KABANTI: Jurnal Kerabat Antropologi ISSN: 2622-8750 (Cetak)
Volume 9, Nomor 1, Juni 2025: 22– 33 ISSN: 2503-3468 (*Online*)
kabanti.antropologi@uho.ac,id

Penjual Pisang Nugget

Banana Nugget Seller

Cici Rahayu[1], Ashmarita[2]

[1,2] Jurusan Antropologi, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Halu Oleo, Kampus Hijau Tridarma, Anduonohu Jl. H.E.A. Mokodompit, Kendari, 93232, Indonesia
Email Korespodensi :*ciciry18@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine and describe customer service and the forms of social responsibility carried out by Banana Kob's in Kendari City. Informants were selected using a purposive sampling technique. The study applies Caroll Stack's Social Organization theory, using a qualitative approach with ethnographic methods. Data collection techniques included participant observation and in-depth interviews. The results of the study highlight two main points. First, customer service at Banana Kob's is reflected in customer satisfaction with the modern culinary product—banana nuggets—and good communication between the owner, employees, and customers, which positively influences service quality. Second, although classified as a small business (UMKM), Banana Kob's still carries out social responsibilities, such as maintaining work-life balance for employees by organizing work shifts, providing two to three days off per month, and paying salaries according to agreements. The company also organizes team bonding activities, such as celebrating the company's anniversary with group trips. Additionally, Banana Kob's is involved in social activities, including distributing free snacks (takjil) during Ramadan and donating food. These are forms of corporate social responsibility carried out consciously or unconsciously by the owner of this banana nugget outlet.

Keywords: service, UMKM , culinary,banana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan kepada konsumen dan bentuk tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh Banana Kob's di Kota Kendari. Informan dipilih menggunakan teknik purposive. Penelitian ini menggunakan teori Organisasi Sosial dari Caroll Stack, dengan pendekatan kualitatif melalui metode etnografi. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipan dan wawancara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan dua hal utama. Pertama, pelayanan kepada konsumen di Banana Kob's ditunjukkan melalui kepuasan pelanggan terhadap produk pisang nugget dan komunikasi yang baik antara pemilik, karyawan, dan konsumen, yang berdampak pada kualitas layanan. Kedua, meskipun tergolong UMKM, Banana Kob's tetap menjalankan tanggung jawab sosial seperti memperhatikan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, mengatur jadwal kerja dan libur, memberikan gaji sesuai perjanjian, serta mengadakan kegiatan kebersamaan seperti perayaan ulang tahun perusahaan. Selain itu, Banana Kob's juga aktif dalam kegiatan sosial seperti berbagi takjil saat Ramadan dan donasi makanan. Semua ini merupakan bentuk tanggung jawab sosial yang dilakukan secara sadar maupun tidak oleh pemilik usaha.

Kata kunci: pelayanan, pisang, kuliner UMKM.

PENDAHULUAN

Jajanan kekinian menjadi pilihan masyarakat untuk menghilangkan rasa lapar sementara waktu. Saat ini, jajanan kekinian telah banyak beredar di Kota-Kota besar hingga di pedesaan. Berbagai macam jenis jajanan kekinian yang dijual mempunyai bentuk, rasa, tampilan, dan pengemasan yang berbeda-beda yang dibuat semenarik mungkin untuk menarik perhatian para konsumen. Pisang menjadi bahan baku olahan jajanan makanan yang paling banyak diproduksi oleh para penjual. Kali ini cara mengolah pisang lebih kreatif dari biasanya, yang biasanya hanya digoreng dengan tepung terigu. Jenis-jenis olahan pisang kekinian ada pisang bolu, pisang nugget, keripik pisang, barongko, pisang molen, pisang coklat atau piscok, dan lain sebagainya. Dari berbagai olahan pisang tersebut salah satu jajanan yang saat ini banyak diminati adalah pisang nugget.

Jika nugget olahan memiliki rasa yang asin, maka nugget pisang ini memiliki rasa yang manis, gurih, dan mengenyangkan. Pada tahun 2017, olahan pisang nugget beredar di kalangan masyarakat umum, dimana banyak pebisnis atau pemilik modal yang mencoba memulai peluang bisnis ini, salah satunya Outlet Banana Kob's yang ada di Kota Kendari.

