



OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN SDM AKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM BAKPIA WONG JOGJA

Ahmad Ghoni¹, Latif^{2*}, Meili Bugis³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: dosen02878@unpam.ac.id¹, dosen02867@unpam.ac.id², dosen02866@unpam.ac.id³

Abstract

This community service activity aims to optimize the quality of human resource (HR) services to increase customer satisfaction in Bakpia Wong Jogja MSMEs. The main problem faced by partners is the lack of understanding and skills of employees in providing excellent service to customers, which has an impact on low levels of customer satisfaction and loyalty. The methods used in this activity include training, mentoring, and periodic evaluation of the implementation of customer service standards. The results of the activities showed a significant improvement in employee attitudes, communication skills, and speed of service. In addition, there has been a positive increase in customer feedback regarding the shopping experience at Bakpia Wong Jogja. With the optimization of human resources services, partner MSMEs are able to build a competitive advantage and strengthen their position in the local market. This activity is expected to be a model for human resource empowerment for other MSMEs in an effort to increase customer satisfaction in a sustainable manner.

Keywords: HR Service Quality, Customer Satisfaction, MSMEs

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas layanan sumber daya manusia (SDM) guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM Bakpia Wong Jogja. Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah kurangnya pemahaman dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi pelatihan, pendampingan, serta evaluasi berkala terhadap implementasi standar layanan pelanggan. Hasil dari kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam sikap, keterampilan komunikasi, dan kecepatan pelayanan karyawan. Selain itu, terdapat peningkatan positif dalam umpan balik pelanggan terkait pengalaman berbelanja di Bakpia Wong Jogja. Dengan optimalisasi layanan SDM ini, UMKM mitra mampu membangun keunggulan kompetitif dan memperkuat posisinya di pasar lokal. Kegiatan ini diharapkan menjadi model pemberdayaan SDM bagi UMKM lain dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Layanan SDM, Kepuasan Pelanggan, UMKM

LATAR BELAKANG PELAKSANAAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian nasional, khususnya dalam penciptaan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, serta pertumbuhan ekonomi daerah. Salah satu UMKM yang cukup dikenal di Yogyakarta adalah Bakpia Wong Jogja yang beralamat di Jl. HOS Cokroaminoto No. 149 Yogyakarta, Yogyakarta City 55244, sebuah usaha yang bergerak di bidang produksi dan penjualan makanan khas daerah, yaitu bakpia. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, terutama dari segi produk sejenis yang banyak dijumpai di Yogyakarta, maka kualitas layanan sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penentu dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa tantangan dalam pelayanan di Bakpia Wong Jogja, seperti kurangnya standar pelayanan yang konsisten, keterbatasan pengetahuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan pendekatan yang profesional, serta belum

optimalnya pelatihan berkala untuk peningkatan kompetensi SDM. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan usaha.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah program pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada optimalisasi kualitas layanan SDM, yang mencakup pelatihan komunikasi pelayanan prima, pemahaman kebutuhan pelanggan, hingga evaluasi kualitas layanan berdasarkan umpan balik pelanggan. Melalui kegiatan ini, diharapkan UMKM Bakpia Wong Jogja dapat meningkatkan mutu interaksi antara karyawan dan pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman berbelanja yang positif dan membangun loyalitas jangka panjang.

Dengan penguatan kapasitas SDM dan penerapan strategi layanan yang efektif, program ini diharapkan mampu menjadi solusi nyata dalam meningkatkan daya saing UMKM serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan khususnya UMKM Bakpia Wong Jogja.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan Sumber Daya Manusia (SDM) demi meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM Bakpia Wong Jogja. Adapun metode pelaksanaan terdiri dari lima tahap utama sebagai berikut:

1. Observasi dan Identifikasi Masalah

Kegiatan ini diawali dengan observasi langsung ke lokasi UMKM Bakpia Wong Jogja untuk mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Teknik yang digunakan:

- a. Wawancara mendalam dengan pemilik dan karyawan UMKM.
- b. Kuesioner awal untuk pelanggan guna mengukur persepsi mereka terhadap layanan saat ini.
- c. Studi dokumentasi terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah diterapkan.

2. Analisis Kebutuhan dan Perumusan Strategi

Berdasarkan data yang diperoleh, dilakukan analisis terhadap gap antara layanan saat ini dan layanan yang diharapkan. Dalam tahap ini:

- a. Dilakukan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) terhadap sistem layanan dan SDM.
- b. Disusun strategi pelatihan dan pengembangan SDM yang berfokus pada peningkatan keterampilan pelayanan, komunikasi, dan manajemen pelanggan.

