

Perbaikan Manajemen Usaha dan Promosi Wisata Kuliner Pindang dalam Rangka Meningkatkan Omset Usaha Warung Terapung di Dermaga Sungai Musi Palembang

Darius Antoni^{1*}, Febrianty², Rendra Gustriansyah³

^{1,3} Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia

² Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech, Palembang, Indonesia

*darius.antoni@uigm.ac.id

Received 27-12-2022

Revised 07-01-2023

Accepted 13-01-2023

ABSTRAK

Mitra PKM yakni Warung Terapung MBOK SRI di pinggir dekat Dermaga BKB Sungai Musi Ampera yang menjual aneka pindang kuliner khas Palembang. Permasalahan yang dihadapi mitra yakni tidak mempunyai pengetahuan dan keterampilan manajemen usaha yang masih dikelola secara tradisional, belum memiliki teknologi pemasaran promosi aneka kuliner untuk layanan ke pengunjung/konsumen, belum memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai teknik layanan prima yang dapat mendukung peningkatan omset dan daya saing usaha. Tahapan solusi atas persoalan mitra yakni Analisis Situasi Kondisi Mitra, Persiapan dan Transfer Teknologi Tepat Guna yakni website usaha, e-catalog Wisata Kuliner Warung Terapung MBOK SRI dan desain Warung Terapung agar mendukung Wisata Kuliner Pindang Khas Palembang di pinggir Sungai Musi, Pelatihan dan Pendampingan serta Evaluasi program. Indikator keberhasilan pada peningkatan omset mitra minimal sebesar $\pm 55\%$, mitra secara berlanjut menggunakan TTG dan mampu memanfaatkan secara optimal minimal 70%, manajemen usaha dan teknik layanan prima telah didapatkan dari pelatihan dan pendampingan min 80%.

Kata kunci: Warung Terapung, Musi, Manajemen Usaha, Kuliner

ABSTRACT

PKM's partner is the MBOK SRI Floating Stall on the outskirts near the BKB Sungai Musi Ampera Pier which sells a variety of Palembang culinary pindang. The problems faced by partners are not having the knowledge and skills of business management that is still managed traditionally, not having marketing technology for the promotion of various culinary for services to visitors / consumers, not having the ability and knowledge of excellent service techniques that can support an increase in business turnover and competitiveness. The stages of solution to partner problems are Partner Condition Situation Analysis, Preparation and Transfer of Appropriate Technology, namely business websites, e-catalog of Culinary Tourism of MBOK SRI Floating Stalls and design of Floating Stalls to support Palembang Typical Pindang Culinary Tourism on the banks of the Musi River, Training and Assistance and Evaluation of the program. Success indicators on increasing partner turnover by at least $\pm 55\%$, partners continue to use TTG and are able to make optimal use of at least 70%, business management and excellent service techniques have been obtained from training and mentoring min 80%.

Keywords: Shop Floating, Musi, Management, Culinary

PENDAHULUAN

Kuliner nusantara merupakan kuliner tradisional yang di mana kekayaan budaya sebuah negara yang tidak dimiliki oleh Negara-negara lain, Vydrio (2021). Sungai Musi merupakan sungai terpanjang kedua yang ada di Pulau Sumatera setelah Sungai Batanghari. Sungai ini membelah Seberang Ulu dan Seberang Ilir Kota

Palembang memiliki daya tarik luar biasa sebagai obyek wisata alam. Pinggiran sungai musi tepatnya di sekitar Jembatan Ampera 16 Ilir dan Dermaga Benteng Kuto Besak (BKB), banyak berdiri warung-warung yang menyajikan menu olahan makanan khas Palembang, mulai dari pempek, tekwan, model, brengkes, pindang, dan aneka kuliner lainnya. Salah satu yang menggelitik mata memandang adalah warung terapung. Warung-warung terapung ini sudah ada sejak dulu mulai tahun 2003 di lokasi tersebut. Warung ini berbentuk kapal kayu dan mengapung ditambatkan di tiang dermaga. Warung terapung ini dibentuk sedemikian rupa dengan memperkuat unsur kearifan lokal. Saat ada ombak dari kapal yang melintas, warung terapung ini pun ikut bergoyang meski tidak menimbulkan guncangan yang kuat. Warung terapung yang menjual pindang khas Palembang ini menjadi target para wisatawan pencinta kuliner khas sambil menikmati pemandangan Sungai Musi dan Jembatan Ampera yang sangat indah. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Palembang terus mempercantik fasilitas sekitar dermaga untuk memudahkan pengunjung/para wisatawan menuju ke lokasi wisata kuliner tersebut. Apalagi saat ini, dermaga di pinggir Sungai Musi yang disebut dengan "Dermaga Point" telah dibenahi oleh pemerintah dan akan menjadi ruang terbuka yang menjorok di atas sungai. Teras yang lebar ini akan menjadi spot foto favorit bagi pengunjung dengan latar dua jembatan sekaligus yang tentu saja akan menjadi daya tarik dan potensial mendatangkan kunjungan ke wisata kuliner pindang warung terapung.



