

Peningkatan Keterampilan Pelayanan Pelanggan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia pada Restoran Amanah di Depok Jawa Barat

Esti Suntari¹, Pancagaluh Ratnasih²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas pamulang

E-mail: estisuntari3@gmail.com¹

Diterima 21/April/2025 | Direvisi 18/Mei/2025 | Disetujui 27/Juni/2025

Abstract

This community service activity aims to improve the quality of customer service through skills training for Amanah Restaurant employees located in Depok, West Java. Good service quality does not only depend on the product, but also on the quality of interaction between staff and customers. This activity began with a survey and discussion with management to find out the problems faced by employees. The training was delivered using theory, simulation, and continuous evaluation methods. The results of the training showed significant developments: communication skills increased from 55% to 85%, professional attitudes from 60% to 90%, complaint handling from 50% to 80%, and customer satisfaction from 65% to 88%. This increase shows the success of the program in building professional and responsive human resources. This activity is expected to be a strategic example for other business actors in improving service quality through continuous human resource skills development.

Keywords: Customer Service, Human Resource Quality

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui pelatihan keterampilan bagi karyawan Restoran Amanah yang berlokasi di Depok, Jawa Barat. Kualitas layanan yang baik tidak hanya bergantung pada produk, tetapi juga pada mutu interaksi antara staf dan pelanggan. Kegiatan ini dimulai dengan melakukan survei dan diskusi bersama pihak manajemen untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh karyawan. Pelatihan disampaikan dengan metode teori, simulasi, dan evaluasi yang berkelanjutan. Hasil dari pelatihan menunjukkan perkembangan yang signifikan: kemampuan komunikasi meningkat dari 55% menjadi 85%, sikap profesional dari 60% menjadi 90%, penanganan keluhan dari 50% menjadi 80%, dan kepuasan pelanggan dari 65% menjadi 88%. Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan program dalam membangun sumber daya manusia yang profesional dan responsif. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi contoh strategis bagi pelaku usaha lain dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan keterampilan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan Pelanggan, Kualitas Sumber Daya Manusia

1. PENDAHULUAN

Sektor makanan dan minuman di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, terutama di area perkotaan seperti Kota Depok, Jawa Barat. Berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik (BPS Kota Depok, 2023), tercatat bahwa jumlah bisnis kuliner di kota ini meningkat sebanyak 11% dalam tiga tahun terakhir. Perubahan pola hidup masyarakat yang semakin sibuk mendorong tingginya permintaan akan layanan restoran yang tidak hanya harus cepat, tetapi juga berkualitas baik, baik dari segi rasa maupun pelayanan. Dalam situasi persaingan yang semakin ketat, pelayanan terhadap pelanggan menjadi faktor penting untuk mempertahankan dan menarik konsumen (Kotler dan Keller, 2016). Restoran Amanah, sebuah rumah makan tradisional yang berada di Depok, merupakan salah satu pelaku dalam bisnis kuliner yang cukup dikenal oleh masyarakat setempat. Restoran ini unggul dalam hal kualitas rasa dan konsistensi mutu makanan. Namun, menurut pengamatan dan wawancara awal yang dilakukan penulis pada bulan Maret 2025, teridentifikasi beberapa masalah terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Data internal restoran memperlihatkan adanya