3. Pelatihan dan Pendampingan SDM

Pelaksanaan pelatihan dilakukan dalam bentuk:

- a. Workshop layanan prima (*service excellence*).
- b. Simulasi langsung mengenai teknik berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan.
- c. Pemberian modul pelatihan yang dapat digunakan secara berkelanjutan.

- d. Pendampingan intensif dilakukan selama beberapa hari kerja untuk memastikan implementasi langsung di lapangan.
4. Evaluasi dan Umpan Balik

Setelah pelatihan dan pendampingan, dilakukan evaluasi terhadap perubahan perilaku SDM dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan:

 - a. Penggunaan kuesioner *post-training* untuk mengukur kepuasan pelanggan pasca intervensi.
 - b. Diskusi kelompok terfokus (FGD) bersama karyawan dan pemilik untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan.
 - c. Analisis perbandingan data kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah program.
5. Penyusunan Rekomendasi dan Monitoring

Sebagai tahap akhir, tim pengabdian menyusun rekomendasi berkelanjutan bagi UMKM agar terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan:

 - a. Penyusunan SOP layanan terbaru berbasis hasil pelatihan.
 - b. Pembuatan formulir evaluasi mandiri yang dapat digunakan pemilik untuk monitoring internal.
 - c. Penyampaian laporan akhir kegiatan pengabdian.

PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di lokasi usaha UMKM Bakpia Wong Jogja yang beralamat di Jl.Hos Cokroaminoto No.149 Yogyakarta. Yogyakarta City 55244, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Observasi Awal dan Analisis Kebutuhan
 - a. Tim pelaksana melakukan observasi langsung terhadap sistem pelayanan yang berjalan, mencakup interaksi karyawan dengan pelanggan, kecepatan pelayanan, dan penanganan keluhan (Gambar 1)
 - b. Dilakukan juga wawancara dengan pemilik usaha dan beberapa pelanggan tetap untuk mengetahui ekspektasi dan keluhan mereka terkait pelayanan yang diberikan.



Gambar 1. Observasi awal dan analisis kebutuhan Bakpia Wong Jogja

2. Penyusunan Modul dan Materi Pelatihan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, disusun modul pelatihan singkat mengenai peningkatan kualitas layanan, etika pelayanan pelanggan, komunikasi efektif, dan pentingnya kepuasan pelanggan dalam mempertahankan loyalitas.

3. Pelaksanaan Pelatihan dan Simulasi

- a. Pelatihan diberikan kepada seluruh karyawan bagian pelayanan dan penjualan. Materi diberikan dalam bentuk presentasi, diskusi, studi kasus, dan *role-play*/simulasi layanan pelanggan (Gambar 2)
- b. Simulasi dilakukan dengan skenario menghadapi pelanggan yang puas, kurang puas, maupun pelanggan komplain.



Gambar 2. Pelaksanaan pelatihan dan simulasi kepada karyawan Bakpia Wong Jogja

4. Penerapan dan Pendampingan

- a. Setelah pelatihan, karyawan menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diberikan selama proses kerja sehari-hari.
- b. Tim pelaksana melakukan pendampingan selama 1 minggu untuk mengevaluasi implementasi dan memberikan masukan secara langsung (Gambar 3)



Gambar 3. Penerapan dan pendampingan terhadap implementasi program terhadap karyawan Bakpia Wong Jogja

Dari kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, diperoleh beberapa temuan penting sebagai berikut (Gambar 4):

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan SDM
 - a. Setelah pelatihan, karyawan menunjukkan peningkatan dalam hal kecepatan melayani, sikap lebih ramah, dan kemampuan menangani komplain dengan lebih sabar.
 - b. Pemilik UMKM melaporkan adanya peningkatan koordinasi dan rasa tanggung jawab karyawan terhadap pelayanan pelanggan.
2. Dampak terhadap Kepuasan Pelanggan
 - a. Hasil analisis kuesioner menunjukkan peningkatan rata-rata skor kepuasan pelanggan dari 3,4 menjadi 4,2 (skala 1–5).
 - b. Pelanggan menyatakan merasa lebih nyaman dan dihargai dalam proses transaksi.
3. Perubahan Persepsi Terhadap Brand

Peningkatan kualitas layanan juga berdampak pada persepsi positif terhadap brand “Bakpia Wong Jogja”. Pelanggan merasa lebih percaya diri merekomendasikan produk ini kepada orang lain.
4. Rekomendasi Jangka Panjang
 - a. Disarankan agar UMKM Bakpia Wong Jogja melakukan pelatihan berkala setiap 6 bulan.
 - b. Diperlukan sistem reward sederhana bagi karyawan dengan kinerja pelayanan terbaik untuk menjaga motivasi.
 - c. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan *feedback* pelanggan juga menjadi salah satu strategi tambahan.



