

**LAPORAN PENDAMPINGAN UMKM
“PENINGKATAN PELAYANAN KOMUNIKASI PADA
KARYAWAN MENARA GROUP YOGYAKARTA”**



Disusun Oleh:
Rini Juni Astuti, SE, M.Si
NIK: 19700621199409143037
Dosen Prodi Manajemen

PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
MEI 2016

Lembar Pengesahan

Judul :

Pendampingan Peningkatan Pelayanan Komunikasi pada Karyawan Menara Group Yogyakarta

- 1 Mitra Program : Menara Group
- 2 Pengusul :
 - a. Nama : Rini Juni Astuti, SE, M.Si
 - b. NIK : 19700621199409143037
 - c. Jabatan/Golongan : Lektor/IIIIC
 - d. Jurusan/Fakultas : Manajemen/Fakultas
 - e. Bidang keahlian : Sumber Daya Manusia
- 3 Lokasi Kegiatan/Mitra Wilayah Mitra : Menara Swalayan Jl. Tino Sidin Kadipiro Yogyakarta
Naraya Swalayan Jl. Godegan Bantul
- 4 Luaran yang dihasilkan : Implementasi Pelayanan super Pin Pelayanan

Yogyakarta, 19 Mei 2016

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Retno Widowati, PA, M.Si, Ph.D

Penyusun

Rini Juni Astuti, SE, M.Si

Kata Pengantar

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberi kesempatan kepada kami untuk melakukan pendampingan UMKM. Program pendampingan ini dilakukan dilakukan selama 3 minggu yaitu dari tanggal 1 Mei 2016 sampai dengan 18 Mei 2016. Pendampingan ini diawali dengan survey pelayanan pada Menara Group yang dilanjutkan dengan analisis masalah kemudian dilakukan pelatihan tentang pelayanan komunikasi. Setelah itu melakukan studi lapangan untuk melihat hasil yang dilakukan karyawan dalam menerapkan pelayanan komunikasi pada pelanggan setelah dilakukan pelatihan.

Program pendampingan ini diakhiri dengan sosialisasi penggunaan pin pelayanan kepada karyawan Menara Group

Demikian laporan akhir kami buat,. Dan tak lupa kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Owner dan jajaran manajemen Menara Group Yogyakarta atas kerjasamanya dalam program pendampingan ini.

Yogyakarta, 19 Mei 2016

Rini Juni Astuti SE, M.Si