Gambar 1. Pemandangan Sungai Musi dilihat dari Pinggir Dermaga BKB dan Warung Terapung Mbok Sri (Dok. Lapangan tanggal 10 Mei 2020)

Mitra PKM adalah Warung Terapung MBOK SRI yang menjual aneka pindang khas Palembang dan cita rasa pindang MBOK SRI sudah sudah banyak diketahui masyarakat Kota Palembang. "Mbok" sendiri berasal dari Bahasa Pegagan Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumsel yang artinya "Ayuk" atau "Mbak". Sajian pindang yang bercita rasa asam dari nanas, manis, dan pedas dan biasanya menggunakan sedikit terasi ditawarkan bervariasi, seperti: pindang tulang, ikan Patin, ikan Gabus, ikan Toman, ikan Lais, ikan Tapa, hingga pindang udang. Harga dari masing-masing menu pindang ikan di Warung terapung MBOK SRI ini berkisar antara Rp 40.000,00 – Rp 50.000,00, tergantung dari pilihan jenis ikannya.



Gambar 2. Aneka Menu Pindang Khas Palembang yang dijual di Warung Terapung MBOK SRI (Dok. Lapangan tanggal 10 Mei 2020)

Warung terapung MBOK SRI mempekerjakan 5 orang pekerja, yakni: 2 orang sebagai juru masak dan 3 orang sebagai pramusaji. Sebelum pandemi Covid-19, jumlah konsumen per harinya sebanyak 20-30 orang dengan omset per bulan sebesar ±Rp16.500.000,-. Saat pandemi seperti sekarang ini, omset usaha menurun drastis dimana per hari hanya 15 – 20 orang konsumen saja dan omset per bulan hanya berkisar antara Rp 5.000.000,00 – Rp 6.500.000,00. Berdasarkan hasil survei dan wawancara dengan pemilik usaha Warung Terapung MBOK SRI (tanggal 11 Mei 2020), Ibu Lia Sandra selaku generasi ketiga yang melanjutkan usaha, didapatkan informasi bahwa permasalahan yang dihadapi mitra, yakni: Mitra tidak mempunyai pengetahuan dan keterampilan manajemen usaha, usaha saat ini masih dikelola secara tradisional. Ditambah lagi saat Pandemi Covid-19 omset usaha dalam sebulan drastis menurun sehingga hanya 25% - 35% saja. Masalah lainnya adalah Mitra belum memiliki teknologi pemasaran baik untuk layanan ke para pengunjung/konsumen maupun untuk promosi aneka kuliner khususnya pindang khas Palembang yang tersedia di Warung MBOK SRI. Kondisi yang ada saat ini, pengunjung/konsumen memesan menu secara manual menulis di atas kertas dan mereka juga tidak dapat melihat-melihat menu-menu yang disajikan dan harus bertanya terlebih dahulu dengan pelayan warung. Oleh karena itu, terkadang layanan menjadi terlambat 10-15 menit dan mendapatkan komplain atas layanan. Menambahkan teknologi lain seiring berkembangnya restoranmu, tetapi akan lebih mudah bila kamu mengutamakan teknologi yang penting dulu guna memanfaatkan internet marketing, Elkins (2017). Mitra juga belum memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai teknik layanan prima yang dapat mendukung peningkatan omset dan daya saing usaha. Mitra terkadang mendapatkan komplain dari pelanggan terkait dengan layanan misalnya: menunggu lama, mau melihat daftar menu akan tetapi daftar menu tidak tersedia, keluhan kalau mereka membeli untuk dibawa pulang (pembungkus masih sederhana), ada keluhan tempat/wadah penyajian makanan masih kurang sedap dipandang mata, dan lainnya. Oleh karena itu, perlu pengetahuan dan pemahaman mengenai Teknik layanan prima. Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang tahun 2014 sebanyak 411 usaha kuliner. Menurut buku Kuliner Sumatera Selatan yang dibuat oleh Dinas Kebudayaan Kota Palembang (2018), Kota Palembang memiliki 130 jenis kuliner.

