



OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA PADA UMKM WONG KITO GALO

Yeli Polar¹, Fitriasuri^{2*}, Efan Elpanso³, Andrian Noviardy⁴, Dina Mellita⁵

^{1, 3, 4, 5} Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

² Program Studi Akuntansi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma

Alamat: Jl. Jenderal Ahmad Yani, No.03, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan,
Indonesia

Korespondensi penulis: fitriasuri@binadarma.ac.id

Abstract. *This community service activity aims to optimize the role of human resources (HR) in improving service efficiency in micro, small, and medium enterprises (MSMEs). The main problem identified was service delays caused by limited workforce, unclear task division, weak coordination, and the absence of standard operating procedures (SOPs). The method used was a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and the application of a design thinking framework. The stages included empathize, define, ideate, prototype, and test, implemented collaboratively with MSME owners and employees. The results showed that the implementation of SOPs, structured task division, and short HR training significantly improved service speed, coordination, and work efficiency. This activity demonstrates that optimizing HR management through a design thinking approach can be an effective solution to enhance service quality and operational performance in MSMEs*

Keywords: *design thinking; human resources; service efficiency; MSMEs.*

Abstrak. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan peran sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan jumlah tenaga kerja, pembagian tugas yang belum jelas, lemahnya koordinasi kerja, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan penerapan design thinking. Tahapan yang dilakukan meliputi empathize, define, ideate, prototype, dan test yang dilaksanakan secara kolaboratif bersama pemilik dan karyawan UMKM. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan SOP, pembagian tugas kerja yang terstruktur, serta pelatihan singkat SDM mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, koordinasi kerja, dan efisiensi operasional UMKM. Kegiatan ini membuktikan bahwa optimalisasi pengelolaan SDM melalui pendekatan design thinking efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan UMKM.

Kata Kunci: *design thinking; efisiensi pelayanan; sumber daya manusia; UMKM*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi nasional karena berkontribusi signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja dan penguatan ekonomi lokal. Di sektor kuliner, UMKM menghadapi tantangan yang semakin kompleks seiring dengan meningkatnya persaingan usaha dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas produk serta pelayanan. Kondisi ini menuntut pelaku UMKM untuk tidak hanya berorientasi pada aspek produksi, tetapi juga pada pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang lambat, tidak konsisten, dan kurang terkoordinasi berpotensi menurunkan tingkat kepuasan konsumen serta berdampak pada keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan mendesak bagi UMKM, khususnya yang beroperasi pada sektor jasa dan kuliner yang memiliki intensitas interaksi langsung dengan pelanggan.

OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA PADA UMKM WONG KITO GALO

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan pada UMKM adalah pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Keterbatasan jumlah tenaga kerja, rendahnya pemahaman terhadap pembagian peran, serta belum adanya standar kerja yang jelas sering kali menyebabkan karyawan harus menjalankan beberapa fungsi sekaligus. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan tumpang tindih pekerjaan, lemahnya koordinasi antarpegawai, serta keterlambatan dalam proses pelayanan kepada pelanggan.

Permasalahan tersebut juga ditemukan pada UMKM Wong Kito Galo, yang menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pemilik serta karyawan, diketahui bahwa keterlambatan pelayanan yang terjadi bukan semata-mata disebabkan oleh tingginya jumlah pelanggan, melainkan oleh belum optimalnya sistem kerja internal. Tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) tertulis serta pembagian tugas kerja yang jelas menyebabkan alur pelayanan berjalan tidak terstruktur dan sulit dikendalikan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga aplikatif dan sesuai dengan kondisi nyata UMKM. Pendekatan design thinking dipilih karena menekankan pada pemahaman mendalam terhadap permasalahan di lapangan, perancangan solusi berbasis kebutuhan pengguna, serta pengujian solusi secara langsung. Pendekatan ini memungkinkan proses perbaikan sistem kerja dilakukan secara bertahap, kolaboratif, dan berorientasi pada solusi yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan UMKM Wong Kito Galo melalui penguatan manajemen SDM. Intervensi yang dilakukan meliputi pelatihan singkat bagi karyawan, penyusunan SOP pelayanan, serta pembagian tugas kerja yang terstruktur sesuai fungsi. Diharapkan, penerapan solusi tersebut mampu memperbaiki sistem kerja internal UMKM, meningkatkan koordinasi antarpegawai, serta mendukung peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

KAJIAN TEORITIS

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam organisasi yang berperan langsung dalam proses operasional dan pelayanan. Pengelolaan SDM yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan UMKM. Kualitas pelayanan sendiri menjadi faktor penentu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang cepat dan responsif akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap UMKM.

Design thinking merupakan pendekatan pemecahan masalah yang berorientasi pada manusia dan menekankan proses empati, kolaborasi, serta eksperimen solusi. Metode ini terdiri dari lima tahap utama, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Dalam konteks UMKM, design thinking dapat digunakan untuk merancang solusi inovatif yang sesuai dengan kebutuhan dan keterbatasan usaha.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan Design Thinking sebagai kerangka utama dalam pemecahan permasalahan pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) pada UMKM Wong Kito Galo. Pendekatan ini dipilih karena menekankan pada proses pemahaman kebutuhan pengguna, perumusan masalah secara tepat, serta perancangan solusi yang aplikatif dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Pelaksanaan kegiatan melibatkan pemilik UMKM dan seluruh karyawan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan sebagai subjek utama. Fokus kegiatan diarahkan pada sistem pelayanan UMKM, khususnya pada aspek pembagian tugas kerja, koordinasi antarpegawai, serta ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) yang berdampak pada keterlambatan pelayanan.

Penerapan Design Thinking dalam kegiatan ini dilakukan melalui lima tahapan utama, yaitu empathize, define, ideate, prototype, dan test. Pada tahap empathize, dilakukan penggalan pemahaman mendalam mengenai kondisi pelayanan UMKM melalui observasi langsung terhadap alur kerja serta wawancara semi-terstruktur dengan pemilik dan karyawan. Tahap ini bertujuan

untuk mengidentifikasi pengalaman kerja, hambatan pelayanan, beban kerja karyawan, serta pola komunikasi yang selama ini diterapkan.

