

Meningkatkan Kualitas Layanan dan Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia bagi UMKM di Desa Air Batu Kota Palembang

Riri Oktarini¹, Dewi Lestari², Sinta Sulistiani³

Universitas Pamulang, Indonesia

dosen02443@unpam.ac.id¹, dosen01997@unpam.ac.id², dosen01982@unpam.ac.id³

Submitted: 24th Sept 2025 | **Edited:** 13th Dec 2025 | **Issued:** 01st Jan 2026

Cited on: Oktarini, R., Lestari, D., & Sulistiani, S. (2026). Meningkatkan Kualitas Layanan dan Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia bagi UMKM di Desa Air Batu Kota Palembang. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 6(1), 175-182.

ABSTRACT

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a vital role in supporting the local economy, yet many face challenges in maintaining service quality and improving human resource competence. This Community Service Program (PKM) aimed to enhance service quality and strengthen human resource capacity among MSME entrepreneurs in Air Batu Village, Palembang. The activity was carried out on May 4, 2025, involved three lecturers from Universitas Pamulang as facilitators. A total of 22 MSME participants from Air Batu Village took part in the program. The PKM implementation consisted of three stages: preparation, execution, and reporting. During the execution stage, several methods were applied, including material presentation, hands-on practice, group discussions, and question-and-answer sessions. The materials delivered focused on improving customer service, business management, and sustainable practices. The results showed an increase in participants' understanding of service excellence, business innovation, and environmental awareness in managing MSME operations. Moreover, participants demonstrated higher motivation and capability in applying the knowledge gained to improve their business performance. This program is expected to create a positive impact on the development and competitiveness of MSMEs in Air Batu Village.

Keywords: Community Service, MSMEs, Human Resources, Service Quality, Empowerment

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan pilar penting dalam pembangunan ekonomi nasional (Winarto, 2024). Keberadaan UMKM mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, menciptakan peluang ekonomi lokal, serta berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia (Putri, et al., 2023). Namun, di tengah perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif, banyak UMKM menghadapi kendala dalam hal peningkatan kualitas layanan dan mutu sumber daya manusia (SDM) yang menjadi faktor kunci dalam menjaga daya saing usaha (Astuti & Wahyuni, 2018;).

Kualitas layanan (service quality) merupakan aspek penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas konsumen (Syarifa & Susilawaty, 2021). Menurut Pratama, et al. (2024), penerapan dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan,

daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara efektif dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap profesionalisme UMKM (Ginanjari & Prakoso, 2023). Namun, penelitian Jannang, et al. (2023) di Kota Ternate menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM masih belum memahami penerapan konsep *service excellence* secara sistematis dalam operasional mereka. Kondisi ini juga ditemukan di berbagai daerah lain, termasuk Palembang.

Faktor lain yang turut memengaruhi rendahnya kualitas layanan UMKM adalah lemahnya kompetensi SDM. SDM yang kompeten memiliki kemampuan dalam mengelola usaha, membangun hubungan dengan pelanggan, dan beradaptasi terhadap perubahan teknologi (Suhara, et al., 2024; Sono & Limpo, 2024). Helmita dan Naim (2023) menegaskan bahwa peningkatan kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM, terutama dalam hal inovasi produk dan efisiensi operasional. Namun, banyak pelaku UMKM di daerah masih menghadapi keterbatasan akses terhadap pelatihan dan pendampingan manajerial.

Selain itu, perkembangan digitalisasi turut menuntut pelaku UMKM untuk beradaptasi. Nurdiani, et al. (2023) menyatakan bahwa kesiapan SDM UMKM dalam menghadapi era digital masih rendah, terutama terkait pemanfaatan platform daring dan pemasaran digital. Tanpa pengembangan SDM yang adaptif terhadap teknologi, UMKM akan kesulitan mempertahankan eksistensinya di pasar modern yang berbasis digital (Amborowati, et al., 2024; Helmita & Naim, 2023). Oleh karena itu, kegiatan pembinaan dan pelatihan yang fokus pada peningkatan mutu SDM menjadi kebutuhan mendesak.

