

Pendampingan Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Di Badung

Pande Ketut Ribek¹⁾, Ni Made Sri Lasmi Dewi²⁾, Ida Ayu Nyoman Yuliastuti³⁾

Universitas Mahasaraswati Denpasar

E-mail: pandeketutribek@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pelaksanaan pengabdian masyarakat merupakan wujud nyata implementasi tridarma perguruan tinggi yang berperan penting dalam menjembatani dunia akademik dengan dunia usaha. Kegiatan ini dilaksanakan pada sebuah usaha mikro kecil menengah (UMKM) di bidang kuliner yang menghadapi tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akibat persaingan industri yang semakin ketat. Hasil observasi menunjukkan adanya permasalahan berupa lambatnya proses penyajian serta kurangnya responsivitas staf terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga menimbulkan keluhan dan berpotensi menurunkan loyalitas konsumen. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dilakukan program pengabdian melalui evaluasi sistem layanan, pelatihan staf agar lebih ramah dan responsif, serta perbaikan alur penyajian makanan. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan pengalaman makan yang lebih menyenangkan, dan mendorong kepuasan serta loyalitas pelanggan. Lebih jauh, program ini juga menjadi sarana sinergi antara perguruan tinggi dan UMKM dalam mendorong penguatan daya saing, pertumbuhan ekonomi lokal, serta penciptaan tenaga kerja yang adaptif dan inovatif di era globalisasi.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kuliner, teknologi, UMKM

ABSTRACT

Community service is a concrete manifestation of the implementation of the Tri Dharma of Higher Education, which plays a vital role in bridging the academic world with the business world. This activity was carried out at a micro, small, and medium enterprise (MSME) in the culinary sector that faces challenges in improving service quality and customer satisfaction due to increasingly fierce industry competition. Observations revealed problems such as slow serving processes and a lack of staff responsiveness to customer needs, resulting in complaints and potentially decreasing customer loyalty. To address these issues, a community service program was implemented through service system evaluation, staff training to be friendlier and more responsive, and improvements to the food serving process. This activity aims to improve service quality, create a more enjoyable dining experience, and encourage customer satisfaction and loyalty. Furthermore, this program also serves as a means of synergy between universities and MSMEs in encouraging strengthened competitiveness, local economic growth, and the creation of an adaptive and innovative workforce in the era of globalization.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, culinary, technology, MSMEs*

PENDAHULUAN

UMKM ini bergerak dibidang makanan dan minuman yang berlokasi di Desa Blahkiuh, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Bali. Usaha ini bergerak di bidang penyediaan makanan dan minuman sehari-hari dengan cita rasa rumahan dan harga terjangkau, sehingga menjadi pilihan bagi masyarakat sekitar maupun pekerja harian. Namun, meningkatnya aktivitas masyarakat dan kebutuhan akan makanan cepat saji membuat persaingan di sektor kuliner semakin ketat. Kondisi ini menuntut setiap pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien agar dapat bertahan. Tanpa adanya peningkatan kualitas layanan, UMKM ini akan kesulitan menjaga keberlangsungan usahanya.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa usaha makanan dan minuman saat sekarang banyak menghadapi keluhan pelanggan terkait lambatnya proses penyajian serta kurang tanggapnya staf dalam merespons permintaan. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam kualitas layanan karena konsumen mengharapkan respon cepat dari penyedia jasa. Dalam praktiknya, keterlambatan penyajian makanan dapat menimbulkan pengalaman negatif yang merugikan citra usaha. Perbaikan sistem penyajian dan peningkatan keterampilan staf menjadi kebutuhan mendesak.

Selain kendala pada pelayanan, tantangan internal UMKM juga terletak pada pengelolaan tenaga kerja yang masih terbatas. Sebagian staf cenderung pasif, menunggu instruksi, dan belum terbiasa dengan budaya kerja proaktif. Hal ini menyebabkan koordinasi antarpegawai tidak optimal dan proses penyajian makanan berjalan lambat. Di sisi lain, sarana komunikasi sederhana seperti pemesanan melalui telepon atau pesan singkat belum dimanfaatkan secara maksimal. Padahal, strategi ini dapat mempersingkat waktu tunggu pelanggan serta meningkatkan efisiensi layanan.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlangsungan usaha kuliner. Menurut Tjiptono (1996), kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat, antara lain menciptakan hubungan harmonis antara penjual dan pembeli, mendorong pembelian ulang, membangun loyalitas, serta menghasilkan promosi penyebaran informasi (*word of mouth*)

(Teresa *et al.*, 2024). Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengurangi intensitas pembelian ulang, melemahkan loyalitas, bahkan berpotensi menghilangkan rekomendasi positif dari konsumen. Dengan demikian, pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif harus menjadi fokus utama dalam strategi pengembangan UMKM ini.

