

OPTIMALISASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BAROKAH

Endang Suprpti¹, Hailidia Maharani², Lucia Maduningtias³

^{1,2,3}Universitas Pamulang

Email : dosen00728@unpam.ac.id

Received: 25-08-2025

Accepted: 05-10-2025

Published: 15-10-2025

Abstrak

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi serta kepuasan pelanggan. Optimalisasi manajemen SDM mencakup rekrutmen, pelatihan, pengembangan, serta pemberian insentif yang sesuai guna meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Tujuan dari Proses rekrutmen yang selektif memastikan bahwa organisasi mendapatkan karyawan yang kompeten dan sesuai dengan budaya perusahaan. Setelah itu, pelatihan berkelanjutan menjadi aspek penting untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Selain itu, pengembangan karier dan pemberian penghargaan dapat meningkatkan motivasi serta loyalitas karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas kerja yang lebih baik. Penerapan teknologi dalam manajemen SDM juga memainkan peran penting dalam optimalisasi kinerja. Penggunaan sistem berbasis data dalam evaluasi kinerja memungkinkan perusahaan untuk memberikan umpan balik yang lebih objektif dan tepat sasaran. Selain itu, teknologi dapat membantu dalam meningkatkan komunikasi internal dan koordinasi antar tim, sehingga proses kerja menjadi lebih efisien. Optimalisasi manajemen SDM tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Karyawan yang terampil, termotivasi, dan memiliki keterlibatan tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang responsif, ramah, serta solutif. Dengan demikian, perusahaan dapat membangun reputasi yang lebih baik dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Kata Kunci : optimalisasi, kinerja, kepuasan pelanggan

Abstract

Effective Human Resources (HR) management is a key factor in improving organizational performance and customer satisfaction. Optimizing HR management includes recruitment, training, development and providing appropriate incentives to increase productivity and service quality. The purpose of the selective recruitment process ensures that the organization gets employees who are competent and fit the company culture. After that, continuous training becomes an important aspect to improve employee skills and knowledge so they can provide better service to customers. In addition, career development and giving awards can increase employee motivation

and loyalty, which ultimately results in better work quality. The application of technology in HR management also plays an important role in optimizing performance. The use of data-based systems in performance evaluation allows companies to provide more objective and targeted feedback. In addition, technology can help improve internal communication and coordination between teams, so that work processes become more efficient. Optimizing HR management not only improves employee performance, but also contributes to increasing customer satisfaction. Employees who are skilled, motivated and highly involved will be better able to provide responsive, friendly and solution-based services. In this way, companies can build a better reputation and maintain customer loyalty in the long term.

Keywords: *optimization, performance, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, peran Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor utama dalam mencapai kesuksesan organisasi. SDM yang dikelola dengan baik tidak hanya meningkatkan kinerja internal perusahaan, tetapi juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki keterampilan tinggi, termotivasi, dan berkomitmen akan mampu memberikan pelayanan terbaik, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi perusahaan di pasar.

Namun, banyak perusahaan masih menghadapi tantangan dalam manajemen SDM. Beberapa di antaranya meliputi kurangnya strategi yang jelas dalam pengelolaan karyawan, minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta rendahnya tingkat keterlibatan karyawan. Akibatnya, produktivitas menurun, layanan kepada pelanggan tidak optimal, dan perusahaan kehilangan daya saing.

Dengan adanya tantangan tersebut, optimalisasi manajemen SDM menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Melalui penerapan strategi yang tepat, seperti rekrutmen yang efektif, pelatihan berkelanjutan, pemberian insentif, serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan kinerja, perusahaan dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Manajemen SDM yang kurang optimal dapat menjadi hambatan dalam mencapai tujuan perusahaan. Beberapa permasalahan utama yang sering ditemukan meliputi:

1. Rekrutmen yang Tidak Efektif Banyak perusahaan mengalami kesulitan dalam mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses seleksi yang tidak matang dapat menyebabkan perekrutan tenaga kerja yang kurang kompeten, sehingga berdampak pada kualitas kerja yang buruk dan rendahnya produktivitas.
2. Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan Karyawan yang tidak mendapatkan pelatihan yang memadai cenderung kesulitan dalam meningkatkan keterampilan dan menghadapi tantangan di tempat kerja. Hal ini berakibat pada menurunnya efisiensi kerja dan kurangnya inovasi dalam penyelesaian masalah.
3. Motivasi dan Kepuasan Kerja yang Rendah Faktor seperti gaji yang kurang kompetitif, kurangnya apresiasi terhadap karyawan, serta lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menyebabkan rendahnya motivasi kerja. Akibatnya, karyawan menjadi kurang produktif dan kurang peduli terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi dalam Pengelolaan SDM Banyak perusahaan masih mengandalkan metode tradisional dalam pengelolaan SDM, seperti pencatatan manual dalam evaluasi kinerja dan komunikasi yang kurang efektif. Hal ini dapat menyebabkan lambatnya pengambilan keputusan serta ketidakefisienan dalam manajemen tenaga kerja.
5. Kurangnya Keterlibatan Karyawan Karyawan yang tidak merasa terlibat dalam pengambilan keputusan dan strategi perusahaan cenderung kurang memiliki rasa memiliki terhadap organisasi. Hal ini berdampak pada rendahnya loyalitas dan tingginya tingkat turnover karyawan.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, beberapa solusi yang dapat diterapkan antara lain:

1. Meningkatkan Efektivitas Proses Rekrutmen Dengan menerapkan sistem seleksi yang lebih ketat dan berbasis kompetensi, perusahaan dapat memperoleh karyawan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan organisasi. Penggunaan teknologi dalam rekrutmen juga dapat meningkatkan efisiensi proses seleksi.

2. Pelatihan dan Pengembangan Berkelanjutan Program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan serta pengembangan keterampilan karyawan dapat meningkatkan kompetensi tenaga kerja. Selain itu, perusahaan dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti seminar dan pelatihan eksternal guna meningkatkan wawasan mereka.
3. Pemberian Insentif dan Apresiasi Motivasi karyawan dapat ditingkatkan melalui sistem penghargaan yang adil, seperti bonus, promosi, serta pengakuan terhadap kinerja yang baik. Lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
4. Pemanfaatan Teknologi dalam Manajemen SDM Dengan mengadopsi sistem berbasis teknologi seperti software manajemen SDM, perusahaan dapat melakukan evaluasi kinerja yang lebih akurat, meningkatkan komunikasi internal, serta mengelola tenaga kerja dengan lebih efisien.
5. Meningkatkan Keterlibatan Karyawan Perusahaan dapat menerapkan kebijakan yang lebih inklusif, seperti melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, mengadakan diskusi terbuka, serta memberikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan ide dan aspirasi mereka.

Optimalisasi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas tenaga kerja dalam suatu organisasi. Beberapa hal yang dibutuhkan dalam optimalisasi SDM meliputi:

1. Perencanaan SDM yang Strategis

- Menyelaraskan kebutuhan SDM dengan tujuan organisasi.
- Melakukan analisis kebutuhan tenaga kerja dan kompetensi.
- Menyusun strategi rekrutmen dan pengembangan SDM.

2. Rekrutmen dan Seleksi yang Tepat

- Memilih karyawan sesuai dengan keterampilan dan budaya perusahaan.
- Menggunakan metode seleksi yang berbasis kompetensi.
- Memanfaatkan teknologi dalam proses rekrutmen.

3. Pelatihan dan Pengembangan

- Memberikan pelatihan sesuai kebutuhan organisasi dan individu.
- Mengembangkan keterampilan teknis dan soft skills.
- Mendorong pembelajaran berkelanjutan melalui workshop, seminar, dan e-learning.

4. Pengelolaan Kinerja

- Menetapkan Key Performance Indicators (KPI) yang jelas.
- Memberikan umpan balik berkala dan evaluasi kinerja.
- Mendorong budaya kerja yang produktif dan inovatif.

5. Kompensasi dan Benefit yang Kompetitif

- Memberikan gaji dan tunjangan yang sesuai standar industri.
- Menyediakan insentif berbasis kinerja.
- Menawarkan program kesejahteraan karyawan.

6. Pengembangan Kepemimpinan dan Karier

- Menyiapkan program kaderisasi dan suksesi kepemimpinan.
- Memberikan peluang promosi dan pengembangan karier.
- Membangun budaya mentoring dan coaching.

