Copyright © 2021 pada penulis
Abdimas Singkerru, Vol. 6, No. 1, 2026

Pendampingan Manajemen Usaha dan Pelayanan Konsumen bagi UMKM Pasar Sorpring Berbasis Komunitas di Taman Harmoni Surabaya

Auliyah Sindi Maheswari [1], Khalimatul Maisaroh [2], Indira Arundinasari [3]

[1, 2, 3] Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

23041010191@student.upnjatim.ac.id [1], 23041010180@student.upnjatim.ac.id [2], Indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id [3]

Abstrak

Pasar Sorpring (Srawung Sor Pring) di Taman Harmoni Surabaya merupakan salah satu bentuk pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas yang melibatkan pelaku usaha mikro dalam pemanfaatan ruang publik sebagai sarana penguatan ekonomi lokal. Meskipun memiliki potensi yang besar, masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan pengelolaan usaha, kualitas pelayanan konsumen, serta optimalisasi pengelolaan pasar. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaku usaha dalam manajemen usaha dan pelayanan konsumen sekaligus memperkuat pelaksanaan Pasar Sorpring sebagai media pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan pengelola pasar, pelaku usaha, dan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, pendampingan, diskusi, serta praktik langsung. Program dilaksanakan melalui tiga aspek utama, yaitu pendampingan manajemen usaha berbasis komunitas, pendampingan pelayanan konsumen, dan penguatan pelaksanaan pasar melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat yang meliputi penciptaan iklim yang mendukung, penguatan kapasitas, perlindungan, dukungan, dan pemeliharaan keberlanjutan program. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pelaku usaha mengenai pengelolaan usaha yang lebih terencana, peningkatan kesadaran terhadap pentingnya pelayanan yang berkualitas, serta menguatnya peran pengelola pasar dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Kegiatan ini juga mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengembangan pasar berbasis komunitas. Penguatan Pasar Sorpring melalui integrasi pendampingan usaha dan pelayanan konsumen menunjukkan bahwa ruang publik dapat dimanfaatkan sebagai sarana pemberdayaan masyarakat yang efektif dalam mendukung pengembangan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Pemberdayaan Masyarakat, Manajemen Usaha, Pelayanan Konsumen, Pasar Berbasis Komunitas, UMKM*

Pendahuluan

Kemiskinan masih menjadi salah satu permasalahan pembangunan yang dihadapi Indonesia hingga saat ini (Wulandari et al., 2026). Selain berdampak pada rendahnya tingkat kesejahteraan masyarakat, kemiskinan juga berpengaruh terhadap terbatasnya akses masyarakat dalam memperoleh pendidikan, kesehatan, pekerjaan, serta kesempatan untuk mengembangkan usaha ekonomi. Berdasarkan data Badan

Pusat Statistik (BPS), persentase penduduk miskin di Indonesia pada September 2025 sebesar 8,25 persen atau sekitar 23,85 juta jiwa (BPS Indonesia, 2026). Di Provinsi Jawa Timur, persentase penduduk miskin mencapai 9,30 persen atau sekitar 3,78 juta jiwa, sedangkan Kota Surabaya mencatat angka kemiskinan sebesar 3,56 persen pada tahun 2025 (BPS Kota Surabaya, 2025). Meskipun relatif lebih rendah dibandingkan rata-rata provinsi, masih terdapat kelompok masyarakat yang memerlukan penguatan kapasitas ekonomi agar mampu meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian usaha secara berkelanjutan.

Salah satu strategi yang banyak dilakukan dalam upaya pengentasan kemiskinan adalah melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat berbasis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM memiliki peran strategis sebagai penggerak perekonomian lokal karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta memperluas kesempatan berusaha bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah (Yusuf et al., 2020; Suparni et al., 2022). Oleh karena itu, penguatan kapasitas UMKM melalui berbagai program pendampingan dan pemberdayaan menjadi langkah penting untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha masyarakat. Berbagai kegiatan pendampingan menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan manajemen usaha mampu memperkuat kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usahanya secara lebih efektif dan berkelanjutan (Atarmawan et al., 2025; Latare & Bumolo, 2023).

