



Pelatihan Sumber Daya Manusia Berbasis Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada UMKM Resto Selera Sambal

Rismawati Rismawati¹, Aos Markos^{2*}, Vira Citra Rosanti³, Intan Aissa Shahyatul⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pelita Bangsa

E-mail: aosmarkos2001@gmail.com

Diterima : 24-03-2025

Direvisi : 21-04-2025

Disetujui : 22-04-2025

Dipublikasikan : 29-04-2025

Abstract

The culinary industry is one of the sectors that continues to grow rapidly and has great potential in the economy, especially in Indonesia. Micro, Small, and Medium Enterprises (UMKM) in the restaurant sector play an important role in providing jobs and increasing the competitiveness of the local economy. Rujito (2022) According to him, UMKM are one type of business that has a lot of influence on the Indonesian economy, both from the number of businesses formed and the number of jobs created. The purpose of the research we conducted was to provide training on customer satisfaction surveys in the digital era by utilizing current technology. The research method we use is by questionnaires and direct interviews with UMKM owners and employees of Resto Selera Sambal. The results of the study show that digital-based human resource management training at UMKM Resto Selera Sambal has a positive impact on improving service quality and slow satisfaction. The implications of this study indicate that the use of digital technology can not only increase the effectiveness of customer data collection, but also help MSME management in designing more responsive and sustainable service strategies.

Keywords: MSMEs, customer satisfaction, digital technology, HR training

Abstrak

Industri kuliner merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat dan memiliki potensi besar dalam perekonomian, terutama di Indonesia. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang restoran memainkan peran penting dalam menyediakan lapangan kerja dan meningkatkan daya saing ekonomi local. Rujito (2022) Menurutnya, UMKM adalah salah satu jenis usaha yang memberikan banyak pengaruh terhadap perekonomian Indonesia, baik dari jumlah usaha yang terbentuk maupun jumlah lapangan pekerjaan yang tercipta. Tujuan dari penelitian yang kami lakukan adalah untuk memberikan pelatihan tentang survei kepuasan pelanggan di era digital dengan memanfaatkan teknologi saat ini. Metode penelitian yang kami gunakan yaitu dengan kuesioner dan wawancara langsung kepada owner dan karyawan UMKM Resto Selera Sambal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan pengelolaan SDM berbasis digital di UMKM Resto Selera Sambal memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital

tidak hanya dapat meningkatkan efektivitas pengumpulan data pelanggan, tetapi juga membantu manajemen UMKM dalam merancang strategi pelayanan yang lebih responsif dan berkelanjutan.

Kata kunci: UMKM, kepuasan pelanggan, teknologi digital, pelatihan SDM.

PENDAHULUAN

Industri kuliner merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat dan memiliki potensi besar dalam perekonomian, terutama di Indonesia. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang restoran memainkan peran penting dalam menyediakan lapangan kerja dan meningkatkan daya saing ekonomi lokal. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh UMKM di industri ini adalah bagaimana mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan dinamis. Resto Selera Sambal, sebagai salah satu UMKM di bidang kuliner, harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan teknologi untuk tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi semakin relevan dan krusial. Pengelolaan SDM yang efektif dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, keterampilan karyawan, dan pada akhirnya, kepuasan pelanggan. Pelatihan pengelolaan SDM yang berbasis teknologi memungkinkan UMKM seperti Resto Selera Sambal untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi tantangan digital, seperti penggunaan sistem manajemen pelanggan (CRM), platform pemesanan online, dan media sosial untuk promosi. Namun, dalam konteks UMKM, adaptasi terhadap teknologi ini seringkali menghadapi kendala dari sisi sumber daya dan literasi digital karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk menggali lebih lanjut efektivitas pelatihan dalam menghadapi tantangan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah restoran dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumennya. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga pada layanan yang diberikan oleh karyawan. Oleh karena itu, penting bagi UMKM seperti Resto Selera Sambal untuk memberikan pelatihan yang tepat dan relevan bagi karyawan mereka agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Sejauh ini, masih terbatas penelitian yang secara khusus menyoroti hubungan antara pelatihan SDM berbasis digital dengan peningkatan kepuasan pelanggan di level UMKM kuliner. Hal ini menjadi celah yang hendak dijawab oleh studi ini.

