

## PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN PERAN SDM DALAM KELAYAKAN USAHA PADA UMKM ANGKRINGAN BAHENOL DI PURWOKERTO

Juwita Sapta Fania<sup>1</sup>, Lezyana Hermalia Wati<sup>2</sup>, Meli Rosiani<sup>3</sup>, Alfizi<sup>4</sup>

<sup>1</sup>email: [juwitasaptavanya@gmail.com](mailto:juwitasaptavanya@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Harapan Bangsa

<sup>2</sup>email: [Lezzyanahermalia@gmail.com](mailto:Lezzyanahermalia@gmail.com)

<sup>3</sup>Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Harapan Bangsa

<sup>2</sup>email: [memeng1605@gmail.com](mailto:memeng1605@gmail.com)

<sup>4</sup>Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Harapan Bangsa

<sup>2</sup>email: [Alfizi@uhb.ac.id](mailto:Alfizi@uhb.ac.id)

### ABSTRACT

This study explores the relationship between service quality, human resources, and the overall viability of culinary micro, small, and medium enterprises (MSMEs), focusing on Warkop Bahenol. Using a descriptive qualitative method, data were collected through field observations and semi-structured interviews with business owners and customers. Analysis was conducted using an interactive model developed by Miles and Huberman. The findings revealed that labor constraints significantly affect two key dimensions of service quality (responsiveness and reliability) which ultimately affect customer satisfaction and business continuity. These results are consistent with the SERVQUAL model, which identifies responsiveness and reliability as important factors in perceived service quality. This study underlines the need for investment in human resource development, both through direct recruitment and service training, and long-term planning that is aligned with customer growth. Therefore, strengthening HR capabilities is essential to ensure the sustainability and competitiveness of MSMEs such as Warkop Bahenol.

**Keywords:** *Human resources, service quality, customer perception, business feasibility*

### ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan, sumber daya manusia, dan kelayakan keseluruhan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) kuliner, dengan fokus pada Warkop Bahenol. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi lapangan dan wawancara semi-terstruktur dengan pemilik bisnis dan pelanggan. Analisis dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Temuan mengungkapkan bahwa keterbatasan tenaga kerja secara signifikan mempengaruhi dua dimensi utama kualitas layanan (daya tanggap dan keandalan) yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pelanggan dan kelangsungan bisnis. Hasil ini konsisten dengan model SERVQUAL, yang mengidentifikasi daya tanggap dan keandalan sebagai faktor penting dalam kualitas layanan yang dirasakan. Studi ini menggarisbawahi perlunya investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, baik melalui perekruit langsgung dan pelatihan layanan, dan perencanaan jangka panjang yang selaras dengan pertumbuhan pelanggan. Oleh karena itu, memperkuat kemampuan SDM sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan daya saing UMKM seperti Warkop Bahenol.

**Kata kunci:** *Sumber daya manusia, kualitas layanan, persepsi pelanggan, kelayakan usaha*

## I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi di kota-kota besar negara berkembang berkaitan erat dengan industrialisasi dan urbanisasi. Dalam konteks ini, UMKM memainkan peran penting dalam pembangunan sosial ekonomi, khususnya dalam penciptaan lapangan kerja di berbagai negara, baik maju maupun berkembang. UMKM terbukti lebih tahan terhadap krisis dibandingkan usaha berskala besar, sebagaimana terlihat pada krisis ekonomi yang pernah melanda Indonesia. Oleh karena itu, pengembangan sektor UMKM kini menjadi fokus utama pemerintah sebagai tulang punggung perekonomian nasional (Ghergina et al., 2020).

UMKM menyumbang sekitar 60–70% lapangan kerja di negara maju dan transisi, serta sekitar 45% lapangan kerja dan 33% Produk Domestik Bruto (PDB) di negara berkembang (Amoah et al., 2022). Di Indonesia sendiri, terdapat sekitar 64 juta UMKM yang menyumbang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, terutama pertanian, perdagangan, industri pengolahan, dan jasa (Surya, et al., 2020).

Namun, sektor ini masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan akses permodalan, rendahnya kualitas SDM, kurangnya inovasi produk, dan keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi serta pemasaran digital. Kontribusi UMKM Indonesia terhadap ekspor juga masih rendah, hanya 15,8% (USD 23 miliar), dibandingkan dengan Vietnam, Filipina, dan Malaysia (20%) serta Thailand (29,5%). Padahal, UMKM berperan penting dalam memperkuat ketahanan ekonomi domestik, mendorong pertumbuhan PDB, dan menciptakan jaring pengaman sosial bagi masyarakat berpenghasilan rendah (Hernita et al., 2021).

