

## Pendampingan Pengelolaan Kritik dan Saran untuk Optimalisasi Kinerja FEBI Mart di IAIN Kediri

Zakiyah Zulfa Rahmah<sup>1</sup>, Nurriza Sofiastuti<sup>2</sup>, Moh. Fathoni Santoso<sup>3</sup>, Dijan Novia Saka<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

E-mail: <sup>1</sup>zrahmah44@gmail.com, <sup>2</sup>nurrizasofiastuti19@gmail.com,

<sup>3</sup>Moh.fathonisantoso@gmail.com, <sup>4</sup>ajisakanova@gmail.com

### Abstrak

FEBI Mart merupakan kantin yang dikelola oleh mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Sebagai salah satu fasilitas kampus, FEBI Mart berperan penting dalam menyediakan kebutuhan konsumsi bagi mahasiswa dan civitas akademika, sekaligus menjadi model pengelolaan usaha berbasis partisipasi. Namun, FEBI Mart menghadapi berbagai tantangan, termasuk dalam pengelolaan kritik dan saran yang dapat memengaruhi kualitas layanan dan pengembangan kinerja kantin. Kritik dan saran yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi hambatan dalam upaya pengoptimalan dan pertumbuhan FEBI Mart. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pendampingan terhadap pengelolaan kritik dan saran guna mengevaluasi kinerja FEBI Mart. Langkah pendampingan meliputi identifikasi mekanisme pengumpulan masukan, analisis permasalahan yang dihadapi, serta penerapan sistem pengelolaan kritik dan saran yang efektif. Hasil dari pendampingan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan mendorong pertumbuhan FEBI Mart agar menjadi lebih baik dan berkembang secara berkelanjutan. Dengan pengelolaan yang optimal, FEBI Mart diharapkan dapat menjadi contoh usaha mahasiswa yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.

Kata kunci: FEBI Mart, kritik dan saran, pengelolaan usaha, kualitas layanan, evaluasi kinerja.

### Abstract

*FEBI Mart is a student-run canteen at the State Islamic Institute (IAIN) Kediri. As one of the campus facilities FEBI Mart plays an important role in providing consumption needs for students and the academic community, as well as being a model of participation-based business management. However, FEBI Mart faces various challenges, including the management of feedback that can affect the quality of service and the development of the canteen's performance. Criticism and suggestions that are not managed properly can become obstacles in FEBI Mart's optimization and growth efforts. This research aims to provide assistance in managing feedback to evaluate FEBI Mart's performance. The assistance steps include identifying feedback collection mechanisms, analyzing the problems faced, and implementing an effective criticism and suggestion management system. The results of this assistance are expected to provide applicable recommendations to improve service quality, operational efficiency, and encourage FEBI Mart's growth to be better and develop sustainably. With optimal management, FEBI Mart is expected to be an example of a student business that is innovative and responsive to consumer needs.*

*Keywords: FEBI Mart, feedback, business management, service quality, performance evaluation.*

## 1. PENDAHULUAN

Kantin kampus tidak hanya berfungsi sebagai penyedia kebutuhan konsumsi, tetapi juga memiliki potensi strategis sebagai ruang pengembangan ekonomi dan pembelajaran praktis bagi mahasiswa. FEBI Mart, sebagai salah satu unit usaha yang dikelola Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di IAIN Kediri, adalah contoh nyata dari inisiatif kewirausahaan yang bertujuan mendukung pertumbuhan ekonomi kreatif di lingkungan kampus. FEBI Mart menyediakan wadah bagi mahasiswa untuk mengembangkan jiwa kewirausahaan melalui pengelolaan produk, pelatihan sertifikasi halal, hingga partisipasi dalam kompetisi bisnis.

Namun, keberhasilan FEBI Mart dalam mencapai tujuan tersebut tidak terlepas dari tantangan. Masalah seperti kualitas layanan, inovasi produk yang rendah, kemasan produk yang kurang menarik, serta pengelolaan kritik dan saran yang belum optimal menjadi hambatan yang perlu segera diatasi. Kritik dan saran dari konsumen, yang seharusnya menjadi masukan berharga untuk evaluasi kinerja, belum dikelola secara terstruktur sehingga peluang untuk perbaikan sering terlewatkan.

Kritik dan saran memegang peran penting dalam proses evaluasi kinerja organisasi atau unit usaha. Evaluasi yang efektif, sebagaimana diungkapkan oleh Robbins dan Coulter (2016), membutuhkan umpan balik konstruktif untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Kritik yang diterima secara positif dapat membantu menyempurnakan proses internal, sementara saran yang baik mampu memberikan arah baru dalam pengembangan layanan atau produk [1]. Dalam konteks layanan kampus, pengelolaan kritik dan saran menjadi relevan untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa, termasuk pada unit usaha kampus seperti FEBI Mart di IAIN Kediri.

FEBI Mart menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan kualitas layanannya. Tantangan ini meliputi rendahnya inovasi produk, kualitas kemasan yang kurang baik, serta pengelolaan masukan konsumen yang belum terstruktur. Selain itu, FEBI Mart memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi ekonomi kreatif melalui pembelajaran praktik kewirausahaan mahasiswa. Ekonomi kreatif, sebagaimana dijelaskan oleh Fadillah dan Indriyanti (2023), menempatkan kreativitas dan pengetahuan sebagai faktor produksi utama yang mendukung pembangunan ekonomi berkelanjutan [2]. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sistem pengelolaan kritik dan saran FEBI Mart agar dapat meningkatkan kinerja dan memberikan dampak positif terhadap pengalaman mahasiswa dan transformasi ekonomi kreatif kampus.

