



## Pengaruh Membangun Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Produktivitas untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan CV Family Group Kerupuk Jangek

### *The Effect of Building an Organizational Culture in Increasing Productivity to Meet Customer Satisfaction CV Family Group Jangek Crackers*

Zahra Nadhira Islamy<sup>1\*</sup>, Titin Wardaini<sup>2</sup>, Syukri Ramadhan<sup>3</sup>, Adiprana Mahendra<sup>4</sup>,  
Adrianto Nurul Rizky<sup>5</sup>, Vivi Nila Sari<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup> Universitas Putra Indonesia YPTK, Padang, Indonesia

\*Korespondensi penulis: [zahra62552@gmail.com](mailto:zahra62552@gmail.com)

#### Article History:

Received: Juni 03, 2024

Revised: Juni 17, 2024

Accepted: Juli 01, 2024

Published: Juli 08, 2024

#### Keywords:

Organizational Culture,  
Productivity, Customer  
Satisfaction, Product,  
Influence

**Abstract:** This community service aims to determine the effect of building organizational culture in increasing productivity to meet CV Family Group customer satisfaction. Organizational culture has an influence on increasing the productivity produced by employees. Good productivity greatly determines customer satisfaction. The problems found when conducting research were: uncertain supply of raw materials, less strategic location, and many competitors who have similar businesses. The solution to this problem is to look for other suppliers so that there is no shortage of raw materials, the products produced must always be of good quality and taste good so that customers are satisfied and the business is able to compete in market share. This article was prepared by observation, collecting data in interviews, and documentation. The results of this research show that customer satisfaction depends on the products produced and the services provided by employees.

#### Abstrak

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh membangun budaya organisasi dalam meningkatkan produktivitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan CV Family Group. Budaya dalam berorganisasi berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas yang dihasilkan oleh karyawan, produktivitas yang baik sangat menentukan kepuasan bagi pelanggan. Masalah yang ditemukan saat melakukan penelitian yaitu: pasokan bahan baku yang tidak menentu jumlahnya, lokasi yang kurang strategis, dan banyaknya pesaing yang memiliki usaha serupa. Solusi pada permasalahan ini yaitu, mencari pemasok lain agar tidak kekurangan bahan baku, produk yang dihasilkan harus selalu berkualitas serta memberikan rasa yang enak agar pelanggan puas dan usaha mampu bersaing di pangsa pasar. Penyusunan artikel ini dilakukan dengan cara observasi, mengumpulkan data dalam wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tergantung kepada produk yang dihasilkan dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan

**Kata kunci:** Budaya Organisasi, Produktivitas, Kepuasan Pelanggan, Produk, Pengaruh

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk terus meningkatkan produktivitas dan memenuhi kepuasan pelanggan. Budaya organisasi menjadi faktor kunci yang mempengaruhi aspek-aspek ini. Saat ini, banyak organisasi menghadapi tantangan dalam mempertahankan produktivitas dan kepuasan pelanggan, dengan beberapa perusahaan mengalami penurunan motivasi karyawan yang berdampak pada kualitas layanan. Budaya organisasi yang kuat dan positif dapat menjadi landasan untuk meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan kepuasan pelanggan. Budaya ini membentuk perilaku dan sikap karyawan dalam bekerja, meningkatkan rasa memiliki dan

\* Zahra Nadhira Islamy, [zahra62552@gmail.com](mailto:zahra62552@gmail.com)

komitmen, serta mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Hubungannya dengan produktivitas terlihat dari bagaimana budaya yang mendukung kolaborasi dan komunikasi efektif dapat meningkatkan efisiensi kerja, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Dampaknya pada kepuasan pelanggan juga signifikan, dimana karyawan yang puas dan termotivasi cenderung memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan, dan menjaga konsistensi kualitas layanan. Meskipun demikian, membangun budaya organisasi yang efektif bukanlah tanpa tantangan.

Resistensi terhadap perubahan, kesulitan dalam mengintegrasikan nilai-nilai baru, dan kebutuhan akan waktu dan konsistensi menjadi hambatan yang perlu diatasi. Namun, peluang perbaikan tetap terbuka luas melalui pengembangan program pelatihan yang mendukung nilai-nilai organisasi, implementasi sistem penghargaan yang selaras, dan pelibatan karyawan dalam proses pembentukan budaya. Dengan memahami situasi ini, organisasi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk membangun budaya yang mendukung peningkatan produktivitas dan kepuasan pelanggan, sehingga mampu bersaing lebih baik di pasar yang dinamis.

Usaha CV. Family group kerupuk jangek berada di bypass parak kubu dalam parak karakah, didirikan pada tahun 2022 yang didirikan oleh Ibuk genta fergio sebagai pengelola tentunya menemukan berbagai kesulitan seperti banyaknya pesaing, sehingga perlu menghadirkan strategi- strategi baru agar usaha yang dijalankan tetap berkembang dan terus eksis di tanah kuliner.