Sebagai kota yang kaya akan kulinernya, Kota Palembang memiliki potensi wisata kuliner yang sangat baik untuk terus dikembangkan sehingga dapat menarik para wisatawan domestik maupun internasional untuk berkunjung, Dinas Kebudayaan Kota Palembang (2018). Menjadi lengkap bila para wisatawan yang berkunjung ke kota ini dapat mencicipi makanan khas dari kota Palembang. Kuliner adalah hasil olahan yang berupa masakan berupa lauk- pauk, panganan maupun minuman. Kuliner tidak terlepas dari kegiatan masak-memasak yang erat kaitannya dengan konsumsi makanan sehari-hari. Kata kuliner merupakan unsur serapan bahasa memasak, Kanal Informasi (2015). Hasil penelitian Dewi et.al (2019), menunjukkan bahwa pelayanan prima meliputi kemampuan para petugas dalam memberikan layanan yang melebihi harapan/ekspektasi para tamu, sikap petugas dalam merespon permintaan dan pertanyaan para tamu secara jujur, tepat dan cepat, sikap para petugas yang melakukan kontak dengan tamu seperti mengucapkan salam dan menyambut para tamu dengan senyuman juga menjadi salah satu wujud layanan prima yang diimplementasikan di Villa Air Bali Boutique Resort and SPA. Artinya, Teknik layanan prima akan tetap berlaku walaupun perkembangan pemasaran online sudah menjamur, baik pada UMKM maupun perusahaan skala besar sekalipun.

Penelitian ketua pelaksana Martini et al. (2020) mengenai pentingnya perhitungan biaya relevan dalam menentukan keputusan untuk menerima atau menolak permintaan spesifik dari pembeli. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa manajemen perusahaan perlu memperhitungkan biaya relevan dalam pembuatan keputusan untuk menerima atau menolak pesanan khusus. Anggota pelaksana Hadiwijaya, Febrianty, and Darmawi (2020)

Menyatakan bahwa minimnya pengetahuan mengenai manajemen usaha dan startegi pemasaran mengakibatkan usaha menjadi sulit untuk berkembang. Begitu pula harusnya mitra tetap rutin mencatat dan menggunakan pelaporan keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan bisnis. Penelitian salah anggota pelaksana Junaidi, Budiarmo, Febrianty (2020) menghasilkan bahwa Korporasi mengalihkan biaya periklanan mereka dari periklanan dan penjualan biasa ke teknik periklanan digital. Artinya, semua pelaku usaha tanpa terkecuali termasuk UKM sudah harus mengalihkan ke pemanfaatan digital marketing karena termasuk mengurangi biaya periklanan dan memudahkan periklanan secara luas. Hasil penelitian Anggota Pelaksana Febrianty dan Fatmariyani (2019) terkait dengan pembangunan katalog digital kain tajung dan songket serta blongsong yang bertujuan untuk memperlihatkan motif dengan jelas dan memperkaya khasanah motif untuk dituangkan pada produksi tenunan, dibuatkan juga tautan dengan web dan media sosial, mudah dan mobile, bisa diperkaya dengan multimedia, dan bisa dilengkapi informasi detail tentang produk kain tenun yang dijual. Hal ini bisa diadaptasikan dengan membuat e-catalog Wisata Kuliner Warung Terapung MBOK SRI berbasis android.

Hasil penelitian tersebut dapat diadaptasi, dimana Tim Pelaksana PKM akan melakukan TTG berupa website Warung Terapung MBOK SRI dan e-catalog Wisata Kuliner Warung Terapung MBOK SRI berbasis android. Inovasi teknologi yang berbasis *Less Contact Economy* (LCE) akan berguna untuk meningkatkan daya saing mitra yang

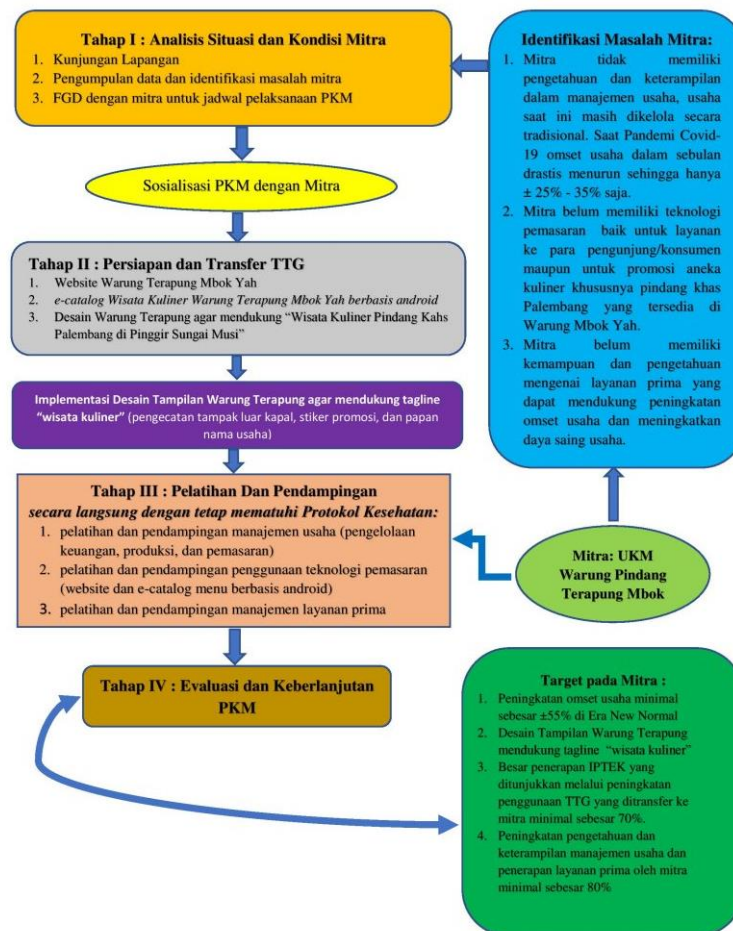
tentu saja akan meningkatkan omset usaha. Teknologi LCE berupa “e-catalog Wisata Kuliner Warung Terapung MBOK SRI berbasis android”. Begitu pula tim pelaksana akan memberikan pelatihan dan pendampingan terkait dengan manajemen usaha, penggunaan teknologi pemasaran, dan teknik layanan prima.

Permasalahan mitra Warung Terapung MBOK SRI setelah diidentifikasi dapat dikelompokkan menjadi:

1. *Mitra tidak mempunyai pengetahuan dan keterampilan manajemen usaha*, karenanya usaha saat ini masih dikelola secara tradisional. Ditambah lagi saat Pandemi Covid-19 omset usaha dalam sebulan drastis menurun sehingga hanya $\pm$ 25% - 35% saja. Mitra berkeinginan untuk memperbaiki pengelolaan usaha (pengelolaan keuangan, produksi, dan pemasaran) sehingga dapat meningkat omset usaha dan dapat memiliki keunggulan kompetitif. (aspek manajemen usaha)
2. Mitra belum memiliki teknologi pemasaran baik untuk layanan ke para pengunjung/konsumen maupun untuk promosi aneka kuliner khususnya pindang khas Palembang yang tersedia di Warung MBOK SRI. Kondisi yang ada saat ini, pengunjung/konsumen memesan menu secara manual menulis di atas kertas dan mereka juga tidak dapat melihat-melihat menu-menu yang disajikan dan harus bertanya terlebih dahulu dengan pelayan warung. Oleh karena itu, terkadang layanan menjadi terlambat 10-15 menit dan mendapatkan komplain atas layanan. Disamping itu, walau pindang “MBOK SRI” memang sudah terkenal cita rasanya di kalangan masyarakat Kota Palembang sejak dulu akan tetapi di tengah-tengah persaingan dan terpapar dampak pandemi Covid-19, teknologi pemasaran tetap diperlukan untuk promosi secara lebih luas dan mendapatkan pelanggan lebih banyak lagi. Pemilik usaha menyadari hal tersebut dan berkeinginan kuat untuk memiliki dan menerapkan teknologi pemasaran dan digital marketing dalam rangka perbaikan usaha (aspek teknologi promosi)
3. Mitra belum memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai teknik layanan prima yang dapat mendukung pada peningkatan omset usaha dan meningkatkan daya saing usaha. Mitra terkadang mendapatkan komplain dari pelanggan terkait dengan layanan misalnya: menunggu lama, mau melihat daftar menu akan tetapi daftar menu tidak tersedia, keluhan kalau mereka membeli untuk dibawa pulang (pembungkus masih sederhana), ada keluhan tempat/wadah penyajian makanan masih kurang sedap dipandang mata, dan lainnya. Seperti diketahui, salah satu keunggulan wisata kuliner adalah layanan prima, faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Mitra pemilik usaha menyadari hal tersebut dan berkeinginan untuk menerapkan layanan prima secara bertahap (aspek teknik layanan prima).