Kondisi di Desa Air Batu Kota Palembang, mencerminkan tantangan serupa. Berdasarkan hasil observasi awal, sebagian besar pelaku UMKM di wilayah ini masih mengandalkan metode tradisional dalam pelayanan pelanggan dan belum memiliki standar pelayanan yang baku. Penelitian Ridho dan Choiriyah (2025) menunjukkan bahwa meskipun pemerintah daerah melalui Dinas Koperasi telah berupaya melakukan pembinaan, dampaknya belum optimal dalam meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme SDM UMKM di Palembang. Hal ini menandakan perlunya sinergi antara akademisi, pemerintah, dan masyarakat dalam melakukan pemberdayaan.

Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM), perguruan tinggi memiliki peran penting dalam memberikan solusi nyata terhadap permasalahan tersebut. Menurut Setiawan, et al. (2024), pelatihan berbasis praktik dan *service excellence* terbukti

efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan pelaku UMKM. Program PKM juga berfungsi sebagai media transfer ilmu dari dunia akademik ke masyarakat secara langsung, sehingga dapat membantu pelaku UMKM dalam menerapkan strategi pelayanan yang lebih profesional.

Kegiatan PKM yang dilaksanakan oleh dosen Universitas Pamulang di Desa Air Batu, pada tanggal 4 Mei 2025, dirancang untuk memberikan pembekalan materi, praktik, diskusi, dan sesi tanya jawab kepada 22 peserta pelaku UMKM. Pendekatan ini selaras dengan temuan Junaedi, et al. (2025) yang menyebutkan bahwa pelatihan berbasis partisipatif mampu meningkatkan motivasi peserta dan menghasilkan perubahan perilaku yang signifikan dalam praktik kerja. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan peserta dalam memberikan layanan berkualitas dan mengelola usaha secara lebih efektif.

Berdasarkan uraian di atas, peningkatan kualitas layanan dan mutu SDM UMKM di Desa Air Batu menjadi langkah strategis dalam memperkuat perekonomian desa. Sebagaimana dinyatakan oleh Ginanjar dan Prakoso (2023), peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen. Dengan demikian, pelaksanaan PKM ini diharapkan tidak hanya berdampak pada peningkatan pengetahuan peserta, tetapi juga menghasilkan perubahan nyata dalam profesionalisme, efisiensi, serta daya saing UMKM di Desa Air Batu dan sekitarnya.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan dengan pendekatan edukatif yang berorientasi pada peningkatan kapasitas pelaku UMKM di Desa Air Batu, Kota Palembang. Pendekatan partisipatif dipilih karena menempatkan masyarakat sebagai subjek kegiatan, bukan sekadar objek penerima manfaat, sehingga keterlibatan peserta dalam setiap tahapan menjadi kunci keberhasilan program (Junaedi et al., 2025). Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 4 Mei 2025 diikuti oleh 22 orang peserta yang merupakan pelaku usaha UMKM di wilayah tersebut. Tim pelaksana terdiri dari tiga orang dosen Universitas Pamulang yang berperan sebagai fasilitator dan narasumber. Metode pelaksanaan meliputi tiga tahapan utama, yaitu (1) tahap persiapan, (2) tahap pelaksanaan, dan (3) tahap pelaporan. Pada tahap persiapan, dilakukan observasi

lapangan, koordinasi dengan pihak desa, dan penyusunan materi pelatihan yang relevan dengan kebutuhan peserta (Ridho & Choiriyah, 2025). Tahap pelaksanaan melibatkan penyampaian materi mengenai peningkatan kualitas layanan dan pengembangan kompetensi SDM melalui pemaparan teori, praktik langsung, diskusi kelompok, serta sesi tanya jawab (Setiawan, et al., 2024). Sementara itu, tahap pelaporan dilakukan dengan menyusun dokumentasi kegiatan, evaluasi hasil pelatihan, serta penyusunan laporan akhir yang menggambarkan capaian dan tindak lanjut kegiatan PKM.

Metode yang digunakan menitikberatkan pada transfer pengetahuan dan keterampilan praktis kepada pelaku UMKM agar mampu menerapkan prinsip service excellence dan manajemen SDM yang efektif dalam operasional usaha mereka. Model pelatihan interaktif ini bertujuan tidak hanya meningkatkan pemahaman konseptual, tetapi juga membentuk kebiasaan baru dalam memberikan pelayanan berkualitas dan mengelola SDM secara profesional (Amborowati et al., 2024). Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi langsung selama pelatihan dan wawancara singkat terhadap peserta untuk menilai perubahan pemahaman serta komitmen mereka dalam mengimplementasikan materi pelatihan. Selain itu, tim pelaksana melakukan refleksi kegiatan untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kendala selama pelaksanaan, guna menjadi dasar bagi penyempurnaan program sejenis di masa mendatang. Dengan pendekatan yang terstruktur dan partisipatif ini, kegiatan PKM diharapkan dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dan mutu SDM pelaku UMKM di Desa Air Batu secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kompetensi sumber daya manusia (SDM) di kalangan pelaku UMKM di Desa Air Batu, Kota Palembang. Kegiatan ini merupakan implementasi nyata dari peran perguruan tinggi dalam memberdayakan masyarakat melalui transfer ilmu pengetahuan dan keterampilan (Putri, Permatasari, & Suwarni, 2023). Berdasarkan hasil observasi awal, sebagian besar pelaku UMKM di wilayah ini belum memiliki standar pelayanan yang konsisten serta belum memahami pentingnya pengelolaan SDM secara profesional. Oleh karena itu,

program ini diarahkan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi bagi peserta agar dapat mengembangkan usaha secara lebih kompetitif dan berkelanjutan.

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan PKM dilaksanakan pada 4 Mei 2025 di Desa Air Batu dengan dihadiri oleh 22 pelaku UMKM yang berasal dari berbagai bidang usaha, seperti kuliner, kerajinan, jasa kebersihan, dan pengelolaan sampah daur ulang. Kegiatan ini diawali dengan sesi pembukaan dan pengenalan program oleh tim dosen dari Universitas Pamulang yang terdiri dari tiga orang narasumber. Tahap ini memberikan gambaran umum tentang pentingnya perbaikan kualitas layanan dan pengembangan SDM bagi keberlangsungan usaha. Para peserta menunjukkan antusiasme tinggi karena materi yang disampaikan relevan dengan tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan bisnis sehari-hari (Jannang, Suwito, & Marwa, 2023).

Materi pertama yang diberikan adalah mengenai konsep dan penerapan kualitas layanan (*service quality*) dalam konteks UMKM. Peserta diperkenalkan pada lima dimensi utama kualitas layanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagaimana dikemukakan oleh Pratama et al. (2024). Narasumber menekankan bahwa kualitas layanan yang baik bukan hanya diukur dari produk yang dijual, tetapi juga dari bagaimana pelaku usaha melayani dan berinteraksi dengan pelanggan. Dalam sesi ini, peserta diajak untuk melakukan simulasi pelayanan pelanggan, seperti cara menerima keluhan dengan empati, memberikan solusi yang cepat, serta menjaga konsistensi pelayanan agar pelanggan merasa puas dan loyal (Ginangjar & Prakoso, 2023).

Materi kedua berfokus pada peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) melalui pengembangan kompetensi kerja, komunikasi, dan manajemen waktu. Dalam sesi ini, peserta dibimbing untuk mengenali potensi diri dan mengelola tim kerja secara efektif agar produktivitas usaha meningkat. Helmita dan Naim (2023) menyatakan bahwa kompetensi SDM berperan signifikan terhadap kinerja UMKM, terutama dalam hal kemampuan adaptasi dan inovasi. Melalui pelatihan ini, peserta memahami pentingnya pembagian tugas, pelatihan internal sederhana, serta pengelolaan keuangan dan administrasi yang tertib untuk menunjang kelangsungan usaha.