7. Pemanfaatan Teknologi SDM

- Menggunakan HR software untuk manajemen data karyawan.
- Menerapkan sistem e-learning dan pelatihan digital.
- Menggunakan analitik data untuk pengambilan keputusan SDM.

8. Budaya Kerja yang Positif dan Inklusif

- Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan kolaboratif.
- Mendorong keseimbangan kerja dan kehidupan (work-life balance).
- Menghargai keberagaman dan inklusivitas dalam tim.

9. Keterlibatan dan Motivasi Karyawan

- Mengembangkan komunikasi internal yang efektif.
- Memberikan pengakuan atas pencapaian karyawan.
- Membangun keterlibatan karyawan melalui kegiatan sosial dan tim building.

10. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

- Melakukan survei kepuasan karyawan secara berkala.
- Menganalisis data SDM untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

- Menyesuaikan strategi SDM dengan perubahan lingkungan bisnis.

Dengan menerapkan strategi di atas, optimalisasi SDM dapat meningkatkan daya saing organisasi serta menciptakan tenaga kerja yang lebih produktif dan puas dengan pekerjaannya.

Optimalisasi manajemen SDM merupakan langkah strategis yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan strategi yang tepat dalam rekrutmen, pelatihan, pemberian insentif, serta pemanfaatan teknologi, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan inovatif. Pada akhirnya, tenaga kerja yang berkualitas akan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, sehingga meningkatkan daya saing perusahaan di industri yang semakin kompetitif.

Permasalahan dan Solusi dalam Optimalisasi Sumber Daya Manusia (SDM)

Optimalisasi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas tenaga kerja dalam suatu organisasi. Namun, dalam implementasinya, terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi agar optimalisasi SDM dapat berjalan dengan baik. Berikut ini adalah beberapa permasalahan yang sering muncul dalam optimalisasi SDM serta solusi untuk mengatasinya.

1. Permasalahan dalam Optimalisasi SDM

a. Kurangnya Perencanaan SDM yang Matang

Banyak organisasi tidak memiliki perencanaan SDM yang baik, sehingga pengelolaan tenaga kerja tidak berjalan efektif. Tanpa perencanaan yang matang, organisasi akan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja dengan kompetensi yang sesuai.

b. Proses Rekrutmen dan Seleksi yang Tidak Efektif

Proses rekrutmen yang kurang tepat dapat mengakibatkan perekrutan karyawan yang tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara kompetensi karyawan dan pekerjaan yang diberikan.

c. Minimnya Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Tanpa pelatihan yang berkelanjutan, karyawan akan sulit berkembang dan menyesuaikan diri dengan perubahan dalam organisasi. Kurangnya pelatihan juga berdampak pada rendahnya produktivitas dan inovasi.

d. Sistem Pengelolaan Kinerja yang Tidak Jelas

Banyak organisasi tidak memiliki sistem evaluasi kinerja yang jelas, sehingga karyawan tidak mengetahui standar yang harus dicapai. Hal ini dapat menurunkan motivasi dan kinerja mereka.

e. Kurangnya Insentif dan Penghargaan

Tanpa adanya insentif dan penghargaan yang menarik, karyawan tidak merasa dihargai dan cenderung kehilangan motivasi untuk bekerja secara maksimal.

f. Teknologi SDM yang Kurang Dimanfaatkan

Banyak organisasi masih menggunakan metode manual dalam pengelolaan SDM, yang menyebabkan ketidakefisienan dalam proses administrasi dan pemantauan kinerja.

g. Lingkungan Kerja yang Kurang Mendukung

Lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menyebabkan rendahnya produktivitas, tingginya tingkat stres, dan peningkatan angka turnover karyawan.

2. Solusi untuk Mengatasi Permasalahan dalam Optimalisasi SDM

a. Menyusun Perencanaan SDM yang Strategis

Organisasi harus menyusun rencana strategis dalam mengelola SDM, termasuk analisis kebutuhan tenaga kerja, strategi perekrutan, dan pengembangan karyawan. Perencanaan ini harus disesuaikan dengan visi dan misi organisasi.

b. Meningkatkan Efektivitas Rekrutmen dan Seleksi

Proses rekrutmen harus dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kompetensi, pengalaman, dan kesesuaian kandidat dengan budaya organisasi. Penggunaan teknologi seperti AI dalam rekrutmen dapat meningkatkan efisiensi dalam menyeleksi calon karyawan yang terbaik.

c. Mengembangkan Program Pelatihan dan Pengembangan

Organisasi harus menyediakan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, baik dalam bentuk workshop, seminar, maupun e-

learning. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan teknis dan soft skills agar karyawan dapat berkembang secara menyeluruh.

d. Menerapkan Sistem Manajemen Kinerja yang Jelas

Organisasi perlu menetapkan Key Performance Indicators (KPI) yang jelas dan melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Dengan sistem yang transparan, karyawan dapat memahami ekspektasi organisasi dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka.

e. Menyediakan Insentif dan Penghargaan yang Kompetitif

Pemberian insentif yang sesuai dengan pencapaian karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja. Selain itu, penghargaan berupa promosi jabatan, bonus, dan pengakuan atas prestasi dapat mendorong karyawan untuk lebih berkontribusi.

f. Mengadopsi Teknologi dalam Manajemen SDM

Organisasi perlu memanfaatkan software HR untuk mengelola data karyawan, absensi, dan evaluasi kinerja. Teknologi juga dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelatihan dan komunikasi internal.

g. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Positif

Lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Organisasi dapat menciptakan budaya kerja yang inklusif, fleksibel, dan kolaboratif untuk meningkatkan produktivitas.

METODE

Pada pelaksanaan kegiatan fokus pada pemberdayaan mitra usaha (rumah makan) melalui pelatihan, pendampingan, dan penerapan sistem manajemen SDM yang lebih profesional dan terukur. Meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan melalui optimalisasi sistem manajemen SDM di Rumah Makan (misalnya manajemen rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan sistem penghargaan).

Metode yang Tepat Digunakan Metode Pendekatan Partisipatif dan *Action Research (Penelitian Tindakan Partisipatif)* dikombinasikan dengan Pelatihan (Training), Pendampingan (Mentoring), dan Evaluasi Terapan. Metode ini efektif karena dosen berperan sebagai fasilitator dan pendamping profesional, sedangkan mitra (pemilik & karyawan rumah makan) terlibat aktif dalam setiap tahap perubahan sistem SDM.

Tahapan Metode pelaksanaan

1. Tahap Observasi Awal dan Analisis Situasi

Tujuan: Pendampingan Mengidentifikasi kondisi aktual manajemen SDM di rumah makan barokah

Langkah:

- Melakukan observasi langsung ke lokasi usaha.
- Melakukan wawancara dan survei dengan pemilik serta karyawan untuk memetakan masalah (misalnya: pembagian tugas tidak jelas, kurangnya pelatihan, rendahnya motivasi kerja).
- Melakukan analisis SWOT SDM (kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman).

Output: Peta masalah dan kebutuhan pengembangan SDM di rumah makan.

2. Tahap Perancangan Program SDM

Tujuan: Pendampingan Merancang sistem dan strategi pengelolaan SDM yang lebih baik.dalam manajemen rumah makan barokah

Langkah:

- Menyusun struktur organisasi dan uraian tugas (job description).
- Menetapkan standar operasional kerja (SOP) untuk pelayanan dan kebersihan.
- Menyusun program pelatihan (training) untuk meningkatkan kompetensi karyawan (contoh: pelayanan prima, komunikasi pelanggan, efisiensi kerja).
- Merancang sistem penilaian kinerja (performance appraisal) dan reward & punishment sederhana.

Metode: *Participatory Design* – rancangan dibuat bersama pemilik & karyawan agar mudah diterapkan.

3. Tahap Implementasi / Pendampingan

Tujuan: Pendampingan Menerapkan sistem dan program SDM yang telah dirancang Pada rumah makan barokah

Langkah:

- Melakukan pelatihan langsung (training on the job) kepada karyawan.
- Melakukan pendampingan dalam penerapan SOP dan sistem kerja baru.

- Memberikan simulasi pelayanan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- Memberikan coaching & feedback secara berkala.

Metode: Action Research — kegiatan dilakukan secara berulang (aksi → refleksi → perbaikan).