Strategi yang tepat akan mendapatkan hasil yang tepat pula sehingga menganalisis situasi baik dari internal dan eksternal dari usaha sangat diperlukan untuk mengantisipasi hal hal yang mungkin terjadi.

## **2. METODE**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kepada CV. Family Group Kerupuk Jangek ByPass Kubu Dalam Parak Karakah KOTA PADANG meningkatkan strategi dan sumber daya perkembangan pada usaha yang telah dilakukan.

**a Proses implementasi kegiatan:**

**1) Persiapan**

Kegiatan Persiapan ini mencakup beberapa prosedur:

- (a). Menyiapkan materi
- (b). Survei lokasi
- (c). Mengurus surat-surat perizinan
- (d). Membuat proposal dan proses persetujuan lokasi pengabdian kepada Masyarakat.

**2) Screening**

- (a). Setelah memaksimalkan persiapan, screening kemudian menjadi agenda selanjutnya. Ada beberapa tahap yang dilakukan :
- (b). Menyiapkan pembicara dan panitia sebelum acara
- (c). Memastikan semua alat-alat siap dibawa ke lokasi
- (d). Memastikan semua kebutuhan acara seperti transportasi, cendramata dan spanduk.

**3) Implementasi Kegiatan**

Kegiatan ini berkaitan dengan pelaksanaan PKM dengan waktu yang telah terjadwal. Adapun rencana kegiatan yang ada:

- (a). Penyajian Materi PKM Team Dosen dan mahasiswa
- (b). Penelitian strategi pengelolaan Strategi dan Sumber daya dalam peningkatan usaha
- (c). Penutup (Dokumentasi dan Administrasi)

**4) Evaluasi**

Kegiatan ini bagian penting untuk menjadi inovasi dan perbaikan secara terus menerus di masa mendatang, sehubungan dengan capaian atau keterbatasan yang masih ada pada saat pelaksanaan PKM.

**5) Laporan**

Terakhir dari kegiatan ini adalah pembuatan laporan dari pelaksanaan PKM yang telah dilakukan untuk menjadi bagian dari dokumentasi bukti dari pelaksanaan kegiatan ini kepada beberapa pihak seperti LPPM.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yaitu memperoleh data dari penelitian lapangan langsung tentang pengaruh membangun Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan Pada CV. Family Group terhadap konsumen dalam usaha jual

beli makanan di Padang, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu ingin mencari jawaban secara mendasar tentang proses kegiatan Usaha CV. Family Group. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau natural setting, sehingga penelitian ini sering disebut penelitian naturalistic. Objek yang alami adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan keluar dari objek relatif tidak berubah. Dalam penelitian kualitatif peneliti menjadi instrumen. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau human instrument. Untuk menjadi instrumen peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi jelas dan bermakna.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari 1 pemilik CV. Family Group Kerupuk Jangek. Pemilik sebagai subjek penelitian yang diambil merupakan pihak yang terlibat dalam pembelajaran PBL ini dengan tujuan agar subjek dapat memberikan data secara tepat terkait kreativitas usaha yang ia tekuni. Karyawan sebagai subjek penelitian lain merupakan data pendukung. Pemilik dan 2 Karyawan yang akan dijadikan subjek penelitian.

### **3. HASIL**

Pengabdian kepada masyarakat ini dibangun dengan adanya menganalisis pengaruh membangun budaya organisasi dalam meningkatkan produktivitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan agar karyawan senantiasa menciptakan produk terbaik, berkualitas, dengan rasa yang enak dan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Produktivitas berasal dari kata bahasa Inggris productivity yang merupakan gabungan dari dua kata, yaitu product dan activity. Jika dilihat berdasarkan asal katanya, produktivitas memiliki arti suatu bentuk aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan produk barang atau jasa. Secara umum, produktivitas adalah kemampuan setiap orang, sistem, atau suatu perusahaan dalam menghasilkan produk barang atau jasa dengan cara memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien.

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, kami melakukan beberapa kegiatan, yaitu:

a Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung. Setelah melakukan observasi kami mengetahui beberapa hal seperti tahap produksi, cara

mendapatkan bahan baku utama, dan mengetahui bagaimana kejadian langsung di lapangan.

b Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilaksanakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atau pertanyaan tersebut (Lexy Moloeng, 2005: 186).

Setelah melakukan wawancara, kami mendapatkan informasi berupa:

Latar Belakang Berdirinya Usaha Bisnis diartikan sebagai usaha untuk memperoleh keuntungan dan laba dengan sebesar-besarnya. Keuntungan merupakan tujuan dari adanya dunia bisnis, keuntungan yang dimaksud adalah keuntungan financial :

Nama Usaha : Cv. Family group kerupuk jangek.

