

PELATIHAN PELAYANAN PRIMA KARYAWAN WARUNG MIE AYAM DAN BAKSO HOMEMADE DI PINANG RAYA

Service Excellence Training for Employees of Mie Ayam and Bakso Homemade in Pinang Raya

Rades Suryati Baha Sendi

Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, Jakarta, Indonesia
e-mail: radesapril17@gmail.com

Naura Marisa Hendrawan

Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, Jakarta, Indonesia
e-mail: nauramarissa04@gmail.com

Khairunnisa

Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, Jakarta, Indonesia
e-mail: khanisa529@gmail.com

Tazkya Aulya

Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, Jakarta, Indonesia
e-mail: tazkyaaulya80@gmail.com

Muthia Oktaviani

Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, Jakarta, Indonesia
e-mail: muthiaoktaviani01@gmail.com

Abstract

This community service activity aims to improve service excellence among the employees of Warung Mie Ayam & Bakso Homemade on Jalan Pinang Raya, Pondok Labu, South Jakarta, enabling them to provide friendly, fast, and responsive service to customers. The activity was carried out in four stages: an initial observation and interview, development of training materials, implementation of training consisting of lectures and service simulations (role play) for employees, and an evaluation using observation checklists before and after the training. Following the training, the employees showed improvement in applying smiles, greetings, and polite salutations, in responding to orders more quickly, and in handling customer complaints compared with the pre-training condition. These findings indicate that service excellence training is effective in improving the service quality of small-scale culinary MSME employees and has the potential to increase customer satisfaction and loyalty toward the mie ayam and bakso stall.

Keywords— *service excellence, employee training, culinary MSME, customer satisfaction, human resource management*

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang kuliner, khususnya warung bakso dan mie ayam, tumbuh pesat di berbagai wilayah perkotaan, termasuk di kawasan ruko sepanjang Jalan Pinang Raya, Pondok Labu, Jakarta Selatan. Persaingan antar pelaku usaha kuliner sejenis membuat aspek pelayanan menjadi salah satu faktor penentu keberlangsungan usaha, tidak hanya rasa dan harga.

Kualitas pelayanan yang baik terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner skala mikro, sebagaimana ditemukan pada studi rumah makan bakso dan mie ayam di wilayah Kartasura (Prakoso *et al.* 2023). Temuan serupa pada usaha kuliner lain menunjukkan bahwa keramahan, ketepatan, dan kesopanan karyawan dalam melayani turut mendorong minat beli ulang konsumen (Widiartini *et al.*, 2023; Yuliana & Sari, 2023).

Warung Mie Ayam & Bakso Homemade merupakan usaha keluarga yang baru berjalan dan hanya memiliki karyawan yang merangkap tugas memasak, menyajikan, hingga melayani pelanggan secara langsung. Kondisi ini membuat aspek pelayanan sering kali kurang menjadi perhatian utama karena beban kerja yang tinggi. Padahal, kualitas produk yang baik tanpa didukung kualitas pelayanan yang memadai tetap berisiko menurunkan kepuasan pelanggan (Bessie & Mohd Suki, 2023).

Permasalahan yang ditemukan pada observasi awal antara lain: karyawan belum terbiasa menerapkan senyum, sapa, dan salam secara konsisten; respons terhadap pesanan pelanggan relatif lambat pada jam ramai; serta karyawan belum memiliki cara baku dalam menangani keluhan pelanggan. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang tepat sasaran terbukti mampu meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan pada usaha mikro dan kecil (Fransisca *et al.*, 2019; Garaika, 2020), termasuk dalam aspek komunikasi dengan pelanggan yang berkontribusi terhadap kepuasan layanan secara keseluruhan (Sunardiyah *et al.*, 2022; Silva & Putri, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, tim pengabdian dari Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 termotivasi untuk memberikan pendampingan berupa pelatihan pelayanan prima bagi karyawan Warung Mie Ayam & Bakso Homemade. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan sehingga mendukung daya saing dan keberlangsungan usaha (Khairusy & Febriani, 2020; Komariah, Nursal, & Rianto, 2022).

2. METODE

2.1 Tahapan Review

Dalam kegiatan pengabdian ini menyasar dua orang karyawan Warung Mie Ayam & Bakso Homemade yang berlokasi di Jalan Pinang Raya, Pondok Labu, Jakarta Selatan, dengan pemilihan lokasi didasarkan pada kondisi usaha yang masih tergolong baru dan belum pernah mendapatkan pelatihan pelayanan secara formal sebelumnya, yang dilaksanakan melalui empat tahap, yaitu survei lokasi

dan wawancara awal dengan pemilik usaha untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan, dilanjutkan dengan penyusunan materi pelatihan pelayanan prima yang sederhana dan mudah dipraktikkan oleh karyawan meliputi penerapan 3S (Senyum, Sapa, Salam), kecepatan merespons pesanan, dan teknik menangani keluhan pelanggan, kemudian pelaksanaan pelatihan melalui diskusi, dan simulasi pelayanan (*role play*) kepada karyawan, serta diakhiri dengan evaluasi hasil pelatihan dan pendampingan lanjutan berupa pemantauan penerapan pelayanan prima di lapangan.

Evaluasi keberhasilan dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah pelatihan melalui lembar observasi sederhana, mengacu pada praktik pelatihan pelayanan prima yang umum diterapkan pada usaha jasa dan kuliner (Dessler, 2020). Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif deskriptif untuk melihat perubahan perilaku pelayanan karyawan.