Banana Kob's merupakan salah satu usaha UMKM yang menjual jajanan Pisang Nugget, Banana Kob's berdiri sejak 18 November 2017 dan memiliki dua outlet di Kota Kendari outlet pertama berada di jl. Haji Supu yusuf 1, Kendari, yang kedua berada di Jl. Ahmad Yani No.23, Bende, Kadia, kendari. Produk unggulan Banana Kob's adalah pisang nugget, Berbeda dengan olahan pada umumnya yang memiliki rasa gurih, potongan pisang tentunya memiliki rasa yang manis dan disajikan dalam berbagai variasi seperti coklat, tiramisu, keju, greentea, dan lain-lain. Hal inilah yang membuat orang tertarik pada pisang nugget yang hadir dalam bentuk

berbagai rasa dan terlihat bagus. Selain itu Banana Kob's juga menyediakan jajanan lain seperti pisang roll, telur gulung, kentang goreng, dan berbagai jenis minuman dengan rasa *Thai tea, Green tea*, Coklat, dan masih banyak lagi. Banana Kob's mulai buka jam 10:00 pagi sampai jam 10:00 malam pada hari senin sampai sabtu, sedangkan pada hari minggu mereka membuka satu outlet saja yang berada di Jl. Ahmad Yani outlet 2. Karyawan di Banana Kob's sebanyak enam orang setiap pergantian shift dilakukan pada jam 16:00.

Banana Kob's merupakan perusahaan perseorangan karena merupakan badan hukum perseorangan yang memenuhi persyaratan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan terkait UMKM. Peraturan Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Kecil, Kecil, dan Menengah. Organisasi miniatur adalah organisasi bermanfaat yang diklaim oleh orang atau unsur usaha perseorangan yang memenuhi ketentuan miniatur organisasi sebagaimana diatur dalam Peraturan ini. Seperti halnya Undang-Undang Tidak Resmi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kenyamanan, Keamanan, dan Penguatan Koperasi dan Usaha Kecil, Menengah, dan Kecil (UMKM), UMKM dapat melibatkan kewajiban sosial sebagai tata cara dalam menjaga keselarasan usahanya. Karena UMKM berpusat pada mencari keuntungan yang besar, namun lebih berpusat pada kegiatan bisnis yang akan berlangsung dalam jangka panjang, maka pelaku bisnis perlu menjalin hubungan baik dengan ekologi, kawasan, dan sudut pandang yang representatif. Selain itu, dalam penelitian Lageranna (2013), diungkapkan bahwa organisasi didirikan dengan tekad untuk menciptakan manfaat yang paling ekstrim. Kegiatan produksi yang menghasilkan barang dan kegiatan penawaran yang memberikan jasa merupakan bidang usaha utama suatu perusahaan. Perhatian utama bagi sebuah organisasi adalah untuk mendapatkan keuntungan finansial yang maksimal dan, melampaui apa yang dianggap mungkin oleh banyak orang, mencegah kemalangan atau mengurangi kemalangan sampai ke titik terendah.

Tujuan utama sebagian besar organisasi adalah mendapatkan manfaat sebesar-besarnya, sehingga organisasi gagal mengingat bahwa organisasi perlu fokus pada cara berperilaku yang penuh perhatian. Etika bisnis merupakan inti dari tanggung jawab sosial.*Corporate social responsibility* merupakan kegiatan diluar aktivitas utama perusahaan, dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa semua pihak yang berkepentingan dalam kegiatan usaha seharusnya melakukan kegiatan tanggung jawab sosial, tidak saja dari perusahaan besar, tetapi pelaku usaha kecil pun juga bertanggung jawab sosial sesuai dengan porsinya (Kusumawardani, 2022).