Pelatihan pengelolaan SDM di era digital mencakup berbagai aspek, mulai dari penguasaan teknologi informasi, manajemen hubungan pelanggan, hingga keterampilan komunikasi dan pelayanan prima. Dengan mengikuti pelatihan tersebut, karyawan diharapkan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat, serta meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan pengelolaan SDM di era digital terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Resto Selera Sambal. Dengan mengetahui dampak pelatihan terhadap kepuasan pelanggan, diharapkan UMKM dapat mengembangkan program

pelatihan yang lebih baik dan relevan, serta meningkatkan daya saing mereka di industri kuliner yang semakin kompetitif.

Tempat makan Selera Sambal Restaurant ini, menjadi salah satu Makanan Asian, Makanan Western, Dessert pilihan warga lokal yang tinggal tidak jauh dari Jalan Raya Cikarang - Cibarusah Blok T No. 8D&E, Sukadami, Cikarang Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530. Selera Sambal Restaurant menawarkan beragam hidangan yang hampir semua orang sukai. Menawarkan suasana yang ramah dan baik, tempat makan ini patut untuk Kamu kunjungi apabila sedang tidak jauh dari daerah Jalan Raya Cikarang - Cibarusah Blok T No. 8D&E, Sukadami, Cikarang Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530.

METODE

Teknik pengumpulan data adalah cara yang akan digunakan peneliti dalam mendapatkan data di lapangan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari dua metode utama. Pertama, kuisisioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dan pendapat kepada responden melalui daftar pertanyaan yang telah disusun. Data yang diperoleh dari responden kemudian diolah untuk memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Dalam pelaksanaannya, peneliti memberikan daftar pertanyaan terbuka kepada responden dan meminta mereka untuk memberikan tanggapan. Pertanyaan-pertanyaan dalam survei ini bersifat terstruktur dan disertai dengan permintaan penjelasan atas jawaban yang diberikan, dalam bentuk pernyataan-pernyataan yang telah dirumuskan dalam survei tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan manajemen Resto Selera Sambal. Untuk memastikan akurasi data, instrumen kuisisioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji korelasi dan koefisien Cronbach's Alpha dengan hasil yang memenuhi standar. Kedua, wawancara, yang dilakukan dengan pihak manajemen restoran untuk mengetahui sejauh mana implementasi dari pelatihan pengelolaan sumber daya manusia di era digital telah diterapkan serta tantangan-tantangan yang dihadapi selama proses pelaksanaan. Wawancara ini dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya namun tetap memberikan fleksibilitas bagi informan untuk mengembangkan jawabannya. Wawancara dilakukan secara langsung dan berlangsung selama kurang lebih 30–45 menit untuk setiap informan. Pihak manajemen yang diwawancarai terdiri dari supervisor operasional dan HRD restoran yang memiliki pengetahuan tentang pelaksanaan pelatihan, evaluasi, dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Topik yang dibahas dalam wawancara mencakup proses perencanaan dan pelaksanaan pelatihan digital, persepsi manajemen terhadap perubahan perilaku kerja karyawan pasca pelatihan, serta kendala teknis dan non-teknis yang muncul di lapangan. Seluruh wawancara direkam dengan izin responden dan ditranskrip untuk keperluan analisis lebih lanjut secara tematik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan kepada karyawan dan pelanggan, hasil penelitian ini menunjukkan beberapa temuan penting. Pertama, efektivitas pelatihan sumber daya manusia (SDM) di era digital tercermin dari peningkatan pemahaman teknologi dan keterampilan layanan yang ditunjukkan oleh sebagian

