

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Situasi

Sejak awal Tahun 2020 seluruh dunia sedang dihadapkan dengan penyebaran *Coronavirus Disease* (COVID-19). Kasus COVID-19 pertama kali ditemukan di Wuhan, China sekitar bulan Desember, 2019 (WHO). Industri perhotelan sangat rentan terhadap ancaman seperti epidemi, bencana alam, dan serangan teroris (Chen et al., 2007) Sektor pariwisata dan perhotelan sangat terdampak ketika pandemi COVID-19 menyebar ke seluruh dunia (Gössling et al., 2021). Industri ini sangat terdampak dikarenakan adanya akibat dari pandemi COVID-19, sebagaimana ditetapkan oleh *United Nation World Tourism Organization* dan *World Health Organization* melarang kegiatan bepergian, penutupan perbatasan, dan instruksi karantina. Sehingga bisnis di industri pariwisata dan perhotelan membatasi serta menutup kegiatan operasional sementara. Oleh karena itu, penting untuk memahami pandemi COVID-19 agar dapat mengambil langkah dan tindakan untuk menghadapi tantangan di sektor pariwisata di masa yang akan datang (Morrish & Jones, 2020). Namun, tidak hanya sektor pariwisata yang mempengaruhi perekonomian Indonesia. UMKM (Usaha Menengah Kecil Mikro) pun terdampak perkembangannya oleh pandemi COVID-19. Hal itu terlihat dari tingginya angka

pengangguran saat pandemi COVID-19 terjadi. Bahkan menurut Dirjen Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (PHIJSK) Kementerian Ketenagakerjaan, yaitu Indah Anggoro Putri, menyatakan bahwa pandemi COVID-19 memicu meningkatnya angka pengangguran dan memunculkan gesekan kepentingan antara pekerja dan perusahaan (Media Indonesia, 2021).

Menurut data yang dirilis Katadata Insight Center (KIC), mayoritas UMKM (82,9%) merasakan dampak negatif dari pandemi COVID-19 dan hanya sebagian kecil (5,9%) yang mengalami pertumbuhan positif. Hal itu disebabkan karena banyak faktor dan peraturan pemerintah, mulai dari pembatasan transportasi, pembatasan kegiatan hingga kegiatan karantina. Padahal, UMKM merupakan salah satu pilar yang penting bagi perekonomian Indonesia. Jumlah UMKM hingga bulan Maret 2021 terhitung berjumlah 64,19 juta atau sekitar 99,92% dari seluruh sektor usaha di Indonesia. Namun, akhir-akhir ini Indonesia sudah berhasil mengatasi kasus COVID-19, terbukti dengan menurunnya angka kasus COVID-19 di Indonesia. Situasi tersebut berdampak positif bagi sektor pariwisata, perhotelan bahkan hingga perekonomian di Indonesia. Perlahan-lahan pariwisata dan perekonomian sudah bangkit kembali. UMKM merupakan hal yang sangat berdampak bagi perekonomian di Indonesia, sehingga pemerintah membuat program PEN (Program Pemulihan Ekonomi Nasional) agar UMKM dapat bertahan di tengah pandemi COVID-19 sekarang ini.

Maka dari itu, penulis memutuskan untuk membuat *webinar* berjudul MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI 5 DIMENSI *SERVICE QUALITY* DI SML UMKM CENTRE BSD

B. Permasalahan Mitra

SML UMKM Centre merupakan komunitas UMKM yang memiliki singkatan Sinarmas Land Usaha Mikro Kecil Menengah Centre yang berpusat di kawasan BSD Tangerang. Mayoritas pesertanya didominasi oleh perempuan dan Ibu Rumah Tangga. SML UMKM Centre diresmikan pada tanggal 27 Oktober 2021, dan dibuat karena menurut usaha property Sinar Mas Land, peran *multi stakeholder* penting bagi bisnis UMKM di Indonesia. SML UMKM Centre memberikan fasilitas mengenai pengembangan usaha, salah satunya berbentuk pelatihan. Namun, sebagian besar dari mereka tidak mengerti bahkan tidak mengetahui pentingnya *service quality* atau kualitas layanan dalam membangun atau memiliki sebuah usaha. Padahal, kualitas layanan harus dimiliki dan dimengerti setiap pemilik usaha agar sebuah usaha dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal