

Oleh:

**Michael Ch. Raintung<sup>1</sup>**  
**Sendry S. R. Loindong<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[<sup>1</sup>michaelraintung@unsrat.ac.id](mailto:michaelraintung@unsrat.ac.id)

[<sup>2</sup>sendryloindong@unsrat.ac.id](mailto:sendryloindong@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Mitra PKM dalam program pengabdian ini adalah mahasiswa UNSRAT yang melakukan 2kegiatan wirausaha secara mandiri yang berada di Kelurahan Kleak dimana terdapat 1 Mitra yaitu Rex Coffee, dari pemantauan awal yang dilakukan Tim melihat ada beberapa permasalahan yang dihadapi oleh mitra yaitu; kurangnya motivasi dan service scape yang kurang menarik. Masalah motivasi dapat dilihat dengan tidak konsistennya pelaku usaha membuka gerai usahanya, sedangkan untuk service scape terlihat masih sangat minim dan kurang menarik, sehingga pengunjung akan cepat merasa bosan yang akan berakibat pada berkurangnya minat konsumen untuk datang berkunjung kembali di tempat tersebut. Solusi yang dapat kami berikan adalah mentransfer pengetahuan yaitu tim PKM akan mengadakan pertemuan dengan mitra dan memberikan pengetahuan atau ilmu tentang Motivasi berusaha, dan service scape. Transfer pengetahuan ini diharapkan mitra PKM lebih termotivasi dalam menjalankan usahanya dan juga dapat menata tempat usahanya sehingga konsumen akan lebih merasa nyaman apabila datang ke tempat tersebut. Sehingga apa yang menjadi tujuan dalam berusaha yaitu mendapatkan laba/keuntungan dapat tercapai dan usaha yang dilakukan bisa lebih berkembang lagi.

**Kata Kunci:** wirausaha, service scape, motivasi



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kelurahan Kleak yang merupakan bagian dari Kecamatan Malalayang yang terletak dibagian selatan kota Manado dan berdampingan dengan kelurahan Bahu terdapat satu Universitas yang terbesar di kota Sulawesi Utara yaitu Universitas Sam Ratulangi sehingga di kedua keluarahan ini banyak bertumbuh bermacam-macam jenis usaha antara lain tempat kost, rumah makan, *caffee shop*, penjualan ATK dan jasa pengetikan, warung dan usaha-usahas yang lain.

*Coffee shop* adalah salah satu tempat favorit yang di jadikan oleh mahasiswa untuk melakukan kegiatan mereka di luar jam kuliah dimana di tempat-tempat ini para mahasiswa datang bukan hanya sekedar makan dan minum melainkan menjadi tempat berkumpul untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah dan juga merupakan tempat berkumpul bersama dengan teman-teman kuliah.

Rex Coffee yang terletak di keluarahan Kleak Jl. Galilea merupakan salah satu *coffee shop* yang di miliki atau di kelola oleh mahasiswa, sehingga yang menjadi pangsa pasarnya adalah mahasiswa-mahasiswa yang berkuliah di Universitas Sam Ratulangi. Tempat ini menjadi favorit dan ramai di kunjungi dikarenakan pemilik dan pengelola tempat ini adalah mahasiswa sehingga teman-teman kuliah mereka sering datang untuk berkumpul mengerjakan tugas-tugas kuliah mereka atau sekedar datang untuk berkumpul bersama teman-teman kuliah. Tempat ini menyajikan menu yang sederhana yaitu minuman aneka rasa kopi, minuman dingin aneka rasa, dan makanan-makanan ringan yang sesuai dengan pangsa pasar yaitu mahasiswa.

Di awal tahun 2020 virus corona yang menyebar di seantero dunia sehingga menjadi suatu pandemic, merupakan pukulan bagi para pelaku usaha dimana dengan diberlakukannya kebijakan pemerintah untuk diadakannya lockdown dan pembatasan aktivitas masyarakat membuat berbagai jenis usaha terkena dampaknya, salah satunya usaha-usaha seperti yang dilakukan oleh kelompok mahasiswa ini yaitu *coffee shop* dimana pengunjung tempat ini menjadi sangat berkurang, terlebih pada saat diakakan kebijakan Kementerian Pendidikan Nasional untuk melakukan perkuliahan dalam bentuk tatap muka secara online (*daring*) membuat usaha Rex Coffee ini mengalami kehilangan pangsa pasar mereka yaitu mahasiswa, dengan kebijakan kuliah secara Daring ini mahasiswa-mahasiswa yang berasal dari luar kota Manado yang kost di sekitar kelurahan Kleak, Bahu dan sekitarnya harus pulang ke kampung halaman mereka. Semakin kurangnya konsumen yang datang berkunjung membuat usaha ini mengalami kemerosotan sehingga motivasi untuk berusaha terasa hilang.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi persoalan dari mitra adalah menurunnya motivasi dan perlu adanya penataan lokasi usaha berkaitan dengan *service scape*. Melalui kegiatan ini diharapkan mitra akan termotivasi dalam mengelola usaha mereka, dan mampu menerapkan strategi pemasaran khususnya penataan lingkungan fisik (*service scape*) dari usaha yang dilakukan.

### TARGET DAN LUARAN

Target luaran yang diinginkan adalah para pelaku usaha yang di kelolala oleh mahasiswa UNSRAT bisa termotivasi lagi dan mampu melakukan kegiatan pemasaran yang baik khususnya *service scape* agar supaya dapat membuat konsumen lebih merasa nyaman sehingga konsumen akan merasa senang berkunjung

### Solusi yang Ditawarkan:

- Tim mentransfer pengetahuan tentang bagaimana melakukan strategi pemasaran dalam kegiatan ini adalah memberikan masukan cara mengatur *service scape*, dimana dengan lingkungan fisik atau yang dikenal dengan *service scape* mengacu pada penampilan dan lingkungan fisik dan juga mencakup unsur-unsur lain dari lingkungan yang membentuk pengalaman konsumen. Dengan pengelolaan *service scpae* yang baik tentunya akan memberikan nilai tambah bagi suatu usaha agar dapat tercipta kepuasan dari konsumen sehingga akan membuat konsumen menjadi loyal. Motivasi merupakan salah satu faktor keberhasilan wirausaha dalam menyelesaikan tugasnya. Semakin besar motivasi maka semakin besar kesuksesan yang dicapai. Untuk itu pada kegiatan PKM ini Tim merasa perlu memberikan Motivasi kepada mitra agar supaya mereka tetap semangat menjalankan usaha yang digeluti.
- Jenis luaran yang dihasilkan, mitra mampu mengelola lingkungan usahanya dengan memberikan *service scape* yang lebih menarik dan akan lebih termotivasi lagi dalam menjalankan usaha yang digeluti.

**Luaran:**

- Tim bertatap muka dengan mitra guna transfer ilmu tentang strategi pemasaran khususnya service scape dan pemilik usaha juga menjadi lebih termotivasi dalam menjalankan usahanya sehingga dapat meningkatkan omeset penjualan dan mendapatkan laba yang lebih besar.
- Tim akan mengevaluasi transfer ilmu yang diberikan pada mitra lewat konsumen, apakah konsumen merasa puas atau tidak
- Media massa

**METODE PELAKSANAAN**

Mitra mampu berdiskusi dan memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan mengenai kendala-kendala yang seringkali muncul dalam menjalankan usaha. Penerapan ipteks ditempuh dengan cara pelatihan dengan metode studi kasus riil yang terjadi pada pelaku usaha yang di kelola oleh mahasiswa khususnya Rex Coffee di kelurahan Kleak Manado.

**Metode Penerapan Ipteks**

Penerapan ipteks ditempuh dengan cara memberikan penyuluhan dan pendampingan pelatihan mengenai penataan lokasi usaha atau *service scape* dan dengan memberikan motivasi-motivasi kepada pemilik atau pengelola usaha Rex Coffe.

**Kegiatan**

- Melakukan penyuluhan, diskusi dan bagi pendapat mengenai masalah dan upaya dalam menjalankan suatu usaha.
- Memberikan pemahaman tentang pentingnya pengetahuan menata lokasi usaha (*service scape*).
- Memberikan motivasi-motivasi yang dapat meningkatkan semangat berwirausaha.

**KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI**

Pengabdian Masyarakat merupakan salah satu pilar Tri Dharma Perguruan Tinggi, disamping dharma pendidikan dan pengajaran serta dharma penelitian. Adapun kinerja lembaga pengabdian pada masyarakat sangat positif dalam memfasilitasi tugas para dosen untuk mentransfer ilmu buat masyarakat umum dan mitra pkm khususnya.