besar karyawan setelah mengikuti pelatihan pengelolaan SDM berbasis digital. Hal ini terlihat dari skor rata-rata pada indikator pemahaman teknologi dan keterampilan komunikasi yang mencapai 4,2 dari skala 5, yang mengindikasikan bahwa pelatihan tersebut berhasil meningkatkan kompetensi digital dan kemampuan layanan karyawan. Kedua, terdapat peningkatan kepuasan pelanggan setelah berinteraksi dengan karyawan yang telah mengikuti pelatihan. Rata-rata skor kepuasan pelanggan meningkat sebesar 15% dibandingkan dengan periode sebelum pelatihan. Berdasarkan hasil survei, pelanggan menyatakan merasa lebih puas terhadap kecepatan layanan, kemudahan dalam proses pemesanan, serta respons positif dari karyawan, dengan nilai rata-rata kepuasan mencapai skor 4,3 dari skala 5. Ketiga, analisis regresi linier menunjukkan bahwa pelatihan SDM digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,65 dengan tingkat signifikansi 0,01 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan digital karyawan melalui pelatihan memiliki korelasi positif yang kuat terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan digital sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam sektor usaha kecil dan menengah, khususnya di industri kuliner.



Gambar 1. Pelatihan Kepada Karyawan Selera Sambal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) berbasis digital di UMKM Resto Selera Sambal memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Efektivitas pelatihan ini tercermin dari peningkatan skor rata-rata pada indikator pemahaman teknologi dan keterampilan komunikasi, yang mengindikasikan bahwa pelatihan berhasil membekali karyawan dengan keterampilan yang relevan di era digital. Para karyawan menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi untuk mempercepat proses pemesanan, menangani keluhan pelanggan, serta berkomunikasi secara lebih responsif. Dampak dari pelatihan ini juga terlihat dari meningkatnya kepuasan pelanggan setelah berinteraksi dengan karyawan yang telah mendapatkan pelatihan. Pelanggan merasa lebih puas karena pelayanan yang diterima lebih cepat, proses pemesanan lebih mudah, dan karyawan menunjukkan sikap yang ramah serta profesional (Cavus et al., 2025). Temuan ini secara empiris memperkuat konsep Technology-Enabled Service Quality (TESQ), yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi sebagai katalisator untuk menciptakan pengalaman layanan pelanggan yang unggul



(Qing et al., 2023). Selanjutnya, hasil analisis regresi linier mengonfirmasi adanya pengaruh signifikan antara pelatihan SDM berbasis digital dan tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan positif yang kuat antara peningkatan kompetensi digital karyawan dan pengalaman pelayanan yang dirasakan pelanggan, yang menjadikan pelatihan ini sebagai strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor UMKM. Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa pelatihan pengelolaan SDM berbasis digital bukan hanya mampu meningkatkan kompetensi karyawan, tetapi juga secara nyata berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan justifikasi penting bagi UMKM untuk berinvestasi dalam pelatihan berbasis teknologi sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya saing di era digital.



Gambar 2. Foto Bersama *Owner* Selera Sambal

Setelah menyelesaikan sesi pelatihan yang intensif, suasana penuh semangat dan antusiasme tampak jelas. Momen ini mencerminkan dedikasi dan komitmen mereka terhadap peningkatan kualitas layanan dan keterampilan. Keterlibatan mahasiswa dalam memberikan pelatihan menunjukkan kolaborasi yang erat antara dunia pendidikan dan industri, serta peran penting mereka dalam membagikan pengetahuan dan teknik terbaru untuk meningkatkan efisiensi kerja.

Pemilik restoran, dengan senyum hangat dan penuh kebanggaan, berdiri di tengah, memberikan apresiasi kepada para peserta pelatihan dan mahasiswa yang telah berkontribusi besar dalam program ini. Suasana restoran yang nyaman dan profesional menjadi latar belakang yang sempurna untuk momen kebersamaan ini, menambah kesan positif dan produktif. Momen ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan pelatihan tetapi juga menekankan pentingnya pembelajaran berkelanjutan dan pengembangan keterampilan dalam industri kuliner. Komitmen semua pihak untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan memastikan bahwa layanan terbaik akan selalu diberikan kepada pelanggan. Implikasi teoritis dari hasil ini menegaskan kembali pentingnya integrasi teknologi dalam pengembangan SDM, sebagaimana ditekankan dalam model-model kontemporer manajemen layanan dan transformasi digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan informasi yang diberikan, kesimpulan dari makalah ini adalah bahwa investasi dalam pelatihan sumber daya manusia (SDM) berbasis teknologi sangat penting untuk meningkatkan daya saing UMKM, khususnya di industri kuliner. Pelatihan digital