Masalah paling dominan yang dihadapi UMKM adalah kualitas SDM dan kelemahan manajerial, termasuk pola pikir, perekutan, bimbingan usaha, hingga perizinan dan standar produk. Selain itu, tantangan lain mencakup akses pembiayaan, pelaporan keuangan, perpajakan, dan kemampuan menghadapi pasar digital maupun ekspor (Surya, et al., 2020).

Dalam penelitian Dalimunthe et al. (2022) menemukan bahwa, UMKM perlu memiliki pengetahuan, wawasan, dan sumber daya manusia (SDM) yang memadai. Hal ini penting untuk menciptakan inovasi, mengembangkan pasar, dan membangun brand positioning. Tantangan ini berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Stoica et al., 2020).

Dalam konteks usaha kuliner seperti angkringan, di mana interaksi langsung antara pelaku usaha dan pelanggan sangat intens, kekurangan tenaga kerja dapat menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan, antrian yang lebih lama, hingga potensi kehilangan pelanggan secara permanen. Seperti yang dijelaskan oleh Dvoulety et al. (2021) membahas bahwa layanan dalam menunjang pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM, yang secara global menyumbang lebih dari 90% jumlah usaha dan 60–90% lapangan pekerjaan. Pelayanan yang optimal menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan.

Kondisi ini menegaskan pentingnya bahwa SDM dalam menunjang pelayanan dan menjaga kelangsungan usaha. SDM yang cukup dari segi jumlah dan kompetensi memungkinkan UMKM untuk memberikan layanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, ketimpangan antara beban kerja dan jumlah tenaga kerja dapat mengancam keberlangsungan bisnis, terutama dalam sektor dengan tingkat persaingan yang tinggi seperti kuliner (Maksum et al., 2020).

Oleh karena itu, penelitian ini diajukan untuk mengeksplorasi bagaimana kekurangan jumlah karyawan di UMKM Angkringan Bahanol Purwokerto berdampak terhadap pelayanan kepada pelanggan dan bagaimana persepsi pelanggan terhadap kondisi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan menggali sejauh mana peran SDM dalam mendukung kelayakan usaha secara menyeluruh.

## Konsep UMKM

Beberapa penelitian terhadap UMKM menunjukkan bahwa tidak ada definisi tunggal dan universal mengenai UMKM yang diakui secara global oleh semua negara, lembaga statistik, atau peneliti ekonomi (Oldemeyer et al., 2025). Meskipun demikian, definisi UMKM sangat penting karena menjadi dasar dalam penyusunan data statistik, evaluasi kebijakan, penetapan ambang batas pajak atau regulasi, serta pemberian insentif dan dukungan publik.

Pada umumnya, pendekatan kuantitatif digunakan untuk membedakan skala usaha, dengan kriteria seperti jumlah karyawan, total aset, dan pendapatan tahunan. Uni Eropa, misalnya, menggunakan jumlah karyawan sebagai kriteria utama (maksimal 250 orang), dengan pilihan tambahan antara total omzet atau neraca keuangan tahunan. Di sisi lain, Bank Dunia menetapkan batas jumlah karyawan hingga 300 orang serta mempertimbangkan total aset dan penjualan tahunan dalam dolar AS, namun dengan ambang batas yang lebih rendah dari Uni Eropa (Makanyeza et al., 2023).

Perbedaan mencolok terlihat pada aspek keuangan. Misalnya, batas omzet tahunan untuk kategori usaha menengah versi Uni Eropa adalah 50 juta euro, sementara Bank Dunia menetapkannya hanya 15 juta dolar AS. Selain itu, tantangan dalam menggunakan kriteria kuantitatif termasuk variabilitas sektor usaha, dominasi pekerjaan informal dan paruh waktu, serta ketidakkonsistenan dalam pelaporan keuangan antarnegara. Oleh karena itu, beberapa peneliti mengusulkan definisi alternatif. Gibson dan van der Vaart, misalnya, menyarankan pengukuran berbasis rasio omzet tahunan terhadap pendapatan per kapita nasional sebagai pendekatan yang lebih relevan, meskipun belum diadopsi secara luas (Yakob et al., 2021).

Selain pendekatan kuantitatif, terdapat pula pendekatan kualitatif yang mempertimbangkan struktur dan karakteristik internal usaha. Kriteria ini mencakup kepemilikan dan manajemen usaha oleh individu yang sama, skala pasar yang relatif kecil, serta tingkat independensi tinggi dalam pengambilan keputusan. Definisi ini disebut dalam Laporan Bolton dan diakui oleh lembaga seperti UNIDO dan Komisi Eropa (Singh & Pillai, 2022).