Peneliti melihat pelayanan konsumen di outlet Banana Kob's ada yang secara langsung dan secara online. Pelayanan konsumen secara langsung merujuk pada interaksi langsung antara karyawan dengan konsumen di outlet Banana Kob's, dimana konsumen mendapatkan layanan secara langsung dari karyawan ini terjadi melalui tatap muka. Sedangkan Pelayanan konsumen secara online adalah proses atau layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan melalui platform online, seperti situs web, aplikasi seluler, atau saluran media sosial.

Tanggung jawab sosial yang dilakukan Banana Kob's kepada seluruh karyawannya yang pertama adalah memperhatikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Yaitu dengan mengatur jam masuk dan pergantian *shift* antar karyawan, serta memberikan libur kerja. Selain itu memberikan gaji sesuai dengan perjanjian serta sering memberi bonus jika penjualan banyak. Kedua memberikan liburan kepada karyawan sebagai tanggung jawab sosial perusahaan, termasuk libur bersama untuk perayaan ulang tahun perusahaan, adalah salah satu cara yang baik untuk mengapresiasi dan menghargai kontribusi karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Perayaan ulang tahun perusahaan adalah momen spesial yang bisa menjadi kesempatan untuk memperkuat ikatan tim, meningkatkan semangat kerja, dan membangun budaya perusahaan yang positif. Dan yang terakhir tanggung jawab sosial perusahaan UMKM pada kegiatan amal juga memiliki peran penting dalam mendorong pembangunan berkelanjutan dan memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan sekitar. Meskipun UMKM memiliki keterbatasan sumber daya di bandingkan perusahaan besar, tetapi tetap ada berbagai cara di mana UMKM dapat berkontribusi dalam kegiatan amal. Kegiatan amal yang dilakukan Banana Kob's adalah Bagi-bagi takjil di bulan Ramadhan dan Donasi Makanan.

Berikut rumusan masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas:*pertama*, Bagaimana pelayanan kepada konsumen di Banana Kob's?. Yang *kedua*, bagaimana tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh Banana Kob's?

Aziz dkk (2020) melakukan penelitian dengan judul "Mewujudkan Perseroan Terbatas (Pt) Perseorangan Bagi Usaha Mikro dan Kecil (UMK) Melalui Rancangan Undang-Undang Tentang Cipta Kerja." Menjelaskan bahwa pemerintah membentuk RUU tentang Cipta Kerja yang bertujuan untuk memudahkan iklim berusaha di Indonesia. RUU ini masuk dalam daftar prioritas Prolegnas Tahun 2020 dan diharapkan dapat meningkatkan peringkat kemudahan berusaha (*Ease of Doing Business*) Indonesia di dunia khususnya terkait indikator memulai usaha (*starting a business*) yang tertinggal dari negara tetangga dan menjadi peringkat kelima di tingkat

ASEAN. Untuk itu, pemerintah menciptakan terobosan agar setiap orang dapat dengan mudah memulai usaha khususnya bagi Usaha Mikro dan Kecil(UMK. Sejumlah klaster RUU sudah disusun dan salah satu dari sub klaster tersebut adalah terkait dengan pembentukan badan usaha. Dalam rangka mewujudkan kemudahan berusaha tadi, terdapat kebutuhan untuk membentuk satu jenis badan usaha baru khususnya bagi UMK berupa Perseroan Terbatas (PT) yang didirikan oleh satu orang. PT perseorangan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelaku UMK dalam membentuk perusahaan dengan persyaratan dan permodalan minimum.

Nessa dkk (2021) melakukan penelitian dengan judul "Aspek Hukum Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah" menjelaskan bahwa Tanggung jawab sosial dan lingkungan merupakan kewajiban yang dimiliki bersama oleh perusahaan besar maupun UMKM. Ini adalah tindakan yang diambil oleh dunia usaha untuk menjaga hubungan dengan masyarakat dan mengurangi dampaknya terhadap lingkungan. Pelaku usaha UMKM lebih termotivasi untuk melaksanakan tanggung jawab sosial karena hubungan positif yang terjalin antara pelaku usaha dengan lingkungan sosial terbentuk secara alami dan tanpa paksaan. Selain itu, tanggung jawab sosial dan alam yang dilakukan oleh organisasi UMKM adalah penanganan limbah, menambah aktivitas lokal, dan memberikan peluang kerja yang besar untuk mengurangi pengangguran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di dua outlet Banana Kob's yang pertama berada di Jl. Haji Supu yusuf 1, Kendari, yang kedua berada di Jl. Ahmad Yani No.23, Bende, Kadia, kendari. Outlet Banana Kob's ini juga berada pada lokasi yang strategis karena lokasi mereka banyak dilalui oleh masyarakat Kendari karena berdekatan dengan Kawasan perhotelan, sekolah, hiburan dan tempat belanja. Selain itu penulis memilih Banana Kob's karena Banana Kob's merupakan salah satu tempat kuliner kekinian yang popular di Kota Kendari.

