh di tempat-tempat obyek wisata seperti di Jawa, Sumatra, Bali dan di tempat lainnya. Sekarang dunia ini datar (the world is flat), artinya siapapun berhak menjalankan usaha di atas dunia ini (Erawan, 2008). Warganegara Indonesia boleh mencari nafkah di luar negeri, membuka usaha apapun di luar negeri, sebaliknya para bule (orang asing) juga boleh bekerja di Indonesia (Budiarta, 2012), entah itu bekerja di hotel, restoran, atau memiliki restoran sendiri di Indonesia pun Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan (I Ketut Radjasa, 2015).

pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Wibowo layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu (Wibowo, 2010). Sedangkan pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Sinambela dkk, 2017). Sampara juga berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara dalam Sinambela dkk, 2017).

Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback (umpan balik) yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen. Lalu apakah usaha yang harus dilakukan supaya bisa memenangkan kompetisi bisnis restoran? Jawabannya adalah pelayanan prima (Mubyarto, 2003). Pelayanan prima adalah pelayanan yang melampaui harapan pelanggan sebagai alat penting untuk menghadapi persaingan yang kian meningkat di era pasar bebas ini, sekaligus sebagai faktor pembeda bisnis anda dengan bisnis lain (Christian Guswai, 2014).

Pelayanan prima (excellent service) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Rahmayanty mengatakan pelayanan prima haruslah memenuhi beberapa kriteria berikut, yaitu : a) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. b) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice). c) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). d) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) pelanggan (Rahmayanty, 2010). Menurut pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan

kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Atep mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) yaitu antara lain : (a). kemampuan (ability). Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan. (b). sikap (attitude). Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah. (c). penampilan (appearance). Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. (d). perhatian (attention). Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan. (e). tindakan (action). Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. (f). tanggungjawab (accountability). Tanggung jawab yaitu suatu sikap berperilaku kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Atep, 2003).

Menurut Daryanto, beberapa tujuan pelayanan prima antara lain Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan, Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan, Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen, Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya dan Untuk mempertahankan pelanggan (Daryanto, 2014).

Fungsi pelayanan prima antara lain untuk Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat, Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan, Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha, Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa, Memenangkan persaingan pasar, Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan, dan Memberikan keuntungan pada perusahaan (Daryanto, 2014).

Tjiptono mengungkapkan Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu : (1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, (2) mengelola ekspektasi pelanggan, (3) mengelola bukti kualitas layanan, (4) mendidik konsumen tentang layanan, (5) menumbuhkembangkan budaya kualitas, (6) menciptakan automating quality, (7) menindaklanjuti layanan, dan (8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (Tjiptono, 2008).

Kabupaten Pematang merupakan kota dengan beraneka ragam kultur, contohnya dalam makanan yang disajikan terdapat makanan yang menjadi makanan khas Kabupaten Pematang salah satunya Nasi Grombyang. Nasi Grombyang adalah makanan yang mirip dengan soto dengan isian yang berbeda yang berisi irisan daging kerbau yang berkuah hitam pekat dengan bahan baku berupa lada hitam dan rempah-rempah dengan penyajian antara isi dan kuahnya lebih banyak sehingga grombyang grombyang (goyang-goyang) dan biasanya disajikan dalam mangkuk kecil dan dilengkapi dengan sate kerbau. (H. N.

Jannati, 2019). Ciri khas lainnya dari nasi grombyang terletak pada tempat dagangannya yang berupa kualiti akbar, tempat nasi ditutupi dengan kain merah. (Anonim, 2014). Belum diketahui siapa pertama kali yang menciptakan nasi grombyang. Namun konon kuliner asli dari Pemalang ini telah ada sejak 1960-an.

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang konsumen untuk memilih makan di Warung Makan Nasi Grombyang Pak Toli. Ketika pergi ke sebuah warung makan, seorang konsumen cenderung menjadi seorang yang pemilih, atau selalu memiliki pertimbangan-pertimbangan tersendiri sebelum memilih dan memutuskan untuk membeli sebuah makanan. Seorang konsumen sengaja berkunjung ke Warung Makan Nasi Grombyang Pak Toli tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan makanan yang ia cari. Namun, aspek-aspek apakah yang seharusnya menjadi pertimbangan utama dalam memilih salah satu makanan dari warung tersebut, Tentunya selain aspek harga dan ketersediaan barang, hal lain yang dicari konsumen adalah kualitas pelayanan warung.

Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback (umpan balik) yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Desa pelutan merupakan Salah satu desa di Kabupaten Pemalang. Tepatnya di kecamatan pemalang, yang memiliki banyak penjual nasi grombyang. Didaerah pelutan ini cukup banyak ditemui pedagang yang menu makanannya nasi grombyang. Hal ini dikarenakan didaerah tersebut letaknya sangat strategis yaitu dekat alun-alun pemalang, selain itu juga dekat dengan daerah wisata widuri. Oleh karena itu, Peneliti tertarik melakukan pelatihan pemberdayaan mengenai pelayanan prima yang dilakukan para pelayan di warung makan nasi grombyang pak toli di Desa Pelutan dalam melayani pelanggannya. Maka berdasarkan hal tersebut, tim pengabdian mengangkat judul "Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Warung Makan Nasi Grombyang". Dimana dari sekian banyaknya warung makan nasi grombyang, tim memilih untuk menjadikan Warung Makan Nasi Grombyang Pak Toli sebagai objek.

Kegiatan pengabdian di komunitas penjual nasi grombyang ini dilakukan melalui pendampingan dengan memberikan pengetahuan dan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan penjual dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pengabdian ini, kami memilih komunitas penjual nasi grombyang sebagai mitra karena kurangnya pemberian pelatihan terkait pelayanan prima di warung tersebut. Manfaat pengabdian antara lain meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penjual tentang pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan.

## **Metode**

Pengabdian mahasiswa kepada masyarakat bertujuan untuk memberikan ilmu terkait pengembangan kreativitas dan jiwa kewirausahaan. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Jumat, 27 Mei 2022, bertempat di warung makan Nasi Grombyang Pak Toli didaerah yang bernama Jl.R.E. Martadinata No.kelurahan, Pelutan, Kec. Pemalang , Kab.

Pemalang, Jawa Tengah. Metode yang digunakan dalam pengabdian mahasiswa kepada masyarakat ini dengan menggunakan pendekatan sosialisasi dan Teknik pelatihan. Teknik penyuluhan atau sosialisasi yang disampaikan berupa materi tentang wirausaha dan pelayanan yang baik. Teknik pelatihan yang diterapkan yaitu dengan mengajak para pedagang nasi grombyang di desa pelutan untuk mengembangkan pelayanan yang dalam melayani pembeli.

## **Hasil dan Pembahasan**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh Mahasiswa IAIN Pekalongan adalah memberikan pendampingan kepada para karyawan warung makan nasi grombyang pak toli yang berlokasi di Jl.R.E. Martadinata No.kelurahan, Pelutan, Kec. Pemalang , Kab. Pemalang, Jawa Tengah. Kegiatan pelatihan dilakukan dengan pemberian sosialisasi dan pelatihan terhadap para pedagang mengenai pelayanan melalui pemberian materi secara langsung. Materi yang disajikan berupa strategi serta kiat-kiat yang perlu dilakukan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pembeli. Dan berdasarkan pelatihan tersebut, maka kegiatan pelatihan ini menghasilkan pemahaman yang cukup baik dari mitra pengabdian ini. Mitra pengabdian setidaknya berhasil memahami materi sekitar 75%. Meskipun demikian, dari pemahaman tersebut diharapkan mampu membantu mitra dalam menjalankan dan mengelola pelayanan terhadap pembeli didaerah tersebut.

Sebelum dilakukan pelatihan pelayanan, para pedagang menjelaskan bahwa sudah memiliki insting mengenai etika yang benar dalam melayani pelanggan. Namun, tim melihat bahwa masih ada yang kurang maksimal dalam pelayanannya. Dengan demikian, pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh para karyawan masih belum optimal. Oleh karena itu, tim pengabdian mencoba memberikan materi melalui pelatihan pelayanan prima guna meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan warung makan nasi grombyang pak toli. Dengan adanya pelatihan tersebut target dapat menangkap materi dan mengaplikasikannya langsung terhadap pelanggan. Misalnya saja materi yang tim berikan seperti bagaimana tata cara untuk menjaga kebersihan dan kesterilan dagangan yg diperjualbelikan terhadap pelanggan, bagaimana cara melayani pelanggan dengan sopan, menawarkan daftar dagangan apa saja yang tersedia, dan bertutur kata yang santun.