Meskipun definisi mengenai UMKM ini masih terbilang belum pasti, namun UMK memiliki banyak peran dalam suatu negara. UMKM mendorong pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB), mengurangi ketimpangan sosial, serta menyediakan barang dan jasa bagi konsumen dari berbagai lapisan ekonomi. UMKM juga berperan sebagai pemasok bahan baku bagi perusahaan besar dan pemerintah daerah.

Keunggulan UMKM dibandingkan perusahaan besar terletak pada fleksibilitasnya dalam beradaptasi dengan perubahan pasar, serta kemampuannya untuk berkembang saat ekonomi tumbuh dan menyusut saat krisis. Dalam konteks globalisasi, UMKM menghadapi tantangan besar karena meningkatnya persaingan, namun tetap diprioritaskan oleh para pembuat kebijakan karena perannya yang strategis dalam struktur ekonomi nasional (Bilan et al., 2020).

## Kelayakan Bisnis

Kelayakan bisnis merupakan penelitian untuk menilai apakah suatu proyek tersebut layak dijalankan atau tidak, dengan mempertimbangkan risiko dan potensi keuntungan yang akan diperoleh. Menurut Prasetyawan (2021) studi kelayakan merupakan kegiatan yang mendalam rencana usaha untuk menentukan kelayakannya. Tujuan utamanya adalah meminimalkan risiko, memudahkan perencanaan dan pengawasan, serta menarik investor. Studi ini penting bagi wirausahawan, investor, masyarakat, dan pemerintah, karena memberikan gambaran terhadap potensi keuntungan dan dampak sosial ekonomi dari bisnis yang akan dijalankan.

Tahapan studi kelayakan meliputi penemuan ide proyek, penelitian, penyusunan usulan, perencanaan pelaksanaan, dan eksekusi proyek. Penilaian aspek dilakukan terhadap pasar, produksi,

manajemen, keuangan, lingkungan, hukum, dan sosial-politik. Studi ini juga memperhatikan manfaat bisnis bagi masyarakat, kesempatan kerja yang diciptakan, serta kesesuaian dengan kebijakan pembangunan nasional. Keberhasilan proyek dinilai dari potensi keberlanjutan dan daya tahan terhadap perubahan ekonomi (Amsari et al., 2024).

### **Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan**

Kualitas produk UMKM sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan sebagai bagian integral dari manajemen bisnis. Inovasi berbasis teknologi dapat mendorong kelangsungan usaha, pertumbuhan, dan daya saing UMKM. Ketika layanan yang diterima sesuai harapan, maka dinilai memuaskan dan sebaliknya, jika tidak sesuai, maka dinilai buruk (Syafri et al., 2020).

Dimensi penting dalam kualitas layanan mencakup aksesibilitas, aspek keuangan, dan kompetensi karyawan. Kualitas layanan diukur melalui pengalaman konsumen atas layanan yang diberikan dan proses internal organisasi. Industri jasa yang berorientasi pelanggan bergantung pada kualitas layanan untuk bertahan dalam persaingan. Proses ini melibatkan siklus di mana desain layanan disesuaikan dengan umpan balik konsumen (Singh et al., 2023).

Kualitas layanan juga melibatkan pemahaman terhadap kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dalam desain produk, variasi produk, serta keunikan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam kesuksesan UMKM. UMKM yang berorientasi pada pelanggan memiliki peluang lebih besar untuk berkembang. Ketika pelanggan menerima layanan yang cepat dan personal secara konsisten dan kebutuhan mereka terpenuhi tepat waktu, mereka yang merasakan layanan berkualitas tinggi cenderung tetap menjalin hubungan jangka panjang dengan perusahaan (Naini et al., 2022).

Tingkat kepuasan pelanggan itu sendiri dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan akan dirasakan oleh pelanggan. Jika kinerja melampaui harapan, maka akan tercipta loyalitas. Selain itu, pelanggan yang puas tak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Pengalaman positif menciptakan kesan mendalam, mendorong keterlibatan di masa depan, serta memperkuat kualitas hubungan antara pelanggan dan perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang, efisiensi biaya, dan dampak positif terhadap lingkungan.

### **Peran SDM dalam UMKM**

Dari sudut pandang ekonomi politik, SDM adalah akumulasi kekuatan fisik dan pikiran yang menjadi pendorong utama terciptanya kekayaan material dan spiritual dalam sejarah perkembangan suatu bangsa. Konsep sumber daya manusia berkualitas tinggi merujuk pada individu atau tenaga kerja yang memiliki pendidikan tinggi, keahlian teknis, keterampilan kerja yang baik, serta mampu beradaptasi cepat terhadap perubahan teknologi dan tuntutan global (Tien et al., 2021).