Pemilihan informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu pemilihan informan dengan sengaja dimana yang bersangkutan dianggap mampu memberikan penjelasan dan banyak mengetahui tentang penjual pisang nugget. Pemilihan informan mengacu pada spradley (1997) yang mengatakan bahwa seorang informan sebaiknya mereka yang mengetahui dan memahami secara tepat permasalahan penelitian yang telah terintegrasi dengan budaya yang ada. pengamatan langsung yang dilakukan pada penjual pisang nugget Banana Kob's Kota Kendari yang berkaitan dengan pelayanan dan tanggung jawab

sosial pemilik usaha. Selain itu wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengadakan pertemuan secara langsung atau tatap muka dengan informan. seluruh proses wawancara dilakukan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Konsumen di Banana Kob's

Pelayanan secara keseluruhan adalah setiap tindakan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pembeli, melalui bantuan ini kerinduan dan kebutuhan pembeli dapat terpuaskan. Karyawan di Banana Kob's diharapkan dapat memberikan layanan pelanggan yang sangat baik. Karyawan diharapkan dapat melayani pelanggan dengan baik sehingga pelanggan dapat puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Setiap organisasi umumnya perlu dipandang sebagai yang terbaik menurut pembelinya. Pelanggan pada dasarnya perlu diberikan bantuan yang terbaik, bantuan yang besar harus diketahui oleh organisasi agar keinginan pembeli dapat terberikan secara ideal. Kenyamanan pembeli bergantung pada perwakilan yang melayaninya, pekerja harus mempunyai watak yang baik, ramah dan memikat, selain itu perwakilan juga harus tanggap, fasih dan menyenangkan. Pegawai harus mampu memberikan pelayanan dari awal sampai akhir karena bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal sampai akhir dalam menjalankan kegiatan pelayanan.

pelayanan yang dilakukan outlet Banana Kob's kepada konsumennya adalah melihat bahwa kepuasan konsumen terhadap usaha kuliner kekinian yaitu pisang nungget dan hubungan komunikasi yang baik antara pemilik usaha, karyawan, dan konsumen. Hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan di outlet Banana Kob's. Berikut uraian pelayanan secara langsung dan pelayanan online yang dilakukan oleh Banana Kob's di Kota Kendari:

Pelayanan Konsumen Secara Langsung

Pelayanan konsumen secara langsung merujuk pada interaksi langsung antara karyawan dengan konsumen di outlet Banana Kob's, dimana konsumen mendapatkan layanan secara langsung dari karyawan ini terjadi melalui tatap muka. Pelayanan konsumen secara langsung memiliki beberapa keuntungan, yaitu konsumen dapat berinteraksi langsung dengan karyawan atau dengan pemilik usaha outlet Banana Kob's, yang memungkinkan mereka untuk memperoleh informasi secara langsung dan menjelaskan pertanyaan atau masalah yang konsumen hadapi. Ini memungkinkan konsumen untuk mendapatkan tanggapan yang cepat dan tepat.

Selain itu, pelayanan konsumen secara langsung memungkinkan outlet Banana Kob's untuk mendapatkan umpan balik langsung dari konsumen mereka. Ini dapat membantu outlet Banana Kob's memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengetahui kelemahan atau masalah dalam produk atau layanan mereka. Dengan informasi ini outlet Banana Kob's dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka. Salah satu contoh pelayanan konsumen secara langsung adalah interaksi langsung antara pelayan dan pelanggan di outlet Banana Kob's. Pelayan menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta memberikan bantuan atau rekomendasi kepada pelanggan.