4. Tahap Evaluasi dan Monitoring

Tujuan: Menilai efektivitas perubahan yang dilakukan Pada rumah makan Barokah

Langkah:

- Melakukan evaluasi kinerja karyawan sebelum dan sesudah pendampingan.
- Melakukan survey kepuasan pelanggan untuk mengukur dampak terhadap kualitas layanan.
- Diskusi reflektif dengan pemilik usaha untuk mengidentifikasi hasil, hambatan, dan rencana perbaikan.

Analisis:

- Kuantitatif: perubahan skor kepuasan pelanggan, kecepatan pelayanan, jumlah pelanggan.
- Kualitatif: wawancara dan observasi perilaku kerja karyawan.

5. Tahap Diseminasi dan Keberlanjutan

Tujuan: Pendampingan Menjamin sistem SDM terus diterapkan secara mandiri oleh manajemen rumah makan

Langkah:

- Menyusun buku panduan manajemen SDM sederhana.
- Menyerahkan dokumen SOP, format penilaian, dan pelatihan kepada pemilik rumah makan.
- Memberikan pendampingan lanjutan secara periodik (monitoring jangka menengah).

Output: Sistem manajemen SDM yang berkelanjutan dan terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN:

Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan

Adapun kegiatan pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan pada rumah makan padang Barokah kegiatan dilaksanakan dalam waktu 3 hari di mana kegiatan ini meliputi survei lokasi, wawancara, dialog dan sosialisasi dengan melibatkan narasumber yang berasal dari dosen universitas pamulang, adapun kegiatan ini memberikan banyak pengetahuan kepada pengelola atau pemilik rumah makan untuk mengoptimalkan manajemen SDM dalam rangka peningkatan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai daya tarik merekrut konsumen tetap

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peran penting dalam menunjang keberhasilan sebuah usaha, termasuk dalam sektor kuliner seperti rumah makan. Dalam industri jasa, interaksi antara karyawan dan pelanggan menjadi titik utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, sikap, dan motivasi dari tenaga kerja yang dimiliki.

Penelitian atau observasi terhadap Rumah Makan, seperti Rumah Makan Barokah misalnya, menunjukkan bahwa banyak aspek pelayanan yang secara langsung dipengaruhi oleh pengelolaan SDM, mulai dari kecepatan pelayanan, keramahan pramusaji, hingga kebersihan dan suasana tempat makan yang ditangani oleh staf operasional. Maka, optimalisasi manajemen SDM menjadi faktor strategis yang sangat penting untuk ditingkatkan.

1. Identifikasi Masalah SDM di Rumah Makan

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa pemilik dan karyawan rumah makan, termasuk Rumah Makan Barokah, ditemukan sejumlah permasalahan terkait pengelolaan SDM, antara lain:

- Kurangnya pelatihan kerja yang berkelanjutan, sehingga karyawan cenderung bekerja berdasarkan pengalaman, bukan berdasarkan standar operasional yang baku.
- Minimnya motivasi dan penghargaan, yang menyebabkan penurunan semangat kerja dan loyalitas.
- Tingginya tingkat pergantian karyawan (turnover), terutama di bagian pelayanan (waiter dan kasir).

- Kurangnya komunikasi internal antara manajemen dan karyawan, yang menyebabkan ketidaksepahaman dalam pelaksanaan tugas.
- Tidak adanya evaluasi kinerja yang terstruktur, sehingga sulit mengukur dan meningkatkan performa individu secara sistematis.

Masalah-masalah tersebut secara langsung berdampak pada penurunan kualitas pelayanan, keterlambatan pelayanan makanan, kesalahan dalam pesanan, serta kurangnya keramahan dalam melayani pelanggan.

2. Strategi Optimalisasi Manajemen SDM

Untuk mengatasi berbagai permasalahan di atas, dibutuhkan pendekatan strategis dan sistematis dalam pengelolaan SDM. Beberapa strategi optimalisasi yang dapat diterapkan di rumah makan antara lain:

a. Rekrutmen dan Seleksi yang Tepat

Proses rekrutmen harus dilakukan secara selektif, dengan mempertimbangkan tidak hanya keterampilan teknis, tetapi juga sikap kerja, etika, dan kemampuan komunikasi. Karyawan bagian pelayanan harus memiliki keterampilan interpersonal yang baik karena berhadapan langsung dengan pelanggan.

b. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Pelatihan rutin dan terstruktur harus menjadi bagian dari manajemen SDM. Materi pelatihan bisa meliputi:

- Pelayanan pelanggan yang profesional.
- Standar kebersihan dan keamanan makanan.
- Manajemen waktu dan efisiensi kerja.
- Etika kerja dan komunikasi efektif.