Pendampingan dalam pengelolaan kritik dan saran di FEBI Mart menjadi langkah strategis untuk memastikan keberlanjutan program ini. Dengan mengembangkan sistem pengumpulan, analisis, dan tindak lanjut masukan konsumen yang terorganisasi, FEBI Mart dapat meningkatkan kualitas layanan, mendukung inovasi, dan memperkuat posisinya sebagai pusat pembelajaran kewirausahaan di kampus. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan pendekatan yang efektif dalam pengelolaan kritik dan saran sebagai bagian dari evaluasi kinerja FEBI Mart, sehingga dapat mendorong pertumbuhan dan pengembangan yang berkelanjutan. Melalui penelitian pengabdian masyarakat ini, diharapkan FEBI Mart dapat bertransformasi menjadi model unit usaha kampus yang tidak hanya sukses secara operasional, tetapi juga mampu menjadi inspirasi dalam pengelolaan usaha berbasis akademik yang profesional dan inovatif.

FEBI Mart, sebagai salah satu kantin yang berada di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, memiliki peran strategis dalam mendukung kebutuhan konsumsi mahasiswa, dosen, dan staf. Sebagai bagian integral dari lingkungan kampus, FEBI Mart tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman, tetapi juga berpotensi menjadi pusat kegiatan ekonomi mikro yang mencerminkan semangat kewirausahaan di lingkungan akademik. Agar FEBI Mart dapat berkembang dan memberikan pelayanan yang optimal, diperlukan pengelolaan yang baik dan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerjanya.

Salah satu langkah penting dalam meningkatkan kinerja FEBI Mart adalah dengan memperkuat mekanisme pengelolaan kritik dan saran. Kritik dan saran dari konsumen merupakan

umpan balik yang sangat berharga untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan harapan mereka. Pengelolaan kritik dan saran yang baik dapat memberikan wawasan strategis untuk pengembangan produk, peningkatan kualitas layanan, serta efisiensi operasional [3]. Dengan adanya sistem evaluasi yang berbasis masukan dari konsumen, FEBI Mart diharapkan dapat bertransformasi menjadi kantin yang tidak hanya memenuhi kebutuhan konsumsi, tetapi juga menjadi model pengelolaan usaha yang profesional dan berdaya saing.

Namun, berdasarkan pengamatan awal, sistem pengelolaan kritik dan saran di FEBI Mart belum terorganisasi dengan baik. Masih terdapat keterbatasan dalam pencatatan, analisis, dan tindak lanjut terhadap masukan konsumen. Kondisi ini dapat menghambat optimalisasi kinerja FEBI Mart serta memengaruhi kepuasan konsumen secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan untuk mengembangkan sistem yang terstruktur, mulai dari penyediaan saluran pengumpulan masukan hingga penerapan langkah-langkah perbaikan yang konkret.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, pendampingan terhadap pengelolaan kritik dan saran di FEBI Mart bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas evaluasi kinerja. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya membantu FEBI Mart dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, tetapi juga mendorong pertumbuhan dan pengembangannya sebagai bagian penting dari ekosistem ekonomi kampus yang mendukung terciptanya lingkungan akademik yang lebih produktif dan harmonis.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis pengelolaan kritik dan saran di FEBI Mart sebagai upaya meningkatkan kinerja. Penelitian dilakukan di FEBI Mart, unit usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, dengan responden utama pengelola, mahasiswa yang menitipkan produk, serta konsumen. Data dikumpulkan melalui observasi operasional, wawancara dengan pengelola dan konsumen, diskusi kelompok (FGD) untuk membahas solusi, dan dokumentasi laporan kinerja serta kebijakan internal [4]. Penelitian ini melibatkan beberapa tahapan, dimulai dari identifikasi masalah melalui observasi awal, perancangan sistem pengelolaan kritik dan saran dalam bentuk manual dan digital, hingga pendampingan berupa pelatihan pengelola serta integrasi masukan konsumen ke dalam rencana perbaikan layanan. Tahapan terakhir adalah evaluasi dan monitoring untuk menilai efektivitas sistem yang diterapkan [5].

Data dianalisis secara kualitatif melalui reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memberikan rekomendasi perbaikan. Indikator keberhasilan penelitian meliputi terbentuknya sistem pengelolaan kritik dan saran yang terstruktur, peningkatan kualitas layanan dan produk, serta tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi berdasarkan survei [6]. Dengan metode ini, FEBI Mart diharapkan mampu mengoptimalkan pengelolaan kritik dan saran demi peningkatan kinerja yang berkelanjutan [7].

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tambahan evaluasi yang terukur untuk menilai dampak kegiatan pendampingan. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner kepada konsumen FEBI Mart, baik sebelum maupun setelah implementasi sistem pengelolaan kritik dan saran. Indikator yang dinilai meliputi:

1. Kepuasan terhadap variasi produk: Seberapa baik kebutuhan konsumen terpenuhi melalui variasi produk yang ditawarkan.
2. Kualitas layanan: Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen, termasuk keramahan, kecepatan pelayanan, dan ketepatan informasi.
3. Kenyamanan fasilitas: Penilaian konsumen terhadap kondisi ruangan, kebersihan, dan tata letak FEBI Mart.

Tahapan kegiatan disusun sebagai berikut [8]:

1. Identifikasi Masalah:

Observasi awal dilakukan untuk mengenali masalah utama dalam pengelolaan kritik dan saran di FEBI Mart, seperti kurangnya struktur dalam pencatatan masukan dan tindak lanjut.

2. Perancangan Sistem Pengelolaan Kritik dan Saran:
  - a. Pembuatan kotak saran fisik dan digital.
  - b. Integrasi media sosial sebagai saluran masukan interaktif.
  - c. Penyusunan kuesioner untuk evaluasi.
3. Implementasi Sistem:
  - a. Pelatihan karyawan terkait pengelolaan masukan konsumen.
  - b. Peningkatan operasional seperti tata letak ruangan dan promosi produk.
4. Evaluasi:
  - a. Pengumpulan data melalui kuesioner dari sampel konsumen yang dipilih secara acak.
  - b. Analisis hasil kuesioner menggunakan teknik reduksi data kualitatif dan perhitungan sederhana untuk nilai kepuasan rata-rata.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa FEBI Mart memiliki sistem pengelolaan kritik dan saran yang belum terstruktur dengan baik. Masukan konsumen sebagian besar diterima secara informal tanpa adanya mekanisme pengolahan data yang jelas. Hal ini berdampak pada rendahnya tindak lanjut terhadap saran yang diberikan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Untuk meningkatkan kinerja organisasi, konsep *Balanced Scorecard* oleh Kaplan dan Norton (1996) dapat diterapkan dengan fokus pada perspektif pelanggan dan proses internal. FEBI Mart dapat mulai menerapkan pengumpulan data umpan balik secara terstruktur, analisis kebutuhan konsumen, dan penerapan langkah perbaikan berbasis data [9]. Dengan pendekatan ini, FEBI Mart tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat posisinya dalam mendukung transformasi ekonomi kreatif kampus.

Lebih lanjut, FEBI Mart berperan strategis dalam memberikan pengalaman praktis kewirausahaan kepada mahasiswa, seperti pendampingan sertifikasi halal dan partisipasi dalam kompetisi bisnis. Namun, tantangan seperti rendahnya inovasi produk dan kualitas kemasan memerlukan perhatian lebih dalam bentuk pelatihan inovasi dan desain produk. Dengan demikian, FEBI Mart dapat menjadi model unit usaha berbasis kampus yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi.

Pengelolaan FEBI Mart sebagai kantin kampus di IAIN Kediri mencerminkan sinergi antara kegiatan ekonomi kreatif dan pembelajaran kewirausahaan. Namun, keberhasilannya menghadapi beberapa tantangan yang perlu diselesaikan melalui pengelolaan kritik dan saran yang efektif. Sebagai unit usaha berbasis kampus, FEBI Mart di IAIN Kediri senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanan dan produknya. Dalam proses tersebut, masukan berupa kritik dan saran dari mahasiswa memainkan peran penting sebagai salah satu indikator kepuasan konsumen sekaligus bahan evaluasi kinerja operasional. Kritik memberikan pandangan tentang kelemahan yang perlu diperbaiki, sedangkan saran menawarkan ide-ide baru untuk pengembangan yang lebih baik.

Untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa sebagai konsumen utama, peneliti telah mengumpulkan data kritik dan saran melalui survei. Data ini dianalisis untuk mengidentifikasi isu utama yang dihadapi serta peluang perbaikan yang dapat diimplementasikan. Berikut adalah rekapitulasi data kritik dan saran mahasiswa terhadap FEBI Mart yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan strategis:

Tabel 1. Kritik Dan Saran Terhadap Produk FEBI Mart

No	Kritik	Saran	Tindak Lanjut
1	Variasi produk terbatas dan penataan produk kurang terorganisir dengan baik.	Tambahkan variasi produk sesuai kebutuhan target pasar, terutama mahasiswa dan staf kampus. Tingkatkan penataan produk dengan mengelompokkan kategori secara jelas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan survei untuk mengetahui produk apa saja yang paling diminati.</li> <li>• Atur ulang tata letak toko menggunakan rak atau display yang memudahkan konsumen.</li> <li>• Tambahkan <i>signage</i> atau label untuk memisahkan kategori produk.</li> </ul>
2	Harga produk cenderung lebih tinggi dibandingkan toko lain di sekitar kampus, sementara kualitas dan rasa produk masih dalam kategori standar..	Tinjau ulang strategi harga untuk bersaing dengan toko lain tanpa mengorbankan kualitas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan perbandingan harga secara berkala dengan toko kompetitor.</li> <li>• Negosiasikan harga pembelian dengan supplier untuk menekan biaya produksi.</li> <li>• Berikan promo seperti diskon atau <i>loyalty card</i> untuk menarik konsumen.</li> </ul>
3	Varian makanan berat yang tersedia terbatas.	Tambahkan menu makanan berat dengan harga terjangkau, sesuai selera mahasiswa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buat menu makanan berat yang simpel namun bervariasi, seperti nasi box, mie, atau lauk pauk siap saji.</li> <li>• Sediakan jadwal menu harian atau mingguan untuk menambah variasi.</li> <li>• Lakukan uji rasa dengan konsumen sebelum menambahkan menu baru.</li> </ul>
4	Beberapa produk tidak memiliki label harga, sehingga konsumen harus bertanya untuk mengetahui harganya.	Pastikan semua produk memiliki label harga yang jelas dan mudah dilihat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gunakan label harga dengan ukuran yang cukup besar dan ditempatkan pada posisi strategis.</li> <li>• Periksa secara rutin untuk memastikan semua produk memiliki label harga.</li> </ul>
5	Produk yang dijual kurang lengkap dan belum menarik perhatian konsumen.	Tingkatkan variasi produk dan lakukan promosi untuk menarik perhatian konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tambahkan produk sesuai kebutuhan harian, seperti camilan sehat, minuman kekinian, atau alat tulis.</li> <li>• Gunakan strategi promosi seperti diskon khusus atau paket bundling produk.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buat display produk yang menarik, misalnya dengan tema musiman atau estetika tertentu.</li> </ul>
6	Produk kebutuhan sehari-hari, seperti pembalut wanita, belum tersedia secara lengkap.	Lengkapi stok kebutuhan harian, termasuk pembalut wanita, pasta gigi, sabun, dan lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan survei kebutuhan konsumen secara berkala.</li> <li>• Kerjasama dengan supplier terpercaya untuk mendapatkan produk kebutuhan harian dengan harga grosir.</li> </ul>
7	Harga produk seringkali tidak menggunakan nominal bulat, yang dapat menyulitkan dalam transaksi.	Gunakan nominal bulat untuk mempermudah transaksi dan mempercepat layanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tinjau ulang penetapan harga dan bulatkan harga ke kelipatan terdekat (misalnya, Rp2.000 atau Rp5.000).</li> <li>• Siapkan kembalian kecil untuk menghindari kesulitan saat transaksi.</li> </ul>
8	Makanan yang disimpan dalam styrofoam kurang higienis karena sering dibuka tutup tanpa aturan.	Ganti styrofoam dengan kemasan yang lebih higienis dan tutup dengan rapat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gunakan wadah makanan yang lebih ramah lingkungan, seperti plastik food grade atau kotak biodegradable.</li> <li>• Terapkan SOP penyimpanan makanan, termasuk penanganan dan pengemasan yang higienis.</li> <li>• Sediakan alat display makanan tertutup seperti etalase kaca.</li> </ul>

Tabel 2. Kritik Dan Saran Terhadap Fasilitas FEBI Mart

No	Kritik	Saran	Tindak Lanjut
1	Ruangan terlalu sempit dan tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa FEBI. Selain itu, kondisi ruangan terasa panas dan pencahayaan kurang memadai.	Lakukan evaluasi kapasitas ruangan dan pertimbangkan opsi untuk memperluas ruangan atau memanfaatkan area lain yang tersedia. Pasang kipas angin tambahan, pendingin ruangan (AC), atau ventilasi alami yang lebih baik. Perbaiki pencahayaan dengan menambahkan lampu LED yang hemat energi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei ruangan lain yang bisa dijadikan tambahan ruang.</li> <li>• Ajukan anggaran untuk peralatan ventilasi atau AC.</li> <li>• Ganti atau tambah lampu sesuai kebutuhan pencahayaan optimal.</li> <li>• Lokasi bangunan berada di area yang kurang strategis, sehingga sulit ditemukan oleh mahasiswa.</li> </ul>

2	Lokasi bangunan berada di area yang kurang strategis, sehingga sulit ditemukan oleh mahasiswa.	Pasang papan petunjuk di area kampus untuk membantu mahasiswa menemukan lokasi dengan mudah. Pertimbangkan membuka cabang di lokasi yang lebih strategis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desain dan pasang signage yang mencolok di area kampus.</li> <li>• Evaluasi kebutuhan untuk membuka cabang baru di Gedung R atau tempat strategis lainnya.</li> <li>• Kapasitas penyimpanan makanan tidak mencukupi, sehingga kursi konsumen digunakan sebagai tempat penyimpanan sementara.</li> </ul>
3	Kapasitas penyimpanan makanan tidak mencukupi, sehingga kursi konsumen digunakan sebagai tempat penyimpanan sementara.	Tambahkan rak atau lemari penyimpanan yang sesuai untuk makanan dan peralatan. Pertimbangkan menggunakan desain penyimpanan vertikal untuk menghemat ruang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei kebutuhan kapasitas penyimpanan.</li> <li>• Belanja atau pesan rak/lemari tambahan dengan desain yang hemat ruang.</li> <li>• Penataan ruangan kurang tertata dengan baik, khususnya penempatan kulkas dan barang lainnya yang mengurangi estetika ruangan.</li> </ul>
4	Penataan ruangan kurang tertata dengan baik, khususnya penempatan kulkas dan barang lainnya yang mengurangi estetika ruangan.	Tata ulang penempatan kulkas, meja, dan barang lainnya agar lebih rapi. Gunakan partisi atau pelindung untuk menyembunyikan peralatan yang tidak estetis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan peninjauan tata ruang bersama tim.</li> <li>• Atur ulang sesuai sketsa atau rencana yang lebih baik.</li> <li>• Tambahkan dekorasi sederhana untuk meningkatkan estetika.</li> <li>• Kebersihan ruangan tidak terjaga secara konsisten.</li> </ul>
5	Kebersihan ruangan tidak terjaga secara konsisten.	Jadwalkan pembersihan rutin dengan tanggung jawab yang jelas untuk setiap anggota tim. Sediakan tempat sampah yang memadai dan lakukan pengawasan kebersihan secara berkala.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Susun jadwal piket kebersihan.</li> <li>• Berikan briefing kepada tim tentang pentingnya menjaga kebersihan.</li> <li>• Monitor dan evaluasi kebersihan secara teratur.</li> <li>• Tata ulang ruangan agar lebih nyaman bagi konsumen.</li> </ul>
6	Tata ulang ruangan agar lebih nyaman bagi konsumen.	Gunakan furnitur multifungsi dan ergonomis untuk menciptakan ruang yang nyaman. Tambahkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencanakan tata ulang dengan fokus pada kenyamanan konsumen.</li> </ul>