Pemberdayaan masyarakat pada dasarnya tidak hanya berfokus pada peningkatan pendapatan, tetapi juga pada upaya membangun kemampuan masyarakat agar mampu mengelola sumber daya yang dimiliki secara mandiri (Nofiyanti et al., 2025). Pemberdayaan masyarakat dapat dilaksanakan melalui lima dimensi utama, yaitu *enabling, empowering, protecting, supporting*, dan *maintaining* (Laila & Salahudin). Enabling merupakan upaya menciptakan iklim yang memungkinkan masyarakat mengembangkan potensi yang dimiliki. Empowering dilakukan melalui penguatan pengetahuan, keterampilan, dan akses terhadap sumber daya yang dibutuhkan masyarakat. *Protecting* bertujuan memberikan perlindungan kepada kelompok masyarakat agar mampu berkembang secara adil dan berkelanjutan. Supporting dilakukan melalui pemberian dukungan, fasilitasi, dan pendampingan yang berkesinambungan, sedangkan maintaining bertujuan menjaga keberlanjutan program pemberdayaan agar manfaat yang diperoleh dapat terus dirasakan masyarakat dalam jangka panjang (Gunawan et al., 2023; Hariyani et al., 2023).

Implementasi konsep pemberdayaan tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan usaha berbasis komunitas yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat (Istianah & Nihayatuzzain, 2020). Pendekatan berbasis komunitas menjadi penting karena mampu memperkuat kolaborasi antaranggota masyarakat, meningkatkan solidaritas sosial, serta mendorong terbentuknya ekosistem usaha yang saling mendukung (Putri & Diantoro, 2025). Salah satu bentuk pemberdayaan ekonomi masyarakat berbasis komunitas yang berkembang di Kota Surabaya adalah Pasar Sorpring (Srawung Sor Pring) yang berlokasi di kawasan Taman Harmoni Surabaya. Pasar ini menjadi wadah bagi masyarakat dan pelaku UMKM untuk memasarkan berbagai produk kuliner dan produk kreatif dalam suasana ruang publik yang terbuka, nyaman, dan berbasis kebersamaan masyarakat.

Pasar Sorpring tidak hanya berfungsi sebagai tempat transaksi ekonomi, tetapi juga sebagai media pemberdayaan masyarakat yang mengintegrasikan fungsi sosial, ekonomi, dan lingkungan. Keberadaan pasar ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengembangkan usaha, memperluas jaringan pemasaran, serta

membangun hubungan yang lebih erat antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam pelaksanaannya, Pasar Sorpring juga mencerminkan penerapan lima aspek pemberdayaan masyarakat. Aspek enabling diwujudkan melalui penyediaan ruang usaha dan kesempatan berwirausaha bagi masyarakat. Aspek empowering dilakukan melalui berbagai kegiatan pembinaan dan penguatan kapasitas pelaku UMKM. Aspek *protecting* terlihat dari adanya pengaturan dan pengelolaan pasar yang memberikan kesempatan usaha secara lebih adil. Aspek *supporting* diwujudkan melalui pendampingan, fasilitasi, dan dukungan berbagai pihak terhadap pengembangan usaha masyarakat. Sementara itu, aspek maintaining dilakukan melalui upaya menjaga keberlanjutan kegiatan pasar sebagai ruang ekonomi berbasis komunitas yang terus berkembang (Runtunuwu & Damayanti, 2021).

Meskipun demikian, pelaku UMKM yang terlibat dalam Pasar Sorpring masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan usaha. Permasalahan yang umum ditemui meliputi keterbatasan kemampuan manajemen usaha, pengelolaan operasional yang belum optimal, serta perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen. Kondisi tersebut dapat memengaruhi daya saing usaha dan kepuasan pelanggan apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelaku usaha. Beberapa kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pendampingan manajemen usaha mampu meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam mengelola usaha, memperbaiki sistem operasional, serta mengembangkan strategi usaha yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pasar (Khotimah et al., 2023; Rismawati et al, 2025).

Selain manajemen usaha, pelayanan konsumen juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan UMKM (Rismawati et al, 2025). Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mampu membangun loyalitas konsumen dan memperkuat citra usaha (Suhandy & Widoatmodjo, 2022). Pada usaha berbasis komunitas seperti Pasar Sorpring, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang menentukan pengalaman pengunjung dalam berinteraksi dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan perlu mendapatkan perhatian melalui kegiatan pendampingan yang terstruktur. Pendampingan pelayanan pelanggan terbukti dapat membantu pelaku UMKM meningkatkan kualitas interaksi dengan konsumen serta memperkuat daya saing usaha di tengah persaingan pasar yang semakin dinamis (Kristianto, 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan mitra Kelompok Usaha Bersama (KUBE), pelaku UMKM Pasar Sorpring, dan pengunjung Pasar Sorpring sebagai penerima manfaat layanan. Kegiatan dirancang melalui tiga aspek utama, yaitu pendampingan manajemen usaha, pendampingan pelayanan konsumen, dan penguatan pelaksanaan pasar melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat. Ketiga aspek tersebut dilaksanakan sebagai bagian dari penguatan pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas yang telah dikembangkan melalui Pasar Sorpring Taman Harmoni Surabaya. Melalui kegiatan ini diharapkan terjadi peningkatan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usaha dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen sehingga mampu mendukung keberlanjutan usaha masyarakat dan memperkuat fungsi Pasar Sorpring sebagai model pemberdayaan ekonomi masyarakat berbasis komunitas.