Melalui program pengabdian masyarakat, UMKM makanan dan minuman ini diarahkan untuk menerapkan strategi peningkatan layanan secara menyeluruh. Upaya tersebut meliputi pelatihan staf agar lebih responsif, perbaikan alur kerja penyajian makanan agar lebih efisien, serta evaluasi layanan secara rutin. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas konsumen, dan memperbaiki citra usaha di Intan *et al.*, 2024) Selain itu, kegiatan ini juga berfungsi sebagai sarana sinergi antara perguruan tinggi dan UMKM dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan secara nyata. Dengan adanya perbaikan berkelanjutan, UMKM diharapkan mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan usaha kuliner yang semakin ketat.

UMKM kuliner yang ada di Desa Blahkiuh, Kecamatan Abiansema, Kabupaten Badung, menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Permasalahan utama yang muncul adalah lamanya proses penyajian makanan serta kurang tanggapnya staf dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan. Kondisi ini menyebabkan turunnya tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen, yang pada akhirnya dapat mengancam keberlangsungan usaha jika tidak segera ditangani dengan baik.

Selain itu, sumber daya manusia yang dimiliki para UMKM masih terbatas, baik dari segi jumlah maupun keterampilan dalam menerapkan pelayanan prima. Sebagian staf masih menunjukkan sikap pasif dan menunggu instruksi, sehingga koordinasi kerja tidak berjalan optimal. Ditambah lagi, usaha ini belum memanfaatkan teknologi sederhana, seperti layanan pemesanan melalui telepon atau pesan singkat, yang sebenarnya dapat mempercepat pelayanan dan mempermudah interaksi dengan pelanggan.

Permasalahan lain yang juga menjadi perhatian adalah belum adanya standar pelayanan yang jelas serta mekanisme evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan. Tanpa adanya sistem yang terstruktur, keluhan pelanggan sulit diidentifikasi dan ditindaklanjuti secara konsisten. Hal ini berisiko menurunkan citra usaha di mata konsumen serta mengurangi daya saing usaha ini dibandingkan dengan usaha kuliner lain yang lebih adaptif dan responsif.

Dengan melihat situasi tersebut, permasalahan yang dirumuskan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini berfokus pada bagaimana meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan di usaha makanan, membangun kompetensi staf yang lebih profesional dan responsif, serta menciptakan sistem pelayanan yang efisien dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat pada UMKM makanan dirancang dengan memadukan pendekatan partisipatif serta strategi pelatihan, pendampingan, dan pemberdayaan mitra. Pendekatan ini dipilih agar kegiatan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah jangka pendek, tetapi juga mampu menciptakan perubahan berkelanjutan yang memberi dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tujuan utama dari metode ini adalah mempercepat proses penyajian makanan, meningkatkan responsivitas karyawan, serta memperkuat loyalitas konsumen melalui layanan yang lebih ramah dan profesional.

Tahap pertama dilakukan dengan pendekatan partisipatif, di mana pemilik dan karyawan dilibatkan secara aktif sejak awal kegiatan. Keterlibatan tersebut mencakup proses identifikasi permasalahan, penyusunan rencana perbaikan, hingga pelaksanaan evaluasi. Partisipasi langsung ini diharapkan mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kepemilikan terhadap program, sehingga hasil yang diperoleh dapat diterapkan secara konsisten dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Strategi pelatihan yang berfokus pada peningkatan mutu layanan dan efisiensi penyajian makanan. Materi pelatihan yang diberikan antara lain teknik komunikasi dengan pelanggan secara ramah dan solutif, keterampilan merespons permintaan dengan cepat, serta penanganan keluhan secara efektif. Dengan adanya pelatihan ini, karyawan tidak hanya dibekali kemampuan teknis, tetapi juga sikap profesional yang mendukung terciptanya pengalaman positif bagi pelanggan.

Setelah pelatihan, kegiatan dilanjutkan dengan strategi pendampingan melalui keterlibatan langsung tim pengabdian dalam mendukung implementasi program di lapangan. Pendampingan ini mencakup monitoring terhadap kecepatan penyajian, pembimbingan karyawan dalam menghadapi komplain, serta evaluasi mutu pelayanan secara berkala. Melalui

pendampingan, setiap kendala yang muncul dapat segera diatasi, sekaligus menjadi sarana pembelajaran langsung bagi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Tahap berikutnya adalah pemberdayaan, yang bertujuan membangun kemandirian UMKM dalam menjalankan program peningkatan layanan. Upaya ini dilakukan dengan membekali karyawan agar mampu mengelola pelayanan secara konsisten sesuai standar yang ditetapkan, mulai dari penyajian makanan hingga pengelolaan kebersihan warung. Selain itu, pemanfaatan media digital sederhana seperti WhatsApp didorong sebagai sarana pemesanan, sehingga pelanggan memiliki akses layanan yang lebih cepat dan fleksibel.