Tahap define dilakukan dengan mensintesis hasil observasi dan wawancara untuk merumuskan permasalahan inti yang dihadapi UMKM. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh pembagian tugas yang belum jelas, lemahnya koordinasi antarpegawai, serta belum adanya SOP pelayanan sebagai pedoman kerja bersama.

Pada tahap ideate, tim pelaksana bersama pemilik dan karyawan UMKM merancang berbagai alternatif solusi yang memungkinkan diterapkan sesuai dengan keterbatasan sumber daya usaha. Proses ini dilakukan secara kolaboratif melalui diskusi, dengan mempertimbangkan kemudahan penerapan dan keberlanjutan solusi. Solusi yang dihasilkan pada tahap ini meliputi penyusunan SOP pelayanan, penataan ulang pembagian tugas kerja karyawan, serta pelaksanaan pelatihan singkat SDM.

Tahap prototype diwujudkan dalam bentuk penyusunan dokumen SOP pelayanan, skema pembagian tugas kerja berbasis fungsi, serta modul pelatihan singkat yang memuat materi komunikasi, koordinasi kerja, dan manajemen waktu pelayanan. Seluruh prototype dirancang secara sederhana agar mudah dipahami dan diterapkan oleh karyawan UMKM dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Tahap test dilakukan dengan mengimplementasikan SOP, pembagian tugas kerja, dan pelatihan SDM secara langsung di lingkungan UMKM Wong Kito Galo. Pada tahap ini dilakukan pengamatan terhadap perubahan alur pelayanan, koordinasi kerja, dan efisiensi waktu pelayanan setelah solusi diterapkan. Umpan balik dari karyawan digunakan untuk menilai efektivitas solusi dan melihat dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Analisis data dalam kegiatan ini dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengkaji temuan pada setiap tahapan Design Thinking. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis untuk melihat keterkaitan antara penerapan solusi dengan perubahan sistem pelayanan dan efisiensi kerja. Hasil analisis disajikan secara naratif dan didukung oleh tabel serta dokumentasi kegiatan pada bagian hasil dan pembahasan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada UMKM Wong Kito Galo menghasilkan serangkaian temuan dan luaran yang diperoleh melalui penerapan pendekatan *Design Thinking* secara bertahap dan partisipatif. Hasil kegiatan tidak hanya menggambarkan kondisi awal permasalahan pelayanan UMKM, tetapi juga menunjukkan proses transformasi sistem kerja melalui optimalisasi peran sumber daya manusia (SDM). Pembahasan berikut menguraikan secara rinci hasil pada setiap tahapan *Design Thinking* serta keterkaitannya dengan peningkatan efisiensi pelayanan usaha.

1. Tahap Empathize: Pemahaman Kondisi Pelayanan dan Sistem Kerja UMKM Wong Kito Galo

Tahap empathize bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kondisi aktual pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) pada UMKM Wong Kito Galo dari perspektif pelaku usaha, khususnya karyawan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Pada tahap ini dilakukan observasi langsung terhadap alur pelayanan serta wawancara semi-terstruktur kepada karyawan yang menempati posisi bagian masak, bagian minuman, pelayan, dan kasir.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem pembagian tugas kerja pada UMKM Wong Kito Galo belum diterapkan secara spesifik dan terstruktur. Karyawan pada masing-masing posisi tidak hanya menjalankan tugas utama sesuai fungsinya, tetapi juga sering merangkap tugas lain untuk menyesuaikan kondisi operasional, terutama pada jam ramai.

Pertanyaan 1: "Bagaimana sistem pembagian tugas yang diterapkan di tempat kerja selama ini?"

Posisi	Jawaban Responden
Bagian Masak	“Saya biasanya fokus di dapur untuk menyiapkan pesanan makanan. Namun, kalau sedang ramai, saya sering membantu menyiapkan minuman atau membantu pelayan agar pesanan bisa cepat disajikan.”
Bagian Minuman	“Tugas utama saya membuat minuman, tapi kalau pesanan banyak, saya ikut bantu menyajikan makanan ke pelanggan atau membersihkan meja. Kadang juga bantu di kasir kalau yang lain sibuk.”
Pelayan/ Waiters	“Saya melayani pelanggan dan mencatat pesanan, tapi kalau sedang ramai, saya juga bantu menyiapkan minuman atau mengantarkan makanan. Kadang malah bantu masak sedikit kalau dapur kewalahan.”
Kasir	“Saya seharusnya fokus di kasir, tapi sering juga bantu mencatat pesanan atau mengantarkan makanan kalau pelanggan banyak. Kadang saya juga bantu bersih-bersih meja.”

Tabel 1 Sistem Pembagian Tugas Kerja Karyawan UMKM Wong Kito Galo

Sebagaimana disajikan pada Tabel 1, karyawan bagian masak tidak hanya bertanggung jawab menyiapkan makanan, tetapi juga membantu menyiapkan minuman dan melayani pelanggan. Karyawan bagian minuman turut membantu penyajian makanan, membersihkan meja, hingga membantu kasir apabila diperlukan. Pola kerja serupa juga terjadi pada posisi pelayan dan kasir yang harus menangani beberapa tugas sekaligus. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem kerja yang diterapkan bersifat fleksibel, namun belum memiliki pembagian peran yang jelas sebagai pedoman kerja bersama.

Selain pola pembagian tugas, wawancara juga mengungkap berbagai hambatan yang sering dialami karyawan dalam melayani pelanggan. Hambatan tersebut umumnya muncul ketika volume pesanan meningkat dan jumlah karyawan terbatas.