Menurut beberapa ahli, SDM berkualitas tinggi adalah bagian paling esensial dari SDM, yang mencakup pekerja terampil, tenaga profesional, dan intelektual yang memiliki etika kerja, kreativitas, serta kemampuan menerapkan ilmu dan pengalaman untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Kelompok inti dari SDM unggul ini mencakup pekerja terampil dan intelektual yang menjadi ujung tombak dalam produksi barang dan jasa (Ngoc et al., 2025).

Dalam konteks UMKM, peran SDM berkualitas tinggi menjadi sangat krusial karena sektor ini kerap menghadapi tantangan seperti keterbatasan inovasi, lemahnya manajemen, rendahnya efisiensi produksi, serta kurangnya akses terhadap teknologi dan pasar global. SDM unggul mampu menjawab tantangan ini melalui penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kemampuan berinovasi dalam pengembangan produk, pemasaran, serta peningkatan kualitas layanan. Mereka

menjadi motor penggerak transformasi UMKM dari usaha tradisional menjadi bisnis modern yang adaptif terhadap perubahan pasar dan tuntutan konsumen (Esthi & Setiawan, 2023).

Selain itu, SDM berkualitas tinggi dalam UMKM juga berperan dalam mendorong digitalisasi, efisiensi proses bisnis, serta penciptaan nilai tambah. Mereka dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas jangkauan pasar, mengelola keuangan secara profesional, dan mengembangkan strategi branding yang kuat. Dalam konteks globalisasi dan integrasi ekonomi, keberadaan SDM unggul menjadi syarat penting bagi UMKM untuk bisa menembus pasar internasional dan bersaing secara berkelanjutan.

### **Keterkaitan Kualitas Layanan, SDM, dan Kelayakan Usaha**

Kualitas layanan, sumber daya manusia (SDM), dan kelayakan usaha merupakan tiga komponen penting yang saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu bisnis, terutama di sektor UMKM maupun perusahaan yang sedang berkembang.

Pertama, kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan yang konsisten akan menciptakan loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi usaha, dan memperluas pasar melalui promosi dari mulut ke mulut.

Kedua, SDM yang kompeten merupakan fondasi utama dalam menciptakan dan menjaga kualitas layanan tersebut. Selain itu, jumlah SDM yang dimiliki suatu usaha menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas layanan dan menentukan kelayakan usaha secara keseluruhan. Dalam konteks bisnis berskala kecil dan menengah (UMKM), jumlah SDM yang terbatas sering kali menjadi tantangan dalam memenuhi permintaan pasar dan menjaga kualitas layanan secara konsisten.

Sedangkan kualitas layanan ini sendiri sangat bergantung pada kapasitas tenaga kerja yang tersedia. Jika jumlah SDM tidak sebanding dengan beban kerja atau volume pelanggan, maka potensi terjadinya pelayanan yang lambat, kesalahan dalam pemrosesan pesanan, hingga menurunnya kepuasan pelanggan akan meningkat. Sebaliknya, jumlah SDM yang memadai memungkinkan pembagian tugas yang lebih optimal, efisiensi operasional, serta peningkatan fokus dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Dalam studi kelayakan usaha, jumlah SDM menjadi salah satu aspek penting dalam penilaian aspek teknis dan manajerial. Misalnya, ketika merancang rencana usaha, kebutuhan tenaga kerja harus disesuaikan dengan skala produksi, jam operasional, dan proyeksi permintaan pasar. Kekurangan tenaga kerja dapat membuat operasional terganggu dan memperlambat pertumbuhan bisnis, sementara kelebihan SDM yang tidak produktif dapat membebani biaya operasional. Selain itu, SDM yang memadai harus diimbangi dengan kualifikasi dan pelatihan yang sesuai agar mereka mampu memberikan pelayanan secara efektif dan profesional. Artinya, bukan hanya kuantitas, tetapi juga kualitas dari SDM menjadi kombinasi penting dalam menjamin keberhasilan usaha.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini tergolong ke dalam jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam terkait persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan peran SDM, dalam kelayakan usaha pada pelaku UMKM kuliner. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara kontekstual dan naturalistik, sesuai dengan realitas di lapangan. Lokasi dan subjek penelitian dilakukan pada warung kopi bahanol yang terletak Jl. Prof. M. Yamin No.2 03, RT.04, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53144. Subjek penelitian meliputi pelaku usaha (pemilik dan karyawan) serta konsumen yang aktif berinteraksi dengan layanan yang diberikan UMKM tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Wawancara semi-terstruktur kepada pelanggan dan pelaku usaha, untuk menggali informasi mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan, kapasitas tenaga kerja, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberlangsungan usaha; (2) Observasi lapangan secara langsung pada kegiatan operasional UMKM untuk melihat interaksi karyawan dengan pelanggan, alur pelayanan, serta efektivitas jumlah tenaga kerja yang ada dalam mendukung pelayanan.