Metode Pelaksanaan

Tempat dan Waktu

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Pasar Sorpring (Srawung Sor Pring) yang berada di kawasan Taman Harmoni, Kelurahan Keputih, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Pasar Sorpring dipilih sebagai lokasi kegiatan karena merupakan salah satu program pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas yang melibatkan pelaku UMKM lokal dalam pemanfaatan ruang terbuka hijau sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat. Keberadaan pasar ini tidak hanya berfungsi sebagai ruang transaksi ekonomi, tetapi juga sebagai media pemberdayaan masyarakat melalui penguatan usaha mikro dan pengembangan interaksi sosial antarwarga. Lokasi kegiatan berada di Jalan Keputih Tegal Timur II No. 249, Kelurahan Keputih, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada tahun 2026 melalui rangkaian sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan mitra.

Khalayak Sasaran/Mitra Kegiatan

Mitra kegiatan pengabdian ini terdiri atas Kelompok Usaha Bersama (KUBE) sebagai pengelola Pasar Sorpring, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berpartisipasi dalam kegiatan pasar, serta pengunjung Pasar Sorpring sebagai penerima manfaat layanan. KUBE memiliki peran penting dalam pengelolaan dan koordinasi kegiatan pasar, sedangkan pelaku UMKM merupakan pihak yang secara langsung menjalankan aktivitas usaha dan pelayanan kepada konsumen. Sementara itu, pengunjung pasar menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan kegiatan ekonomi yang berlangsung di Pasar Sorpring. Keterlibatan ketiga unsur tersebut diharapkan dapat memperkuat implementasi pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas yang berorientasi pada peningkatan kapasitas usaha, kualitas pelayanan, dan keberlanjutan program.

Metode Pengabdian

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah metode partisipatif (*participatory approach*) yang menekankan keterlibatan aktif mitra dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena pemberdayaan masyarakat tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada penguatan kapasitas masyarakat agar mampu mengelola dan mengembangkan usahanya secara mandiri. Pelaksanaan kegiatan mengacu pada konsep pemberdayaan masyarakat yaitu *enabling, empowering, protecting, supporting,* dan *maintaining*.

Pendampingan Manajemen Usaha Berbasis Komunitas

Kegiatan pendampingan manajemen usaha dilaksanakan untuk meningkatkan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usaha secara lebih efektif dan berkelanjutan. Materi yang diberikan meliputi perencanaan usaha, pengelolaan operasional, pengelolaan keuangan sederhana, pengelolaan produk, serta strategi pengembangan usaha berbasis komunitas. Kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, konsultasi usaha, dan pendampingan langsung kepada pelaku UMKM.

Aspek *enabling* diwujudkan melalui penciptaan lingkungan yang mendukung pengembangan usaha masyarakat dengan memanfaatkan Pasar Sorpring sebagai ruang ekonomi berbasis komunitas. Aspek *empowering* dilakukan melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan pelaku UMKM dalam mengelola usaha. Aspek

protecting diwujudkan melalui pemberian pemahaman mengenai pentingnya tata kelola usaha yang baik dan berkelanjutan. Aspek *supporting* dilakukan melalui pendampingan dan fasilitasi dalam penyelesaian berbagai permasalahan usaha yang dihadapi mitra. Sementara itu, aspek *maintaining* dilakukan dengan mendorong keberlanjutan praktik manajemen usaha yang telah diterapkan selama kegiatan berlangsung.

Pendampingan Pelayanan Konsumen

Pendampingan pelayanan konsumen bertujuan meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Materi yang diberikan meliputi konsep pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif dengan pelanggan, etika pelayanan, penanganan keluhan konsumen, serta strategi membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi, simulasi pelayanan, diskusi kasus, dan praktik langsung dalam melayani pengunjung Pasar Sorpring. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan kemampuan pelaku UMKM dalam menciptakan pengalaman berbelanja yang positif bagi konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung keberlanjutan usaha. Pendampingan pelayanan konsumen juga menjadi bagian dari upaya *supporting* dan *maintaining* dalam pemberdayaan masyarakat, karena kualitas pelayanan yang baik berkontribusi terhadap perkembangan usaha dan keberlangsungan aktivitas ekonomi masyarakat.