Dari hasil pelatihan pelayanan tersebut, maka sebagian besar para karyawan sekarang mulai menerapkan satu persatu tata cara pelayanan tersebut. Pelanggan pun akan segan dan senang apabila menerima sambutan hangat dan menerima pelayanan yang optimal oleh para karyawan warung makan nasi grombyang pak toli tersebut.

Adapun tahapan yang tim lakukan dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan pelayanan terhadap para karyawan warung makan nasi grombyang pak toli yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi.

### *a. Tahap perencanaan*

Pada awal tahap ini, tim pengabdian memilih dan menentukan tema terkait kegiatan pelatihan dengan dosen pembimbing. Kemudian, melakukan peninjauan tempat yang dipilih dan meminta izin kepada pemilik warung. Selanjutnya, menyusun rencana kegiatan dan mendiskusikannya dengan pemilik warung makan nasi grombyang pak toli yaitu ibu janah. Dari rencana tersebut, dilanjutkan menyampaikan materi yang sudah tim

pilih untuk disampaikan dalam pelatihan tersebut. Hal selanjutnya yaitu merealisasikan semua rencana.



*b. Tahap pelaksanaan*

Tahapan awal dalam pelaksanaannya dengan mewawancarai pedagang terkait kualitas pelayanan yang sudah diterapkan selama ini. Kemudian melakukan pemaparan materi dari tim mengenai bagaimana pelayanan prima dengan melihat referensi dari warung-warung atau komunitas pedagang lain yang sudah maju agar dapat diterapkan di komunitas tersebut. Kemudian Membimbing para karyawan untuk melakukan pelayanan prima kepada salah satu pelanggan.



*c. Tahap evaluasi*

Dalam tahap evaluasi dilakukan dengan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan warung makan nasi grombyang pak toli terkait pemahaman materi yang disampaikan oleh tim. Kemudian dilihat pula dengan praktek secara langsung bagaimana sebuah pelayanan prima itu diterapkan. Sekitar 75% pemahaman dari para karyawan. Namun, dari tim pengabdian mengharapkan semua para karyawan mampu

berkelanjutan menerapkan sistem pelayanan prima dalam pelayanan terhadap para pelanggan tersebut.



### **Kesimpulan dan Saran**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh Mahasiswa IAIN Pekalongan adalah memberikan pendampingan kepada para karyawan warung makan nasi grombyang pak toli yang terletak di Desa Pelutan Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang. Berdasarkan dari kegiatan pelatihan yang telah dilakukan, dihasilkan pemahaman kurang lebih sebanyak 75% dari karyawan mengenai pelatihan pelayanan prima. Tim pengabdian berhasil memaparkan materi dan dapat merealisasikannya secara langsung tentang bagaimana cara pelayanan yang baik melalui karyawan terhadap pelanggan di warung makan nasi grombyang pak toli.

### **Daftar Pustaka**

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budiarta, I. P. (2012) *Pariwisata Alternatif: Pariwisata Bali Masa Depan* (Literature Review) <http://madehayu.blogspotcom/2012/pariwisataalternatif-pariwisata-bali.html>/diakses 28 Mei 2022.
- Christian Guswai, 2014, *How to create Outstanding Services, Retail Excellent Series*, Penerbit PT.Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia, Jakarta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Erawan.I.N. (2008). *Manajemen Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan, Program Magister Kajian pariwisata (hand.out)*. Universitas Udayana : Denpasar.
- I Ketut R. 2015. *Strategi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Memenangkan Persaingan Bisnis Pada Restoran Masa INN Di Era Pasar Bebas*. Politeknik Negeri Bali : Soshum Jurnal Sosial Dan Humaniora, VOL. 5, NO.1
- Iqbal, Muhammad. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT Elex Media Kompetindo.
- Mubyarto. (2003). *Ekonomi Kerakyatan Dalam Era Globalisasi* (Makalah). Diakses 28 Mei 2022 dari: <http://www.google.com/url>
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo