

PENERAPAN MODEL SERVICE PROFIT CHAIN PADA UMKM KARYA WARNA PRINTING UNTUK MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**Malika Ayuni**

Universitas Yudharta

E-mail: suwayuni1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan pelanggan pada UMKM Karya Warna Printing melalui penerapan model Service Profit Chain (SPC). Model ini dipilih karena menekankan hubungan antara kualitas layanan internal, kepuasan karyawan, dan nilai layanan eksternal yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan adalah observasi partisipatif dan pendampingan manajerial dengan tahapan kegiatan meliputi persiapan, observasi dan analisis awal, implementasi model SPC, evaluasi, serta refleksi. Data diperoleh melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi aktivitas selama program berlangsung. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada berbagai indikator kinerja, antara lain disiplin dan kehadiran karyawan naik sebesar 20%, kecepatan layanan meningkat 33%, jumlah pelanggan tetap bertambah 50%, tingkat keluhan pelanggan menurun hingga 75%, dan rata-rata omzet bulanan naik 21%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa penerapan Service Profit Chain mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, memperkuat motivasi karyawan, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, model ini efektif diterapkan pada skala UMKM karena menekankan keseimbangan antara kepuasan karyawan dan pelanggan dalam mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Kata kunci: Service Profit Chain, kinerja layanan, kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, UMKM.

ABSTRACT

This study aims to improve service performance and customer satisfaction at Karya Warna Printing, a micro, small, and medium enterprise (MSME), through the implementation of the Service Profit Chain (SPC) model. This model emphasizes the relationship between internal service quality, employee satisfaction, and external service value, which directly influence customer satisfaction and loyalty. The method used is participatory observation and managerial assistance, carried out through several stages: preparation, initial observation and analysis, SPC model implementation, evaluation, and reflection. Data were collected through field observation, interviews, and documentation of activities. The results show a significant improvement in various performance indicators, including a 20% increase in employee attendance and

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80

Prefix DOI :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

discipline, a 33% improvement in service speed, a 50% increase in loyal customers, a 75% reduction in customer complaints, and a 21% increase in monthly revenue. These findings demonstrate that applying the Service Profit Chain can foster a more productive work environment, strengthen employee motivation, and enhance both service quality and customer satisfaction. Therefore, this model proves effective for MSMEs as it balances employee and customer satisfaction to achieve sustainable business growth.

Keywords: *Service Profit Chain, service performance, customer satisfaction, employee satisfaction, MSMEs.*

PENDAHULUAN

Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah (UMKM) memiliki peran sentral terhadap sirkulasi perekonomian di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan jumlah UMKM di Indonesia pada tahun 2025 yang mencapai sekitar 65,5 juta unit, menyumbang 61,9% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap lebih dari 119 juta tenaga kerja, atau sekitar 97% dari total tenaga kerja nasional. Oleh karena itu, peran UMKM dalam perekonomian sangatlah krusial karena mampu menyeimbangkan sirkulasi ekonomi masyarakat seiring dengan perkembangan era digital (Munthe dkk., 2023). Namun disisilain, banyak sekali permasalahan yang dihadapi oleh UMKM.

Menurut survey kerja sama antara Kementrian Negara KUKM dengan BPS dalam (Zakiatuzzahrah, 2016), sejumlah pelaku Kementerian Koperasi dan UKM (bersama data dari BPS) menunjukkan bahwa dari semua kendala yang dialami UMKM yang menghadapi kesulitan usaha, sekitar 51,09% menyebut permodalan sebagai permasalahan utama; selanjutnya 34,72% menyebut pemasaran; 8,59% mengalami kendala terkait bahan baku; 1,09% menghadapi masalah ketenagakerjaan; 0,22% terhambat karena distribusi/transportasi; dan 3,93% mengeluhkan faktor-faktor lain.