Penguatan Pelaksanaan Pasar Sorpring Berbasis Pemberdayaan Masyarakat

Selain pendampingan manajemen usaha dan pelayanan konsumen, kegiatan ini juga diarahkan untuk memperkuat implementasi Pasar Sorpring sebagai model pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas. Penguatan dilakukan melalui pengembangan lima aspek pemberdayaan masyarakat, yaitu *enabling, empowering, protecting, supporting,* dan *maintaining*.

Aspek *enabling* diwujudkan melalui pemanfaatan ruang terbuka hijau sebagai sarana aktivitas ekonomi masyarakat. Aspek *empowering* dilakukan melalui peningkatan kapasitas pelaku UMKM melalui berbagai kegiatan pendampingan. Aspek *protecting* diwujudkan melalui penguatan peran kelembagaan KUBE dalam menciptakan tata kelola pasar yang kondusif dan inklusif. Aspek *supporting* dilakukan melalui pemberian pendampingan, fasilitasi, dan dukungan kepada pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya. Sementara itu, aspek *maintaining* diwujudkan melalui upaya menjaga keberlanjutan aktivitas Pasar Sorpring sebagai ruang pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berkelanjutan.

Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan pengabdian ditunjukkan melalui meningkatnya pemahaman dan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usaha secara lebih terencana dan berkelanjutan. Selain itu, keberhasilan kegiatan juga ditandai dengan meningkatnya kemampuan pelaku UMKM dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan Pasar Sorpring, serta menguatnya peran KUBE dalam mendukung pengelolaan pasar berbasis komunitas. Keberhasilan program juga tercermin dari meningkatnya kesadaran mitra mengenai pentingnya penerapan prinsip pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan usaha dan pelayanan kepada konsumen.

Vol. 6, No. 1, 2026
ISSN 2776-7477

Metode Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan secara berkelanjutan selama pelaksanaan program melalui observasi, diskusi, dan refleksi bersama mitra. Evaluasi difokuskan pada tingkat partisipasi mitra, pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan, kemampuan pelaku UMKM dalam menerapkan praktik manajemen usaha dan pelayanan konsumen, serta keberlanjutan pelaksanaan kegiatan setelah program berakhir. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi tindak lanjut dalam mendukung penguatan Pasar Sorpring sebagai model pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas yang berkelanjutan.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Pasar Sorpring (Srawung Sor Pring) Taman Harmoni Surabaya dilakukan melalui tiga aspek utama yang saling terintegrasi, yaitu pendampingan manajemen usaha berbasis komunitas, pendampingan pelayanan konsumen, dan penguatan pelaksanaan Pasar Sorpring berbasis pemberdayaan masyarakat. Kegiatan ini melibatkan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) sebagai pengelola pasar, pelaku UMKM sebagai pelaksana kegiatan ekonomi, serta pengunjung pasar sebagai penerima manfaat layanan. Ketiga aspek tersebut dirancang untuk memperkuat kapasitas pelaku usaha sekaligus mendukung keberlanjutan Pasar Sorpring sebagai model pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas.

Pendampingan Manajemen Usaha Berbasis Komunitas

Pendampingan manajemen usaha berbasis komunitas dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usaha secara lebih efektif, terencana, dan berkelanjutan. Kegiatan ini didasarkan pada temuan awal bahwa sebagian pelaku UMKM masih menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan usaha, seperti pencatatan keuangan yang belum tertata, perencanaan usaha yang masih sederhana, serta pemanfaatan peluang usaha yang belum optimal. Selain itu, hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa tenant yang belum dimanfaatkan secara maksimal sehingga potensi ekonomi yang tersedia di kawasan Pasar Sorpring belum sepenuhnya berkembang.



Gambar 1. *Tenant Pasar Sorpring yang Belum Terisi*

Keberadaan tenant yang belum terisi menunjukkan bahwa peluang usaha yang tersedia masih perlu dioptimalkan melalui peningkatan partisipasi masyarakat dan

penguatan kapasitas kewirausahaan. Kondisi tersebut juga mengindikasikan perlunya strategi pengelolaan yang mampu menarik lebih banyak masyarakat untuk terlibat dalam aktivitas ekonomi yang berlangsung di Pasar Sorpring. Dalam konteks pemberdayaan masyarakat, pemanfaatan ruang usaha yang optimal menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan kesempatan ekonomi yang lebih luas bagi masyarakat lokal.

Kegiatan pendampingan dilakukan melalui penyampaian materi mengenai perencanaan usaha, pengelolaan operasional, pencatatan keuangan sederhana, pengelolaan produk, dan strategi pengembangan usaha berbasis komunitas. Selain pemberian materi, pelaku UMKM juga memperoleh kesempatan untuk berdiskusi mengenai berbagai tantangan yang dihadapi dalam menjalankan usaha sehari-hari. Pendekatan partisipatif yang digunakan memungkinkan peserta untuk berbagi pengalaman dan mencari solusi bersama terhadap permasalahan yang dihadapi.



Gambar 2. *Aktivitas Pelaku UMKM di Pasar Sorpring*

Gambar 2 menunjukkan aktivitas pelaku UMKM dalam menjalankan usaha di kawasan Pasar Sorpring. Aktivitas tersebut menggambarkan bahwa pasar tidak hanya berfungsi sebagai tempat transaksi ekonomi, tetapi juga menjadi ruang pembelajaran dan pengembangan kapasitas masyarakat. Melalui pendampingan yang diberikan, pelaku UMKM memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan usaha yang terstruktur untuk mendukung keberlanjutan usaha.

Pelaksanaan pendampingan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pelaku UMKM mengenai pentingnya perencanaan usaha dan pengelolaan operasional yang lebih sistematis. Pelaku usaha mulai memahami pentingnya pencatatan transaksi, pengelolaan stok produk, dan evaluasi usaha sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja usaha. Temuan ini sejalan dengan berbagai kegiatan pendampingan UMKM yang menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas manajerial berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan pelaku usaha dalam mengelola bisnis secara lebih profesional (Latare & Bumolo, 2023). Selain meningkatkan kemampuan individu pelaku usaha, kegiatan ini juga memperkuat interaksi dan kolaborasi antaranggota komunitas usaha. Melalui diskusi dan pertukaran pengalaman, pelaku UMKM dapat saling belajar dan membangun jejaring yang mendukung pengembangan usaha bersama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pendekatan berbasis komunitas memiliki peran penting dalam memperkuat keberlanjutan usaha masyarakat (Salsabila et al., 2026).

Vol. 6, No. 1, 2026
ISSN 2776-7477

Pendampingan Pelayanan Konsumen

Aspek kedua dalam kegiatan pengabdian adalah pendampingan pelayanan konsumen. Kegiatan ini dilaksanakan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha. Pada usaha kuliner dan perdagangan yang berinteraksi langsung dengan pengunjung, pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membangun loyalitas konsumen.

Materi pendampingan meliputi pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi efektif dengan pelanggan, etika pelayanan, penanganan keluhan konsumen, serta strategi membangun hubungan yang positif dengan pelanggan. Penyampaian materi dilakukan melalui diskusi interaktif dan simulasi pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi nyata yang dihadapi pelaku UMKM di Pasar Sorpring.



Gambar 3. *Tata Tertib Pengunjung Pasar Sorpring*

Keberadaan tata tertib pengunjung sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3 menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku UMKM. Tata tertib tersebut membantu menciptakan lingkungan pasar yang tertib, aman, bersih, dan nyaman sehingga aktivitas ekonomi dapat berlangsung dengan lebih baik. Lingkungan yang kondusif memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengunjung serta mendukung terciptanya hubungan yang harmonis antara pelaku usaha dan konsumen.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelaku UMKM semakin memahami pentingnya sikap ramah, komunikasi yang baik, dan respons yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Pelaku usaha juga mulai menyadari bahwa kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang terjadi selama proses pelayanan. Pendampingan pelayanan konsumen juga mendorong pelaku UMKM untuk lebih memperhatikan kebersihan area usaha, penataan produk, dan kenyamanan pelanggan selama berkunjung ke pasar. Upaya tersebut menjadi bagian penting dalam membangun citra positif Pasar Sorpring sebagai pasar wisata berbasis komunitas yang mengedepankan kualitas layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan dalam kegiatan ini memberikan manfaat tidak hanya bagi pelaku usaha tetapi juga bagi pengunjung pasar. Pelayanan yang baik mampu meningkatkan pengalaman pengunjung sehingga berpotensi mendorong kunjungan ulang dan memperluas promosi dari mulut ke mulut (Wikaningtyas, 2025).. Dengan demikian, pelayanan konsumen menjadi salah satu

faktor yang mendukung keberlanjutan usaha dan penguatan ekonomi masyarakat (Arimbawa et al., 2024).

Penguatan Pelaksanaan Pasar Sorpring Berbasis Pemberdayaan Masyarakat

Aspek ketiga dalam kegiatan pengabdian adalah penguatan pelaksanaan Pasar Sorpring berbasis pemberdayaan masyarakat. Penguatan ini dianalisis menggunakan konsep pemberdayaan masyarakat yang meliputi *enabling, empowering, protecting, supporting,* dan *maintaining*. Kelima aspek tersebut saling berkaitan dalam menciptakan masyarakat yang memiliki kemampuan, kesempatan, dan kemandirian dalam mengembangkan potensi ekonomi lokal. Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan sehingga keberhasilan program tidak hanya diukur dari terlaksananya kegiatan, tetapi juga dari meningkatnya kapasitas masyarakat dalam mengelola dan mengembangkan usahanya secara berkelanjutan.