		elemen dekoratif seperti tanaman hias kecil atau poster motivasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beli furnitur atau aksesoris pendukung.</li> <li>• Lakukan survei kepuasan setelah perubahan diterapkan.</li> <li>• Tambahkan kipas angin atau tingkatkan ventilasi udara untuk mengurangi rasa panas di dalam ruangan.</li> </ul>
7	Tambahkan kipas angin atau tingkatkan ventilasi udara untuk mengurangi rasa panas di dalam ruangan.	Pasang kipas angin tambahan di sudut ruangan atau ventilasi baru untuk meningkatkan sirkulasi udara. Jika memungkinkan, pertimbangkan pemasangan AC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan titik pemasangan kipas atau ventilasi baru.</li> <li>• Ajukan anggaran untuk pembelian dan pemasangan alat pendingin.</li> <li>• Posisi kulkas perlu disusun berdampingan untuk memudahkan akses dan memperbaiki tampilan ruangan.</li> </ul>
8	Posisi kulkas perlu disusun berdampingan untuk memudahkan akses dan memperbaiki tampilan ruangan.	Tata ulang posisi kulkas agar saling berdekatan dengan akses yang mudah dan tetap menjaga ruang untuk pergerakan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atur ulang posisi kulkas berdasarkan rencana tata ruang baru.</li> <li>• Pastikan kulkas berada di lokasi strategis yang tidak menghalangi aliran konsumen.</li> <li>• Pertimbangkan membuka cabang Febimart di Gedung R untuk menjangkau lebih banyak mahasiswa.</li> </ul>
9	Pertimbangkan membuka cabang Febimart di Gedung R untuk menjangkau lebih banyak mahasiswa.	Lakukan survei kebutuhan di Gedung R dan analisis kelayakan pembukaan cabang baru.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakukan survei terhadap mahasiswa di Gedung R.</li> <li>• Hitung anggaran dan potensi pendapatan dari cabang baru.</li> <li>• Ajukan proposal pembukaan cabang kepada manajemen.</li> </ul>

Tabel 3. Kritik Dan Saran Terhadap Pelayanan FEBI Mart

NO	KRITIK	SARAN	TINDAK LANJUT
1	Karyawan kurang menunjukkan keramahan dan	Adakan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan layanan pelanggan, termasuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jadwalkan pelatihan tentang "Customer Service Excellence."</li> </ul>

	kesopanan dalam melayani konsumen.	pentingnya keramahan, kesopanan, dan sikap proaktif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berikan evaluasi berkala dan umpan balik terhadap kinerja layanan karyawan.</li> <li>• Terapkan penghargaan bagi karyawan yang memberikan layanan terbaik untuk memotivasi sikap positif.</li> <li>• Jam operasional karyawan sebaiknya diperpanjang hingga sore hari untuk memenuhi kebutuhan konsumen.</li> </ul>
2	Jam operasional karyawan sebaiknya diperpanjang hingga sore hari untuk memenuhi kebutuhan konsumen.	Evaluasi kebutuhan perpanjangan jam operasional berdasarkan data kunjungan konsumen. Jika memungkinkan, tambahkan shift kerja untuk menutupi jam operasional tambahan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kumpulkan data aktivitas konsumen selama jam operasional saat ini.</li> <li>• Susun jadwal shift baru yang lebih fleksibel.</li> <li>• Ajukan persetujuan kepada manajemen untuk perubahan jam operasional.</li> <li>• Beberapa karyawan menunjukkan sikap yang kurang profesional, seperti bersikap cuek dan duduk dengan posisi tidak sopan saat melayani konsumen.</li> </ul>
3	Beberapa karyawan menunjukkan sikap yang kurang profesional, seperti bersikap cuek dan duduk dengan posisi tidak sopan saat melayani konsumen.	Tegaskan standar profesionalisme melalui kode etik kerja dan pantau secara ketat perilaku karyawan saat bekerja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adakan briefing rutin tentang sikap profesional dalam melayani konsumen.</li> <li>• Berikan teguran dan sanksi yang mendidik bagi karyawan yang melanggar standar kerja.</li> <li>• Terapkan sistem evaluasi perilaku harian dengan umpan balik langsung dari supervisor.</li> <li>• Karyawan sering kesulitan menyediakan uang kembalian yang cukup bagi konsumen.</li> </ul>
4	Karyawan sering kesulitan menyediakan uang kembalian yang cukup bagi konsumen.	Siapkan dana kembalian yang cukup di awal setiap shift dan lakukan koordinasi dengan pihak bank atau toko sekitar untuk mengantisipasi kebutuhan uang kecil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tetapkan nominal dana awal kas yang memadai untuk kembalian.</li> <li>• Koordinasikan pengelolaan uang kembalian dengan tim keuangan.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sediakan fasilitas pembayaran non-tunai untuk mengurangi kebutuhan uang tunai.</li> <li>• Karyawan hanya berfokus pada tugas kasir tanpa memberikan bantuan kepada konsumen dalam mencari produk yang diinginkan.</li> </ul>
5	Karyawan hanya berfokus pada tugas kasir tanpa memberikan bantuan kepada konsumen dalam mencari produk yang diinginkan.	Latih karyawan untuk bersikap lebih proaktif dalam membantu konsumen. Pastikan mereka memahami lokasi dan detail produk untuk memberikan informasi yang cepat dan tepat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adakan pelatihan tentang keterampilan komunikasi dan pengetahuan produk.</li> <li>• Tunjuk beberapa karyawan sebagai petugas layanan pelanggan di luar kasir.</li> <li>• Pantau secara berkala untuk memastikan konsumen merasa terbantu dengan baik.</li> <li>• Dengan menerapkan saran dan langkah tindak lanjut ini, diharapkan kualitas layanan karyawan meningkat, sehingga kepuasan konsumen dapat terjaga.</li> </ul>

Berikut pembahasan utama berdasarkan hasil pendampingan Pengelolaan Kritik dan Saran untuk Optimalisasi Kinerja FEBI Mart:

a. Pengumpulan Kritik dan Saran sebagai Langkah Awal Evaluasi

Salah satu masalah utama di FEBI Mart adalah ketiadaan sistem pengumpulan kritik dan saran yang terstruktur. Saat ini, masukan dari konsumen lebih banyak diterima secara informal, sehingga banyak informasi penting terlewatkan. Untuk mengatasi hal ini, tim pendampingan mengembangkan beberapa pendekatan:

- 1) Penyediaan Kotak Saran Digital dan Manual: Konsumen dapat menyampaikan kritik dan saran melalui media yang disediakan, seperti formulir online dan kotak fisik di area kantin.
- 2) Penyediaan kontak layanan pengaduan : selain kotak saran yang harus ada di dalam lingkup febi mart, kontak layanan pengaduan yang berisi nomor telepon dapat menjadi sarana interaksi langsung aduan konsumen kepada pengelola.
- 3) Integrasi dengan Media Sosial: FEBI Mart juga memanfaatkan platform media sosial untuk menjangkau masukan konsumen secara lebih luas dan interaktif.

b. Analisis Kritik dan Saran sebagai Dasar Perbaikan

Masukan yang terkumpul dianalisis untuk mengidentifikasi masalah utama dan peluang perbaikan. Beberapa temuan signifikan meliputi:

- 1) Kualitas kemasan produk: banyak kritik terkait tampilan produk yang kurang menarik. Konsumen menyoroti pentingnya kemasan yang lebih profesional untuk meningkatkan daya tarik produk.
- 2) Keberagaman menu: saran dari konsumen menunjukkan kebutuhan akan variasi menu yang lebih banyak untuk mengakomodasi preferensi yang beragam.
- 3) Pelayanan konsumen: konsumen menginginkan peningkatan dalam kecepatan

- pelayanan, terutama pada jam sibuk. karena hal tersebut
- c. Tindak Lanjut Kritik dan Saran
- Setelah analisis, langkah perbaikan dilakukan untuk menjawab masukan konsumen. Pendampingan membantu FEBI Mart dalam [10]:
- 1) Pelatihan karyawan: memberikan pelatihan tentang pentingnya layanan pelanggan dan cara meningkatkan kualitas kemasan, pelatihan yang berfokus pada terciptanya standart operasional prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen yang lebih baik seperti standart Senyum, Sapa, Salam atau standart pelayanan yang lain mungkin dapat membantu performa layanan kedepannya, selain pelatihan briefing yang berisi evaluasi dalam tiap periode yang terjadwal dapat meningkatkan performa.
  - 2) Peningkatan menu dan standar produk: mendorong inovasi menu baru dan memastikan produk yang dijual memenuhi standar kualitas, penggunaan bahan non styreofom pada produk makanan siap makan dan bahan – bahan yang menggunakan plastik yang dapat didaur ulang Kembali atau kardus dengan bahan baku kertas akan lebih mendukung performa febimart selain juga memperhatikan efek terhadap isu degradasi lingkungan akibat sampah kedepannya.
  - 3) Peningkatan sistem operasional: mengoptimalkan sistem antrean dan pembayaran untuk mempercepat pelayanan, labelisasi dengan menggunakan barcode scan pada tiap produk mungkin dapat menjadi alternatif pilihan guna meningkatkan dalam mempercepat waktu pelayanan, sistem barcode yang tinggal scan dan muncul harga keseluruhan mungkin dapat banyak membantu.
- d. Dampak Pengelolaan Kritik dan Saran terhadap Kinerja FEBI Mart
- Implementasi sistem pengelolaan kritik dan saran menunjukkan dampak positif terhadap FEBI Mart:
- 1) Peningkatan kepuasan konsumen: hasil survei menunjukkan konsumen lebih puas dengan perbaikan yang dilakukan, terutama dalam hal kualitas layanan dan kemasan produk.
  - 2) Keterlibatan mahasiswa: mahasiswa yang terlibat merasa lebih termotivasi untuk menghasilkan produk berkualitas dan memanfaatkan FEBI Mart sebagai platform pembelajaran.
  - 3) Peningkatan pendapatan: dengan kualitas layanan yang lebih baik, terjadi peningkatan jumlah konsumen yang berbelanja di FEBI Mart.
- e. Tantangan dan Strategi Berkelanjutan
- Meskipun sudah ada perbaikan, FEBI Mart masih menghadapi beberapa tantangan, seperti konsistensi dalam mengimplementasikan langkah perbaikan dan kurangnya sumber daya. Strategi berkelanjutan yang disarankan meliputi:
- 1) Monitoring dan evaluasi rutin: mengadakan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan sistem pengelolaan kritik dan saran, sedikit briefing di pagi ataupun sore hari secara berkala dapat meningkatkan performa kerja tim / karyawan febi mart, tidak harus rutin setiap hari terlebih dahulu mungkin dilakukan rutin tiap minggu sekali juga dapat menjadi tantangan dalam pengimplementasian kedepan.
  - 2) Kolaborasi dengan pihak eksternal: mengundang ahli di bidang kewirausahaan dan desain kemasan untuk memberikan pelatihan lanjutan, selain pihak yang ahli tentang kewirausahaan kolaborasi dengan pihak swasta baik dengan individu sekelas anajer pemasaran / dinas terkait dapat menjadi stategi lanjutan yang dapat diaplikasikan dalam peningkatan kualitas febi mart.
  - 3) Digitalisasi sistem operasional: mengembangkan aplikasi sederhana untuk mempermudah pengumpulan dan pengelolaan masukan konsumen, sistem pelayanan (kasir) yang saat ini sudah ada sebenarnya sudah ada perbaikan dari yang dahulunya dicatat secara manual untuk tiap transaksi, biaya labelisasi barcode dan sistem lanjutan tentunya juga akan menjadi tantangan juga bahan pertimbangan yang bisa menjadi tantangan dalam optimalisasi layanan.