Adapun kelayakan yang dimiliki tim pengabdian yakni :

- a. Kualifikasi Tim Pelaksana adalah tim yang berasal dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat yang terdiri dari satu orang ketua dan satu orang anggota, dan tentunya tim ini memiliki pengetahuan yang baik tentang Manajemen Pemasaran dan sudah berpengalaman dalam kemasyarakatan karena sudah beberapa kali melakukan kegiatan pengabdian masyarakat walaupun dalam tim yang berbeda-beda.
- b. Relevansi Skill Tim  
Seperti telah diungkapkan sebelumnya, tim memiliki pengalaman kemasyarakatan sehingga dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat tidak diragukan. Tim juga merupakan dosen yang telah memiliki pengalaman mengajar yang memadai Bidang keahlian akademik yang dimiliki oleh tim sesuai dengan topik atau materi pelatihan yang akan dilaksanakan sehingga diharapkan kegiatan yang dimaksud akan memberikan kontribusi yang maksimal baik bagi tim dan juga bagi masyarakat selaku mitra.
- c. Sinergisme Tim  
Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sesama anggota tim saling berkoordinasi dan selalu mengupayakan adanya komunikasi yang baik antara sesama anggota tim mulai dari survey awal di lapangan sampai pelaksanaan pelatihan, sehingga hal ini bisa menunjang pelaksanaan kegiatan yang dimaksud.

Berikut disajikan table kelayakan tim pengusul

**Table 1. Tabel Tim Pengusul**

Nama Tim Pengusul	Kepakaran	Tugas
Michael Ch. Raintung, SE. MM	Manajemen Pemasaran	Survey lokasi, konsolidasi dengan pemerintah dan mitra, memberi materi dan pendampingan/ monitoring.
Sjendry S.R. Loindong, SE,MM	Manajemen Pemasaran	Survey lokasi, konsolidasi dengan pemerintah dan mitra, memberi materi dan pendampingan/ monitoring

### HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Hasil yang dicapai pada pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini yaitu:

1. Pada tahapan persiapan yakni survey di lapangan dapat diidentifikasi permasalahan dari mitra PKM yakni pelaku usaha coffee shop yaitu Rex Coffe yang beralamatkan di kelurahan Kleak ling V Manado. Dari permasalahan ini maka Tim membuat usulan pelaksanaan kegiatan / proposal PKM yang bertempat di Kelurahan Kleak Manado. Usulan kegiatan ini diterima untuk dilaksanakan kegiatan PKM dengan mitra Mahasiswa yang berwirausaha yang terletak di Kelurahan Kleak Manado.
2. Pada Tahap pelaksanaan yakni Tim melakukan kegiatan penyuluhan dengan metode ceramah dan Tanya jawab . Pada pelaksanaan kegiatan ini Tim memberikan materi tentang strategi pemasaran yaitu strategi *service scape* dan materi motivasi kepada mitra.
3. Tahap Evaluasi dan Monitoring.  
Untuk mengukur tingkat keberhasilan dari pelaksanaan program, maka dilakukan tahap evaluasi dan monitoring. Setelah dilaksanakan kegiatan penyuluhan oleh Tim, maka selanjutnya tim akan melakukan evaluasi apakah materi yang sudah diterima oleh peserta dapat dipahami betul dengan diterapkannya di lapangan pada usaha yang digeluti.

Luaran yang di capai pada pelaksanaan kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini yaitu:

- Peningkatan Pengetahuan dan Pemahaman Mitra PKM melalui Materi yang disampaikan oleh Tim.
- Dapat menerapkan strategi pemasaran dengan tepat
- Mampu meningkatkan pendapatan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

- Peningkatan Pengetahuan dan Pemahaman Mitra PKM melalui Materi yang disampaikan oleh Tim.
- Dapat menerapkan strategi pemasaran dengan tepat yaitu dengan membuat lingkungan fisik tempat usaha (*service scape*) menjadi lebih baik.
- Mampu meningkatkan pendapatan.

#### Saran

Sebaiknya untuk tahun yang akan datang dilakukan lagi, agar Mitra PKM bisa memahami strategi pemasaran lain untuk menambah pengetahuan untuk memuaskan konsumen dan lebih meningkatkan pendapatan.

### REFERENSI

- Hadiwijaya, L.D. (2016). "*Servicescape, Komponen Penting Strateri Pemasaran Jasa yang Sering Dilupakan*", <https://www.jpnn.com/news/servicescape-komponen-penting-strateri-pemasaran-jasa-yang-sering-dilupakan?page=2>

Kolonio, W.M., Lopian, S.L,V.J., dan Raintung, M. (2020). Evaluasi Kualitas Layanan Dan Serviscape Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Pegadaian Manado Selatan. *Jurnal EMBA* Vol 8 No. 4. Halaman 51-59. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/30439>

Kotler, P., dan Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 Edisi 12. PT. Indeks, Jakarta.

Mantik, J.C., Tewal, B., dan Dotulong, L.O.H. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Berwirausaha Pada Pengusaha Kecil Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* Vol 8 No 4. Halaman 370 - 380. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/30834>

Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia