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan merupakan prosedur kerja yang diimplementasikan dengan tujuan merealisasikan solusi yang ditawarkan berbentuk rencana kerja kegiatan yang tersusun dalam jadwal pelaksanaan PKM sebagai berikut:



Gambar 3. Prosedur kerja PKM Perbaikan Manajemen Usaha dan Promosi Wisata dalam rangka Meningkatkan Omset usaha Warung Terapung di Dermaga Sungai Musi Palembang

Rencana kegiatan yang menunjukkan langkah-langkah solusi atas persoalan mitra, yaitu:

1) **Tahap I : merupakan Analisis Situasi dan Kondisi Mitra**

Tim Pelaksana pada tahap ini melakukan survey, pengumpulan data, dan identifikasi masalah mitra, serta melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan mitra untuk jadwal pelaksanaan kegiatan.

2) **Tahap II : merupakan Persiapan dan Trasfer TTG (Teknologi Tepat Guna)**

Tim pada tahap ini melaksanakan trasfer TTG yang sudah dibangun melalui:

- Website Warung Terapung MBOK SRI
- e-catalog Wisata Kuliner Warung Terapung MBOK SRI berbasis android
- Desain Warung Terapung agar mendukung "Wisata Kuliner Pindang Kahs Palembang di Pinggir Sungai Musi"

Website warung terapung MBOK SRI dan e-catalog Wisata Kuliner Warung Terapung MBOK SRI menampilkan daftar menu makanan dan minuman yang tersedia, catatan pesanan dan total harga, dan update per harinya. Tim Pelaksana PKM juga akan mengimplementasikan seni Desain Tampilan Warung Terapung agar dapat mendukung *tagline* "wisata kuliner" (pengecatan tampak luar kapal, stiker promosi, dan papan nama usaha).

3) **Tahap III : merupakan Pelatihan dan Pendampingan**

Tahap pelatihan dan pendampingan dilaksanakan secara langsung dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan secara daring. Pelatihan dan pendampingan meliputi:

- a. Pelatihan dan pendampingan manajemen usaha (pengelolaan keuangan, produksi, dan pemasaran) dilengkapi dengan modul
Pelatihan ini dipandu dengan modul dan anggota tim pelaksana, yakni Dr. Febrianty, S.E., M.Si. Pada kegiatan ini juga diberikan simulasi secara sederhana sehingga mudah untuk dipahami oleh mitra.
- b. Pelatihan dan pendampingan penggunaan teknologi pemasaran (website dan e-catalog menu berupa e-Kuliner Musi yang berbasis android) dilengkapi dengan modul penggunaan dan video tutorial.
Pada pelatihan dan pendampingan ini akan dipandu dengan modul dengan trainer yakni Darius Antoni, S.Kom., M.M., PhD., Pada kegiatan ini juga diberikan pelatihan yang spesifik pada admin website dan e-Kuliner Musi berbasis android.
- c. Pelatihan dan pendampingan manajemen layanan prima yang juga dilengkapi modul
Pelatihan dan pendampingan ini dipandu dengan modul dengan narasumber pelatihan adalah Dr.Rendra Gustriansyah, S.T., M.Kom. Pada kegiatan ini diberikan melalui simulasi dan bagaimana merancang strategi layanan prima yang dapat diterapkan pada era *new normal*.



Gambar 4. Tahap pelatihan dan pendampingan akan dilakukan dengan secara langsung dengan tetap mematuhi protokol kesehatan (14 Desember 2022)

4) **Tahap IV Evaluasi Program**

Pada tahap ini pelaksanaan kegiatan evaluasi oleh tim sendiri dan melihat apa saja kendala dan masalah yang muncul di lapangan. Kemudian dilakukan evaluasi apabila memang muncul kendala dan masalah untuk selanjutnya dicarikan solusi agar kegiatan tetap berlangsung dengan baik sesuai yang diharapkan.

HASIL KEGIATAN

Partisipasi Mitra/Pihak-pihak yang terlibat dalam Program

Pihak-pihak yang terlibat dalam program ini adalah: pemilik usaha, para pekerjanya yang berjumlah 4 orang, kelompok pelaku usaha warung terapung dipinggir Dermaga Sungai Musi, dan LPPM UiGM. Pemilik usaha menyediakan tempat dan kelompok yang akan dilatih dan didampingi dalam kegiatan ini. Dalam pelaksanaan ini mitra selalu dilibatkan secara aktif dalam setiap aktivitas karena solusi yang dipilih muncul dari pihak mitra sendiri. Sistem *monitoring* internal juga dilaksanakan oleh Universitas Indo Global Mandiri secara periodik. Mitra berpartisipasi dalam kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dijadwalkan, memberikan data yang dibutuhkan oleh tim pengusul, menyediakan fasilitas tempat dan waktu serta kelompok peserta untuk pelaksanaan kegiatan, memberikan masukan dalam setiap FGD (*Focus Group Discussion*) yang dilaksanakan. Dengan demikian, partisipasi mitra sangat mendukung pelaksanaan kegiatan ini secara keseluruhan dari awal sampai dengan keberlanjutan program ini pada mitra dimasa datang walaupun program PKM berakhir.

Evaluasi atas Pelaksanaan Program dan Keberlanjutan Program di Lapangan setelah Kegiatan PKM selesai dilaksanakan

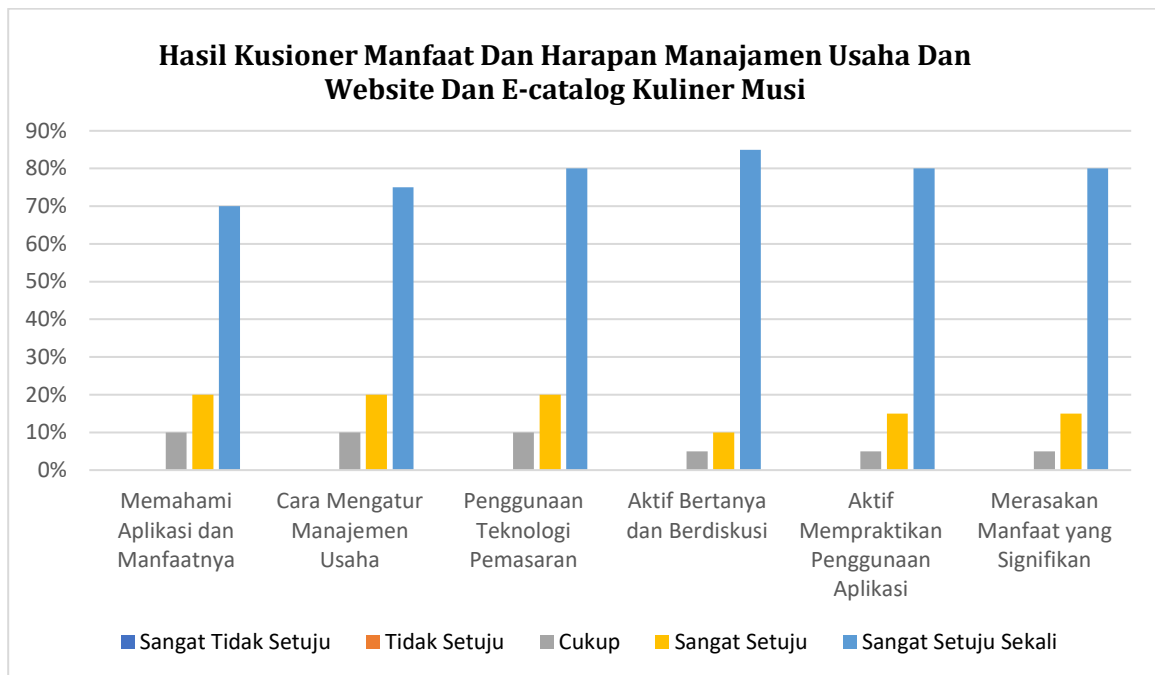
Kegiatan evaluasi dilakukan oleh tim pelaksana yang didapatkan melalui kuesioner *feedback* dan wawancara langsung atas pemanfaatan TTG (Website Warung Terapung MBOK SRI, e-catalog Wisata Kuliner Warung Terapung MBOK SRI berbasis android, dan Desain Warung Terapung agar mendukung "Wisata Kuliner Pindang Kahs Palembang di Pinggir Sungai Musi). Tujuan evaluasi adalah untuk melihat apa saja yang menjadi kendala dan masalah yang muncul di lapangan dan melakukan perbaikan serta mencari solusi yang cepat dan tepat. Evaluasi kegiatan juga melibatkan pihak UiGM, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech, dan mitra. Disamping itu, dalam rangka memastikan keberlanjutan setelah program selesai dilaksanakan adalah dengan menjadikan mitra tetap menjadi binaan UiGM sehingga tetap dapat memantau perkembangan usaha dan pemanfaatan TTG yang telah ditransfer ke mitra termasuk juga tim tetap dapat melakukan pendampingan usaha. Dengan demikian, hasil dari kegiatan Program Insentif PKM tetap dirasakan oleh Mitra.