- f. Evaluasi dengan Kuesioner  
Hasil kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan konsumen meningkat setelah implementasi sistem. Sebelum implementasi, rata-rata tingkat kepuasan berada pada nilai 3,5 dari skala 5, sedangkan setelah implementasi meningkat menjadi 4,2.
- g. Kebaruan Kegiatan  
Perbedaan utama kegiatan ini dibandingkan pengabdian masyarakat lain adalah:
  - 1. Digitalisasi Sistem: FEBI Mart menggunakan kotak saran digital dan integrasi media sosial untuk menerima masukan konsumen.
  - 2. Pelatihan Terintegrasi: Selain pelatihan pengelolaan masukan, kegiatan ini mencakup inovasi desain produk ramah lingkungan, yang belum banyak diterapkan dalam pengabdian serupa.
- h. Rekomendasi untuk Keberlanjutan Program  
Untuk memastikan keberlanjutan, disarankan:
  - 1. Monitoring rutin melalui survei kepuasan konsumen.
  - 2. Pengembangan aplikasi sederhana untuk pengelolaan kritik dan saran.
  - 3. Kolaborasi dengan pakar desain kemasan dan kewirausahaan untuk pelatihan lanjutan.

Dengan pendekatan ini, FEBI Mart diharapkan dapat terus berkembang sebagai pusat kewirausahaan yang profesional, mendukung ekonomi kreatif di lingkungan kampus, dan menjadi inspirasi bagi unit usaha serupa.

### *3.2 Pembahasan*

- a. Pentingnya Kritik dan Saran dalam Evaluasi Kinerja  
Kritik dan saran memainkan peran sentral dalam proses evaluasi kinerja, khususnya dalam konteks pelayanan konsumen. Dalam teori manajemen, umpan balik dari pengguna layanan merupakan alat penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan dalam operasional organisasi (Kaplan & Norton, 1996). FEBI Mart, sebagai unit usaha yang melayani mahasiswa, dosen, dan staf, membutuhkan sistem pengelolaan masukan konsumen yang efektif untuk memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kualitas layanannya [11].  
Namun, sebelum intervensi pendampingan, FEBI Mart belum memiliki sistem formal untuk mengelola kritik dan saran. Masukan dari konsumen umumnya diterima secara informal dan tidak terdokumentasi, sehingga banyak potensi perbaikan yang tidak terealisasi. Hal ini menunjukkan urgensi implementasi sistem pengelolaan kritik dan saran yang terstruktur dan berbasis data.
- b. Sistem Pengelolaan Kritik dan Saran yang Dikembangkan  
Pendampingan yang dilakukan dalam penelitian ini dirancang untuk membangun sistem pengelolaan kritik dan saran yang komprehensif, meliputi:
  - 1) Pengumpulan Data Masukan
    - a) Kotak Kritik dan Saran Fisik: Ditempatkan di area strategis FEBI Mart untuk memudahkan konsumen menyampaikan masukan.
    - b) Formulir Digital: Platform online seperti Google Forms digunakan untuk menjangkau konsumen yang lebih luas.
    - c) Integrasi dengan Media Sosial: Akun resmi FEBI Mart di media sosial digunakan sebagai saluran untuk menerima masukan secara interaktif.
  - 2) Analisis Kritik dan Saran: Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait keluhan, saran, dan kebutuhan konsumen.
  - 3) Tindak Lanjut dan Monitoring: Masukan yang relevan diterjemahkan menjadi rencana aksi perbaikan, dengan pengawasan rutin untuk memastikan pelaksanaannya berjalan efektif.
- c. Dampak Pendampingan pada FEBI Mart  
Pendampingan ini menghasilkan berbagai dampak positif yang dapat diukur secara

kualitatif dan kuantitatif:

1) Peningkatan Kualitas Layanan

Masukan konsumen mengarah pada perbaikan sistem operasional, seperti:

- a) Penyesuaian jam operasional untuk mengakomodasi kebutuhan mahasiswa.
- b) Optimalisasi sistem antrian dan pembayaran untuk mempercepat pelayanan.

2) Peningkatan Inovasi Produk

Masukan terkait kualitas dan variasi produk mendorong mahasiswa untuk menciptakan inovasi menu baru dan memperbaiki kualitas kemasan. Pelatihan tentang desain dan kemasan produk yang profesional juga diberikan, meningkatkan daya tarik produk di mata konsumen.

3) Kepuasan Konsumen yang Lebih Tinggi

Hasil survei menunjukkan bahwa konsumen merasa lebih puas setelah implementasi sistem pengelolaan masukan. Perbaikan layanan dan produk membuat konsumen lebih loyal terhadap FEBI Mart.

4) Penguatan Jiwa Kewirausahaan Mahasiswa

Mahasiswa yang terlibat aktif dalam FEBI Mart mendapatkan pengalaman langsung dalam pengelolaan bisnis, mulai dari menerima masukan, melakukan perbaikan, hingga melihat hasilnya. Hal ini meningkatkan motivasi mereka untuk berinovasi dan terus mengembangkan kemampuan kewirausahaan.

d. Tantangan dan Solusi untuk Keberlanjutan Program

Meskipun pendampingan ini memberikan dampak positif, terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi untuk memastikan keberlanjutan:

1) Keterbatasan Sumber Daya

FEBI Mart dikelola oleh mahasiswa dengan waktu yang terbatas karena kesibukan akademik. Solusi yang diusulkan adalah melibatkan karyawan penuh waktu untuk mendukung operasional.

2) Konsistensi Implementasi

Tantangan utama adalah memastikan bahwa sistem yang telah diterapkan dijalankan secara konsisten. Monitoring rutin dan evaluasi berkala menjadi langkah penting untuk memastikan keberlanjutan sistem.