Pertanyaan 2: *Apa saja hambatan yang sering dialami saat melayani pelanggan?*

Posisi	Jawaban Responden
Bagian Masak	“Hambatan utama biasanya terjadi saat pesanan banyak dan dapur kewalahan. Karena jumlah karyawan terbatas, saya harus bekerja cepat agar pesanan tidak tertunda. Kadang ada pesanan yang salah urut karena komunikasi dengan pelayan kurang jelas.”
Bagian Minuman	“Kalau sedang ramai, saya sering kewalahan karena harus membuat banyak pesanan sekaligus. Kadang pesanan minuman tertukar atau terlambat diantar karena tidak ada sistem yang mencatat urutan pesanan secara pasti.”
Pelayan / Waiters	“Hambatan yang sering saya alami adalah karena pelanggan datang bersamaan, sementara kami hanya sedikit orang. Saya harus melayani, mencatat pesanan, dan mengantarkan makanan sekaligus. Kadang pesanan ada yang lupa dicatat karena dikerjakan manual.”
Kasir	“Saat pelanggan ramai, saya tidak hanya di kasir tapi juga bantu mencatat pesanan atau mengantarkan makanan. Akibatnya, transaksi kadang tertunda dan ada kesalahan dalam pencatatan karena semua dilakukan manual.”

Tabel 2 Hambatan Pelayanan yang Dialami Karyawan UMKM Wong Kito Galo

Berdasarkan Tabel 2, karyawan bagian masak dan minuman menyampaikan bahwa dapur sering kewalahan saat pesanan banyak, sementara sistem pencatatan pesanan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan pesanan tertunda, tertukar, atau tidak tersampaikan dengan baik. Pelayan dan kasir juga mengalami kesulitan karena harus melayani pelanggan, mencatat pesanan, serta mengantarkan makanan secara bersamaan, sehingga meningkatkan risiko kesalahan

**OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA
PADA UMKM WONG KITO GALO**

pencatatan dan keterlambatan transaksi. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan pelayanan yang terjadi merupakan konsekuensi dari sistem kerja yang belum terstruktur dan belum didukung oleh prosedur baku.

Wawancara pada tahap *empathize* juga menyoroti pola koordinasi antarpegawai selama proses pelayanan berlangsung. Koordinasi kerja diketahui masih sangat bergantung pada komunikasi lisan secara langsung tanpa adanya sistem atau media pendukung.

Pertanyaan 3: *Bagaimana koordinasi antarpegawai selama proses pelayanan berlangsung?*

Posisi	Jawaban Responden
Bagian Masak	“Koordinasi biasanya dilakukan secara langsung lewat obrolan di dapur atau saat pelayan menyampaikan pesanan. Tapi kalau sedang ramai, komunikasi sering tidak terdengar jelas, jadi kadang pesanan datang tidak sesuai urutan.”
Bagian Minuman	“Kami berkoordinasi secara lisan saja. Kadang pelayan menyebut pesanan sambil jalan, jadi saya harus cepat tangkap. Kalau suasana ramai, sering ada pesanan yang terlewat karena tidak sempat dikonfirmasi ulang.”
Pelayan / Waiters	“Saya biasanya menyampaikan pesanan langsung ke dapur dan bagian minuman tanpa catatan tambahan, hanya lewat lisan. Kalau sedang ramai, koordinasi jadi kacau karena semua sibuk dengan pekerjaannya masing-masing.”
Kasir	“Koordinasi saya dengan yang lain dilakukan sambil bekerja, misalnya saat ingin memastikan pesanan sudah siap sebelum transaksi. Tapi karena tidak ada sistem komunikasi khusus, kadang informasi tidak tersampaikan dengan baik.”

Tabel 3 Pola Koordinasi Antarpegawai dalam Proses Pelayanan

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3, pesanan umumnya disampaikan secara lisan oleh pelayan kepada bagian dapur dan minuman. Namun, pada kondisi operasional ramai, komunikasi lisan tersebut sering tidak terdengar dengan jelas atau tidak tersampaikan secara berurutan, sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dan kesalahan pelayanan. Ketiadaan sistem komunikasi dan pencatatan pesanan yang terstruktur membuat koordinasi antarpegawai menjadi tidak efektif, khususnya ketika seluruh karyawan fokus pada pekerjaan masing-masing.

Selain menggambarkan kondisi dan hambatan pelayanan, wawancara juga menggali harapan dan saran karyawan terkait perbaikan sistem kerja agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Pertanyaan 4: *Apa saran atau harapan Anda untuk memperbaiki sistem kerja agar pelayanan lebih cepat dan efisien?*

Posisi	Jawaban Responden
Bagian Masak	“Saya berharap ada tambahan karyawan supaya pekerjaan di dapur tidak menumpuk saat ramai. Selain itu, pembagian tugas sebaiknya lebih jelas supaya kami bisa fokus di bagian masing-masing.”
Bagian Minuman	“Sebaiknya ada sistem pencatatan pesanan yang lebih rapi, mungkin menggunakan aplikasi sederhana agar pesanan tidak tertukar. Kami juga perlu pembagian jadwal kerja yang lebih teratur supaya bisa bergantian istirahat.”
Pelayan / Waiters	“Saya berharap ada pembagian tugas yang lebih jelas antara dapur, pelayan, dan kasir. Kalau bisa, ada pelatihan singkat tentang cara melayani pelanggan dan mengatur waktu kerja biar lebih cepat.”

Kasir “Menurut saya, perlu ada SOP atau aturan kerja yang tertulis supaya semua tahu alur pelayanan. Selain itu, penggunaan sistem digital untuk pesanan dan pembayaran bisa membantu kerja jadi lebih cepat dan akurat.”

Tabel 4 Harapan dan Saran Karyawan terhadap Perbaikan Sistem Kerja

Berdasarkan Tabel 4, karyawan pada berbagai posisi menyampaikan kebutuhan akan pembagian tugas kerja yang lebih jelas, adanya SOP pelayanan tertulis sebagai pedoman kerja bersama, serta pelaksanaan pelatihan singkat untuk meningkatkan kemampuan pelayanan dan manajemen waktu kerja. Beberapa karyawan juga menyampaikan harapan akan adanya sistem pencatatan pesanan yang lebih rapi dan terstruktur untuk meminimalkan kesalahan pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil tahap *empathize* menunjukkan bahwa permasalahan utama pelayanan pada UMKM Wong Kito Galo tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan jumlah SDM, tetapi juga oleh sistem kerja yang belum terstruktur, pembagian tugas yang belum jelas, lemahnya koordinasi antarpegawai, serta ketiadaan SOP pelayanan sebagai panduan kerja. Temuan dan harapan karyawan pada tahap ini menjadi dasar penting dalam perumusan masalah dan perancangan solusi pada tahap selanjutnya, yaitu tahap *define* dan *ideate*.