keluhan dari pelanggan mengenai sikap yang kurang ramah, pelayanan yang lambat, dan ketidakmampuan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif. Bahkan, berdasarkan survei singkat terhadap 30 pelanggan tetap, hanya 65% yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Situasi ini menunjukkan adanya celah antara harapan pelanggan dan pelayanan yang sebenarnya diterima (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2018). Masalah ini umumnya muncul akibat kurangnya pelatihan pelayanan pelanggan yang terstruktur dan rendahnya pemahaman karyawan tentang etika serta standar operasional pelayanan. Sumber daya manusia di Restoran Amanah sebagian besar diambil tanpa latar belakang pendidikan formal di bidang layanan, dan banyak di antara mereka yang belum pernah mengikuti pelatihan profesional. Proses rekrutmen bersifat informal, tidak ada prosedur operasional standar yang tertulis, dan evaluasi pekerjaan dilakukan secara tidak teratur. Kekurangan kompetensi ini menyebabkan rendahnya profesionalisme dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kondisi sosial ekonomi masyarakat di sekitar cukup mendukung perkembangan industri kuliner. Berada di kawasan padat penduduk, Restoran Amanah terletak di lokasi yang strategis dekat dengan pusat perbelanjaan dan perumahan. Area ini memiliki potensi ekonomi yang besar, namun keberlangsungan bisnis sangat bergantung pada kepuasan pelanggan yang menuntut pelayanan berkualitas tinggi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan wujud aplikasi dari penelitian empiris dan teoretis mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas pelanggan serta daya saing usaha mikro dan kecil. Menurut penelitian oleh Prasetyo dan Anshori (2020) yang diterbitkan dalam Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui pelatihan SDM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hingga 30% dan loyalitas hingga 25%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmawati et al. (2021) juga menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan pelanggan secara signifikan meningkatkan kemampuan komunikasi, keterampilan dalam menyelesaikan konflik, dan sikap profesional di sektor restoran kecil dan menengah. Oleh karena itu, penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan keterampilan pelayanan pelanggan menjadi hal yang sangat mendesak bagi Restoran Amanah. Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan, memperbaiki efisiensi layanan, serta memperkuat reputasi restoran sebagai tempat makan yang berkualitas dan ramah. Potret dan Profil Khalayak SasaranKhalayak sasaran dari kegiatan ini adalah 12 orang karyawan tetap di Restoran Amanah, yang terdiri dari pelayan, kasir, dan staf dapur. Berdasarkan survei awal: 75% dari karyawan memiliki pendidikan maksimal tingkat SMA. 80% di antaranya belum pernah mengikuti pelatihan layanan pelanggan. 60% belum memahami prosedur standar operasional dalam pelayanan makanan. 100% menunjukkan ketertarikan untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan kemampuan kerja mereka. Potensi Wilayah dan KelembagaanPosisi geografis yang strategis di area dengan kepadatan penduduk tinggi serta dekat dengan pusat perdagangan. Kondisi sosial masyarakat yang bersikap terbuka terhadap perubahan dan peningkatan kualitas layanan. Dukungan dari lembaga pengelola Restoran Amanah yang bertekad untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Potensi ekonomi yang signifikan dari sektor makanan di Depok, yang menjadi salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi daerah (BPS Depok, 2023).

Rumusan Masalah Apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan interaksi antara staff dan pelanggan di Restoran Amanah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan? Seberapa efektif pelatihan keterampilan layanan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Restoran Amanah? Tujuan Kegiatan Pengabdian kepada MasyarakatMemberikan pelatihan dan bimbingan kepada pegawai Restoran Amanah dengan pendekatan praktis, mencakup teori pelayanan, simulasi, dan praktik langsung. Meningkatkan pemahaman serta keterampilan pegawai dalam menangani situasi pelayanan, termasuk penanganan keluhan dan komunikasi yang efektif. Mendorong perubahan sikap serta peningkatan profesionalisme pegawai melalui pelatihan yang berkelanjutan dan evaluasi kinerja.

Manfaat Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat bagi Karyawan: Meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, dan ketrampilan teknis dalam pelayanan pelanggan. Bagi Restoran Amanah: Membangun budaya kerja yang profesional, meningkatkan kepuasan

pelanggan, dan memperkuat daya saing usaha. Bagi Masyarakat: Menawarkan model pemberdayaan sumber daya manusia di sektor kuliner yang bisa diadopsi oleh usaha sejenis di daerah lain.