Gambaran tentang kemampuan para peserta akan penggunaan Aplikasi e-Kuliner Musi ini peserta diminta untuk mengisi kuesioner yang sudah disiapkan dan diberikan kepada khususnya pemilik usaha, para pekerjanya yang berjumlah 4 orang adapun untuk pertanyaan evaluasi yang diajukan yakni:

1. Peserta Pemilik UMKM memahami Website dan e-Kuliner Musi yang berbasis Android dan manfaatnya.
2. Peserta Pemilik UMKM memahami cara mengatur manajemen usaha (pengelolaan keuangan, produksi, dan pemasaran) dilengkapi dengan modul
3. Peserta Pemilik UMKM mengenal fitur/menu dalam Aplikasi e-Kuliner Musi dalam penggunaan teknologi pemasaran (website dan e-Kuliner Musi berbasis android) dilengkapi modul dan video tutorial

4. Peserta Pemilik UMKM aktif bertanya dan berdiskusi saat kegiatan PKM.
5. Peserta Pemilik UMKM aktif mempraktikkan penggunaan Aplikasi e-Kuliner Musi saat kegiatan PKM.
6. Peserta Pemilik UMKM merasakan manfaat yang signifikan atas kegiatan PKM ini.

Gambar di bawah ini menyajikan hasil rekapitulasi jawaban peserta atas dampak yang mereka rasakan dari kegiatan pengabdian.



Gambar 5. Grafik Hasil Kusioner Penerapan Manajemen Usaha dan Aplikasi e-Kuliner Musi

Berdasarkan hasil grafik kusioner bahwa peserta berada di interval 70-80% artinya kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif peningkatan penerapan IPTEK kepada para peserta. Peserta memahami aplikasi Website dan e-Kuliner Musi Berbasis Andorid dan manfaatnya, memahami cara mengatur manajemen usaha (pengelolaan keuangan, produksi, dan pemasaran) dilengkapi dengan modul, mengenal fitur/menu dalam Aplikasi e-Kuliner Musi dalam penggunaan teknologi pemasaran (website dan e-catalog menu berbasis android) dilengkapi modul dan video tutorial, peserta juga aktif bertanya dan berdiskusi saat kegiatan PKM, Peserta Pemilik UMKM aktif mempraktikkan penggunaan Aplikasi e-Kuliner Musi saat kegiatan PKM serta Peserta Pemilik UMKM juga merasakan manfaat yang signifikan atas kegiatan PKM ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Warung Terapung MBOK SRI menjadi mitra dalam kegiatan PKM ini yang menjual aneka pindang yang merupakan kuliner khas Palembang sekaligus menjadi target para wisatawan pencinta kuliner khas sambil menikmati pemandangan Sungai Musi dan Jembatan Ampera yang sangat indah. Oleh karenanya merujuk pada

permasalahan prioritas yang ditangani oleh tim pelaksana maka disimpulkan untuk solusi yang telah ditawarkan adalah memberikan pelatihan dan pendampingan manajemen usaha (pengelolaan keuangan, produksi, dan pemasaran), pelatihan dan pendampingan pemanfaatan TTG yang ditransfer ke mitra, dan pelatihan dan pendampingan teknik layanan prima yakni menghasilkan e-catalog dan website menyajikan daftar menu makanan dan minuman yang tersedia, catatan pesanan, total harga, dan informasinya update setiap harinya. Indikator keberhasilan kegiatan PKM pada mitra, yakni peningkatan pada omset mitra minimal sebesar $\pm 55\%$ per bulannya, mitra secara berkelanjutan menggunakan TTG yang ditransfer dan mampu memanfaatkannya secara optimal minimal 70%, dan mitra menerapkan manajemen usaha dan teknik layanan prima yang telah didapatkan dari pelatihan dan pendampingan tim pelaksana PKM minimal 80%, luaran wajib dan luaran tambahan yang juga tersedia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kemendikbudristek atas hibah Pengabdian Masyarakat untuk Program Insentif Pengabdian Masyarakat Terintegrasi dengan Merdeka Belajar Kampus Merdeka Berbasis Kinerja Indikator Kinerja Utama Bagi Perguruan Tinggi Swasta Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Anak Agung Sasmita, Budi Susanto, I Putu Budiarta. 2019. "Strategi Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Villa Air Bali Boutique Resort And SPA." *Media Bina Ilmiah* 13(10): 1649–56.
- Dinas Kebudayaan Kota Palembang. 2018. *Data Kunjungan Wisatawan Nusantara Dan Mancanegara Di Kota Palembang Tahun 2012-2017*. Palembang.
- Dinas Kebudayaan Kota Palembang. 2018. *Visi Dan Misi Dinas Kebudayaan Kota Palembang 2013-2018*. Palembang.
- Elkins, Michael. 2017. "Teknologi Yang Penting Untuk Restoran Di Zaman Sekarang." *Waiterio.com*. <https://www.waiterio.com/blog/id/infrastruktur-teknologi-esensial-untuk-restoran-terhubung-hari-ini/>.
- Fatmariyani, Fatmariyani dan Febrianty, Febrianty. 2019. "Pelestarian Motif Tenun Khas Palembang Melalui Digital Catalog Kain Tajung Dan Songket Serta Blongsong Sebagai Industri Tekstil Masa Depan Palembang." In *In Prosiding Seminar Nasional II Hasil Litbangyasa Industri*, Palembang.
- Hadiwijaya, Hendra, Febrianty Febrianty, and Darmawi Darmawi. 2020. "Pendampingan Manajemen Usaha Dan Permodalan Pada UKM Batu Bata." *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(2): 353–59. <https://journal.ilinstitute.com/index.php/caradde/article/view/396>.
- Junaidi, Agung Budiarmo, Febrianty, Ihdina Agustina and E. Laxmi Lydia. 2020. "Impact of Digital Marketing on the Growth of E-Service Sales." *International Journal of Psychosocial Rehabilitation* 24(1): 1219–29.
- Kanal Informasi. 2015. "Pengertian Kuliner."

- <https://www.kanalinfo.web.id/2015/07/pengertian-kuliner.html>.
- Martini, Rita, M. Thoyib and Yulita. 2020. "Penerapan Perhitungan Biaya Relevan Dalam Pengambilan Keputusan Pesanan Khusus." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini* 11(01).
- Vydrio, Muhammad Wafi. 2021. "Teknologi Menjadi Peran Penting Dalam Bisnis Kuliner." *binus.ac.id*. <https://student-activity.binus.ac.id/himsisfo/2021/06/peran-teknologi-dalam-perkembangan-bisnis-kuliner-di-indonesia/>.