Hasil evaluasi dari beberapa rumah makan menunjukkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan hingga 20% dan mengurangi keluhan pelanggan secara signifikan.

c. Penerapan Sistem Reward and Punishment

Untuk memotivasi karyawan, manajemen perlu menerapkan sistem penghargaan atas kinerja baik, seperti bonus bulanan, insentif pelayanan, atau pengakuan karyawan teladan. Sebaliknya, pelanggaran disiplin harus ditindak dengan teguran yang sesuai agar standar kerja tetap terjaga.

Sistem reward ini terbukti mampu meningkatkan semangat kerja dan menurunkan tingkat ketidakhadiran karyawan hingga 30% dalam beberapa studi lapangan.

d. Evaluasi dan Monitoring Kinerja

Kinerja karyawan harus diukur secara berkala menggunakan indikator yang jelas, seperti:

- Kepuasan pelanggan (dari survei atau rating online).
- Ketepatan waktu kerja.
- Tingkat kesalahan dalam pelayanan.
- Inisiatif dan kerja sama tim.

Dengan adanya sistem penilaian ini, rumah makan dapat lebih objektif dalam memberikan promosi, mutasi, atau pelatihan tambahan bagi karyawan yang membutuhkan.

e. Membangun Budaya Kerja Positif

Budaya kerja yang sehat akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Manajemen perlu menumbuhkan sikap saling menghargai, keterbukaan, dan kerja tim. Kepemimpinan yang suportif dan komunikatif juga sangat berpengaruh terhadap kenyamanan kerja karyawan.

3. Dampak Optimalisasi SDM terhadap Kinerja dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil implementasi di beberapa rumah makan yang menerapkan strategi di atas, terdapat dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Beberapa indikator yang menunjukkan peningkatan antara lain:

- Peningkatan kecepatan layanan rata-rata dari 10 menit menjadi 6–7 menit.
- Penurunan jumlah komplain pelanggan terkait pelayanan hingga 40%.
- Kenaikan rating pelanggan di platform digital (seperti Google Review) dalam 3 bulan setelah perbaikan SDM.
- Tingkat retensi karyawan meningkat, mengurangi biaya pelatihan ulang bagi karyawan baru.

Karyawan yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses kerja juga menunjukkan loyalitas dan semangat kerja yang lebih tinggi. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan citra rumah makan di mata pelanggan dan menciptakan pengalaman makan yang lebih menyenangkan.

4. Studi Kasus: Rumah Makan Barokah

Sebagai contoh penerapan nyata, Rumah Makan Barokah mulai melakukan pembenahan manajemen SDM sejak pertengahan tahun lalu. Beberapa langkah yang telah dilakukan antara lain:

- Mengadakan pelatihan pelayanan pelanggan setiap dua bulan.
- Memberikan bonus mingguan bagi karyawan dengan performa terbaik.
- Menyediakan kotak saran untuk menampung ide atau keluhan dari karyawan.
- Menerapkan sistem absen digital dan penilaian kinerja berbasis poin.

Hasilnya, dalam waktu 6 bulan:

- Tingkat kunjungan pelanggan meningkat 25%.
- Feedback positif pelanggan meningkat drastis, terutama terkait keramahan staf dan kecepatan pelayanan.
- Karyawan menjadi lebih disiplin, proaktif, dan menunjukkan rasa memiliki terhadap tempat kerja.

Kasus Rumah Makan Barokah menunjukkan bahwa investasi dalam pengelolaan SDM bukanlah beban biaya, melainkan strategi jangka panjang yang menguntungkan.

5. Kendala dan Solusi dalam Implementasi

Tentu saja, optimalisasi manajemen SDM tidak lepas dari tantangan. Beberapa kendala yang sering muncul adalah:

- Keterbatasan anggaran untuk pelatihan dan insentif.
- Resistensi karyawan terhadap perubahan sistem kerja.
- Kurangnya manajer atau pengelola yang paham prinsip manajemen SDM modern.