Salah satu sektor UMKM yang terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi adalah sektor percetakan. Di era transisi teknologi saat ini, UMKM bidang percetakan memiliki peran penting dalam mendukung transformasi kegiatan masyarakat, baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis. Sebagai contoh, pembuatan banner, brosur, kartu nama, maupun berbagai kebutuhan surat-menyurat lainnya menunjukkan bagaimana sektor ini tetap relevan di tengah perubahan digital. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, sektor percetakan sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun, pada praktiknya, masih banyak UMKM percetakan yang menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penyelesaian pesanan, inkonsistensi kualitas hasil cetak, kurangnya inovasi layanan berbasis digital, serta minimnya sistem manajemen pelanggan yang efektif. Permasalahan tersebut sering kali menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi menghambat daya saing UMKM percetakan di tengah pasar yang semakin kompetitif. Kondisi inilah yang kemudian menjadi riset problem penting untuk diteliti, khususnya terkait faktor-faktor pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan pada UMKM percetakan. (Ananda Delia Putri dkk., 2025).

Di sisi lain, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menjaga kesehatan finansial UMKM. Dalam konteks UMKM digital printing, kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat krusial karena usaha jenis ini menekankan pada kualitas produk dan pengalaman layanan

yang diberikan. Menurut (Yulistria dkk., 2023), kualitas produk menjadi salah satu indikator penting dalam menunjang kepuasan pelanggan. Namun demikian, di tengah gempuran transformasi zaman dan perubahan perilaku konsumen, tantangan bagi UMKM digital printing semakin besar. Digitalisasi menjadi faktor utama yang memengaruhi variasi model pendekatan yang digunakan UMKM dalam menjangkau konsumennya (Hastin Umi Anisah dkk., 2024).

Banyak UMKM yang terpaksa harus gulung tikar karena kurang inovatif dalam menerapkan model pendekatan terhadap pelanggan. Dalam arti lebih luas, strategi pendekatan terhadap konsumen akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, konsumen akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diberikan oleh UMKM mampu memenuhi harapan mereka. Dalam konteks UMKM digital printing, kinerja layanan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan, karena interaksi terjadi secara langsung antara karyawan dan konsumen selama proses pemesanan hingga hasil diterima (Pamungkas, 2022).

Secara teoritis, kinerja layanan yang diberikan oleh karyawan UMKM dipengaruhi oleh berbagai aspek yang bersifat internal maupun eksternal. Menurut (Susilawati, 2025) kinerja layanan karyawan dipengaruhi oleh faktor internal yang terdiri atas kemampuan, motivasi, sikap dan etika kerja, serta kesehatan mental. Sementara itu, faktor eksternal mencakup lingkungan kerja, ke pimpinan, standar operasional prosedur (SOP), sistem penghargaan, serta budaya organisasi. Dengan kata lain, peningkatan kinerja layanan hanya dapat dicapai jika kemampuan, motivasi, sikap dan etika kerja, serta kesehatan mental sudah dikelola secara terpadu dan berkesinambungan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah model pendekatan *Service Profit Chain* (SCP) yang dikembangkan oleh James L. Heskett. Pendekatan ini menekankan pada perlakuan yang diberikan oleh atasan terhadap karyawan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, pendekatan SCP memiliki prinsip bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan akan tercipta secara final oleh investasi lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif (Aribi dkk., 2025).

Berdasarkan teori *Service Profit Chain*, kinerja layanan dan kepuasan pelanggan akan tercipta melalui beberapa indikator penting. Pertama, *internal service quality*, yaitu kualitas layanan internal yang meliputi sistem kerja yang baik, kepemimpinan yang efektif, serta kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan. Kedua, *employee satisfaction*, di mana karyawan yang merasa puas akan lebih terlibat dan produktif dalam pekerjaannya. Ketiga, *external service value*, yaitu nilai positif yang dirasakan pelanggan dari pelayanan karyawan yang puas. Keempat, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*, yang menunjukkan kepuasan serta kesetiaan pelanggan terhadap produk atau layanan perusahaan. Terakhir, indikator *revenue growth and profitability* mencerminkan hasil akhir dari seluruh proses tersebut, yaitu pertumbuhan pendapatan dan peningkatan keuntungan perusahaan (Aribi dkk., 2025).

Salah satu UMKM digital printing yang belum menerapkan analisis model perilaku kepuasan pelanggan adalah Karya Warna Printing. Karya Warna Printing merupakan usaha mikro pada sector percetakan digital yang berdomisili di Kecamatan Lawang Malang. UMKM ini masih belum terlalu intens dalam menganalisis sebab dan akibat pendekatan terhadap karyawan yang mereka lakukan. Pada dasarnya perlakuan terhadap karyawan secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja layanan, kemudian dengan kinerja layanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang baik.

Pada kegiatan pengamatan awal, diketahui bahwa omset UMKM Karya Warna Printing belum optimal pada presentase yang dikatakan maksimal. Setiap bulan, omset yang diperoleh oleh Karya Warna Printing tidak menentu. Dengan kata lain, kesenjangan omset setiap bulannya sangat bervariasi. Hal ini menjadi masalah yang relatif berat sebagai atasan untuk meminimalisir kerugian bulanan.

Dari kegiatan pengamatan awal, dapat diketahui bahwa UMKM Karya Warna Printing masih belum bisa dalam menerapkan model analisis yang tepat. Dalam mengetahui serta meningkatkan kinerja karyawan serta kepuasan pelanggan, pelaksana/fasilitator akan menerapkan model pendekatan *Service Profit Chain* (SCP). Dalam pendekatan ini, pelaksana/fasilitator bermaksud untuk meningkatkan kinerja layanan serta kepuasan pelanggan yang akan berpengaruh langsung terhadap omset bulanan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang, artikel ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan pelanggan dengan menerapkan pendekatan pemasaran *Service Profit Chain* di Karya Warna Printing. Pelaksana akan mengulik apa saja faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan di Karya Warna Printing, serta bagaimana solusi terbaik dalam penerapan pendekatan SCP.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode PAR. Metode PAR (Participatory Action Research) adalah pendekatan penelitian sekaligus pemberdayaan yang melibatkan masyarakat atau kelompok sasaran secara aktif dalam setiap tahapan, mulai dari identifikasi masalah, perencanaan strategi, pelaksanaan tindakan, hingga evaluasi dan refleksi hasil (Siswadi & Syaifuddin, 2024).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan metode observasi partisipatif dan pendampingan manajerial yang difokuskan pada penerapan model *Service Profit Chain* (SPC) di UMKM Karya Warna Printing. Metode partisipatif adalah metode yang melibatkan pelaksana dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi (Kindon dkk., 2007). Metode ini dipilih karena memungkinkan pelaksana untuk terlibat langsung dalam proses pengamatan dan evaluasi terhadap sistem kerja internal, kepuasan karyawan, serta kualitas layanan kepada pelanggan.

Data primer dalam kegiatan ini dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara informal dengan pemilik dan karyawan, serta dokumentasi aktivitas operasional usaha. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi aktual manajemen SDM, pola pelayanan pelanggan, serta sistem penghargaan yang diterapkan. Sementara itu, wawancara dan dokumentasi dimanfaatkan untuk menggali informasi langsung mengenai permasalahan dan kebutuhan mitra dalam pengelolaan usaha. Selanjutnya, pendampingan dilaksanakan secara bertahap melalui pemberian pengarahan, pelatihan singkat, serta rekomendasi perbaikan yang relevan terhadap sistem kerja yang telah berjalan, sehingga perubahan yang dilakukan berbasis pada temuan lapangan dan kebutuhan nyata pelaku UMKM (Afandi dkk., 2022).

Tahapan Pelaksanaan

Tahap pertama adalah tahap persiapan, pada tahap ini dilakukan koordinasi dengan pemilik UMKM Karya Warna Printing untuk menentukan fokus masalah yang akan ditangani. Tim

pengabdian menyusun jadwal kegiatan, menyiapkan instrumen observasi, dan melakukan studi awal terhadap kondisi organisasi serta kinerja layanan yang berjalan.

Selanjutnya adalah tahap analisis dan observasi. Pada tahap ini, tim melakukan observasi langsung terhadap kegiatan operasional dan pelayanan pelanggan di lokasi mitra. Data yang diperoleh digunakan untuk menganalisis hubungan antara kondisi internal (sistem kerja, kepemimpinan, kompensasi) dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil observasi ini menjadi dasar dalam merancang intervensi berbasis model *Service Profit Chain*.

Setelah analisis dilakukan, kegiatan selanjutnya adalah implementasi tahap SPC. Kegiatan ini meliputi pelatihan dan pendampingan kepada pemilik dan karyawan mengenai konsep *internal service quality*, *employee satisfaction*, dan *external service value*. Pelaksana memberikan contoh penerapan sederhana seperti penataan ulang alur kerja, penyusunan deskripsi tugas, serta pemberian apresiasi terhadap kinerja karyawan.

Setelah implementasi, dilakukan evaluasi terhadap perubahan perilaku karyawan, tingkat kepuasan pelanggan, serta dampak terhadap omset bulanan. Evaluasi dilakukan melalui wawancara, pengamatan langsung, dan perbandingan hasil sebelum dan sesudah kegiatan.

Pada tahap akhir, tim bersama pihak UMKM melakukan refleksi atas hasil kegiatan, menyimpulkan capaian, kendala, serta memberikan rekomendasi lanjutan untuk keberlanjutan penerapan model *Service Profit Chain* di Karya Warna Printing.

Untuk informan penelitian ini adalah owner dari Karya Warna Printing dan 3 Karyawan Karya Warna Printing serta 2 pelanggan dari karya warna printing. Hasil wawancara akan di analisis dengan Teknik milles hubberman dengan proses kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dkk., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kondisi Awal dan Permasalahan Mitra

Sebelum kegiatan pendampingan dilakukan, tim melakukan observasi langsung di lokasi usaha *Karya Warna Printing* yang berada di Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan pemilik serta dua orang karyawan, diketahui bahwa usaha ini sudah berjalan lebih dari lima tahun, namun omzet bulannya belum stabil. Dalam satu bulan, omzet bisa turun hingga 30% dibanding bulan sebelumnya, tergantung pada banyaknya pesanan yang masuk.

Kinerja layanan UMKM Karya Warna Printing yang diharapkan oleh konsumen adalah layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan cetak mereka. Konsumen menginginkan proses pelayanan yang terorganisir dengan baik, di mana setiap karyawan memiliki tugas yang jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan yang dapat menyebabkan keterlambatan atau kesalahan. Selain itu, konsumen mengharapkan komunikasi yang ramah dan responsif dari karyawan, sehingga mereka merasa dihargai dan mendapatkan solusi yang memuaskan. Kualitas hasil cetak yang konsisten dan sesuai standar juga menjadi harapan utama konsumen agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis atau pribadi mereka dengan baik. Dengan kinerja layanan yang optimal, konsumen akan merasa puas dan loyal terhadap Karya Warna Printing.

Dari sisi pelanggan, ditemukan beberapa keluhan seperti keterlambatan pengerjaan, hasil cetakan yang tidak konsisten, dan kurangnya komunikasi selama proses pemesanan.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan belum mampu memenuhi harapan pelanggan secara maksimal. Berikut rincian kondisi lapangan UMKM Karya Warna Printing.

Tabel 1. Kondisi Lapangan UMKM Karya Warna Printing

Aspek yang Diamati	Kondisi Sebelum Pendampingan	Keterangan
Pembagian tugas	Pembagian tugas terkait pelayanan masih tumpang tindih kerja.	Semua karyawan menangani berbagai pekerjaan tanpa alur tetap
SOP pelayanan	proses pelayanan tidak konsisten dan bergantung pada situasi sehingga kualitas layanan tidak stabil	Proses pelayanan tidak konsisten
Komunikasi internal	Tidak ada komunikasi internal terkait pelayanan yang sesuai dengan standar kerja.	Arahan hanya satu arah dari pemilik
Sistem penghargaan	Tidak ada system penghargaan.	Karyawan tidak termotivasi untuk meningkatkan performa
Kepuasan pelanggan	Keterlambatan hasil cetakan/pesanan.	Ada beberapa keluhan terkait keterlambatan dan hasil cetakan