2.1.1 Gambar dan Tabel



Gambar 1. Suasana Warung Mie Ayam & Bakso Homemade di Jl. Pinang Raya, Pondok Labu



Gambar 2. Pengisian Lembar Observasi sebelum dilakukan pelatihan



Gambar 3. Suasana Ketika Pelatihan Pelayanan Prima untuk Karyawan Warung Mie Ayam dan Bakso Homemade



Gambar 4. Simulasi Pelayanan Prima (Role Play) oleh Karyawan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan pelayanan prima dilaksanakan secara langsung di lokasi Warung Mie Ayam & Bakso Homemade. Indikator keberhasilan kegiatan ditentukan dari perubahan perilaku pelayanan karyawan yang diamati melalui lembar observasi sebelum dan sesudah pelatihan, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Evaluasi

Indikator Pelayanan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
Senyum, Salam, Sapa	Belum konsisten	Diterapkan secara konsisten
Kecepatan Merespons Pesanan	Sekitar 5-7 menit	Sekitar 2-3 menit

Penanganan Keluhan Pelanggan	Canggung, Belum Terarah	Lebih Percaya Diri dan Terarah
Kerapihan penampilan karyawan	Kurang Diperhatikan	Lebih Rapi dan Terjaga

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, pelatihan pelayanan prima terbukti meningkatkan kesadaran karyawan terhadap pentingnya sikap ramah dan responsif dalam melayani pelanggan, yang terlihat dari perbaikan pada penerapan 3S, kecepatan merespons pesanan, dan penanganan keluhan pelanggan setelah pelatihan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan pada usaha rumah makan berskala kecil (Setiari, 2025; Wiradarma & Respati, 2020).

Kelebihan dari kegiatan ini adalah metode pelatihan yang sederhana, berbiaya rendah, dan langsung dipraktikkan di lokasi usaha sehingga mudah diterapkan oleh karyawan. Namun demikian, kegiatan ini juga memiliki keterbatasan, yaitu jumlah karyawan yang hanya dua orang membuat pelatihan harus dilakukan secara bergantian agar operasional warung tetap berjalan, sehingga durasi pelatihan efektif menjadi terbatas.

Peluang pengembangan ke depan antara lain perlunya pendampingan berkelanjutan serta pelatihan lanjutan terkait pengelolaan ulasan pelanggan di media sosial atau aplikasi pesan-antar makanan, mengingat semakin banyak UMKM kuliner yang bergantung pada promosi digital untuk menjangkau pelanggan baru (Wulandari & Pratama, 2022; Komariah et al., 2022).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kegiatan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima berhasil meningkatkan kesadaran dan keterampilan karyawan dalam menerapkan senyum, sapa, dan salam kepada pelanggan, yang juga ditunjukkan melalui perbaikan pada kecepatan merespons pesanan dan kemampuan menangani keluhan pelanggan dibandingkan kondisi sebelum pelatihan, sementara metode pelatihan yang sederhana dan berbiaya rendah terbukti mudah diterapkan pada UMKM kuliner berskala kecil dengan jumlah karyawan terbatas, meskipun keterbatasan jumlah karyawan tetap menjadi kendala utama dalam pelaksanaan pelatihan karena operasional warung harus tetap berjalan.

5. SARAN

Saran untuk pemangku kepentingan dan pengabdian lebih lanjut adalah perlu dilakukan pendampingan berkelanjutan dan evaluasi berkala terhadap penerapan pelayanan prima oleh karyawan, pelatihan lanjutan sebaiknya mencakup materi pengelolaan ulasan dan interaksi pelanggan secara digital, mengingat tren promosi UMKM kuliner yang semakin bergantung pada media sosial dan aplikasi pesan-antar makanan dan pemilik usaha disarankan mempertimbangkan penambahan tenaga kerja pada jam sibuk agar pelayanan tetap optimal tanpa mengorbankan waktu pelatihan karyawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pemilik dan karyawan Warung Mie Ayam & Bakso Homemade yang telah bersedia menjadi mitra kegiatan, serta kepada Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 atas dukungan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bessie, J., & Mohd Suki, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Waroenk Resto & Café Kota Kupang). *Glory Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Fransisca, C., Mahardiana, L., & Kornelius, Y. (2019). Pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Koperasi UMKM Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*.
- Garaika. (2020). Impact of training and competence on performance moderated by the lecturer career development program in Palembang, Indonesia. *Business and Accounting Research*.
- Komariah, N. S., Nursal, M. F., & Rianto, M. R. (2022). Pengaruh inovasi dan media sosial terhadap kinerja UMKM makanan halal di Kota Bekasi Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Prakoso, F. M., Purnomo, S., & Rahmawati, E. D. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga, pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bakso & mie ayam di wilayah Kartasura. Maeswara. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- Setiari, I. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Nera Majalengka. *Jurnal Media Teknologi*.
- Silva, H., & Putri, Y. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal customer service terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa Telkomsel PT. Telekomunikasi Indonesia International di Timor Leste. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Sunardiyah, F., Pawito, & Naini, A. M. I. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal, kampanye sosial media dan citra organisasi terhadap kepuasan konsumen. *Nian Tana Sikka*.
- Widiartini, N. P., Wimba, I. G., & Puja, I. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*.
- Wiradarma, I. W. A., & Respati, N. N. R. (2020). Customer satisfaction memediasi pengaruh service quality terhadap repurchase intention di Lazada. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Wulandari, S., & Pratama, A. R. (2022). Strategi pengembangan UMKM berbasis potensi lokal di Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*.
- Yuliana, L., & Sari, D. R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada sektor UMKM kuliner. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.