2. Tahap Define: Perumusan Masalah Inti Pelayanan UMKM Wong Kito Galo

Tahap *define* bertujuan untuk merumuskan permasalahan inti pelayanan UMKM Wong Kito Galo berdasarkan hasil pemahaman mendalam pada tahap *empathize*. Perumusan masalah dilakukan dengan mensintesis temuan observasi dan wawancara karyawan yang telah dianalisis pada tahap sebelumnya, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai akar permasalahan pelayanan usaha.

Berdasarkan hasil tahap *empathize*, diketahui bahwa keterlambatan pelayanan yang terjadi pada UMKM Wong Kito Galo bukan semata-mata disebabkan oleh keterbatasan jumlah karyawan, melainkan oleh sistem kerja internal yang belum terstruktur. Pembagian tugas kerja yang tidak jelas menyebabkan karyawan harus merangkap berbagai fungsi sekaligus, sehingga fokus kerja menjadi terbagi dan alur pelayanan berjalan tidak efektif, terutama pada jam operasional ramai. Selain itu, ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan menyebabkan setiap karyawan menjalankan tugas berdasarkan kebiasaan dan inisiatif masing-masing. Kondisi ini menimbulkan perbedaan cara kerja antarpegawai, lemahnya koordinasi, serta tingginya potensi kesalahan pelayanan, seperti pesanan tertukar, keterlambatan penyajian, dan ketidakteraturan alur kerja. Sistem pencatatan pesanan yang masih dilakukan secara manual dan tidak terstandar juga memperbesar risiko terjadinya kesalahan komunikasi antarbagian.

Pola koordinasi kerja yang masih bergantung pada komunikasi lisan tanpa dukungan sistem yang baku semakin memperparah permasalahan pelayanan. Pada kondisi operasional ramai, komunikasi lisan sering tidak tersampaikan dengan jelas atau tidak berurutan, sehingga menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pemrosesan pesanan. Keterbatasan sistem koordinasi ini menunjukkan bahwa UMKM belum memiliki mekanisme kerja yang mampu mendukung pelayanan yang cepat dan efisien.

Dengan mempertimbangkan seluruh temuan tersebut, permasalahan inti yang dirumuskan pada tahap *define* adalah belum optimalnya sistem pelayanan UMKM Wong Kito Galo akibat ketiadaan struktur kerja yang jelas, meliputi pembagian tugas kerja, SOP pelayanan, serta mekanisme koordinasi dan pencatatan pesanan yang terstandar. Permasalahan ini berdampak langsung pada rendahnya efisiensi pelayanan dan berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan.

3. Tahap Ideate: Perancangan Alternatif Solusi Peningkatan Sistem Pelayanan

Tahap *ideate* merupakan tahap pengembangan gagasan solusi berdasarkan rumusan masalah inti yang telah ditetapkan pada tahap *define*. Pada tahap ini, fokus kegiatan diarahkan pada perancangan solusi yang mampu mengatasi permasalahan sistem pelayanan UMKM Wong Kito Galo secara menyeluruh, khususnya yang berkaitan dengan pembagian tugas kerja, koordinasi antarpegawai, serta ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

Proses perancangan solusi dilakukan secara kolaboratif melalui diskusi antara tim pelaksana pengabdian, pemilik UMKM, dan karyawan. Keterlibatan langsung pelaku usaha dalam tahap ideate bertujuan untuk memastikan bahwa solusi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan, mudah dipahami oleh karyawan, serta memungkinkan untuk diterapkan secara berkelanjutan tanpa menambah beban operasional usaha.

Berdasarkan hasil diskusi dan sintesis temuan tahap empathize, diperoleh beberapa alternatif solusi yang dinilai relevan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan UMKM Wong Kito Galo. Alternatif solusi tersebut dirancang dengan mempertimbangkan keterbatasan jumlah SDM, kondisi operasional usaha, serta kemampuan adaptasi karyawan terhadap sistem kerja baru.

Alternatif solusi pertama adalah penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan sebagai pedoman kerja baku bagi seluruh karyawan. SOP pelayanan dirancang untuk mengatur alur kerja pelayanan secara sistematis, mulai dari penerimaan pesanan, pencatatan pesanan, proses produksi makanan dan minuman, penyajian kepada pelanggan, hingga penyelesaian transaksi dan evaluasi pelayanan. Penyusunan SOP ini bertujuan untuk menciptakan keseragaman proses kerja, mengurangi kesalahan pelayanan, serta memperjelas alur koordinasi antarbagian.

Alternatif solusi kedua adalah penataan ulang pembagian tugas kerja karyawan berdasarkan fungsi utama masing-masing posisi. Pembagian tugas ini dirancang untuk mengurangi tumpang tindih pekerjaan dan beban kerja rangkap yang selama ini dialami karyawan. Dengan pembagian tugas yang lebih jelas, diharapkan setiap karyawan dapat lebih fokus menjalankan peran utamanya, sehingga alur pelayanan menjadi lebih efisien dan terkoordinasi.

Alternatif solusi ketiga adalah pelaksanaan pelatihan singkat sumber daya manusia (SDM) yang difokuskan pada peningkatan kemampuan komunikasi, koordinasi kerja, manajemen waktu pelayanan, serta pemahaman terhadap SOP pelayanan yang disusun. Pelatihan ini dirancang secara praktis dan aplikatif agar mudah dipahami oleh karyawan dan dapat langsung diterapkan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Dari berbagai alternatif solusi yang dirumuskan, dipilih tiga solusi utama, yaitu penyusunan SOP pelayanan, pembagian tugas kerja karyawan yang lebih terstruktur, dan pelaksanaan pelatihan singkat SDM. Pemilihan solusi ini didasarkan pada kesesuaian dengan permasalahan inti UMKM Wong Kito Galo, kemudahan implementasi, serta potensi keberlanjutan solusi dalam jangka panjang.