Gambar 4. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh Prodi Manajemen Universitas Pamulang Kampus Serang dengan Bakpia Wong Jogja

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan pada UMKM Bakpia Wong Jogja menunjukkan bahwa optimalisasi kualitas layanan sumber daya manusia (SDM) memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Melalui pelatihan, pendampingan, serta penerapan standar pelayanan yang lebih baik, karyawan menjadi lebih responsif, komunikatif, dan profesional dalam melayani pelanggan. Peningkatan ini tercermin dari feedback pelanggan yang lebih positif dan meningkatnya jumlah pelanggan tetap. Hal ini membuktikan bahwa SDM yang berkualitas menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan mendukung keberlanjutan usaha UMKM.

1. Peningkatan Berkelanjutan: UMKM Bakpia Wong Jogja perlu terus melakukan pelatihan rutin bagi karyawan untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.
2. Evaluasi Berkala: Disarankan agar manajemen melakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala melalui survei atau kotak saran, guna mengetahui area pelayanan yang perlu ditingkatkan.
3. Pemanfaatan Teknologi: Untuk mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan, UMKM dapat mulai memanfaatkan teknologi sederhana seperti sistem pemesanan online atau aplikasi kasir digital.
4. Penguatan Budaya Layanan Prima: Perlu ditanamkan budaya kerja yang mengutamakan kepuasan pelanggan dalam setiap lini aktivitas, sehingga kualitas layanan menjadi bagian dari identitas usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Farisi, S., & Fasa, M. I. (2022). Peran UMKM (usaha mikro kecil menengah) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73-84.
- Hidayati, T., Indrayanti, I., & Halimatusa'diyah, T. (2022). Peningkatan Pengetahuan Kesehatan Tenaga Kerja, Pemasaran, dan Branding Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Bakpia Safe Melalui Digital Marketing. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1).
- Kurniawati, F. D. A., & As'ari, H. (2024). Pelatihan dan Pendampingan Pencatatan Biaya Produksi pada UMKM Bakpia di Dusun Sumberagung Kecamatan Moyudan. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 23-27.
- Latif, L., Kamaludin, K., & Sunarto, A. (2024). Ketahanan Berwirausaha, Daya Hidup Ukm Dan Keberlangsungan Dalam Menghadapi Persaingan Usaha Untuk Menciptakan Sdm Yang Unggul. *Indonesian Collaboration Journal of Community Services (ICJCS)*, 4(2), 81-89.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Masrukhan, M., & Isnaini, R. K. (2025). Optimalisasi Teknologi dan Strategi Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM Bakpia Wong Yogyakarta. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 282-300.
- Masrukhan, M., & Maulidiyah, I. Z. (2025). Efektivitas Pengelolaan SDM terhadap Kinerja Produksi pada UMKM Bakpia Wong Keraton di Yogyakarta. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 15(6), 61-70.
- Maysarani, R., Anggraeni, P., Anwar, M. S., Latif, L., & Gulo, Y. N. (2024). Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik Di SMKN 6 Kota Serang Untuk Mempersiapkan SDM Unggul Menyongsong Indonesia Emas 2045. *Pemberdayaan Masyarakat: Jurnal Aksi Sosial*, 1(4),

170-175.

- Naisbitt, J. (1993). *Global Paradox: The Bigger the World Econmy, the More Powerful Its Smallest Players*. William Morrow & Co., Inc..
- Naufal, A. R. (2023). Pengaruh Total Quality Management terhadap Organizational Performance melalui Inovasi sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Sentra UMKM Bakpia Yogyakarta). *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management (IJEBAAM)*, 1(2).
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/12/PBI/2015 tentang “Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/22/PBI/2012 Tentang Pemberian Kredit Atau Pembiayaan Oleh Bank Umum dan Bantuan Teknis Dalam Rangka Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah”
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
- Sarfiah, S. N., Atmaja, H. E., & Verawati, D. M. (2019). UMKM sebagai pilar membangun ekonomi bangsa. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 137-146.
- Sedyastuti, K. (2018). Analisis pemberdayaan UMKM dan peningkatan daya saing dalam kancah pasar global. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 117-127.
- Sunarto, A., Riyanto, I., Agrasadya, A., & Latif, L. (2024). Pengenalan Dan Pendampingan Kewirausahaan Digital Dasar Bagi Pelaku Umkm Di Kecamatan Tigaraksa Kabupaten Tangerang. *Indonesian Journal of Engagement, Community Services, Empowerment and Development*, 4(1), 118-128.