Sesi praktik dilakukan untuk memberikan pengalaman langsung kepada peserta dalam menerapkan teori yang telah diberikan. Peserta diminta menyusun rencana peningkatan layanan usaha masing-masing berdasarkan kondisi aktual UMKM mereka.

Pendekatan ini mengacu pada metode pelatihan berbasis praktik yang terbukti efektif meningkatkan partisipasi dan pemahaman peserta (Setiawan, Octarina, & Darsiah, 2024). Selain itu, peserta juga melakukan role play atau simulasi pelayanan pelanggan agar dapat mempraktikkan komunikasi yang efektif, sikap profesional, serta penerapan nilai-nilai etika bisnis dalam pelayanan.

Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman peserta dan menggali permasalahan nyata yang dihadapi dalam menjalankan usaha mereka. Dalam sesi ini, para peserta mengemukakan berbagai kendala seperti kesulitan menjaga kualitas produk, keterbatasan tenaga kerja, dan kurangnya pemahaman terhadap strategi pemasaran digital. Narasumber kemudian memberikan saran dan strategi praktis, seperti membangun sistem layanan berbasis pelanggan tetap dan memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi. Menurut Nurdiani, Alie, dan Wibowo (2023), kemampuan adaptasi terhadap digitalisasi menjadi faktor penting bagi keberlanjutan UMKM di era modern.

Hasil evaluasi kegiatan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan signifikan pada pemahaman peserta mengenai pentingnya kualitas layanan dan pengelolaan SDM. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, peserta menunjukkan peningkatan dalam kemampuan komunikasi dengan pelanggan, penyusunan prosedur pelayanan, serta kesadaran terhadap pentingnya pelatihan karyawan secara berkala. Hasil ini sejalan dengan temuan Amborowati et al. (2024) yang menegaskan bahwa pelatihan berbasis talent management mampu meningkatkan kinerja dan motivasi pelaku usaha secara signifikan.

Selain peningkatan pengetahuan dan keterampilan, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran peserta mengenai pentingnya kolaborasi antar-UMKM di tingkat lokal. Banyak peserta yang mulai menyadari bahwa sinergi dalam jaringan pelaku usaha dapat membantu memperluas pasar dan menekan biaya operasional. Hal ini sejalan dengan pandangan Sono dan Limpo (2024) bahwa penguatan jejaring dan kerja sama lintas pelaku usaha dapat menciptakan ekosistem bisnis yang lebih kompetitif dan berdaya tahan tinggi. Dengan demikian, kegiatan PKM ini tidak hanya memberikan manfaat individual, tetapi juga memperkuat struktur ekonomi lokal di Desa Air Batu.

Pada tahap akhir kegiatan, tim pelaksana melakukan evaluasi dan refleksi bersama peserta untuk menilai tingkat keberhasilan program. Evaluasi dilakukan dengan metode

kuesioner dan wawancara singkat yang menilai pemahaman materi, kemampuan praktik, serta rencana tindak lanjut yang akan diterapkan oleh peserta di usaha masing-masing. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 90% peserta merasa pelatihan ini sangat relevan dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan usaha mereka. Hal ini mendukung pernyataan Winarto (2024) bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha.

Hasil kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa pembinaan berbasis praktik nyata mampu memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kapasitas pelaku UMKM. Program ini berhasil mencapai tujuannya dalam memperbaiki pemahaman peserta mengenai konsep layanan prima dan pentingnya pengelolaan SDM secara profesional. Ke depan, kegiatan serupa perlu dikembangkan dengan cakupan yang lebih luas serta didukung dengan pendampingan berkelanjutan agar hasil yang dicapai dapat terjaga secara konsisten dan memberikan dampak sosial ekonomi yang lebih besar bagi masyarakat Desa Air Batu maupun wilayah sekitarnya.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini membuktikan bahwa pendekatan edukatif yang berorientasi pada praktik langsung mampu meningkatkan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola usaha secara lebih terstruktur dan berorientasi pada kualitas layanan. Melalui kegiatan pelatihan yang melibatkan partisipasi aktif peserta, tercipta proses pembelajaran yang mendorong perubahan perilaku dan pola pikir dalam menjalankan usaha. Peserta mulai memahami bahwa keberhasilan bisnis tidak hanya bergantung pada produk yang dihasilkan, tetapi juga pada bagaimana layanan diberikan kepada pelanggan secara konsisten, ramah, dan profesional. Kesadaran ini menjadi modal penting bagi pelaku UMKM di Desa Air Batu untuk memperkuat daya saing usaha di tengah dinamika pasar yang terus berubah.