Solusi yang dirumuskan pada tahap ideate ini selanjutnya diwujudkan dalam bentuk prototype pada tahap berikutnya, yaitu tahap prototype, berupa dokumen SOP pelayanan, skema pembagian tugas kerja karyawan, serta modul pelatihan singkat SDM yang dirancang sesuai dengan kebutuhan UMKM Wong Kito Galo.

4. Tahap Prototype: Perwujudan Solusi dalam Bentuk Sistem Kerja Terstruktur

Tahap prototype merupakan tahap perwujudan alternatif solusi yang telah dirumuskan pada tahap ideate ke dalam bentuk nyata yang dapat langsung diterapkan dalam kegiatan operasional UMKM Wong Kito Galo. Pada tahap ini, solusi tidak lagi berada pada tataran konseptual, tetapi diwujudkan dalam bentuk perangkat kerja yang bersifat praktis dan aplikatif, sesuai dengan kondisi dan kebutuhan UMKM.

Prototype yang dikembangkan pada kegiatan pengabdian ini terdiri atas tiga komponen utama, yaitu standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, pembagian tugas kerja karyawan berbasis fungsi, dan modul pelatihan singkat sumber daya manusia (SDM). Ketiga prototype tersebut dirancang secara terintegrasi untuk memperbaiki sistem pelayanan UMKM secara menyeluruh.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan

Prototype pertama yang dikembangkan adalah SOP pelayanan UMKM Wong Kito Galo. SOP ini disusun sebagai pedoman kerja tertulis yang mengatur alur pelayanan secara sistematis dan seragam. Penyusunan SOP bertujuan untuk mengurangi perbedaan cara kerja antarpegawai, memperjelas alur koordinasi, serta meminimalkan kesalahan pelayanan yang selama ini sering terjadi.

**OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA
PADA UMKM WONG KITO GALO**

SOP pelayanan mencakup tahapan pelayanan mulai dari penerimaan pelanggan, pencatatan pesanan, proses produksi makanan dan minuman, penyajian kepada pelanggan, hingga penyelesaian transaksi dan evaluasi pelayanan. Setiap tahapan dalam SOP dilengkapi dengan penjelasan tugas, pihak yang bertanggung jawab, serta output yang diharapkan.

Tahapan Proses	Tujuan	Prosedur / Langkah Kerja	Penanggung Jawab	Output / Hasil yang Diharapkan
Penerimaan Pesanan	Mencatat dan mengonfirmasi pesanan pelanggan secara akurat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyambut pelanggan dengan ramah. 2. Mencatat pesanan menggunakan buku pesanan atau aplikasi digital. 3. Menyebutkan ulang pesanan untuk memastikan kebenaran. 4. Menyampaikan pesanan ke dapur dan bagian minuman. 	Pelayan/ Waiters	Pesanan tercatat dengan benar dan diterima oleh bagian terkait.
Persiapan Makanan dan Minuman	Menyiapkan pesanan sesuai urutan dan standar kualitas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian masak menyiapkan makanan sesuai pesanan yang masuk. 2. Bagian minuman menyiapkan minuman secara paralel. 3. Menandai pesanan yang telah selesai (cek list atau tanda digital). 	Bagian Masak & Bagian Minuman	Makanan dan minuman siap saji dengan kualitas terjaga.
Penyajian ke Pelanggan	Menyajikan pesanan secara cepat, rapi, dan sopan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayan memastikan kelengkapan pesanan. 2. Menyajikan makanan/minuman sesuai nomor meja. 3. Memastikan pelanggan puas dengan pelayanan. 	Pelayan/ Waiters	Pelayanan cepat dan pelanggan menerima pesanan lengkap.
Transaksi Pembayaran	Melakukan transaksi dengan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasir menerima informasi pelanggan selesai makan. 	Kasir	Transaksi tercatat rapi dan akurat.

**OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA
PADA UMKM WONG KITO GALO**

	akurat dan efisien.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menginput transaksi ke sistem atau buku kas. 3. Mengonfirmasi total pembayaran ke pelanggan. 4. Memberikan struk atau bukti transaksi. 		
Pembersihan & Persiapan Ulang	Menjaga kebersihan dan kesiapan area kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah pelanggan pergi, pelayan membersihkan meja dan area pelayanan. 2. Bagian dapur dan minuman membersihkan peralatan kerja. 3. Semua bagian memastikan area siap untuk pelanggan berikutnya. 	Semua Karyawan	Area bersih dan siap digunakan kembali.
Evaluasi & Penutupan Harian	Mengevaluasi kinerja dan mengidentifikasi kendala pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah jam operasional, dilakukan evaluasi singkat 10–15 menit. 2. Menyampaikan kendala, solusi, dan pembagian tugas hari berikutnya. Kasir membuat rekap penjualan harian dan laporan stok bahan. 	Semua Karyawan & Pemilik	Catatan evaluasi harian dan laporan operasional tersusun.

Tabel 5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan UMKM Wong Kito Galo
SOP dirancang dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh karyawan agar dapat diterapkan secara konsisten dalam aktivitas operasional sehari-hari. Dengan adanya SOP pelayanan, diharapkan seluruh karyawan memiliki acuan kerja yang sama sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan efisien.

Perancangan Pembagian Tugas Kerja Karyawan Berbasis Fungsi

Prototype kedua adalah penyusunan pembagian tugas kerja karyawan yang lebih terstruktur dan berbasis fungsi. Pembagian tugas ini dirancang sebagai respon terhadap permasalahan beban kerja rangkap dan ketidakjelasan peran yang teridentifikasi pada tahap empathize. Dalam skema pembagian tugas yang dirancang, setiap posisi kerja memiliki tugas utama dan tugas pendukung yang jelas. Pembagian tugas ini bertujuan untuk meningkatkan fokus kerja karyawan, memperjelas tanggung jawab masing-masing posisi, serta mempermudah koordinasi antarbagian dalam proses pelayanan.

**OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA
PADA UMKM WONG KITO GALO**

Posisi	Tugas dan Tanggung Jawab Utama	Koordinasi dan Catatan Penting
Bagian Masak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan makanan sesuai pesanan dan menjaga kebersihan dapur. 2. Mengontrol ketersediaan bahan baku dan melapor ke kasir/pemilik setiap akhir hari. 3. Menandai pesanan yang telah selesai untuk disajikan. 	Berkoordinasi dengan pelayan dan bagian minuman mengenai urutan pesanan.
Bagian Minuman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan minuman sesuai pesanan pelanggan. 2. Menjaga kebersihan area minuman dan alat penyajian. 3. Membantu pelayan saat jam sepi. 	Berkoordinasi dengan pelayan dan kasir terkait waktu penyajian.
Pelayan/ Waiters	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan mencatat pesanan pelanggan. 2. Menyampaikan pesanan ke dapur dan bagian minuman. 3. Menyajikan makanan/minuman dengan sopan dan cepat. 4. Membersihkan meja dan area pelayanan setelah pelanggan selesai. 	Menjadi penghubung utama antara pelanggan dan bagian dapur/minuman.
Kasir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola transaksi pembayaran dan membuat laporan penjualan harian. 2. Memastikan kesesuaian antara jumlah pesanan dan transaksi. 3. Mengatur stok bahan bersama pemilik. 4. Mengkoordinasikan komunikasi antarbagian saat jam ramai. 	Koordinasi langsung dengan pelayan untuk memastikan pesanan selesai sebelum transaksi.

Tabel 6 Pembagian Tugas Kerja Karyawan UMKM Wong Kito Galo

Pembagian tugas kerja ini disusun dengan mempertimbangkan jumlah karyawan yang tersedia dan kondisi operasional UMKM, sehingga tetap bersifat fleksibel namun memiliki batas peran yang jelas. Dengan demikian, tumpang tindih pekerjaan dapat dikurangi tanpa menghilangkan kerja sama antarpegawai.

Penyusunan Modul Pelatihan Singkat SDM

Prototype ketiga yang dikembangkan adalah modul pelatihan singkat SDM sebagai sarana pendukung implementasi SOP dan pembagian tugas kerja. Modul pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap sistem kerja baru serta meningkatkan kemampuan komunikasi, koordinasi, dan manajemen waktu pelayanan.

Materi dalam modul pelatihan meliputi pengenalan SOP pelayanan, pembagian tugas kerja karyawan, komunikasi efektif dalam pelayanan, koordinasi antarpegawai, serta etika pelayanan pelanggan. Modul disusun secara ringkas dan aplikatif dengan contoh kasus yang relevan dengan aktivitas pelayanan UMKM Wong Kito Galo.

OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA PADA UMKM WONG KITO GALO



Gambar 1 Modul Pelatihan

Materi pelatihan yang diberikan kepada karyawan UMKM Wong Kito Galo difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan aspek komunikasi, koordinasi, manajemen waktu, dan etika pelayanan. Pelatihan ini dirancang untuk membekali karyawan dengan pemahaman dan keterampilan dasar yang dapat langsung diterapkan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Pelatihan komunikasi efektif menekankan pentingnya penyampaian informasi yang jelas, sopan, dan terstruktur, baik antarpegawai maupun kepada pelanggan. Karyawan diberikan pemahaman bahwa komunikasi tidak hanya sebatas menyampaikan pesan, tetapi juga memastikan pesan tersebut diterima dan dipahami dengan benar oleh pihak lain. Melalui simulasi pelayanan, karyawan dilatih untuk mengonfirmasi setiap pesanan secara lisan dan mencatatnya dengan rapi sebagai upaya meminimalkan kesalahan pencatatan dan miskomunikasi selama proses pelayanan berlangsung.

Selain komunikasi, pelatihan juga difokuskan pada penguatan koordinasi antarpegawai dalam proses pelayanan. Karyawan diarahkan untuk menjalankan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing, namun tetap menjalin komunikasi yang aktif dan terbuka ketika menghadapi kondisi operasional yang dinamis. Koordinasi terkait status pesanan, kondisi dapur, dan kendala pelayanan menjadi bagian penting dalam menciptakan alur kerja yang selaras, teratur, dan saling mendukung antarbagian.

Aspek manajemen waktu pelayanan turut menjadi materi utama dalam pelatihan ini. Karyawan dilatih untuk mengatur alur kerja secara lebih sistematis dengan memprioritaskan pesanan sesuai urutan kedatangan pelanggan, menyelesaikan satu tugas sebelum beralih ke tugas berikutnya, serta menjaga kedisiplinan waktu selama jam operasional. Penerapan manajemen waktu yang baik diharapkan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi antrean, dan meminimalkan keterlambatan penyajian pesanan.

Pelatihan juga menekankan pentingnya etika pelayanan sebagai bagian dari profesionalisme kerja karyawan. Karyawan dibekali pemahaman mengenai sikap dan perilaku yang mencerminkan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan. Melalui materi ini, diharapkan terbentuk budaya pelayanan yang positif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan citra dan daya saing UMKM Wong Kito Galo.

5. Tahap Test: Implementasi dan Evaluasi Prototype Sistem Pelayanan

Tahap test merupakan tahap pengujian dan evaluasi terhadap prototype sistem pelayanan yang telah dikembangkan pada tahap prototype. Pada tahap ini, SOP pelayanan, pembagian tugas kerja karyawan, dan modul pelatihan singkat SDM diimplementasikan secara langsung dalam kegiatan

**OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA
PADA UMKM WONG KITO GALO**

operasional UMKM Wong Kito Galo untuk menilai efektivitas solusi dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

Implementasi Prototype Sistem Pelayanan

Implementasi prototype dilakukan dengan menerapkan SOP pelayanan dan pembagian tugas kerja yang telah disusun pada aktivitas operasional harian UMKM Wong Kito Galo. Sebelum penerapan secara penuh, karyawan diberikan penjelasan dan pelatihan singkat mengenai alur SOP pelayanan, pembagian peran masing-masing posisi, serta mekanisme koordinasi kerja yang diharapkan.

Pelaksanaan pelatihan SDM dilakukan secara langsung dengan metode penjelasan materi, diskusi, dan simulasi pelayanan. Karyawan dilibatkan secara aktif dalam simulasi alur pelayanan berdasarkan SOP yang baru, sehingga mereka dapat memahami peran dan tanggung jawab masing-masing posisi dalam sistem kerja yang telah dirancang.



