



BENEFIT: Journal Of Business, Economics, And Finance

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2025 Page 1077-1089

DOI:<https://doi.org/10.70437/benefit.v3i1.1286>

Penyuluhan Inovasi Pelayanan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Candu Kopi Kota Pekanbaru

Dewi Martha, Gusnafitri, Ira Meike Andariyani, Silfiyanti Silaban,

Jon Rikki Silalahi

STIE mahaputra Riau

✉Corresponding author

dewi.martha1485@gmail.com

Abstrak

Industri cafe yang kompetitif menuntut peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan aspek tersebut di Cafe Candu Kopi Pekanbaru melalui penyuluhan inovasi pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Menggunakan pendekatan Penelitian Tindakan Partisipatif (PAR) kualitatif, kegiatan ini melibatkan manajemen dan karyawan dalam observasi, wawancara mendalam, dan diskusi kelompok terfokus. Hasil kegiatan ini menunjukkan peningkatan pemahaman dan kesadaran signifikan karyawan terhadap inovasi pelayanan dan pengembangan SDM, serta inisiasi praktik baru. Program ini terbukti efektif dalam konteks usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan sumber daya terbatas, memberikan justifikasi ilmiah bagi pendekatan aplikatif. Studi ini menyarankan eksplorasi dampak jangka panjang dan replikasi pada usaha sejenis.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Pengembangan SDM

Abstract

The competitive cafe industry demands increased customer satisfaction and loyalty. This community service activity aims to enhance these aspects at Cafe Candu Kopi Pekanbaru through outreach on service innovation and human resource (HR) development. Using a qualitative Participatory Action Research (PAR) approach, this activity involved management and employees in observations, in-depth interviews, and focus group discussions. The results of this activity show a significant increase in employees' understanding and awareness of service innovation and HR development, as well as the initiation of new practices. This program proved effective in the context of micro, small, and medium enterprises (MSMEs) with limited resources, providing scientific justification for an applied approach. This study suggests exploring long-term impacts and replication in similar businesses.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, HR Development, Service Innovation,

PENDAHULUAN

Sektor kuliner, khususnya bisnis kafe, telah mengalami pertumbuhan pesat dan menjadi salah satu industri paling kompetitif dalam beberapa tahun terakhir. Di tengah persaingan ketat ini, kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi faktor krusial yang menentukan keberlanjutan dan kesuksesan sebuah usaha (Kotler & Keller, 2016; Oliver, 1999). Fenomena ini menunjukkan pentingnya bagi setiap kafe untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya guna mempertahankan basis pelanggan dan mencapai pertumbuhan jangka panjang.

Berbagai penelitian telah mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai prediktor utama kepuasan pelanggan, dengan dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi kunci (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Selain itu, inovasi pelayanan, baik dalam bentuk perbaikan proses maupun penawaran produk baru, terbukti efektif dalam menciptakan nilai tambah dan diferensiasi di pasar yang kompetitif (Lovelock & Wirtz, 2016). Namun, implementasi inovasi pelayanan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) seringkali dihadapkan pada tantangan adaptasi terhadap konteks bisnis lokal dan integrasi yang holistik. Banyak studi cenderung berfokus pada aspek teoritis atau parsial, sehingga kurang memberikan panduan komprehensif bagi pelaku usaha skala kecil dan menengah dalam mengaplikasikan strategi ini secara terpadu untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Inovasi pelayanan dan pengembangan SDM bukan hanya sekadar strategi, melainkan investasi jangka panjang yang esensial bagi keberlanjutan bisnis kafe di era modern.

Copyright@ Dewi Martha, Gusnafitri, Ira Meike Andariyani, Silfiyanti Silaban, Jon Rikki Silalahi

Copyright@ Dewi Martha, Gusnafitri, Ira Meike Andariyani, Silfiyanti Silaban, Jon Rikki Silalahi

Dalam konteks lokal Pekanbaru, Cafe Candu Kopi merupakan salah satu kafe yang berupaya mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan yang ketat. Observasi awal menunjukkan bahwa meskipun Cafe Candu Kopi telah memiliki basis pelanggan khususnya yaitu para mahasiswa atau pelajar, masih terdapat peluang besar untuk mengoptimalkan potensi pelayanan dan SDM guna meningkatkan daya saing. Tantangan yang dihadapi meliputi konsistensi dalam penyampaian layanan inovatif dan pengembangan kapasitas karyawan yang berkelanjutan agar selaras dengan harapan pelanggan yang terus berkembang. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini hadir untuk memberikan penyuluhan dan pendampingan yang terarah kepada manajemen serta karyawan Cafe Candu Kopi Pekanbaru mengenai pentingnya inovasi pelayanan dan pengembangan SDM, serta bagaimana mengaplikasikannya secara terpadu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Industri cafe di Indonesia, khususnya di kota-kota metropolitan seperti Pekanbaru, menghadapi berbagai tantangan kompleks dalam menjaga efektivitas dan daya saing. Dinamika pasar yang cepat, preferensi konsumen yang terus berkembang, serta inovasi pelayanan dan optimalisasi SDM yang belum maksimal menjadi faktor krusial.

Pekanbaru sebagai kota metropolitan dengan pertumbuhan cafe yang pesat, memiliki karakteristik pasar lokal yang unik dan dinamis. Konsumen di sini tidak hanya mencari tempat untuk minum kopi, tetapi juga pengalaman sosial yang kaya. Budaya nongkrong dan berkumpul sangat kuat di kalangan mahasiswa dan pekerja muda, menjadikan kafe sebagai *third place* selain rumah dan kantor/kampus. Preferensi konsumen lokal cenderung mencari pengalaman unik, kualitas produk yang konsisten, dan interaksi personal yang hangat. Kecenderungan sosial-ekonomi seperti peningkatan daya beli, *exposure* terhadap tren global melalui media sosial, dan kebutuhan akan ruang kerja/belajar yang nyaman (*co-working space*) turut mempengaruhi keputusan pelanggan. Cafe Candu Kopi, dengan lokasinya yang strategis di dekat kampus dan pusat keramaian, secara khusus menarik segmen mahasiswa dan pelajar yang memiliki preferensi terhadap harga terjangkau, suasana yang mendukung belajar atau diskusi kelompok, serta koneksi internet yang stabil. Hal ini menuntut cafe untuk tidak hanya berinovasi dalam produk, tetapi juga dalam menciptakan *ambience* yang personal dan *memorable*, serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan individual dan gaya hidup digital mereka.

Dalam kegiatan pengabdian kepada Masyarakat di Café Candu Kopi ini ditemukan bahwa ada tantangan dalam aspek SDM yang belum optimal terlihat dari:

1. Kurangnya kompetensi teknis dalam penanganan produk (misalnya, pemantauan suhu real-time biji kopi, kalibrasi mesin espresso), *latte art*, dan metode *brewing* yang inovatif.
2. Kepemimpinan yang belum adaptif terhadap standar mutu dan risiko, serta kurangnya pendekatan manajemen berbasis risiko dalam operasional sehari-hari.
3. Tidak adanya standar kompetensi yang seragam dan minimnya pelatihan berbasis praktik

langsung (misalnya, *latte art*, *brewing methods* untuk *single origin* baru, penanganan keluhan pelanggan yang efektif) menyebabkan banyak pekerja kafe belum memahami secara menyeluruh dampak deviasi standar pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Padahal, kesalahan sekecil apa pun dalam proses penyajian atau interaksi dapat berdampak besar pada pengalaman dan loyalitas pelanggan.

4. Kurangnya karyawan yang terlatih dalam komunikasi efektif, *active listening*, dan empati dapat mengubah interaksi rutin menjadi pengalaman pelanggan yang inovatif dan personal. Misalnya, seorang barista yang mampu mendengarkan preferensi unik pelanggan dan merekomendasikan minuman yang sesuai, atau yang dapat mengubah keluhan menjadi solusi yang memuaskan, menciptakan *value* yang melampaui produk itu sendiri. Ini adalah bentuk inovasi dalam pengalaman pelanggan.
5. Cafe Candu Kopi membutuhkan keterampilan teknis lanjutan seperti Pelatihan *latte art* atau teknik *brewing* yang lebih canggih secara langsung berkontribusi pada inovasi pelayanan visual dan kualitas rasa. Penyajian yang estetis dan konsisten adalah bagian dari pengalaman inovatif yang dicari pelanggan.
6. Evaluasi kinerja yang tidak memadai menghambat identifikasi area perbaikan dan pengembangan potensi karyawan, sehingga inovasi tidak dapat diukur dan ditingkatkan secara berkelanjutan.
7. Kepemimpinan operasional belum memiliki pendekatan manajemen berbasis risiko dan belum mampu membangun budaya kerja yang menekankan akurasi, tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap SOP pelayanan. Hal ini berdampak pada lemahnya koordinasi antarlini, kurangnya pelaporan insiden pelayanan, serta sikap permisif terhadap deviasi standar yang seharusnya dikendalikan secara ketat.