Sebagai tahap akhir, dilakukan evaluasi program untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengabdian. Evaluasi dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara singkat dengan pelanggan, serta analisis hasil pelaksanaan. Indikator keberhasilan meliputi peningkatan kecepatan penyajian sebelum dan sesudah program, peningkatan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan umpan balik, serta bertambahnya jumlah pelanggan yang melakukan pembelian ulang (Teressa *et al.*, 2024). Dengan metode pelaksanaan yang sistematis ini, diharapkan UMKM mampu memperbaiki kelemahan pelayanan, meningkatkan kepuasan konsumen, serta memperkuat daya saing di tengah persaingan usaha kuliner yang semakin ketat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian UMKM berhasil memberikan dampak nyata dalam peningkatan kualitas layanan dan produktivitas usaha. Karyawan menjadi lebih terampil dalam melayani pelanggan setelah mendapatkan pelatihan serta simulasi pelayanan, sehingga proses penyajian maupun pengantaran dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Selain itu, terbentuknya standar pelayanan yang jelas membuat karyawan lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan, baik saat menyambut, menjawab pertanyaan, maupun menyikapi keluhan yang muncul. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pelanggan, yang tercermin dari semakin minimnya keluhan serta meningkatnya respons positif dari konsumen.

Di sisi lain, adanya saluran komunikasi baru seperti WhatsApp serta keterlibatan karyawan dalam menyumbangkan ide kreatif turut memperkuat inovasi dan citra warung. Beberapa gagasan seperti penambahan menu di setiap meja serta pemberian bonus bagi pelanggan yang memesan dalam jumlah besar menjadi strategi efektif untuk meningkatkan

loyalitas pelanggan. Selain itu, program evaluasi layanan secara rutin memungkinkan pihak warung untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Dengan realisasi capaian program yang mencapai 100% pada setiap aspek kegiatan, UMKM ini tidak hanya mampu memperbaiki sistem kerja internal, tetapi juga memperkuat posisinya sebagai usaha yang ramah, cepat, dan terpercaya di mata pelanggan. Teknis yang digunakan dalam program kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Program Kegiatan

No.	Kegiatan	Teknis Pelaksanaan
1	Meningkatkan strategi peningkatan layanan	Mendampingi karyawan untuk lebih tanggap dan ramah dalam melayani pembeli
2	Penyusunan standar layanan pelanggan	Merumuskan pedoman pelayanan mencakup tata cara menyapa pelanggan, <i>responsibility</i> .
3	Peningkatan system produksi	Meningkatkan system produksi tepat waktu agar kepuasan semakin meningkat
4	Evaluasi	Melakukan pengecekan terkait kegiatan yang sudah dikerjakan selama program kerja

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan langkah yang dilakukan meliputi: (1) Mendampingi karyawan untuk lebih tanggap dan ramah dalam melayani pembeli; (2) Merumuskan pedoman pelayanan mencakup tata cara menyapa pelanggan, *responsibility*, sehingga pelanggan semakin loyal; dan (3) Meningkatkan system produksi tepat waktu agar kepuasan semakin meningkat.

UMKM sebagai usaha kuliner telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan mutu layanan melalui pelatihan karyawan, perbaikan sistem penyajian, serta pemanfaatan komunikasi digital. Dampak dari program ini terlihat pada perubahan sikap karyawan yang lebih ramah, sigap, dan komunikatif dalam melayani pelanggan. Mereka mulai terbiasa memberikan penjelasan yang jelas, menanggapi pertanyaan dengan cepat, serta mencari solusi saat terjadi keluhan. Selain itu, perbaikan sistem penyajian dan ketepatan waktu layanan pesan antar juga berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan. Budaya kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif mulai terbentuk, sehingga staf merasa lebih dihargai, percaya diri, dan termotivasi

dalam bekerja. Realisasi capaian dari program kerja dalam pengabdian masyarakat terlihat dalam Tabel 2.