Aspek *enabling* diwujudkan melalui penyediaan ruang usaha bagi masyarakat lokal untuk mengembangkan usaha dan memperoleh sumber pendapatan tambahan. Pasar Sorpring memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memanfaatkan potensi yang dimiliki melalui berbagai aktivitas ekonomi produktif. Keberadaan pasar ini menjadi sarana yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses terhadap peluang usaha yang sebelumnya mungkin sulit dijangkau (Syaharani et al., 2024). Selain membuka akses ekonomi, penyediaan ruang usaha juga mendorong tumbuhnya rasa percaya diri masyarakat untuk memulai atau mengembangkan usaha yang dimiliki. Lingkungan pasar yang berbasis komunitas memberikan kesempatan bagi pelaku UMKM untuk memperkenalkan produk lokal kepada masyarakat luas sehingga potensi ekonomi desa dapat berkembang secara lebih optimal.

Aspek *empowering* diwujudkan melalui berbagai kegiatan pendampingan yang bertujuan meningkatkan kapasitas pelaku UMKM. Pendampingan manajemen usaha dan pelayanan konsumen yang dilaksanakan dalam program ini merupakan bentuk nyata penguatan kemampuan masyarakat agar mampu mengelola usaha secara mandiri dan berkelanjutan (Sutinah et al., 2020). Materi yang diberikan tidak hanya berfokus pada aspek operasional usaha, tetapi juga menanamkan pentingnya perencanaan usaha, pengelolaan keuangan sederhana, komunikasi dengan pelanggan, serta peningkatan kualitas pelayanan. Melalui proses pendampingan yang bersifat partisipatif, pelaku UMKM memperoleh kesempatan untuk berdiskusi mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi dan bersama-sama menemukan solusi yang sesuai dengan kondisi usaha masing-masing. Proses tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemampuan adaptasi pelaku usaha terhadap perubahan kebutuhan pasar.

Aspek *protecting* diwujudkan melalui pengelolaan pasar yang berupaya menciptakan kesempatan usaha yang adil bagi seluruh pelaku UMKM. Pengaturan tata tertib, mekanisme pengelolaan pasar, dan peran KUBE sebagai pengelola menjadi bagian dari upaya menciptakan lingkungan usaha yang kondusif bagi seluruh anggota komunitas. Perlindungan tersebut tidak hanya berkaitan dengan pembagian ruang usaha, tetapi juga mencakup upaya menjaga ketertiban, menciptakan persaingan usaha yang sehat, serta memastikan setiap pelaku usaha memperoleh kesempatan yang sama dalam menjalankan aktivitas ekonomi. Pengelolaan yang transparan dan melibatkan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan antaranggota sehingga keberlangsungan pasar dapat terjaga.

Aspek *supporting* diwujudkan melalui peran aktif KUBE dalam memberikan dukungan dan fasilitasi kepada pelaku UMKM. KUBE tidak hanya berfungsi sebagai pengelola pasar, tetapi juga sebagai lembaga yang menjembatani kebutuhan pelaku usaha dengan berbagai pihak yang dapat mendukung pengembangan usaha masyarakat. Dukungan tersebut diwujudkan melalui koordinasi pelaksanaan kegiatan pasar, penyampaian informasi kepada pelaku UMKM, serta fasilitasi komunikasi antara pengelola dan pedagang apabila terdapat kendala dalam pelaksanaan usaha. Peran pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan diharapkan mampu menciptakan ekosistem usaha yang saling mendukung sehingga pelaku UMKM tidak berkembang secara individual, tetapi sebagai bagian dari komunitas yang memiliki tujuan bersama.

Aspek *maintaining* selanjutnya diwujudkan melalui berbagai upaya untuk menjaga keberlanjutan Pasar Sorpring sebagai ruang pemberdayaan ekonomi masyarakat. Salah satu tantangan yang ditemukan selama kegiatan adalah masih adanya fasilitas yang memerlukan perbaikan untuk mendukung kenyamanan pengunjung dan kelancaran aktivitas usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan program tidak hanya ditentukan oleh peningkatan kapasitas sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan komitmen bersama antara pengelola, pemerintah desa, dan masyarakat untuk melakukan pemeliharaan fasilitas, memperbaiki infrastruktur yang mengalami kerusakan, serta terus mengembangkan inovasi dalam pengelolaan pasar. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan keberadaan Pasar Sorpring sebagai pusat kegiatan ekonomi masyarakat sekaligus destinasi yang menarik bagi pengunjung, sehingga manfaat sosial dan ekonomi yang dihasilkan dapat dirasakan secara berkelanjutan.