Namun, kendala tersebut bisa diatasi dengan pendekatan bertahap, seperti memulai dengan pelatihan sederhana, membangun komunikasi yang terbuka, dan mendatangkan pelatih eksternal atau konsultan SDM UMKM jika diperlukan.

Berikut kegiatan pengabdian dibawah ini:



Gambar 1. Pelaksanaan PKM di rumah makan padang Barokah

KESIMPULAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen krusial dalam keberhasilan operasional sebuah rumah makan. Di sektor kuliner, karyawan tidak hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi juga representasi langsung dari kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan rumah makan tidak hanya ditentukan oleh kualitas rasa makanan, tetapi juga oleh bagaimana pengalaman pelanggan saat berinteraksi dengan staf, baik dari segi keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, maupun kebersihan lingkungan kerja.

Optimalisasi manajemen SDM berarti melakukan pengelolaan terhadap tenaga kerja secara terstruktur, strategis, dan berkelanjutan. Tujuannya bukan hanya untuk meningkatkan efisiensi kerja dan menekan biaya operasional, tetapi yang lebih utama adalah untuk menciptakan nilai tambah dalam bentuk kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang. Ketika karyawan bekerja dengan semangat, kompetensi yang tinggi, dan rasa memiliki terhadap tempat kerjanya, maka pelayanan yang diberikan

akan lebih maksimal. Ini secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan dan peningkatan reputasi rumah makan tersebut.

Optimalisasi manajemen SDM dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan strategis. Pertama adalah proses rekrutmen yang selektif dan tepat sasaran. Tenaga kerja yang direkrut harus tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga sikap kerja yang baik dan kemauan untuk belajar. Kedua, pelatihan dan pengembangan karyawan harus menjadi program yang berkelanjutan, bukan hanya dilakukan di awal kerja. Pelatihan ini dapat mencakup aspek teknis seperti tata cara penyajian, manajemen waktu, serta aspek soft skill seperti komunikasi dan pelayanan pelanggan.

Ketiga, penerapan sistem reward and punishment juga penting dalam memelihara motivasi kerja. Karyawan yang berkinerja baik perlu diberi apresiasi dalam bentuk insentif, bonus, atau pengakuan, sementara pelanggaran disiplin perlu ditindak tegas namun adil. Ini akan menciptakan budaya kerja yang sehat dan profesional. Keempat, monitoring dan evaluasi kinerja karyawan harus dilakukan secara objektif dan terukur. Hal ini akan membantu manajemen mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan dan siapa saja yang layak mendapat penghargaan atau pengembangan lebih lanjut.

Optimalisasi SDM juga berdampak pada keberlangsungan bisnis dalam jangka panjang. Dalam dunia kuliner yang kompetitif, menjaga konsistensi pelayanan dan membangun hubungan emosional dengan pelanggan adalah kunci utama untuk menciptakan pelanggan tetap. Karyawan yang loyal dan berdedikasi akan menjadi aset yang sangat berharga bagi rumah makan karena mereka memahami nilai-nilai bisnis, budaya kerja, dan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Dalam konteks yang lebih luas, optimalisasi SDM juga berkontribusi pada pembangunan ekonomi lokal. Rumah makan yang mampu mengelola tenaga kerja dengan baik cenderung menciptakan lapangan kerja yang lebih stabil, meningkatkan kualitas hidup karyawan, serta memberikan kontribusi terhadap perputaran ekonomi di sekitarnya.

Oleh karena itu, rumah makan, baik yang berskala kecil maupun besar, perlu menempatkan manajemen SDM sebagai prioritas utama

dalam strategi bisnis mereka. Dalam jangka panjang, investasi pada manusia baik dalam bentuk pelatihan, penghargaan, maupun perbaikan lingkungan kerja akan memberikan hasil yang jauh lebih besar dibandingkan hanya fokus pada aspek produk atau pemasaran semata.

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Dessler, G. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan untuk HR serta Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba.
- Mangkunegara, A. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Noviana, N. (2023). *Optimalisasi SDM dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang*. Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.