Teknik analisis data berpatokan dengan pada model Miles dan Huberman. Tahapan yang pertama adalah reduksi data, yaitu proses penyaringan dan pemilihan data penting yang relevan dengan fokus penelitian. Yang kedua yaitu penyajian data, berupa rangkuman temuan dalam bentuk narasi atau tabel agar lebih mudah dianalisis. Kemudian yang terakhir adalah enarikan kesimpulan, dengan mengaitkan antara pola-pola yang ditemukan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan Teknik untuk menjaga validitas data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari pelaku usaha dan pelanggan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dan observasi lapangan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan keandalan data dan memastikan temuan yang disampaikan benar-benar mencerminkan kondisi aktual di lapangan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### III.I HASIL OBSERVASI

##### Studi Kelayakan Bisnis Aspek SDM dan POAC

Aspek sumber daya manusia menjadi elemen penting dalam kelangsungan operasional Warkop Bahanol. Saat ini, warkop hanya memiliki satu karyawan yang menangani seluruh operasional harian, mulai dari memasak, melayani pelanggan, hingga kasir. Kondisi ini menyebabkan beban kerja tinggi yang berisiko pada penurunan kualitas layanan. Oleh karena itu, Warkop Bahanol merencanakan rekrutmen karyawan baru dengan kriteria bertanggung jawab, jujur, cekatan, teliti, dan memiliki komunikasi yang baik agar pelayanan lebih optimal. Gaji harian ditetapkan sebesar Rp 50.000.

Dalam aspek manajemen, Warkop Bahanol menerapkan prinsip POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling). Pada tahap perencanaan, pemilik merancang strategi pengelolaan bahan baku, SDM, serta pemasaran agar lebih efisien dan tepat sasaran. Pada tahap pengorganisasian, struktur kerja masih terbatas karena hanya ada satu karyawan, sehingga tugas belum terbagi secara ideal dan owner ikut turun tangan. Dalam pelaksanaan, pengarahan dilakukan agar operasional berjalan efektif meski sumber daya terbatas. Sedangkan pada tahap pengawasan, penilaian kinerja dilakukan secara langsung oleh pemilik untuk memastikan tugas dilaksanakan sesuai standar dan segera dilakukan koreksi jika terdapat kekeliruan.

##### Studi Kelayakan Bisnis Aspek Perilaku Konsumen

Warkop Bahanol menunjukkan komitmen tinggi dalam menjaga kepuasan pasca pembelian dengan menyediakan bahan baku berkualitas, tempat bersih dan strategis, serta fasilitas pendukung seperti WiFi yang membuat konsumen, khususnya mahasiswa merasa nyaman. Kepuasan ini mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan penjualan. Meskipun keluhan konsumen sangat jarang terjadi, Warkop Bahanol tetap menghadapi beberapa masukan, seperti porsi bawang goreng yang terlalu banyak pada nasi ayam suwir, dan lamanya waktu pelayanan akibat keterbatasan tenaga kerja. Sebagai bentuk respon terhadap keluhan, Warkop Bahanol terbuka terhadap kritik dan saran pelanggan. Owner menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan, serta menawarkan opsi jumlah topping sesuai preferensi pelanggan. Selain itu, Warkop Bahanol juga berencana menambah tenaga kerja untuk mempercepat proses pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

##### Persepsi Pelanggan Terhadap Layanan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, persepsi terhadap layanan di Warkop Bahanol secara umum cukup positif, meskipun masih terdapat beberapa catatan penting. Keramahan menjadi aspek yang paling banyak diapresiasi oleh pelanggan. Interaksi yang hangat dari owner dan satu-satunya karyawan yang tersedia menciptakan suasana akrab dan nyaman, yang sesuai dengan karakteristik usaha mikro di lingkungan sekitar kampus.

Kemudian dari sisi kebersihan, pelanggan memberikan kesan positif karena area makan dijaga tetap bersih, rapi, dan tertata, sehingga menciptakan lingkungan yang menyenangkan untuk dine-in. Penataan tempat yang sederhana namun bersih menjadi keunggulan tersendiri di tengah persaingan warkop sejenis.

Namun, dalam aspek kecepatan pelayanan, terdapat persepsi yang cenderung negatif. Beberapa pelanggan mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama, terutama pada jam-jam ramai. Hal ini berkaitan langsung dengan keterbatasan SDM, di mana hanya satu karyawan menangani seluruh operasional, dari memasak hingga menjadi kasir.