Dampak dari tantangan SDM ini adalah lemahnya koordinasi, kurangnya pelaporan insiden pelayanan, dan sikap permisif terhadap deviasi standar, yang pada akhirnya dapat merusak pengalaman dan loyalitas pelanggan. Diperlukan pendekatan yang lebih strategis, yang memadukan pelatihan berbasis risiko, pengembangan kompetensi teknis terkait inovasi pelayanan (seperti penggunaan sistem *point-of-sale* yang efisien, *customer relationship management* sederhana, atau *insulated packaging* untuk *delivery*), serta sistem insentif yang mendorong kepatuhan dan peningkatan kinerja. Peran teknologi informasi dan analitik data juga penting dalam mengidentifikasi pola kesalahan operasional yang melibatkan SDM, sehingga dapat dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan.

Dalam konteks lokal Pekanbaru, Cafe Candu Kopi merupakan salah satu kafe yang berupaya mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan yang ketat. Observasi awal menunjukkan bahwa meskipun Cafe Candu Kopi telah memiliki basis pelanggan khususnya yaitu para mahasiswa atau pelajar, masih terdapat peluang besar untuk mengoptimalkan potensi

pelayanan dan SDM guna meningkatkan daya saing. Tantangan yang dihadapi meliputi konsistensi dalam penyampaian layanan inovatif dan pengembangan kapasitas karyawan yang berkelanjutan agar selaras dengan harapan pelanggan yang terus berkembang. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada Cafe Candu Kopi Pekanbaru yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan daya saing dan mempertahankan pangsa pasar. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan penyuluhan dan pendampingan yang terarah kepada manajemen serta karyawan Cafe Candu Kopi Pekanbaru mengenai pentingnya inovasi pelayanan dan pengembangan SDM, serta bagaimana mengaplikasikannya secara terpadu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam hal kontribusi kebaruan ilmiah kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan model manajemen SDM berbasis risiko dan kepatuhan dalam konteks cafe lokal. Selain itu, kegiatan ini akan memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dan regulator dalam memperkuat struktur dan fungsi SDM di sektor ini. Kebaruan ilmiah terletak pada model implementasi holistik yang mengintegrasikan aspek teknis, manajerial, dan budaya SDM dalam konteks UMKM kafe, yang belum banyak diteliti secara komprehensif. Model ini secara unik menunjukkan bagaimana pendekatan aplikatif dapat mengatasi keterbatasan sumber daya dan memberikan panduan konkret bagi pelaku usaha skala kecil dan menengah.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengusulkan model yang menekankan sinergi antara pengembangan kompetensi teknis SDM, kapabilitas manajerial yang adaptif, dan pembentukan budaya kepatuhan melalui kepemimpinan transformasional, serta pelibatan pelanggan aktif dalam proses inovasi. Pendekatan ini belum banyak dieksplorasi secara terpadu dalam konteks kafe UMKM di negara berkembang. Kebaruan ilmiah model implementasi ini terletak pada integrasi komprehensif dari tiga pilar utama yang seringkali diteliti secara terpisah yaitu: pengembangan kompetensi teknis sdm berupa pelatihan lanjutan yang spesifik dan berbasis praktik (misalnya, *sensory evaluation* untuk barista, kalibrasi mesin) yang secara langsung mendukung inovasi produk dan kualitas pelayanan, peningkatan kapabilitas manajerial yang adaptif melalui *coaching* yang berfokus pada pemberdayaan manajer untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan kepatuhan, pembentukan budaya organisasi berbasis keterlibatan pelanggan yang mengintegrasikan pelanggan sebagai mitra dalam proses inovasi (*co-creation*), bukan hanya sebagai penerima layanan untuk membangun loyalitas yang lebih dalam dan memastikan inovasi relevan dengan pasar lokal.

Dengan mengintegrasikan ketiga pilar ini secara sinergis, model implementasi ini memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di cafe lokal, yang belum banyak dieksplorasi secara terpadu dalam literatur yang ada.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada Cafe Candu Kopi Pekanbaru yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan daya saing dan mempertahankan pangsa pasar. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan penyuluhan dan pendampingan kepada manajemen serta karyawan Cafe Candu Kopi Pekanbaru mengenai pentingnya inovasi pelayanan dan pengembangan SDM, serta bagaimana mengaplikasikannya secara terpadu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan aplikatif, melibatkan manajemen dan karyawan Cafe Candu Kopi Pekanbaru secara aktif. Pendekatan partisipatif sangat penting dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini karena mendorong keterlibatan penuh dari pihak mitra, memastikan program relevan dan berkelanjutan (LBH Jakarta, 2013). Metode yang akan digunakan meliputi beberapa tahapan utama yang dirancang untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan program penyuluhan, dimulai dari identifikasi kebutuhan hingga evaluasi dampak, dengan fokus pada transfer pengetahuan dan keterampilan praktis.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diadakan dalam bentuk penyuluhan dan sekaligus melakukan Penelitian Tindakan Partisipatif (*Participatory Action Research - PAR*) dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan PAR dipilih karena sesuai dengan filosofi pengabdian kepada masyarakat yang menekankan kolaborasi aktif antara tim pengabdian dan mitra dalam mengidentifikasi masalah, merencanakan solusi, mengimplementasikan, dan mengevaluasi hasilnya secara berkelanjutan (LBH Jakarta, 2013). Pendekatan kualitatif akan digunakan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena, kondisi, dan perubahan yang terjadi selama pelaksanaan program penyuluhan, serta memahami perspektif dan pengalaman subjek kegiatan penyuluhan ini.

Subjek dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah manajemen dan seluruh karyawan Cafe Candu Kopi Pekanbaru yang terlibat langsung dalam operasional pelayanan dan memiliki peran dalam pengembangan SDM. Selanjutnya, objek kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini adalah inovasi pelayanan yang diterapkan dan praktik pengembangan SDM yang dilaksanakan di Cafe Candu Kopi Pekanbaru, serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dari sudut pandang kualitatif.

Pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik dan instrumen kualitatif, yaitu:

- a. Observasi Partisipatif: Dilakukan secara langsung dan mendalam terhadap proses pelayanan, interaksi karyawan dengan pelanggan, dan implementasi inovasi yang dilakukan di Cafe Candu Kopi. Tim yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada

masayarakat ini akan berupaya terlibat dalam aktivitas sehari-hari untuk mendapatkan pemahaman kontekstual. Instrumen yang digunakan adalah catatan lapangan dan lembar observasi tidak terstruktur.

- b. Wawancara Mendalam: Dilakukan dengan pemilik, manajer, dan beberapa perwakilan karyawan untuk menggali informasi mengenai persepsi, tantangan, pengalaman, dan harapan terkait inovasi pelayanan dan pengembangan SDM. Wawancara akan bersifat semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi isu-isu yang muncul secara spontan. Instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara.
- c. Diskusi Kelompok Terfokus (*Focus Group Discussion/FGD*): Akan diselenggarakan dengan kelompok karyawan untuk memfasilitasi diskusi kolektif mengenai pengalaman mereka, ide-ide inovasi, serta tantangan dan peluang dalam pengembangan diri dan pelayanan. FGD bertujuan untuk mendapatkan beragam perspektif dan dinamika kelompok. Instrumen yang digunakan adalah panduan diskusi.
- d. Dokumentasi: Mengumpulkan data sekunder berupa catatan internal kafe, struktur organisasi, materi pelatihan yang ada, serta foto atau video kegiatan pengabdian untuk memperkaya deskripsi kualitatif.

Analisis Data yang terkumpul dilakukan secara deskriptif kualitatif menggunakan teknik analisis tematik (Braun & Clarke, 2006). Langkah-langkah analisis meliputi:

1. Transkripsi Data: Mengubah rekaman wawancara dan FGD menjadi teks.
2. Pembacaan Berulang: Membaca seluruh data untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh.
3. Pengodean (*Coding*): Mengidentifikasi dan memberi label pada segmen data yang relevan dengan pertanyaan penelitian.
4. Pengembangan Tema: Mengelompokkan kode-kode yang serupa menjadi tema-tema yang lebih luas dan bermakna.
5. Peninjauan Tema: Memeriksa konsistensi dan relevansi tema dengan data dan pertanyaan penelitian.
6. Pendefinisian dan Penamaan Tema: Memberikan definisi yang jelas pada setiap tema dan menuliskannya dalam narasi. Triangulasi data dari berbagai sumber (observasi, wawancara, FGD, dokumentasi) akan dilakukan untuk meningkatkan validitas dan kekayaan temuan.

Desain kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan tindakan partisipatif yaitu dengan mengikuti siklus yang iteratif, meliputi empat tahapan utama yang saling berkesinambungan: perencanaan (*planning*), tindakan (*acting*), observasi (*observing*), dan refleksi (*reflecting*).

Berikut adalah ilustrasi konseptual desain dan langkah kegiatan penyuluhan yang

dilakukan, antara lain:

1. Perencanaan (*Planning*): Meliputi survei awal kualitatif, analisis kebutuhan mendalam, perumusan masalah, dan penyusunan rencana program penyuluhan dan pendampingan yang disesuaikan dengan konteks kualitatif.
2. Tindakan (*Acting*): Pelaksanaan sesi penyuluhan dan pelatihan interaktif, serta inisiasi implementasi inovasi pelayanan dan pengembangan SDM di Cafe Candu Kopi.
3. Observasi (*Observing*): Pemantauan dan pengumpulan data secara berkelanjutan terhadap proses implementasi, perubahan perilaku karyawan, dan respons pelanggan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan FGD.
4. Refleksi (*Reflecting*): Evaluasi kualitatif terhadap hasil dari tindakan dan observasi, identifikasi keberhasilan dan kendala dari perspektif partisipan, serta perumusan rencana perbaikan untuk siklus berikutnya atau rekomendasi lanjutan.

Siklus disesuaikan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan di lapangan untuk memastikan tujuan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat tercapai secara optimal dengan pemahaman kualitatif yang mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini disajikan temuan-temuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada penyuluhan inovasi pelayanan dan pengembangan SDM di Cafe Candu Kopi Pekanbaru. Pembahasan akan menginterpretasikan hasil secara ilmiah, menghubungkannya dengan tujuan awal, dan membandingkannya dengan literatur yang relevan.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan penyuluhan dan pendampingan kepada manajemen serta karyawan Cafe Candu Kopi Pekanbaru mengenai pentingnya inovasi pelayanan dan pengembangan SDM, serta bagaimana mengaplikasikannya secara terpadu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan tujuan tersebut, temuan penelitian menunjukkan bahwa program penyuluhan dan pendampingan telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran subjek penelitian terhadap kedua aspek tersebut.

Temuan utama menunjukkan bahwa:

1. Peningkatan Pemahaman Inovasi Pelayanan: Sebelum penyuluhan, pemahaman karyawan tentang inovasi pelayanan cenderung terbatas pada penawaran menu baru. Setelah sesi penyuluhan interaktif, karyawan menunjukkan pemahaman yang lebih luas tentang inovasi pelayanan, meliputi perbaikan proses (misalnya, efisiensi waktu penyajian), peningkatan pengalaman pelanggan (misalnya, personalisasi layanan), dan pemanfaatan teknologi sederhana (misalnya, sistem *feedback* digital). Hal ini terlihat dari diskusi kelompok

terfokus (FGD) di mana partisipan mulai mengemukakan ide-ide inovasi yang lebih beragam dan komprehensif.

2. Peningkatan Kesadaran Pengembangan SDM: Observasi partisipatif dan wawancara mendalam menunjukkan adanya peningkatan kesadaran karyawan akan pentingnya pengembangan diri dan keterampilan dalam menunjang pelayanan prima. Karyawan mulai lebih proaktif dalam bertanya mengenai pelatihan lanjutan dan menunjukkan keinginan untuk mengaplikasikan teknik komunikasi efektif yang diajarkan.
3. Inisiasi Implementasi Inovasi dan Praktik SDM: Selama fase pendampingan, Cafe Candu Kopi mulai menginisiasi beberapa inovasi sederhana, seperti standarisasi proses *greeting* pelanggan yang lebih ramah dan responsif, serta penerapan *daily briefing* singkat untuk berbagi informasi dan *feedback* antar karyawan. Meskipun belum pada skala besar, inisiasi ini menunjukkan adanya perubahan perilaku yang positif.

Peningkatan pemahaman dan kesadaran terhadap inovasi pelayanan dapat diinterpretasikan secara ilmiah sebagai hasil dari transfer pengetahuan yang efektif melalui metode penyuluhan dan pelatihan interaktif. Konsep-konsep inovasi yang sebelumnya abstrak menjadi lebih konkret dan relevan bagi karyawan karena disajikan dengan studi kasus dan simulasi yang kontekstual dengan lingkungan kafe (Kurniawati, 2020). Kemampuan karyawan untuk mengidentifikasi berbagai bentuk inovasi pelayanan menunjukkan bahwa mereka telah menginternalisasi prinsip-prinsip penciptaan nilai tambah yang melampaui sekadar produk, sejalan dengan pandangan Lovelock dan Wirtz (2016) yang menekankan inovasi dalam dimensi proses dan pengalaman.

Adapun peningkatan kesadaran akan pengembangan SDM mencerminkan keberhasilan program dalam menumbuhkan *growth mindset* di kalangan karyawan. Ketika karyawan memahami bahwa peningkatan kompetensi diri secara langsung berkorelasi dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, motivasi intrinsik untuk belajar dan berkembang pun meningkat. Ini konsisten dengan teori pengembangan SDM yang menyatakan bahwa pelatihan yang relevan dan aplikatif dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi karyawan (Schuler & Jackson, 1987). Inisiasi implementasi inovasi dan praktik SDM menunjukkan bahwa penyuluhan tidak hanya berhenti pada tataran kognitif, tetapi juga berhasil mendorong perubahan perilaku nyata, meskipun masih dalam tahap awal. Pendekatan partisipatif (LBH Jakarta, 2013) yang diterapkan memungkinkan karyawan merasa memiliki dan bertanggung jawab atas perubahan yang diusulkan, sehingga memfasilitasi proses adopsi.

Dalam kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini ada beberapa pendekatan yang dilakukan, antara lain:

1. Sesi Pelatihan Langsung: (a). Keterampilan Layanan Pelanggan: Pelatihan interaktif tentang komunikasi efektif, *active listening*, penanganan keluhan pelanggan dengan empati, dan

membangun *rapport*. Contoh konkret: Skenario *role-playing* untuk menangani keluhan umum seperti pesanan yang salah atau waktu tunggu yang lama, dengan fokus pada penggunaan bahasa positif dan solusi proaktif. Pelatihan juga akan mencakup etiket pelayanan digital untuk interaksi melalui media sosial atau aplikasi pesan. (b). *Product Knowledge* Mendalam: Sesi intensif mengenai karakteristik biji kopi (jenis, asal, proses pasca-panen), metode *brewing* yang berbeda (misalnya, *pour-over*, *siphon*, *aeropress*), dan profil rasa kopi untuk mendukung rekomendasi produk yang personal. Contoh konkret: Sesi *cupping* (pencicipan kopi) untuk barista agar mereka dapat mengidentifikasi *notes* rasa dan aroma, sehingga mampu menjelaskan perbedaan produk kepada pelanggan dengan lebih meyakinkan. Ini juga akan mencakup pelatihan tentang menu non-kopi dan makanan ringan. (c). Praktik *Latte Art* dan Teknik Penyajian: Lokakarya praktik langsung untuk meningkatkan keterampilan teknis barista dalam penyajian yang estetis dan konsisten. Contoh konkret: Sesi praktik intensif dengan *feedback* langsung dari *trainer* profesional, diikuti dengan kompetisi internal kecil untuk memotivasi dan mengukur kemajuan. Ini juga akan mencakup pelatihan tentang standar *plating* untuk makanan dan presentasi minuman non-kopi.

2. *Coaching* untuk Manajer: (a). Manajemen Risiko Operasional: *Coaching* khusus untuk manajer dalam mengidentifikasi titik kritis pelayanan, mengembangkan SOP berbasis risiko, dan menerapkan sistem pemantauan kualitas. Contoh konkret: Pengembangan *checklist* harian untuk pemantauan suhu mesin espresso, kebersihan area kerja, dan ketersediaan stok, serta sistem pelaporan insiden pelayanan yang terstruktur (misalnya, menggunakan formulir digital sederhana). Manajer akan dilatih untuk menganalisis data insiden guna mengidentifikasi akar masalah. (b). Pengembangan Gaya Kepemimpinan Transformasional: Pendampingan untuk manajer dalam membangun budaya kepatuhan dan inovasi, termasuk memotivasi tim, memberikan *feedback* konstruktif, dan memberdayakan karyawan. Contoh konkret: Sesi *coaching* individual untuk manajer tentang cara melakukan *one-on-one meeting* yang efektif, menetapkan tujuan kinerja yang jelas, dan memberikan apresiasi. Diskusi kasus tentang bagaimana kafe lain berhasil membangun budaya inovasi melalui kepemimpinan yang kuat (misalnya, Starbucks dengan fokus pada *employee empowerment*).
3. Integrasi Keterlibatan Pelanggan dalam Proses Inovasi: Menurut banyak penelitian, melibatkan pelanggan dalam inovasi produk atau layanan dapat mempercepat proses diferensiasi dan relevansi pasar (misalnya, *Co-creation*). Mengajak pelanggan untuk memberi masukan atau berpartisipasi dalam pengembangan menu atau pengalaman kafe bisa menjadi tambahan yang menarik dalam strategi inovasi pelayanan. Ini juga bisa meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberi mereka rasa keterlibatan. Mengintegrasikan keterlibatan pelanggan dalam proses inovasi, misalnya melalui sesi *feedback* reguler (melalui *QR code* untuk survei digital, kotak saran fisik, atau *platform* media

sosial), *focus group discussion* (FGD) dengan pelanggan setia, atau *co-creation* menu baru di mana pelanggan diajak berpartisipasi dalam *tasting* dan memberikan masukan langsung. Pendekatan *co-creation* ini, seperti yang diusulkan oleh Prahalad & Ramaswamy (2004), dapat mempercepat diferensiasi dan relevansi pasar, sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberi mereka rasa keterlibatan dan kepemilikan terhadap inovasi kafe. Contoh konkret: Cafe Candu Kopi dapat mengadakan "Malam Inovasi Menu" bulanan di mana pelanggan terpilih diundang untuk mencicipi prototipe minuman atau makanan baru dan memberikan *feedback* langsung. Hasil *feedback* ini akan menjadi dasar penyesuaian menu sebelum diluncurkan secara resmi. Penggunaan platform media sosial untuk jajak pendapat (*polling*) tentang preferensi rasa atau ide menu juga akan diimplementasikan. Keterlibatan aktif ini tidak hanya menghasilkan ide-ide inovatif yang sesuai dengan selera pasar lokal, tetapi juga membangun ikatan emosional yang kuat antara pelanggan dan kafe. Ketika pelanggan merasa suara mereka didengar dan ide mereka diimplementasikan, rasa kepemilikan dan loyalitas akan meningkat secara signifikan, mengubah mereka dari sekadar konsumen menjadi advokat merek. Hal ini sejalan dengan prinsip *customer-centric innovation* yang menekankan bahwa inovasi yang paling berhasil adalah yang berakar pada kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Hasil kegiatan ini konsisten dengan literatur yang menyatakan bahwa penyuluhan dan pelatihan merupakan metode efektif untuk meningkatkan kapasitas SDM dan mendorong inovasi di sektor jasa. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018) adalah prasyarat untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Keterlibatan aktif karyawan dalam proses inovasi, seperti yang diimplementasikan melalui FGD dan pendampingan, juga sejalan dengan temuan bahwa partisipasi dapat meningkatkan adopsi dan keberlanjutan inisiatif perubahan (NRPA, t.t.).

Namun, terdapat perbedaan dalam konteks implementasi. Banyak literatur berfokus pada perusahaan berskala besar dengan sumber daya yang memadai untuk program pelatihan dan inovasi yang komprehensif. Dalam konteks Cafe Candu Kopi sebagai usaha mikro/kecil, tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya dan waktu. Oleh karena itu, kebaruan dari temuan ini adalah bahwa program penyuluhan dan pendampingan yang terfokus dan partisipatif, meskipun dengan durasi dan sumber daya terbatas, tetap mampu memicu perubahan positif yang signifikan dalam pemahaman, kesadaran, dan inisiasi praktik inovasi pelayanan serta pengembangan SDM. Ini menunjukkan bahwa pendekatan yang disesuaikan dengan skala usaha dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi keterbatasan yang seringkali menjadi penghalang bagi usaha kecil dalam berinovasi dan mengembangkan SDM mereka.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran manajemen serta karyawan Cafe Candu Kopi mengenai inovasi pelayanan dan pengembangan SDM dengan menunjukkan bahwa penyuluhan partisipatif efektif untuk UMKM, mengatasi keterbatasan sumber daya. Temuan ini memberikan justifikasi ilmiah bagi program aplikatif yang mendorong perubahan perilaku positif. Aplikasi potensial meliputi replikasi model ini pada usaha sejenis. Pada masa mendatang kegiatan seperti ini dapat dilakukan dengan mengeksplorasi dampak jangka panjang terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui studi longitudinal. Kesimpulan seharusnya hanya menjawab tujuan penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada LPPM STIE mahaputra Riau atas semua bentuk dukungan yang telah diberikan sehingga memungkinkan terlaksananya kegiatan ini. Apresiasi yang mendalam juga kami sampaikan kepada Rekan Dosen dan para Mahasiswa yang ikut terlibat turun ke lapangan selama kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk penyuluhan ini berlangsung. Tak lupa, kami mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh karyawan Cafe Candu Kopi Pekanbaru atas partisipasi aktif, keterbukaan, dan kerja sama yang sangat baik, yang menjadi kunci keberhasilan program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- [2] EvalCorp. (t.t.). *Maximizing Community Impact Through Effective Program Evaluation*. Diakses dari <https://evalcorp.com/maximizing-community-impact-through-effective-program-evaluation/>
- [3] Galaxy Digital. (2020, November 3). *How to Conduct a Community Needs Assessment & Examples*. Diakses dari <https://www.galaxydigital.com/blog/community-needs-assessment>
- [4] HealthySD.gov. (t.t.). *Community Program Evaluation*. Diakses dari <https://healthysd.gov/wp-content/uploads/2014/12/Evaluation.pdf>
- [5] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- [6] Kurniasih, A., & Kurniawat, D. (2023). Pendampingan Implementasi Kurikulum Merdeka di SMP PGRI 4 Labuhan Ratu. *PEDULI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 80-87. Diakses dari <https://staidarussalamlampung.ac.id/ejournal/index.php/peduli/article/download/368/354/>
- [7] Kurniawati, A. (2020). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian

- Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 670-678. Diakses dari <https://dinastirev.org/JEMSI/article/download/1107/670/2300>
- [8] LBH Jakarta. (2013, Oktober 25). *Participatory Action Research (PAR)*. Diakses dari <https://bantuanhukum.or.id/participatory-action-research-par/>
- [9] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.
- [10] LPPM-UT. (t.t.). *Panduan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat*. Diakses dari <https://lppm.ut.ac.id/web/content/2484?unique=2d004fc4408964f553bedd07af5d1e010a4bdec&download=true>
- [11] Mekari Jurnal. (2025, Mei 6). *7 Jenis Pelatihan dan Pengembangan SDM Bagi Perusahaan*. Diakses dari <https://www.jurnal.id/id/blog/jenis-pelatihan-dan-pengembangan-sdm-bagi-perusahaan/>
- [12] National Recreation and Park Association (NRPA). (t.t.). *Community Service Through Youth Mentoring*. Diakses dari <https://www.nrpa.org/contentassets/b933b366de554f4387ab8f7fe4d061b3/2024-community-service-through-youth-mentoring-final.pdf>
- [13] Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44.
- [14] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [15] Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (1987). Linking Competitive Strategies with Human Resource Management Practices. *Academy of Management Executive*, 1(3), 207-219.
- [16] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.