Tabel 2. Realisasi Capaian Program Kerja

No	Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
1.	Meningkatkan strategi peningkatan layanan	Para karyawan merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain dengan memberikan pelatihan kepada setiap karyawan agar lebih tanggap dan ramah dalam melayani, menambahkan menu pada setiap meja makan serta menambahkan saluran komunikasi seperti WhatsApp guna mempermudah pelanggan dalam menghubungi pihak usaha.	100%
2.	Penyusunan standar layanan pelanggan	Merumuskan pedoman pelayanan bagi karyawan, mencakup tata cara menyapa pelanggan, memberikan jawaban atas pertanyaan, serta menyikapi keluhan yang disampaikan pelanggan.	100 %
3.	Simulasi peningkatan pelayanan	Mengadakan simulasi pelayanan dengan melibatkan semua karyawan, sekaligus melatih mereka agar terbiasa memberikan layanan yang sigap dan bersahabat, serta memanfaatkan saluran komunikasi yang baru disediakan.	100%
4.	Peningkatan system produksi	Tingkatkan system produksi Pastikan pesanan jadi tepat waktu dan dalam kondisi baik agar kepuasan mereka semakin meningkat.	100%
5.	Evaluasi layanan secara rutin	Selalu cek dan evaluasi kualitas layanan dan kecepatan pengiriman. Bisa dilakukan dengan survei kepuasan pelanggan atau memantau keluhan yang ada serta, memberikan diskon kepada pelanggan yang memesan dengan jumlah banyak untuk meningkatkan loyalitas pelanggan,	100%

Meski hasilnya cukup positif, proses pelaksanaan tetap menghadapi kendala, terutama pada sebagian staf yang masih terbiasa dengan pola lama dan belum sepenuhnya siap memanfaatkan komunikasi digital. Untuk mengatasi hal tersebut, diterapkan pembinaan bertahap melalui pelatihan interaktif dalam kelompok kecil, penilaian kinerja berbasis pelayanan, serta mentoring oleh staf yang lebih berpengalaman. Upaya ini mendorong terciptanya lingkungan kerja yang saling mendukung sekaligus memperkuat profesionalisme dalam pelayanan. Lebih jauh, dengan adanya pelatihan lanjutan dan forum diskusi rutin, UMKM ini berupaya menjaga keberlanjutan hasil yang telah dicapai. Kegiatan ini tidak hanya dapat meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membentuk budaya kerja yang lebih profesional, inovatif, dan berfokus pada kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di UMKM ini menunjukkan hasil yang cukup signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Melalui pelatihan karyawan, perbaikan alur penyajian, serta penguatan komunikasi dengan konsumen, tercipta perubahan positif pada responsivitas, sikap, dan budaya kerja staf. Konsumen mulai merasakan pelayanan yang lebih cepat, ramah, serta berorientasi pada kebutuhan mereka, sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan citra positif usaha. Hasil ini menegaskan bahwa fokus pada pelayanan prima menjadi kunci penting dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing usaha kuliner. Agar hasil yang diperoleh dapat berkelanjutan, UMKM kuliner ini disarankan untuk terus melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan serta melanjutkan program pelatihan secara berkala. Pendekatan mentoring antarstaf perlu dipertahankan agar tercipta budaya saling belajar dan mendukung di lingkungan kerja. Selain itu, pemanfaatan saluran komunikasi digital seperti WhatsApp dapat diperluas untuk mempermudah pemesanan maupun penyampaian masukan dari konsumen. Dengan konsistensi dalam menjaga mutu pelayanan serta inovasi dalam sistem kerja, UMKM kuliner ini berpotensi memperkuat kepercayaan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan bersaing secara lebih efektif di tengah ketatnya usaha kuliner.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih penulis sampaikan kepada Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.

Terimakasih juga penulis ucapkan kepada UMKM Di Badung atas partisipasi dan dukungan penuhnya dalam mengikuti setiap kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh tim pengabdian.

DAFTAR PUSTAKA

- David, Fred R. (2009). *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat
- Gilbert, G.R. et.al. (2004). Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Intan, D. R., Ginting, L. N., Purba, K. F., & Pirngadi, R. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Atmosfir Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 20(1), 7-15.
- Kusumawardhani, T., Hananuraga, R., Utomo, S. B., Hardian, A., & Setianti, Y. (2024). Analisis pengaruh digital marketing, komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(5), 3091-3098.
- Sijabat, D. M., & Martini, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Mie Gacoan Cabang Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(12), 125-132.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Teressa, B., Lukito, J. I., Aprilia, A., & Andreani, F. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 1-14.
- Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. *IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.I, No.1:2527-5143
- Windarti, Ayu Oka. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*.
- Yuliasuti, I. A. N., Lestari, I. G. A. A. I., Ananda, K. D., & Raharja, M. A. (2025). Transformasi Operasional LPD: Peran Pelatihan Komputer dan Manajemen Pemasaran pada Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan: Pengabdian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(2), 9266-9272.