Lalu, dalam hal konsistensi, pelanggan mengakui bahwa kualitas rasa dan penyajian makanan relatif stabil, namun ada pengecualian pada topping seperti bawang goreng yang kadang dianggap berlebihan oleh sebagian pelanggan. Meskipun tidak menimbulkan komplain besar, hal ini menunjukkan pentingnya perhatian terhadap detail dalam penyajian agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

### III.2 PEMBAHASAN

#### Peran SDM dalam Menciptakan Layanan yang Memuaskan

SDM menjadi elemen kunci dalam menciptakan layanan yang memuaskan. Peran utama SDM dalam mencapai keunggulan layanan dan keandalan telah lama diakui dan menjadi bagian integral dari strategi manajemen kualitas dalam suatu bisnis. Untuk mencapai kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang, pelaku usaha perlu memahami harapan, persepsi, serta faktor-faktor yang memengaruhi penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong niat pembelian ulang dan profitabilitas bisnis. Seperti yang ditemukan dalam penelitian Papademetriou et al. (2023) menunjukkan bahwa praktik-praktik SDM telah menjadi fokus utama karena pengaruhnya terhadap kinerja bisnis secara keseluruhan dan kemampuannya dalam menciptakan layanan yang memuaskan.

Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) seperti perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, pelatihan, sistem penghargaan, dan pengembangan karyawan memainkan peran strategis dalam membentuk kompetensi unggul di antara karyawan. Praktik ini juga membantu dalam mentransfer pengetahuan dan memperkuat pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian oleh Papademetriou et al. (2023) menunjukkan bahwa praktik SDM yang efektif dapat meningkatkan keunggulan bisnis, termasuk melalui pelatihan yang memadai bagi karyawan untuk memastikan pelayanan prima. SDM terbukti berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan, dan kualitas kinerja manusia dianggap sebagai komponen paling penting dalam pengendalian mutu.

Di Warkop Bahanol saat ini menunjukkan bahwa hanya terdapat satu karyawan yang merangkap sebagai penyaji makanan, pelayan, dan kasir, sehingga menyebabkan beban kerja yang sangat tinggi. Ketika karyawan mengalami kelelahan atau tidak dapat hadir, seluruh aktivitas operasional menjadi terganggu, yang pada akhirnya berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan. Hal ini tercermin dalam persepsi pelanggan terhadap kecepatan pelayanan, yang cenderung negatif. Keluhan mengenai waktu tunggu yang lama, terutama saat jam sibuk, menjadi indikator nyata bahwa keterbatasan SDM berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.

Dalam konteks ini, peran SDM tidak hanya terbatas pada fungsi teknis operasional, tetapi juga menyangkut aspek strategis dalam menciptakan pengalaman layanan yang cepat, ramah, dan konsisten. Untuk itu, Warkop Bahanol perlu segera merealisasikan strategi rekrutmen dan seleksi tenaga kerja baru dengan kriteria seperti kedisiplinan, kecekatan, keterampilan komunikasi, dan integritas. Di samping itu, pendekatan *Human Resource Management* (HRM) yang adaptif meskipun berskala UMKM perlu diterapkan, melalui pelatihan dasar pelayanan, orientasi kerja, dan pemberian umpan balik berkala. Upaya-upaya ini penting untuk menjaga motivasi dan kinerja karyawan, sekaligus menjamin kualitas layanan yang konsisten. Dengan demikian, perbaikan pada aspek SDM

akan secara langsung meningkatkan persepsi pelanggan dan mendukung keberlanjutan bisnis Warkop Bahenol ke depan.

### Hubungan antara Layanan dan Kelayakan Bisnis

Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan terhadap kinerja penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Jika kualitas layanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, maka kemungkinan besar mereka tidak akan kembali atau merekomendasikan layanan tersebut. Teori SERVQUAL merupakan pendekatan utama yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan. Layanan yang memuaskan berkorelasi langsung dengan kelayakan bisnis. Beberapa indikator seperti minat beli ulang, loyalitas pelanggan, dan promosi dari mulut ke mulut sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dalam menerima pelayanan. Dalam hal ini berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan dipandang sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kelayakan bisnis tersebut.

Seperti dalam penelitian Syahrani & Firnando (2025) mengatakan bahwa layanan mempengaruhi pelanggan dalam menentukan pembelian ulang. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang memuaskan, baik dari aspek keramahan, kecepatan, kebersihan, maupun kenyamanan, mereka cenderung merasa dihargai dan puas. Kepuasan ini meningkatkan kemungkinan mereka akan kembali untuk melakukan pembelian ulang. Layanan yang konsisten dan berkualitas membentuk pengalaman positif yang diingat dan dicari oleh pelanggan.