Pendiri: Genta vergio

Tahun Berdiri: 2022

Modal: Dari Orang Tua

Karyawan: 6 orang

Keunggulan dari usaha ini yaitu minimnya pesaing disekitar lokasi usaha, produk yang dihasilkan berkualitas, dan karyawan yang bekerja dengan sangat baik. Selain keunggulan, usaha ini juga memiliki kelemahan berupa lokasi usaha yang kurang strategis, produk yang dihasilkan juga bergantung kepada cuaca.

Saat melakukan penelitian kami tidak menemukan kesulitan, karena pemilik dari usaha ini membantu lancarnya proses penelitian. Usaha ini kedepannya akan semakin berkembang dan dapat terus menciptakan produk berkualitas.



**Gambar 3.1 Dokumentasi Kegiatan PKM**

#### **4. DISKUSI**

Target dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk mengetahui pengaruh membangun budaya organisasi dalam meningkatkan produktivitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada CV Family Group. Dimana setelah melakukan Penelitian ini dengan adanya masalah terkait produktivitas yang dihasilkan karyawan sehingga tidak mencapai kepuasan dalam

bekerja ,dari hasil diskusi pemimpin telah mengadakan pelatihan kerja untuk meningkatkan wawasan dan menambah pengetahuan mereka yaitu:

- a Memberikan arahan dan pelatihan langsung kepada karyawan yang baru bergabung, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman dan keterampilan dasar yang diperlukan dalam memproduksi barang yang dibutuhkan
- b Memberikan Training Leadership yang bertujuan membantu setiap individu para karyawan untuk mengembangkan keterampilannya dan kemampuan dalam melayani pelanggan agar pelanggan betah membeli produk berulang kali.

## **5. KESIMPULAN**

Dari hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan kegiatan menganalisis membangun budaya organisasi dalam meningkatkan produktivitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada CV Family Group Kerupuk Jangek dapat disimpulkan. CV. Family Group Kerupuk Jangek adalah usaha yang berdiri pada tahun 2022, dengan 6 Karyawan. Usaha ini adalah jenis perusahaan perorangan, dimana usaha ini sudah mendapatkan surat izin usaha dengan ketentuan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Motivasi Kerja yang diciptakan CV Family Group sangat berpengaruh positif terhadap karyawan, dengan terciptanya motivasi menghasilkan semangat kerja dan kepuasan pelanggan yang mendalam, hasil kerja yang profesional dan terciptanya peluang untuk kesuksesan dalam menciptakan kerja yang handal dan efisien. Pengaruh produktivitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan sangat mampu dipenuhi oleh usaha ini, dan jarang sekali mengecewakan konsumen atau pelanggan.

## **6. PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada, Ibuk Vivi Nila Sari SE, MM meluangkan waktu dan membantu dalam memimbing kesempurnaan dalam artikel ini, dan serta berterima kasih juga kepada Genta Vergio selaku pemilik CV. Family Group Kerupuk Jangek yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan Obserervasi di sana. Segala kekurangan dan ketidak sempurnaan artikel ini penulis sangat mengharapkan masukan, krtikan, dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan artikel ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Dini, N. A. S., Ruldawati, M., Sumiarti, S., Cintia, F., & Sari, V. N. (2023). Analisis kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Toko Hasna Hijab: Perilaku organisasi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3).
- Hasibuan, F. A., Ardiani, W., & Putra, R. (2024). Pengaruh keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Berjaya Group. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 854-868.
- Iswahyuningsih, I. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan moderasi budaya organisasi dan harga. Universitas Andalas.
- Khofiyah, N. A., Novika, W., Ramadhan, D. K., Feriaty, S. R., & Sur, A. (2024). Perbaikan tata letak fasilitas untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan pada UMKM Laundry. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(2), 2143-2150.
- Kusuma, A. P. (2021). Pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan PT. Hadeka Primantara. *Jurnal Parameter*, 6(2).
- Marliana, L., & Febrian, W. D. (2023). Pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Anjungan Lampung TMII. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 53-71.
- Sari, V. N., Zaliani, M. P., Yohani, E., Adila, N., & Putri, W. (2023). Analisis produksi pada industri pabrik tahu alami di Lubuk Buaya. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 2(3), 189-195.
- Sudiantini, D., & Untoro, W. (2023). Manajemen operasional bagi UMKM: Peningkatan efisiensi dan produktivitas. *Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 1(1), 30-40.
- Tanti, N., & Situmorang, I. R. (2023). Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(4), 25-33.
- Wahab, W. (2021). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. SUCOFINDO Cabang Pekanbaru. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi, Perbankan*, 1(2), 127-139.