3) Digitalisasi Proses Operasional

Untuk meningkatkan efisiensi, digitalisasi sistem pengelolaan kritik dan saran menjadi kebutuhan. Aplikasi sederhana berbasis mobile dapat dikembangkan untuk mempermudah proses pengumpulan dan analisis data masukan.

e. Implikasi terhadap Pengembangan Unit Usaha Kampus

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan kritik dan saran tidak hanya meningkatkan kinerja FEBI Mart tetapi juga memperkuat perannya sebagai platform pembelajaran kewirausahaan. Model ini dapat direplikasi oleh unit usaha kampus lainnya sebagai bagian dari upaya menciptakan ekosistem ekonomi kreatif yang berkelanjutan di lingkungan pendidikan tinggi.

f. Kegiatan Survey dan Wawancara Staf FEBI Mart



Gambar 1. Lokasi laboratorium kewirausahaan di IAIN, yang digunakan sebagai tempat praktik bisnis mahasiswa melalui FEBI Mart.



Gambar 2. Produk-produk yang dijual di FEBI Mart, menunjukkan fungsi ruangan sebagai tempat penyimpanan dan penjualan produk mahasiswa.



Gambar 3. Produk-produk yang dijual di FEBI Mart, menunjukkan fungsi ruangan sebagai tempat penyimpanan dan penjualan produk.



Gambar 4. Suasana di FEBI Mart ketika mahasiswa berbelanja dan makan.



Gambar 5. Sistem pembayaran di FEBI Mart yang bisa dilakukan secara non-tunai



Gambar 4. Suasana ketika melakukan wawancara dengan staf FEBI Mart

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengelolaan kritik dan saran yang terstruktur di FEBI Mart IAIN Kediri terbukti menjadi langkah strategis dalam memahami kebutuhan konsumen, meningkatkan kualitas layanan, serta mengembangkan inovasi produk dan kemasan. Implementasi sistem ini menghasilkan peningkatan kepuasan konsumen, motivasi mahasiswa dalam berwirausaha, dan pertumbuhan pendapatan. Pendampingan berupa pelatihan dan pengawasan rutin berhasil meningkatkan kapasitas pengelola dalam menindaklanjuti masukan, meskipun tantangan seperti konsistensi implementasi dan keterbatasan sumber daya masih perlu diatasi. Untuk keberlanjutan, strategi monitoring berkala, pelibatan ahli, dan digitalisasi sistem menjadi prioritas, menjadikan FEBI Mart sebagai model unit usaha berbasis kampus yang mendukung transformasi ekonomi kreatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Herdiana *et al.*, “Creatic, From Zero to Fantastic.” Penerbit ADPII, 2024.
- [2] S. E. Lahagu, B. Kustiawan, and I. Adhicandra, *Manajemen pendidikan: Teori & referensi komprehensif untuk pengembangan dan kemajuan pendidikan di Indonesia*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- [3] B. Triaji *et al.*, “Peningkatan Kompetensi Manajemen Basis Data Pada SMK Muhammadiyah 1 Yogyakarta,” vol. 7, no. 3, pp. 1039–1047, 2024.
- [4] U. Hasanah, A. R. Sibilana, A. Karimah, and L. Ariyanti, “Pendampingan Penyusunan Modul Ajar Kurikulum Merdeka untuk Meningkatkan Kompetensi Pedagogik Guru di Jenjang Pendidikan Dasar,” vol. 7, no. 3, pp. 992–1000, 2024.
- [5] G. A. Dewi, A. A. A. I. Wulandari, and D. G. Y. Permana, “Edukasi Literasi Keuangan Bagi Siswa-Siswi SMK Bali Dewata,” *Abdimasku J. Pengabd. Masy.*, vol. 7, no. 2, p. 426, 2024, doi: 10.62411/ja.v7i2.2097.
- [6] R. Nugraha, T. Erawan, S. Rahma, D. Y. Hanun, and E. Kala, “Pemberdayaan Kader Puskesmas Dalam Upaya Perbaikan Dan Pencegahan Forward Head Posture Sebagai Dampak Penggunaan Smartphone Pada Anak Dan Remaja Melalui Postural Correction di Wilayah Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar,” vol. 7, no. 3, pp. 1190–1196, 2024.
- [7] L. W. Roficoh and M. Ghozali, “Kepatuhan syariah akad murabahah dalam konsep pembiayaan pada perbankan syariah di indonesia,” *At-Tahdzib J. Stud. Islam Dan Muamalah*, vol. 6, no. 2, pp. 40–57, 2018.
- [8] A. H. Rizqi *et al.*, “Implementasi Pendampingan UMKM Melalui Pemanfaatan Digital Marketing di Desa Gelam Sidoarjo,” *Media Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 01, pp. 78–89, 2024.
- [9] I. Ansori, M. Sumiarsih, G. Nugraha, H. Maulida, and D. Kusumah, “Implementasi Etika dalam Bisnis pada UMKM di Wilayah Kecamatan Cisayong,” *Abdimasku J. Pengabd. Masy.*, vol. 7, no. 2, p. 433, 2024, doi: 10.62411/ja.v7i2.2053.
- [10] F. Abdillah, “Dampak Ekonomi Digital Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia,” *Benefit J. Bussiness, Econ. Financ.*, vol. 2, no. 1, pp. 27–35, 2024, doi:

- 10.37985/benefit.v2i1.335.
- [11] A. Nurmawati, E. A. Saputro, A. Y. T. Putra, and W. Saputro, “Pelatihan Customer Relation Management Skill pada Usaha Bakso Masyarakat Bluru Kidul Sidoarjo,” *Abdimasku J. Pengabd. Masy.*, vol. 7, no. 2, p. 652, 2024, doi: 10.62411/ja.v7i2.2256.