Selain itu, dalam penelitian Sutriani et al. (2024), layanan yang baik tidak hanya mendorong pembelian ulang, tetapi juga menciptakan hubungan emosional antara pelanggan dan bisnis. Pelanggan yang loyal tidak mudah berpindah ke kompetitor, bahkan ketika ada penawaran yang lebih murah, karena mereka merasa memiliki koneksi yang kuat dengan penyedia layanan. Loyalitas ini menjadi aset jangka panjang dalam kelangsungan bisnis.

Yang terakhir, Yoga & Gde (2020) mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth (WOM) pelanggan. Artinya, semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, semakin besar kecenderungan mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Hasil temuan di Warkop Bahenol sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam menentukan kinerja layanan dan kelangsungan sebuah usaha. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya bergantung pada sistem atau produk, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana SDM memberikan pelayanan kepada pelanggan secara konsisten. Selain itu, teori kualitas layanan yang menguraikan lima dimensi utama, yaitu penampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, terbukti relevan dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap layanan di Warkop Bahenol. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa kelelahan karyawan akibat beban kerja yang terlalu tinggi secara langsung menurunkan performa pada dua dimensi penting, yaitu ketanggapan, karena keterlambatan dalam merespons permintaan pelanggan, dan keandalan, karena tidak semua layanan dapat diberikan secara konsisten.

### Tantangan SDM dalam Meningkatkan Layanan di UMKM

Tantangan utama sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan layanan di UMKM seperti Warkop Bahenol mencakup beberapa aspek krusial. Salah satu kendala terbesar adalah keterbatasan anggaran, yang membuat pemilik usaha kesulitan untuk menambah jumlah karyawan, meskipun beban operasional terus meningkat. Selain itu, mencari tenaga kerja yang selain kompeten secara teknis tetapi juga memiliki etos kerja tinggi menjadi tantangan tersendiri. Ketergantungan yang tinggi pada individu tertentu juga menjadi risiko besar; apabila karyawan tersebut tidak dapat bekerja karena alasan tertentu, operasional harian warkop dapat terganggu secara signifikan. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi jangka pendek berupa perekruitmen karyawan tambahan dan pelatihan dasar pelayanan, serta strategi jangka panjang yang berfokus pada perencanaan SDM secara menyeluruh, disesuaikan dengan kebutuhan usaha dan proyeksi pertumbuhan pelanggan.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan hasil bahwa kualitas layanan yang dirasakan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kondisi sumber daya manusia yang dimiliki oleh UMKM, dalam hal ini adalah Warkop Bahanol. Dengan hanya satu karyawan yang menangani seluruh proses operasional, terjadi beban kerja tinggi yang berdampak pada penurunan responsivitas dan keandalan pelayanan. Hal ini mengakibatkan layanan yang kurang optimal dan berisiko menurunkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya dimensi responsiveness dan reliability dalam menciptakan layanan yang memuaskan. Ketergantungan pada individu tertentu juga menjadi tantangan serius bagi keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, perencanaan SDM yang matang dan strategi peningkatan kapasitas tenaga kerja merupakan aspek krusial dalam studi kelayakan bisnis UMKM. Kombinasi antara pelayanan yang prima dan manajemen SDM yang efektif dapat meningkatkan minat beli ulang, loyalitas pelanggan, serta kelayakan usaha secara keseluruhan.

#### V. REFERENSI

Amoah, J., Belas, J., Dzwornu, R., & Khan, K. A. (2022). Enhancing SME Contribution to Economic Development: A Perspective from an Emerging Economy. *Journal of International Studies*, 2(15), 63–76. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1108018>

Amsari, S., Harahap, I., & Nawawi, Z. M. (2024). Transformasi Paradigma Pembangunan Ekonomi: Membangun Masa Depan Berkelanjutan Melalui Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 729–738. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1703>

Bilan, Y., Mishchuk, H., Samoliuk, N., & Yurchyk, H. (2020). Impact of Income Distribution on Social and Economic Well-Being of the State. *Sustainability*, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su12010429>

Dalimunthe, R. F., Sitohang, A. M. D., Aisyah, Darmilisani, & Sibarani, M. L. (2022). Strengthening UMKM Human Resources Towards Internationalization. *EAJMR: East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(5), 789–800. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v1i5.521>

Dvouletý, O., Srhoj, S., & Pantea, S. (2021). Public SME Grants and Firm Performance in European Union: A Systematic Review of Empirical Evidence. *Small Business Economics*, 57(1), 243–263. <https://doi.org/10.1007/s11187-019-00306-x>

Esthi, R. B., & Setiawan, I. (2023). Green Human Resources Management of the Small and Microenterprises in Indonesia. *Enrichment: Journal of Management*, 12(6), 4877–4885. <https://doi.org/https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i6.1018>