Gambar 2 Dokumentasi kegiatan pelatihan SDM pada UMKM Wong Kito Galo

Setelah pelatihan, prototype sistem pelayanan mulai diterapkan dalam kegiatan operasional UMKM, khususnya pada jam operasional ramai, untuk mengamati perubahan alur pelayanan, koordinasi antarpegawai, serta kecepatan pelayanan kepada pelanggan.

Evaluasi Pelaksanaan Prototype

Evaluasi terhadap penerapan prototype dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara lanjutan kepada karyawan dan pemilik UMKM. Observasi difokuskan pada kesesuaian pelaksanaan SOP dengan praktik di lapangan, tingkat kepatuhan karyawan terhadap pembagian tugas kerja, serta perubahan pola koordinasi selama proses pelayanan berlangsung.

Selain observasi, wawancara akhir dilakukan untuk memperoleh umpan balik dari karyawan terkait kemudahan penerapan SOP, kejelasan pembagian tugas, serta dampak pelatihan terhadap kemampuan pelayanan mereka. Wawancara ini bertujuan untuk menilai sejauh mana prototype yang diterapkan mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan pada tahap define.

Posisi	Tanggapan Responden Pasca-Pelatihan
Bagian Masak	“Sekarang pekerjaan di dapur terasa lebih teratur karena pesanan disampaikan dengan jelas dan berurutan. Saya jadi tahu kapan harus mulai menyiapkan makanan dan kapan harus menunggu instruksi dari pelayan. Koordinasi juga lebih lancar, jadi tidak sering tertukar pesanan seperti dulu.”
Bagian Minuman	“Pelatihan kemarin membantu sekali. Sekarang saya tidak bingung lagi soal urutan pesanan karena semuanya dicatat dan dikonfirmasi. Komunikasi antarbagian juga lebih enak, saya bisa tahu kapan minuman harus disajikan supaya pas dengan makanan.”
Pelayan Waiters	/ “Dulu sering bingung karena semua dikerjakan bareng-bareng, tapi setelah pelatihan dan ada pembagian tugas, kerja jadi lebih terarah. Saya jadi tahu siapa yang bertanggung jawab untuk tiap bagian. Komunikasi dengan dapur dan kasir sekarang lebih jelas dan cepat.”

**OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA
PADA UMKM WONG KITO GALO**

Kasir “Setelah pelatihan, sistem kerja terasa lebih rapi. Saya tahu kapan bisa mulai mencatat transaksi karena ada konfirmasi dari pelayan. Pesanan juga lebih teratur karena semua bagian berkoordinasi. Sekarang jarang sekali terjadi kesalahan di kasir.”

Berdasarkan hasil wawancara pasca-pelatihan, seluruh karyawan menunjukkan perubahan positif dalam cara mereka bekerja dan berkoordinasi. Karyawan bagian masak dan minuman merasakan manfaat langsung dari komunikasi yang lebih jelas dan alur pesanan yang teratur. Mereka tidak lagi mengalami kebingungan urutan pesanan karena adanya sistem pencatatan dan konfirmasi antarbagian. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan kemampuan koordinasi dan pemahaman peran masing-masing pegawai dalam alur kerja pelayanan.

Sementara itu, pelayan dan kasir juga merasakan perubahan yang signifikan dalam hal pembagian tugas dan efisiensi waktu kerja. Pelayan kini bekerja lebih fokus pada pelayanan pelanggan dan penyampaian pesanan, sedangkan kasir dapat mencatat transaksi dengan lebih tepat waktu karena informasi pesanan diterima dengan jelas. Koordinasi yang lebih baik antarbagian membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan minim kesalahan. Secara keseluruhan, hasil wawancara akhir menunjukkan bahwa penerapan pelatihan dan SOP mampu menciptakan sistem kerja yang lebih terorganisir, meningkatkan kepuasan kerja pegawai, serta berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan UMKM Wong Kito Galo kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan menggunakan pendekatan design thinking, dirumuskan sejumlah solusi yang dapat diterapkan oleh UMKM Wong Kito Galo untuk mengatasi permasalahan keterlambatan pelayanan serta meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Solusi yang dirancang berfokus pada perbaikan sistem kerja, penguatan peran sumber daya manusia, serta peningkatan koordinasi dalam proses pelayanan.

Salah satu solusi yang diusulkan adalah penataan dan penguatan pengelolaan sumber daya manusia melalui penambahan jumlah karyawan serta pembagian tugas kerja yang lebih jelas dan terstruktur. Pembagian tugas yang disesuaikan dengan fungsi masing-masing posisi, seperti bagian masak, pelayan, bagian minuman, dan kasir, diharapkan dapat mengurangi beban kerja rangkap yang selama ini terjadi. Dengan kejelasan peran dan tanggung jawab, tumpang tindih pekerjaan dapat diminimalkan dan proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan terarah.

Solusi berikutnya adalah penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan sebagai pedoman kerja bersama bagi seluruh karyawan. SOP pelayanan dirancang untuk mengatur alur pelayanan secara sistematis, mulai dari penerimaan pesanan, proses pengolahan, penyajian, hingga transaksi pembayaran. Penerapan SOP memungkinkan setiap karyawan memiliki acuan kerja yang sama sehingga kesalahan pelayanan dapat diminimalkan dan konsistensi kualitas pelayanan dapat terjaga.

Selain perbaikan sistem kerja, pemanfaatan teknologi sederhana juga menjadi bagian dari solusi yang ditawarkan, khususnya melalui penerapan sistem pencatatan pesanan berbasis digital. Sistem pencatatan manual yang selama ini digunakan dinilai kurang efektif dan berpotensi menimbulkan kesalahan. Dengan menggunakan aplikasi pencatatan pesanan yang sederhana, proses pemesanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, serta mempermudah koordinasi antara kasir, pelayan, dan bagian dapur.