2. METODE

Metode untuk melaksanakan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan dengan cara yang terencana dan sistematis, bertujuan untuk mengatasi masalah rendahnya kemampuan dalam pelayanan pelanggan di Restoran Amanah, Depok. Kegiatan ini memakai pendekatan yang partisipatif, praktis, dan didasarkan pada simulasi agar peserta dapat langsung mengaplikasikan materi pelatihan dalam konteks kerja yang sesungguhnya. Kegiatan dimulai dengan identifikasi isu melalui survei dan wawancara dengan pihak manajemen dan staf restoran, untuk memahami kebutuhan pelatihan. Dari hasil analisis tersebut, tim menyusun modul pelatihan yang mencakup aspek komunikasi yang efektif, teknik penanganan keluhan, dan sikap profesionalisme. Pelatihan dilaksanakan secara langsung dalam bentuk sesi yang interaktif, terdiri dari teori, permainan peran, studi kasus, dan diskusi kelompok. Jadwal pelatihan dibagi menjadi beberapa sesi, yaitu: dasar layanan pelanggan, teknik komunikasi, penanganan keluhan, menciptakan pengalaman pelanggan yang berkesan, serta evaluasi dan tindak lanjut. Setelah proses pelatihan, evaluasi pemahaman peserta dilakukan melalui simulasi dan umpan balik langsung. Selain itu, dilakukan pemantauan berkelanjutan melalui observasi di lapangan dan pengumpulan umpan balik dari pelanggan untuk menilai sejauh mana efektivitas pelatihan tersebut. Program diakhiri dengan sesi refleksi dan pendampingan setelah pelatihan sebagai lanjutan dari upaya pengembangan sumber daya manusia di Restoran Amanah. Pendekatan ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan pelayanan secara keseluruhan serta mendorong perubahan sikap kerja yang lebih profesional dan fokus pada kepuasan pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan melalui tiga tahap utama, yaitu: pengidentifikasian kebutuhan, pelatihan terstruktur, dan evaluasi serta pendampingan. Kegiatan berlangsung selama tiga hari berturut-turut di Restoran Amanah, Depok, Jawa Barat. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan pelanggan, terutama dalam hal komunikasi, penanganan keluhan, dan etika profesional.

Tahap pertama kegiatan dimulai dengan observasi lapangan dan wawancara dengan manajemen dan karyawan untuk mengevaluasi kondisi saat ini serta kesenjangan keterampilan yang ada. Hasil observasi mengindikasikan bahwa banyak karyawan yang belum memiliki pemahaman yang baik tentang pelayanan pelanggan yang berkualitas. Masalah utama yang ditemukan termasuk kemampuan komunikasi yang rendah (55%), kurangnya sikap profesional (60%), dan ketidakmampuan dalam menangani keluhan pelanggan (50%).

Pelatihan dilaksanakan secara terstruktur dengan pendekatan berbasis praktik. Materi pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada di lapangan dan mencakup komunikasi yang efektif, teknik menyambut pelanggan, strategi dalam menangani keluhan, dan pengembangan etika kerja. Metode pelatihan meliputi ceramah interaktif, simulasi layanan, peran, dan diskusi studi kasus. Kegiatan ini mendorong keterlibatan aktif peserta agar materi dapat segera diterapkan dalam pekerjaan mereka sehari-hari.

Evaluasi dilakukan dalam tiga tahap, yaitu sebelum, selama, dan setelah pelatihan. Evaluasi awal dilaksanakan dengan survei dan observasi performa sebelum pelatihan. Evaluasi selama pelatihan meliputi keaktifan peserta, pemahaman materi, serta umpan balik melalui diskusi. Evaluasi akhir dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap perilaku pelayanan karyawan dan survei kepuasan pelanggan. Tabel, berikut menunjukkan hasil peningkatan keterampilan pasca pelatihan.

Tabel 1. Perbandingan Penilaian Aspek Pelayanan Pra dan Pasca Pelatihan

No	Aspek yang Dinilai	Sebelum Kegiatan (%)	Sesudah Kegiatan (%)
1	Kemampuan komunikasi efektif	55%	85%
2	Sikap profesional di tempat kerja	60%	90%
3	Penanganan complain pelanggan	50%	80%
4	Kepuasan pelanggan keseluruhan	65%	88%