Sumber: Data Primer, 2025

3.2 Pelaksanaan Kegiatan Pendampingan

Kegiatan penerapan model Service Profit Chain (SPC) dilakukan selama satu bulan dengan empat tahap utama, yaitu observasi awal, pelatihan internal, pendampingan operasional, dan evaluasi hasil.

a. Tahap Observasi dan Analisis Awal

Tim melakukan observasi terhadap sistem kerja yang berjalan dan interaksi antara pemilik, karyawan, serta pelanggan. Ditemukan bahwa tidak ada SOP tertulis mengenai alur layanan mulai dari penerimaan pesanan, proses desain, produksi, hingga pengantaran hasil cetak. Hal ini menjadi titik awal perbaikan agar sistem kerja lebih teratur. Serta pencatatan yang masih manual menggunakan buku besar. Hal ini juga menjadi masalah besar yang berhubungan dengan kualitas kinerja layanan karena akan memakan waktu banyak yang mengurangi efisiensi layanan.

b. Tahap Pelatihan Internal

Tim pelaksana memberikan pelatihan singkat mengenai konsep *Service Profit Chain* dan pentingnya peran karyawan dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Kegiatan dilakukan secara sederhana dengan diskusi dan simulasi pelayanan pelanggan.

Karyawan Karya Warna Printing memberikan pelayanan yang lebih profesional dengan menerapkan langkah kerja yang berfokus pada kenyamanan dan kebutuhan pelanggan. Pada tahap ini karyawan diberikan arahan untuk menyapa setiap pelanggan yang datang dan disambut dengan ramah, disertai komunikasi aktif untuk memahami kebutuhan mereka dan menawarkan solusi terbaik sesuai jenis layanan yang tersedia. Setelah itu, pesanan pelanggan dicatat secara jelas dan akurat melalui nota sebagai bukti transaksi dan untuk menghindari miskomunikasi. Pada tahap ini, pelanggan juga diberikan opsi pembayaran uang muka (DP) sehingga transaksi menjadi lebih fleksibel dan memberikan kepastian pemesanan. Selanjutnya, pengaturan waktu penyelesaian dilakukan secara tepat untuk memastikan pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan pekerjaan dapat terselesaikan secara efisien. Karyawan akan mengidentifikasi jenis pesanan yang tergolong cepat pengerjaannya, seperti percetakan banner dengan ukuran tidak lebih dari diameter 5 meter, yang memungkinkan pelanggan menunggu proses produksi di tempat. Dengan tahapan pelayanan tersebut, Karya Warna Printing berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih efektif, terorganisir, dan terpercaya.

Pada tahap ini mahasiswa juga melakukan Latihan percetakan di karya warna printing. Mahasiswa melakukan Latihan mencetak pamphlet secara manual dengan arahan dan bimbingan dari karyawan. Hal ini mahasiswa tujuan agar karyawan lebih dekat dengan rekan kerja mereka yang membuat lingkungan kerja menjadi lebih aktif dan komunikatif yang bisa menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan.