Gambar 4. *Fasilitas Pasar Sorpring yang Memerlukan Perbaikan*

Kondisi fasilitas yang memerlukan perbaikan menunjukkan bahwa keberlanjutan program pemberdayaan tidak hanya bergantung pada kapasitas masyarakat, tetapi juga pada dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pengelola pasar, pemerintah daerah, dan masyarakat untuk memastikan bahwa fasilitas yang tersedia dapat terus mendukung aktivitas ekonomi yang berlangsung di kawasan Pasar Sorpring.

Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa Pasar Sorpring memiliki peran yang strategis sebagai media pemberdayaan masyarakat berbasis

komunitas. Pendampingan manajemen usaha meningkatkan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usaha, pendampingan pelayanan konsumen memperkuat kualitas layanan kepada pelanggan, sedangkan penguatan pelaksanaan pasar melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat mendukung keberlanjutan program secara lebih luas. Integrasi ketiga aspek tersebut menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pengembangan ekonomi lokal di kawasan Taman Harmoni Surabaya.

Kesimpulan

Pelaksanaan pendampingan manajemen usaha dan pelayanan konsumen di Pasar Sorpring Taman Harmoni Surabaya memberikan kontribusi terhadap penguatan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usaha dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Pendampingan yang dilakukan mendorong peningkatan pemahaman mengenai perencanaan usaha, pengelolaan operasional, pencatatan sederhana, serta penerapan pelayanan prima yang mendukung keberlanjutan usaha. Di sisi lain, keberadaan Pasar Sorpring menunjukkan fungsi yang tidak hanya sebagai sarana transaksi ekonomi, tetapi juga sebagai ruang pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas yang mampu mempertemukan pelaku usaha, pengelola, dan masyarakat dalam satu ekosistem yang saling mendukung.

Penguatan pelaksanaan Pasar Sorpring melalui pendekatan *enabling, empowering, protecting, supporting,* dan *maintaining* memperlihatkan bahwa pemberdayaan masyarakat dapat dilakukan secara terintegrasi melalui pemanfaatan ruang publik yang produktif. Pendekatan tersebut memberikan manfaat berupa meningkatnya partisipasi masyarakat dalam aktivitas ekonomi, menguatnya peran KUBE dalam pengelolaan pasar, serta tumbuhnya kesadaran pelaku UMKM akan pentingnya pengelolaan usaha dan pelayanan konsumen sebagai faktor pendukung daya saing usaha. Temuan ini memperkuat penerapan konsep pemberdayaan masyarakat dalam konteks pengembangan ekonomi lokal berbasis komunitas.

Upaya pengembangan Pasar Sorpring perlu dilanjutkan melalui pendampingan yang berkesinambungan, optimalisasi pemanfaatan tenant yang belum terisi, penguatan promosi dan pemasaran digital, serta perbaikan fasilitas pendukung yang memerlukan perhatian. Langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat keberlanjutan Pasar Sorpring sebagai model pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas sekaligus mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat di kawasan Taman Harmoni Surabaya.

Ucapan Terimakasih

-

Referensi

Arimbawa, P. A. P., Azzabila, A. R., & Hairul, R. N. (2024). Strategi Service Excellence UMKM melalui Social Media Marketing. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 6(1), 525–532. https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i1.1.4680

Atarwaman, R. J., Leatemia, E. D., & Hetharie, J. A. (2025). Pendampingan Manajemen Usaha dan Pemasaran untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM.

Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia, 5(1), 45–54. https://doi.org/10.52436/1.jpmi.3121

BPS Indonesia. (2026). *Persentase Penduduk Miskin September 2025 Turun Menjadi 8,25 Persen*.

BPS Kota Surabaya. (2025*). Persentase Penduduk Miskin Maret 2025 Turun Menjadi 3,56 Persen*.

BPS Provinsi Jawa Timur. (2026). *Persentase Penduduk Miskin Provinsi Jawa Timur September 2025 Turun Menjadi 9,30 Persen Dibandingkan Maret 2025*.