Dari tabel tersebut, terlihat adanya peningkatan yang signifikan di semua aspek yang menjadi tujuan pelatihan. Ini menunjukkan bahwa metode pelatihan yang diterapkan berhasil meningkatkan kompetensi karyawan secara keseluruhan, baik dalam keterampilan teknis maupun sikap kerja. Kelebihan dari kegiatan ini adalah keselarasan antara rancangan program dan kondisi nyata di lokasi mitra. Modul pelatihan yang dikembangkan berbasis pada kebutuhan dan dilaksanakan secara partisipatif menjadikan pelatihan lebih relevan dan aplikatif. Dukungan dari pihak manajemen restoran juga berperan penting dalam mencapai keberhasilan kegiatan ini. Namun, terdapat kelemahan terkait waktu pelaksanaan yang cukup terbatas. Durasi pelatihan yang singkat mengurangi kesempatan untuk memperdalam materi lebih lanjut. Tingkat keberhasilan pelatihan ini sangat tergantung pada keberlanjutan pendampingan serta evaluasi setelah pelatihan yang dilakukan oleh manajemen restoran. Tingkat kesulitan dari pelaksanaan kegiatan ini tergolong rendah karena kegiatan dirancang berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan dilaksanakan bersama mitra yang berresponsif. Peluang untuk pengembangan ke depan mencakup pelaksanaan kembali program pelatihan ini di restoran lain dengan karakteristik yang serupa di wilayah Depok dan sekitarnya. Selain itu, disarankan untuk menyusun modul lanjutan sebagai bentuk penyegaran keterampilan (*refreshment training*) untuk menjaga konsistensi standar layanan. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil menjawab kebutuhan peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor kuliner dan dapat menjadi contoh pengembangan kompetensi pelayanan di usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berbasis layanan langsung kepada pelanggan.

**Gambar 1. Dokumentasi kegiatan pengabdian**

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini berhasil memperbaiki keterampilan dalam melayani pelanggan melalui peningkatan kemampuan komunikasi serta sikap profesional para karyawan. Ini berkontribusi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di Restoran Amanah. Cara untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan interaksi staf adalah dengan memberikan pelatihan komunikasi yang efektif, yang mencakup teori dan praktik langsung. Hal ini memungkinkan staf untuk berinteraksi dengan lebih ramah, jelas, dan efisien kepada pelanggan. Hasil dari pelatihan keterampilan layanan pelanggan menunjukkan perubahan yang signifikan, yang mencakup

peningkatan kualitas pelayanan, profesionalisme staf, dan tingkat kepuasan konsumen di Restoran Amanah, yang terlihat dari kenaikan angka evaluasi setelah sesi pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep, dan indikator*. Nusa Media.
- Anderson, J. R. (1982). Acquisition of cognitive skill. *Psychological Review*, 89(4), 369–406.
- Ayuningrum, A. P., Mahmudah, D. A., Ulum, A. S., Chalimah, C., Magetana, D. Y., Affa, A. S., & Dewi, K. S. (2025). Manajemen Keuangan untuk Mendukung Pendidikan Anak. *DEDIKASI PKM*, 6(2), 553 – 560. <https://doi.org/10.32493/dkp.v6i2.48777>.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan* (Cet. 1). ANDI.
- Blythe, J. (2013). *Principles and practice of marketing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Darodjat, A. (2015). *Konsep-konsep dasar manajemen personalia masa kini*. Refika Aditama.
- Gagné, R. M. (1985). *The conditions of learning* (4th ed.). Holt, Rinehart & Winston.
- Grolnick, W. S., & Ryan, R. M. (1987). The social context of learning. In *Handbook of motivation and learning* (pp. 129–151). Academic Press.
- Hasanah, T., Markus, M., Hartini, I., Sholeha, E., & Fitriadi, H. (2023). Meningkatkan Msdm Perangkat Desa Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan Perangkat Desa Talang Tangsi Kecamatan Pajar Bulan Kabupaten Lahat Sumsel. *DEDIKASI PKM*, 4(2), 320–324. <https://doi.org/10.32493/dedikasipkm.v4i2.30333>
- Herzberg, F. (2011). *The motivation to work* (Rev. ed.). Transaction Publishers.
- Irawati, L., Sunarto, A., & Nurhidayat, M. A. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan. *DEDIKASI PKM*, 4(2), 149–154. <https://doi.org/10.32493/dedikasipkm.v4i2.29535>
- Kotler, P. (2015). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Larasati, S. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Deepublish.
- Rozalena, & Dewi. (2016). *Panduan praktis menyusun pengembangan karier dan pelatihan karyawan*. Raih Asa Sukses.
- Sa'diyah, K., Zami, R. M. Z., & AN, W. H. (2024). Peran Zakat Dalam Meningkatkan SDM Santri Di Yayasan Al-Kamilah. *DEDIKASI PKM*, 5(3), 595 – 603. <https://doi.org/10.32493/dkp.v5i3.41201>
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Smith, J. J. (2007). *Customer service: A practical approach*. Pearson Education.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran strategik* (2nd ed.). ANDI.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.