

BAB I

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20, Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di samping melaksanakan pendidikan. Oleh karena itu, tim Pengabdian kepada Masyarakat ingin membagikan ilmu kepada siswa-siswi SMK dalam bentuk *workshop*. Melalui kegiatan ini tim pengabdian kepada masyarakat akan memperkenalkan kepada siswa-siswi SMK mengenai pelatihan penerapan *e-service quality* dalam penjualan makanan dan minuman secara *online*, di mana sekarang ini negara-negara di dunia termasuk Indonesia sedang menghadapi pandemi global yaitu COVID-19 yang memberikan dampak yang besar dalam berbagai bidang.

Adanya pandemi ini mengakibatkan dampak yang cukup signifikan terhadap industri pariwisata di Indonesia. Pemerintah sendiri telah menetapkan kebijakan yang tertulis di dalam Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan diberlakukannya peraturan tersebut, aktivitas masyarakat Indonesia di luar rumah menjadi terbatas. Aktivitas kuliah, sekolah, ibadah, maupun perkantoran dilakukan secara *online*, kemudian aktivitas di fasilitas umum seperti restoran, *cafe* atau *coffeeshop* juga menjadi terbatas. Dengan adanya pembatasan-pembatasan tersebut, masyarakat menjadi tidak leluasa dalam melakukan berbagai hal sehingga masyarakat Indonesia harus beradaptasi dengan situasi sekarang.

Berdasarkan berita Kominfo (2020), adanya COVID-19 ini memaksa masyarakat Indonesia untuk menggunakan internet karena aktivitas yang biasanya dapat dilakukan secara *offline* sekarang beralih menjadi *online*. Selama masa pandemi ini, para pelaku bisnis mengalami kesulitan untuk melakukan proses jual beli, sehingga pelaku bisnis harus memikirkan cara agar tetap bisa menjual produknya dan masyarakat juga bisa membeli produk yang ditawarkan. Oleh karena itu para pelaku bisnis beralih menggunakan internet untuk menjalankan bisnisnya, termasuk menjalankan bisnis di bidang *food and beverage*.

Di tengah masa pandemi COVID-19, bisnis kuliner secara *online* semakin diminati oleh masyarakat Indonesia (DetikFood, 2020). Keuntungan dari berjualan makanan dan minuman secara *online* adalah para pengusaha dapat menjangkau lebih banyak pelanggan karena terdapat berbagai media yang bisa dijadikan sebagai perantara bagi para pengusaha maupun pelanggan. Selain itu, keuntungan berjualan melalui media *online* adalah dapat meminimalisir modal yang harus dikeluarkan, terutama di tengah masa pandemi COVID-19 seperti sekarang ini di mana masyarakat sedang mengalami kesulitan dalam bidang ekonomi. Berdasarkan berita CNN (2020), bisnis makanan dan minuman dapat tetap bertahan di tengah pandemi COVID-19 dengan memaksimalkan penggunaan dari teknologi *digital*. Maka dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi *digital*, para pengusaha yang ingin membuka bisnis makanan dan minuman dapat bertahan di tengah pandemi.

Dalam pelatihan ini, tim Pengabdian kepada Masyarakat berfokus kepada *e-service quality* dalam bisnis makanan dan minuman secara *online*.

Menurut Mohammed et al., (2016), *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan kepada pelanggan menjadi perhatian utama dalam bisnis *online* (Manan, Wiley & Lucas, 2019). Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, pelayanan maupun kepuasan pelanggan dalam bisnis *online* sangat penting, termasuk bisnis makanan dan minuman. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin puas pula pelanggan yang membeli produk makanan dan minumannya secara *online*. Oleh karena itu saat berjualan secara *online*, tidak hanya kualitas produk makanannya saja yang perlu diperhatikan, tetapi kualitas pelayanannya pun penting untuk diperhatikan guna memuaskan para pelanggan.

2. Permasalahan Mitra

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat kali ini akan mengajarkan kepada siswa-siswi SMK Pariwisata Puspa Wisata PGRI Serpong untuk mengenal tentang *e-service quality* dalam penjualan makanan dan minuman secara *online* sehingga siswa-siswi dapat menambah pengetahuan, keterampilan dan kreativitas untuk melihat peluang dan mewujudkannya menjadi sebuah bisnis. SMK Pariwisata Puspa Wisata PGRI Serpong berlokasi di Jalan Pahlawan Seribu No.60, Cilenggang Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15327. Sekolah ini merupakan sekolah menengah kejuruan yang memiliki jurusan akomodasi perhotelan dan administrasi perkantoran. Target utama dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah siswa-siswi dari jurusan akomodasi perhotelan yang dipimpin oleh Bpk. Hidayat Maulana, S.Pd selaku kepala sekolah.

Dengan adanya situasi pandemi COVID-19, banyak kegiatan ekonomi yang menjadi terhambat, dikarenakan adanya aturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Aktivitas pariwisata seperti usaha makanan dan minuman sendiri menjadi terbatas karena adanya pandemi COVID-19. Para siswa-siswi SMK yang mengikuti *workshop* ini diharapkan dapat meningkatkan minat untuk mempelajari tentang bisnis makanan dan minuman secara *online* dan pentingnya *e-service quality*, serta meningkatkan keterampilan dan juga menambah pengetahuan serta kreativitas siswa-siswi selama pandemi COVID-19. Hal ini juga dapat mengembangkan potensi berwirausaha di kemudian hari bagi siswa-siswi tersebut