Pelayanan Konsumen Secara Online

Pelayanan konsumen secara online adalah proses atau layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan melalui platform online, seperti situs web, aplikasi seluler, atau saluran media sosial. Dalam era digital saat ini, pelayanan konsumen secara online semakin penting karena banyak pelanggan yang lebih memilih berinteraksi dengan perusahaan melalui internet. Ada beberapa aspek yang penting dalam pelayanan konsumen secara online yaitu saluran komunikasi perusahaan harus menyediakan berbagai saluran komunikasi yang efektif, seperti obrolan langsung (live chat), telepon, atau pesanan langsung melalui media sosial. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk menghubungi perusahaan dengan mudah dan memilih saluran yang mereka sukai. Yang kedua responsif dan cepat pelanggan online mengharapkan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau permasalahan mereka. Perusahaan harus berusaha untuk merespon dengan cepat, baik dalam memberikan informasi maupun menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Dan yang terakhir adalah perusahaan harus memperhatikan umpan balik atau komentar yang di berikan oleh pelangan melaui media sosial.

Banana Kob's juga menggunakan pelayanan online untuk promosi dagangan. Promosi dagangan online adalah strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan penjualan produk di banana kob's. Banana Kob's menggunakan media sosial yaitu Instagram untuk mempromosikan produk dan layanannya yaitu dengan membuat konten yang menarik, termasuk gambar dan video.

Tanggung jawab Sosial yang di Lakukan Banana Kob's

Meskipun kinerja UMKM tidak sebanding dengan kinerja perusahaan besar, namun mereka tetap diwajibkan untuk melakukan kegiatan (Corporate Social Responsibility atau CSR), sebagaimana dimaksud dalam UU No. 20 Tahun 2008. Inisiatif CSR dapat dilakukan oleh perusahaan. Yang

dianggap biasa oleh Banana Kob's. Selama enam tahun terakhir, Banana Kob's mengikuti berbagai program dan kegiatan UMKM sekaligus berjualan banana nugget di lokasi Banana Kob's Kota Kendari sebagai bagian dari upaya tanggung jawab sosial perusahaan. Kewajiban sosial dalam Usaha Kecil, Menengah dan Kecil (UMKM) berperan penting dalam memberdayakan perekonomian yang komprehensif dan layak. Meskipun UMKM memiliki ukuran yang lebih terbatas dibandingkan dengan organisasi yang berukuran besar, tanggung jawab sosial tetap menjadi bagian penting dalam fungsi sebuah perusahaan.

Tanggung jawab sosial yang di lakukan oleh Perusahaan UMKM Banana Kob's terhadap Karyawannya:

Keseimbangan Antara Pekerjaan Dan Kehidupan Pribadi Karyawan

Perusahaan termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), mempunyai tanggung jawab untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan lingkungan.Tanggumg jawab sosial perusahaan UMKM tidak hanya berlaku terhadap masyarakat secara keseluruhan, tetapi juga terhadap karyawan yang berkerja di perusahaan tersebut. Karena memperhatikan kesejahteraan karyawan merupakan aspek penting dalam menjalankan bisnis. Karyawan adalah aset berharga bagi sebuah perusahaan, dan memperhatikan kesejahteraan mereka tidak hanya meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berdampak pada usaha yang sedang dijalankan.

Upaya perusahaan untuk menjamin kesejahteraan dan kebahagiaan tenaga kerjanya disebut sebagai "tanggung jawab sosial perusahaan". Tanggung jawab sosial yang di lakukan pemilik Banana Kob's kepada seluruh karyawannya adalah memperhatikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Yaitu dengan mengatur jam masuk dan pergantian *shift* antar karyawan dari jam 10:00-16:00 dan jam 16:00-22:00, serta memberikan libur kerja dua atau tiga kali dalam satu bulan sesuai dengan absen yang di buatkan oleh Mardiana sebagai pemilik usaha. Selain itu memberikan gaji sesuai dengan perjanjian kurang lebih 950.000 serta sering memberi bonus jika penjualan banyak.