Ghergina, S. C., Botezatu, M. A., Hosszu, A., & Simionescu, L. N. (2020). Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs): The Engine of Economic Growth through Investments and Innovation. *Sustainability*, 12(347), 1–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su12010347>

Hernita, H., Surya, B., Perwira, I., Abubakar, H., & Idris, M. (2021). Economic Business Sustainability and Strengthening Human Resource Capacity Based on Increasing the Productivity of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Makassar City, Indonesia. *Sustainability*, 13(6), 1–36. <https://doi.org/10.3390/su13063177>

Makanyeza, C., Mabenge, B. K., & Ngorora-Madzimure, G. P. K. (2023). Factors Influencing Small and Medium Enterprises' Innovativeness: Evidence from Manufacturing Companies in Harare, Zimbabwe. *Global Business and Organizational Excellence*, 42(3), 10–23. <https://doi.org/10.1002/joe.22180>

Maksum, I. R., Rahayu, A. Y. S., & Kusumawardhani, D. (2020). A Social Enterprise Approach to Empowering Micro, Small and Medium Enterprises (SMEs) in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 1–17. <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030050>

Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>

Ngoc, N. M., Tien, N. H., & Duc, L. D. M. (2025). Solutions for Development of High Quality

Human Resource in Binh Duong Industrial Province of Vietnam. *International Journal of Business and Globalisation*, 1(1), 1–22. <https://doi.org/10.1504/ijbg.2025.10056380>

Oldemeyer, L., Jede, A., & Teuteberg, F. (2025). Investigation of Artificial Intelligence in SMEs: A Systematic Review of the State of the Art and the Main Implementation Challenges. In *Management Review Quarterly* (Vol. 75, Issue 2). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/s11301-024-00405-4>

Prasetyawan, Y. D. (2021). Feasibility Study of Enterprise Resource Planning (ERP) Information Systems Business Development SBU (Business Strategy) XYZ Development. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 5(08), 267–282.

Singh, K., & Pillai, D. (2022). Corporate Governance in Small and Medium Enterprises: A Review. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 22(1), 23–41. <https://doi.org/10.1108/CG-10-2020-0470>

Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kiran Kumar, B., Raj, M. A., Chander, N., & Kumar, B. R. (2023). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(4S), 3457–3464. <https://doi.org/10.53555/sfs.v10i4S.2218>

Stoica, O., Roman, A., & Rusu, V. D. (2020). The Nexus between Entrepreneurship and Economic Growth: A Comparative Analysis on Groups of Countries. *Sustainability*, 12(3), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12031186>

Surya, B., Ahmad, D. N. A., Sakti, H. H., & Sahban, H. (2020). Land Use Change, Spatial Interaction, and Sustainable Development in the Metropolitan Urban Areas, South Sulawesi Province, Indonesia. *Land*, 9(3), 1–43. <https://doi.org/10.3390/land9030095>

Surya, B., Hamsina, H., Ridwan, R., Baharuddin, B., Menne, F., Fitriyah, A. T., & Rasyidi, E. S. (2020). The Complexity of Space Utilization and Environmental Pollution Control in the Main Corridor of Makassar City, South Sulawesi, Indonesia. *Sustainability*, 12(21), 1–41. <https://doi.org/10.3390/su12219244>

Sutriani, S., Muslim, M., & Ramli, A. H. (2024). The influence of experience, satisfaction and service quality on word of mouth intentions and customer loyalty. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1037-1052.

Syafri, S., Surya, B., Ridwan, R., Bahri, S., Rasyidi, E. S., & Sudarman, S. (2020). Water Quality Pollution Control and Watershed Management Based on Community Participation in Maros City, South Sulawesi, Indonesia. *Sustainability*, 12(24), 1–39. <https://doi.org/10.3390/su122410260>

Syahrani, S., & Firnando, H. G. (2025). Bridging Human Resource Management and Organizational Culture: A Strategic Approach to Enhancing Service Quality at Kotabaru Police. *Business Innovation Management and Entrepreneurship Journal*, 4(01), 1-24.

Tien, N. H., Ngoc, N. M., & Anh, D. B. H. (2021). Current Situation of High Quality Human Resources in FDI Enterprises in Vietnam-Solutions to Attract and Maintain. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 2(1), 31–38.

Yakob, S., Yakob, R., M., H.-S. B. A., & Rusli, R. Z. A. (2021). Financial Literacy and Financial Performance of Small and Medium-sized Enterprises. *The South East Asian Journal of Management*, 15(1), 72–96. <https://doi.org/10.21002/seam.v15i1.13117>

Yoga, S. I., & Gde, S. I. (2020). The effect of service quality on customers' satisfaction and word of mouth. *Russian Journal Of Agricultural And Socio-Economic Sciences*, 98(2), 67-75.