Gunawan, I., Setyoko, P. I., & Tobirin. (2023). Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (P3MD) di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat Indonesia*, 7(2). https://doi.org/10.20884/1.ppmi.2023.7.2.9541

Hariyani, W., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2023). Manajemen Pemberdayaan Masyarakat sebagai Usaha konservasi Danau Rawa Pening Desa Kebondowo Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. *Journal of Management and Public Policy*, 12(1). https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i1.37445

Istianah, D. A., & Nihayatuzzain. (2020). Intervensi Komunitas Spedagi dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Berbasis Potensi Lokal di Pasar Papringan Temanggung. *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 1(2), 159–171. https://doi.org/10.37680/amalee.v1i2.411

Khotimah, K., Nurlaela, S., & Wijayanti, A. (2023). Pendampingan Manajemen Usaha dalam Meningkatkan Kapasitas UMKM Pasca Pandemi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(4), 3028–3034. https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i4.2057

Kristianto, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan JNE di Surabaya Barat. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 7(5), 547–563. DOI: https://doi.org/10.37715/jp.v7i5.2964

Laila, D. A., & Salahudin, S. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Indonesia Melalui Pendidikan Nonformal: Sebuah Kajian Pustaka. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 9(2), 100–112. https://doi.org/10.21831/jppfa.v9i2.44064

Latare, S., & Bumulo, S. (2023). Pemberdayaan Masyarakat melalui Pendampingan Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah. *Amal Ilmiah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 139–151. https://doi.org/10.36709/amalilmiah.v5i1.154

Nofiyanti, F., Adawiyah, R., Anjani, D. T., & Jidan, A. A. (2025). Pemberdayaan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Soft Skill Masyarakat Pesisir Pantai. *ADMA: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(2), 477–488. https://doi.org/10.30812/adma.v5i2.4525

Putri, D. T., & Diantoro, F. (2025). Pemberdayaan UMKM berbasis SISDAMAS oleh Kelompok 6 KKN Moderasi Beragama IV di Desa Babakanmulya. *Social Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 157–169. https://doi.org/10.37253/se.v3i3.10497

Rismawati, Dzakiyyah, N., Wisnuwardhana, R., Muda, K., & Apsari, N. (2025). Pendampingan Manajemen Usaha Dan Pelayanan Pelanggan Pada Umkm Mie Ayam Dan Bakso. (2025). *Tongkonan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 77–84. https://doi.org/10.47178/dtyzfk47

Runtunuwu, P. C. H., & Damayanti, R. (2021). Pemberdayaan Ekonomi Pedesaan melalui Penguatan Kapasitas UMKM dengan Program Bankable. *Abdimas*

Singkerru, *1*(1), 30-38. Retrieved from https://jurnal.atidewantara.ac.id/index.php/singkerru/article/view/32

Salsabila, R., Dhiba, N. F., Fahrezi, A. H., Hutabarat, D. A. P., & Sriani. (2026). Strategi Pemberdayaan Ekonomi dan Literasi Sosial berbasis UMKM. *Al-Khidmah Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 55–66. https://doi.org/10.56013/jak.v6i1.5010

Suhandy, W., & Widoatmodjo, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Janji Jiwa. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(2). DOI: https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i2.17927

Suparni, S., Mardiah, M., & Putra, M. R. (2022). Unraveling the Sociolinguistic Dynamics of Adolescent Slang usage in Palu City's WhatsApp Social Media. Pulchra Lingua: A Journal of Language Study, *Literature & Linguistics*, 1(2), 61–80. https://doi.org/10.58989/plj.v1i2.9

Sutinah, S., Suyanto, B., & Prasetyo, R. A. (2020). Pemberdayaan Pelaku UMKM Merespon Pergeseran Karakteristik Konsumen di Era Digital. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 4(1), 202–207. https://doi.org/10.20473/jlm.v4i1.2020.202-207

Syaharani, H. R., Syifa, S. R., & Anwar, L. H. (2024). Pemberdayaan UMKM guna Menciptakan Kreativitas di Tengah Revolusi Industri di Kelurahan Made, Surabaya. *Transformasi dan Inovasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 48–51. https://doi.org/10.26740/jpm.v4n1.p48-51

Wikaningtyas, S. U. (2025). Islamic perspective: Peningkatan Service Quality Usaha Mikro Kecil Menengah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Widya Wiwaha*, 3(1), 41–45. https://doi.org/10.32477/jpm.v3i1.1222

Wulandari, R. M., Nuzula, H. F. ., Prabawati, I., & Suprapto, F. A. (2026). Optimalisasi Peran Masyarakat Gresik terhadap Program Keluarga Harapan sebagai Upaya Perlindungan Sosial dan Mengurangi Tingkat Kemiskinan. *Abdimas Singkerru*, *6*(1), 85-96. https://doi.org/10.59563/singkerru.v6i1.369

Yusuf, M., Syera, I. A., Kholis, A., & Indriani, R. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 1(3), 343–350. https://doi.org/10.53695/ja.v1i3.510