Liburan Karyawan

Memberikan liburan kepada karyawan sebagai tanggung jawab sosial perusahaan, termasuk libur bersama untuk perayaan ulang tahun perusahaan, adalah salah satu cara yang baik untuk mengapresiasi dan menghargai kontribusi karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Perayaan ulang tahun perusahaan adalah momen spesial yang bisa menjadi kesempatan untuk memperkuat ikatan tim, meningkatkan semangat kerja,

dan membangun budaya perusahaan yang positif. Melalui pengamatan peneliti melihat Banana Kob's dalam melaksanakan liburan bersama karyawan adalah dengan menjadwalkan libur bersama untuk seluruh karyawan agar mereka dapat merayakan perayaan ulang tahun Banana Kob's bersama-sama yaitu dengan mengadakaan acara khusus seperti liburan kepantai dan tempat hiburan lainnya. Dengan merayakan ulang tahun perusahaan dan memberikan libur bersama, Banana Kob's dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan loyalitas karyawan, dan memperkuat identitas perusahaan sebagai tempat yang peduli terhadap karyawan dan masyarakat sekitar.

Kegiatan Amal Banana Kob's

Tanggung jawab sosial perusahaan UMKM pada kegiatan amal juga memiliki peran penting dalam mendorong pembangunan berkelanjutan dan memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan sekitar. Meskipun UMKM memiliki keterbatasan sumber daya di bandingkan perusahaan besar, tetapi tetap ada berbagai cara di mana UMKM dapat berkontribusi dalam kegiatan amal. Berikut uraian berdasarkan pengamatan penulis pada tanggung jawab sosial perusahaan UMKM penjual pisang nugget outlet Banana Kob's di Kota Kendari:

Bagi-bagi Takjil di Bulan Ramadan

Tanggung jawab sosial perusahaan UMKM yang bagi-bagi takjil adalah salah satu kegiatan amal yang positif, terutama selama bulan Ramadan. Bagi-bagi takjil adalah kegiatan di mana perusahaan UMKM membagikan hidangan atau makanan kecil kepada masyarakat yang berpuasa sebagai bentuk dukungan dan kepedulian terhadap mereka. Melalui kegiatan bagi-bagi takjil, perusahaan UMKM dapat berkontribusi secara langsung dalam membantu masyarakat yang sedang menjalankan ibadah puasa, terutama bagi mereka yang membutuhkan. Selain membantu meringankan beban ekonomi bagi masyarakat yang mungkin sulit untuk membeli takjil sendiri, kegiatan ini juga mencerminkan semangat berbagi dan kebersamaan selama bulan Ramadan. Dalam melaksanakan kegiatan ini, Banana Kob's berkolaborasi dengan pihak-pihak terkait, seperti Lembaga sosial atau masjid, untuk memastikan bahwa takjil tersebut sampai kepada yang membutuhkan dan tepat sasaran.

Donasi Makanan

Donasi makanan sebagai tanggung jawab sosial perusahaan UMKM adalah bentuk kegiatan amal yang bermanfaat dan dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi masyarakat disekitarnya. Dengan

melakukan donasi makanan, perusahaan UMKM bisa membantu meringankan beban kelompok masyarakat yang membutuhkan makanan atau mengalami kesulitan ekonomi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penjual pisang nugget pada outlet Banana Kob's di Kota Kendari, maka dapat disimpulkan pelayanan yang dilakukan outlet Banana Kob's kepada konsumennya adalah melihat bahwa kepuasan konsumen terhadap usaha kuliner kekinian yaitu pisang nungget dan hubungan komunikasi yang baik antara pemilik usaha, karyawan, dan konsumen. Hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di outlet Banana Kob's. Begitupun juga tanggung jawab sosial yang di lakukan Banana Kob's Pelaksanaan tanggung jawab sosial pada UMKM penjual pisang nugget di outlet Banana Kob's berdasarkan hasil penelitian di motivasi oleh jiwa sosial, sukarela, dan asas kekeluargaan. Dari ketiga faktor tersebut, terbentuk kegiatan tanggung jawab sosial yang tanpa disadari dilaksanakan oleh pemilik UMKM penjual pisang Nugget outlet Banana Kob's di Kota Kendari. Kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang di lakukan Banana Kob's yaitu :