meningkatkan keterampilan karyawan, yang berujung pada peningkatan kepuasan pelanggan melalui pemahaman teknologi dan keterampilan komunikasi yang lebih baik, serta layanan yang lebih cepat dan responsif. Analisis regresi menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara pelatihan SDM digital dan kepuasan pelanggan. Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain terbatasnya jumlah responden yang hanya berasal dari satu UMKM, sehingga generalisasi hasil belum dapat diterapkan secara luas. Selain itu, durasi pengamatan pascapelatihan relatif singkat sehingga belum dapat mengukur dampak jangka panjang terhadap perubahan perilaku pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak sampel dari berbagai sektor UMKM serta melakukan evaluasi longitudinal untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

Peningkatan Program Pelatihan: Resto Selera Sambal sebaiknya terus mengembangkan dan memperbarui program pelatihan pengelolaan SDM berbasis digital agar karyawan selalu memiliki keterampilan yang relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan. **Evaluasi Berkala:** Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan yang telah diberikan, untuk memastikan bahwa karyawan dapat mengimplementasikan keterampilan yang diperoleh dalam pekerjaan sehari-hari dan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. **Fokus pada Kepuasan Pelanggan:** Mengintegrasikan umpan balik dari pelanggan dalam pengembangan program pelatihan, sehingga pelatihan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Investasi dalam Teknologi: Resto Selera Sambal perlu berinvestasi lebih dalam teknologi yang mendukung pengelolaan SDM dan pelayanan pelanggan, seperti sistem manajemen pelanggan (CRM) dan platform pemesanan online, untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. **Membangun Budaya Pembelajaran:** Mendorong budaya pembelajaran di antara karyawan, di mana mereka merasa termotivasi untuk terus belajar dan mengembangkan keterampilan mereka, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Çavuş, A., Zirzakıran, F., & Tokgöz, L. (2025). Shaping Career Satisfaction: The Influence of Professional Training and Expectations in Winter Hotel Employees. *SAGE Open*, 15(1), 21582440241310903.
- Chyan, P., & Carolus, R. Y. (2024). Pelatihan Peningkatan Pemanfaatan dan Literasi Teknologi Informasi dalam Mendukung Mitra UMKM Salon Kecantikan. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 123–130.
- Harapan, A. H., Tantri, T., Gaotama, T. A., Fahri, A. M., Ananda, R. K., Mukrodi, M., & Wahyudi, W. (2024). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kompetensi Pekerja di Era Digital pada Kelompok UMKM Pemula KEDU EMAS di Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 4(2), 294–303.
- Khair, A. U., Sutomo, D. A., Mirwan, S. H., & Haeranah, H. (2024). SOSIALISASI PENDAMPINGAN UMKM DALAM MENERAPKAN MANAJEMEN KINERJA

	<p>JLP : Jurnal Lentera Pengabdian Volume 03 No 02 April 2025 E ISSN:2985-6140</p> <p>https://lenteranusa.id/</p>	
---	--	---

- YANG EFEKTIF. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 5631–5638.
- Putri, N. N. (n.d.). UMKM-Masa Kini: Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 12(1), 1–13.
- Qing, W., Amin, M. B., Gazi, M. A. I., Khan, W., Al Masud, A., & Alam, M. N. (2023). Mediation effect of technology adaptation capabilities between the relationship of service quality attributes and customer satisfaction: an investigation on young customers perceptions toward e-commerce in China. *Ieee Access*, 11, 123904-123923.
- Qomar, B., Zaka, M. Z., & Muhammad, D. H. (2024). Strategi Pengembangan Pemasaran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada Era Digital di Probolinggo. *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 91–101.
- Sulistyawati, L., & Prabowo, B. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Berbasis Umkm*. Airlangga University Press.