Selain itu, kegiatan ini menghasilkan dampak sosial yang positif dengan tumbuhnya semangat kolaborasi dan saling berbagi pengetahuan di antara pelaku usaha. Hubungan yang terjalin selama kegiatan pelatihan membuka peluang bagi terciptanya jejaring bisnis yang saling mendukung dalam peningkatan mutu layanan dan pengembangan usaha. Dampak tersebut menunjukkan bahwa kegiatan PKM tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai wadah pemberdayaan masyarakat yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amborowati, A., Fajariyanti, Y., Haryanto, & Puspitasari, A. (2024). Implementasi talent management untuk pemulihan UMKM. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 22–31.
- Astuti, M., & Wahyuni, H. C. (2018). Strategi implementasi green human resource management pada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 12(2), 145–156.
- Ginanjar, N. S., & Prakoso, S. (2023). Optimalisasi kualitas produk dan layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen UMKM. *Naga Cendekia: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 4(2), 78–89.
- Helmita, & Naim. (2023). The role of UMKM human resource competency in improving UMKM performance in Pujorahayu Village, Pesawaran. *GEMA: Journal of Gentiarras Management and Accounting*, 15(1), 33–42.
- Jannang, A. R., Suwito, S., & Marwa, M. (2023). Optimalisasi service quality pada usaha mikro, kecil dan menengah di Kota Ternate. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 6(2), 101–110.
- Junaedi, D., Oktaviani, N., Hikmah, S., Ningsih, U. A., & Safara, Y. (2025). PKM human resources empowerment to improve employee performance at Citra Lestari UMKM. *Abdimas Paspama*, 3(1), 55–64.
- Nurdiani, T. W., Alie, R. M. M., & Wibowo, D. T. (2023). Strategi SDM UMKM dalam menghadapi digitalisasi dan e-commerce. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 112–124.
- Pratama, Y. D., Setiawan, H., Alfian, A., Sunarni, T., & Budiarto, D. (2024). Analisis dimensi kualitas pelayanan pada UMKM potong rambut di Palembang. *Jurnal Tekno*, 8(1), 88–97.
- Putri, A. D., Permatasari, B., & Suwarni, E. (2023). UMKM sebagai bagian dari perekonomian nasional yang memiliki kemandirian dan berpotensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *JSSTCS (Journal of Social Sciences and Technology for Community Service)*, 2(3), 145–156.
- Ridho, M. R., & Choiriyah, C. (2025). Peran Dinas Koperasi Palembang dalam evaluasi dan peningkatan UMKM di Seberang Ulu. *TOMAN: Jurnal Topik Manajemen*, 2(2), 59–70.
- Setiawan, C., Octarina, D., & Darsiah, A. (2024). Pelatihan inovasi service excellent kepada UMKM komunitas Jakarta Entrepreneur. *TEKIBA: Jurnal Teknologi dan Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 33–42.
- Sono, M. G., & Limpo, L. (2024). Strategi pengelolaan SDM untuk meningkatkan kinerja UMKM di Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan West Science*, 9(1), 74–83.
- Suhara, T., Husin, & Bangun, C. S. (2024). Human resource competence and innovation of small and medium micro enterprises (UMKM). *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 8(1), 12–23.
- Syarifa, R. A., & Susilawaty, R. (2021). Pengaruh kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna dalam menentukan net benefit seller UMKM. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 1(2), 304–313.
- Winarto, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UMKM di Sleman. *Jurnal Sosial dan Sains*, 5(1), 87–95.