Memastikan kesejahteraan karyawan yaitu dengan memperhatikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Selain itu Banana Kob's juga mengadakan kegiatan amal dengan membuat program donasi. Program donasi pada UMKM untuk tanggung jawab sosial perusahaan adalah Upaya dari UMKM untuk memberikan bantuan dan dukungan kepada masyarakat atau lingkungan sekitarnya sebagai bentuk kontribusi sosial dari perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Aziz, M. F., & dkk. (2020). Mewujudkan Perseroan Terbatas (Pt) Perseorangan Bagi Usaha Mikro Kecil (Umk) Melalui Rancangan Undang-Undang Tentang Cipta Kerja. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, *9*(1), 91. https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i1.405

Ernawan, E. R., Manajemen, P. S., & Pasundan, U. (2014). Tanggungjawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Performa)*, *11*(2), 155–173.

Fadul, F. M. (2019). *Definisi pedagang*. 10–33.

Ibrahim, M., & dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) FakultasEkonomiUNIAT*, *4*(1), 175–182.

https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251

Irwansyah, R., & Dkk. (2013). Perilaku Konsumen. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

Kanisa, N.N. (2017). pengaruh gaya hidup dan kelompok acuan pada keputusan konsumen menggunakan jasa studio foto. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Kusumawardhany, S. I. (2022). Bentuk Tanggung Jawab Sosial pada UMKM Industri Tahu di Kabupaten Kediri. *Management, Journal Business, Sharia*, *2*, 53–67.

Lageranna, A. (2013). pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility / csr) pada perusahaan industri rokok. In *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin* https://core.ac.uk/download/pdf/25491622.pdf

Mardarani, S., & dkk. (2022). *Strategi Komunikasi Interpersonal Restorann Marugame Udon Dalam Meningkatkan KualitasnPelayanan Kepada Konsumen*. *1*, 146–153.

Moeljono, D. D. (2005). *Good Corporate Culture Sebagai Inti dari Good Corporate Governance*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Nessa, R. R., & dkk. (2021). Aspek Hukum Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. *Hukum Responsif*, *12*(2), 53–58. http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Responsif/article/view/5686

Oktaria, E. T., & dkk. (2020). Efektivitas Penerapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap Pengembangan Usaha Mikro. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi,KeuanganDanBisnis*,*5*(1),3744.https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.601

Oktariansyaha, & dkk. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui KinerjaTerhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, *15*(1), 49–61. http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs

Poerwanto. (2008). *Budaya Perusahaan*. Pustaka Pelajar.

Rokhlinasari, S. (2020). *Teori –Teori dalam Pengungkapan Informasi Corporate Social Responbility Perbankan*. *21*(1), 1–9.

Sholihin, M. R., & dkk. (2018). Keunggulan Sosial Media Dalam Perkembangan Ekonomi Kreatif Era Digital Di Indonesia. *Prosiding 4th Seminar Nasional Dan Call for Papers Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*, 149–160.

Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *8*(2), 244–259. https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792

Suparnyo, & dkk. (2013). Model Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan

Menengah (Umkm) Melalui Program Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Industri Rokok Di Kudus. *Jurnal Sosial Budaya*, *6*(2), 29–39.

Spadley, J.P. 1997. *Metode Etnografi*. Terjemahan Oleh Misbah Yulfa Elisabeth. Yogyakarta : PT Tiara Wacana Yogya.

Stack, C. (1975).*All Our Kin.* New York: Basic Books

Syatori, S. dkk. (2012). PEMBERDAYAAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) MELALUI PROGRAM CSR PT INDOCEMENT (Studi Kasus di Blok Kebon Gedang Desa Ciwaringin Kecamatan Ciwaringin Kabupaten Cirebon). *JURNAL EMPOWER: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*.

Worodiyanti, W. N. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elladerma Skin care Malang. *E-Journal*, *05*, 23–28.