Peningkatan kapasitas karyawan juga menjadi fokus solusi melalui pelaksanaan pelatihan singkat yang mencakup manajemen waktu, komunikasi pelayanan, dan etika pelayanan pelanggan. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu karyawan mengatur prioritas kerja, memperkuat koordinasi antarpegawai, serta meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, karyawan diharapkan mampu bekerja secara lebih profesional dan efisien dalam menghadapi dinamika operasional usaha.

Solusi lain yang diusulkan adalah penyusunan jadwal kerja harian dan pembagian shift yang lebih terencana, terutama pada jam operasional ramai. Pengaturan jadwal kerja yang seimbang dapat membantu menjaga ketersediaan tenaga kerja sesuai kebutuhan pelayanan. Selain itu, evaluasi kinerja pegawai secara rutin perlu dilakukan untuk menilai efektivitas sistem yang telah diterapkan serta sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan SDM.

**OPTIMALISASI PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PELAYANAN USAHA
PADA UMKM WONG KITO GALO**

Peran pemilik usaha juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan seluruh solusi yang dirancang. Melalui pengawasan, komunikasi terbuka, dan evaluasi berkala, pemilik usaha dapat memastikan bahwa sistem kerja yang telah disusun dijalankan secara konsisten. Dukungan dan bimbingan dari pemilik usaha diharapkan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan serta menciptakan budaya kerja yang lebih tertib, kolaboratif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menyimpulkan bahwa permasalahan keterlambatan pelayanan yang terjadi pada UMKM Wong Kito Galo berakar pada lemahnya pengelolaan sumber daya manusia (SDM), khususnya akibat ketiadaan prosedur kerja yang baku serta pembagian tugas yang tidak spesifik. Melalui pendekatan Design Thinking, permasalahan tersebut diatasi dengan menerapkan tiga solusi utama, yaitu penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, restrukturisasi pembagian tugas karyawan berbasis fungsi, serta pelatihan penguatan komunikasi dan koordinasi.

Implementasi dari solusi-solusi tersebut terbukti memberikan dampak nyata terhadap perubahan sistem kerja mitra. Penerapan SOP dan kejelasan tanggung jawab menjadikan alur pelayanan lebih sistematis, meminimalkan tumpang tindih pekerjaan, serta meningkatkan kecepatan pelayanan secara signifikan. Dengan demikian, kegiatan ini menegaskan bahwa optimalisasi peran SDM melalui pendekatan Design Thinking merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pada usaha mikro, kecil, dan menengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Eko Nurcahyo Nugroho, Iis Noviyanti, I. K. D. (2024). *Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Guna Mendukung Koperasi Dan Umkm Berbasis Potensi Lokal Kecamatan Pagedangan-Banten*. 221–224.
- Elsyadai, O., Sukatmadiredja, N., Sanggarwati, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Surabaya, M. (2025). *Pengaruh Kompetensi SDM, Inovasi, dan Kreativitas terhadap Kinerja UMKM X*. 4(4), 1761–1766.
- Fathurahman, D., Maharani, S., Hodizah, S., & Mazia, L. (2024). Implementasi Design Thinking Dalam Pengembangan Bisnis Umkm Melalui Platform Instagram: Studi Kasus Dapur Queensha. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 3(1), 8–17. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v3i1.4310>
- Fitria, M., Pandin, A. T., Shabrina, A., Gunawan, D. F., Prianka, W. T., & Gunadi, H. (2023). Penerapan Design Thinking dalam Perancangan Strategi Pemasaran UMKM Jahe Cap Maher. *Journal of Research on Business and Tourism*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.37535/104003120231>
- Ismail, K., Rohmah, M., & Ayu Pratama Putri, D. (2023). Peranan UMKM dalam Penguatan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Neraca: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Ekonomi Akuntansi*, 7(2), 208–217. <https://doi.org/10.31851/neraca.v7i2.14344>
- Lestari, M., Daeli, M., & Damanik, A. S. (2024). *Terhadap Kinerja Di Sektor Toko Dan Umkm the Strategic Role of Human Resources in Improving Employees ' Competencies and Motivation Towards Performance in the Shop and Msme Sector*. November, 6363–6372.
- Liedtka, J., King, A., & Bennett, K. B. . (2013). *Solving problems with design thinking : 10 stories of what works*. 216. https://books.google.com/books/about/Solving_Problems_with_Design_Thinking.html?hl=id&id=sa0zAAAAQBAJ

- Mulan, Y., & . D. Y. O. S. E. I. . M. A. E. (2025). *Strategi Peningkatan Daya Saing UMKM Melalui Pemasaran dan Kualitas Layanan Online di Desa Katiagan Kecamatan Kinali*.
- Nurjanah, S. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN UMKM AYAM BAKAR SAMBAL PELAKOR*. <https://www.repository.stiegici.ac.id/document/660/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-umkm-ayam-bakar-sambal-pelakor>
- Plattner, H., Meinel, C., & Leifer, L. (2011). *Design thinking : understand - improve - apply*. 236. https://books.google.com/books/about/Design_Thinking.html?hl=id&id=LAbIwOwHz1MC
- Prasetyo, F. A., & Sungkono. (2024). Analisis Kualitas SDM Untuk Meningkatkan Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Menengah Di Karawang. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 397–388. <https://teewanjournal.com/index.php/peng>
- Rahmawati, F., Hadita, H., & Komariah, N. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Ar-Risalah di Kota Bekasi. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(1), 10–21. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i1.2115>
- Tambunan, T. (2021). *UMKM di Indonesia : perkembangan, kendala, dan tantangan*. 335.
- Tjiptono, Fandy, and A. D. (2022). *Manajemen dan Strategi Merek*. Penerbit Andi, 2022. *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, 340. https://books.google.com/books/about/MANAJEMEN_DAN_STRATEGI_KEPUASAN_PELANGGA.html?hl=id&id=_H6REAAAQBAJ
- UMKM Di INDONESIA: Perkembangan, Kendala, dan Tantangan - Tulus T.H. Tambunan - Google Buku*. (n.d.). Retrieved December 16, 2025, from <https://books.google.co.id/books?id=tLteEAAAQBAJ&lpg=PR4&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia - Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia*. (n.d.). Retrieved December 16, 2025, from <https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadi-pilar-penting- dalam-perekonomian-indonesia>