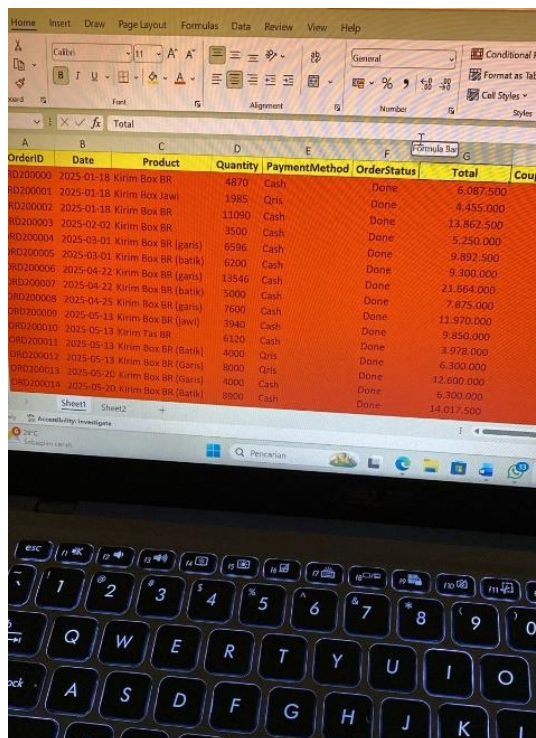
Gambar 1. Praktek Percetakan Oleh Mahasiswa

c. Tahap Pendampingan Operasional

Setelah pelatihan/briefing, tim melakukan pendampingan untuk melihat penerapan di lapangan. Beberapa perbaikan yang dilakukan antara lain:

- 1) Menyusun alur kerja baru dari penerimaan pesanan hingga pengiriman hasil.
Pada proses ini, karyawan menerima pesanan dari pelanggan. Pada tahap ini, karyawan melakukan beberapa SOP berikut:
 - a) Menyapa Pelanggan.
 - b) Menanyakan kebutuhan pemesanan/produk yang di inginkan pelanggan.

- c) Menjelaskan spesifikasi produk dan lama pengerjaan.
- d) Jika pelanggan sudah memesan, maka wajib di catat di rekap pesanan secara digital. Hal ini dilakukan karena untuk optimalisasi efisiensi kinerja layanan di karya warna printing melalui digitalisasi.



OrderID	Date	Product	Quantity	PaymentMethod	OrderStatus	Total	Coupon
RD200000	2025-01-18	Kirim Box BR	4870	Cash	Done	6.087.500	
RD200001	2025-01-18	Kirim Box Jawi	1985	Qris	Done	8.455.000	
RD200002	2025-01-18	Kirim Box BR	11090	Cash	Done	13.862.500	
RD200003	2025-01-02	Kirim Box BR	3500	Cash	Done	5.250.000	
RD200004	2025-03-01	Kirim Box BR (garis)	6596	Cash	Done	9.897.500	
RD200005	2025-04-22	Kirim Box BR (batik)	6200	Cash	Done	9.300.000	
RD200006	2025-04-22	Kirim Box BR (garis)	13946	Cash	Done	21.664.000	
RD200007	2025-04-25	Kirim Box BR (batik)	5000	Cash	Done	7.875.000	
RD200008	2025-05-13	Kirim Box BR (garis)	7600	Cash	Done	11.970.000	
RD200009	2025-05-13	Kirim Box BR (batik)	7940	Cash	Done	9.850.000	
RD200010	2025-05-13	Kirim Box BR (garis)	6120	Cash	Done	9.378.000	
RD200011	2025-05-13	Kirim Box BR (batik)	4920	Qris	Done	6.300.000	
RD200012	2025-05-20	Kirim Box BR (garis)	8000	Cash	Done	12.600.000	
RD200013	2025-05-20	Kirim Box BR (batik)	8900	Cash	Done	6.300.000	
RD200014	2025-05-20	Kirim Box BR (garis)	8900	Cash	Done	14.017.500	

Gambar 2. Pencatatan Rekap Pesanan *on Going* dan Pesanan Selesai di Karya Warna Printing

Setelah pesanan di terima dan sudah fiks dengan pelanggan, maka karyawan akan memberikan memo percetakan ke bagian produksi/percetakan serta menjelaskan terkait contoh dan bahan yang digunakan dalam pesanan tersebut. Setelah memo terkirim ke bagian produksi, Langkah selanjutnya adalah membuat *dummy/prototype* untuk di tunjukkan kepada pelanggan dan melakukan perbaikan apabila tidak sesuai dengan kriteria pelanggan. Hal ini ditujukan supaya pelanggan sudah sesuai dengan kriteria keinginan pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.



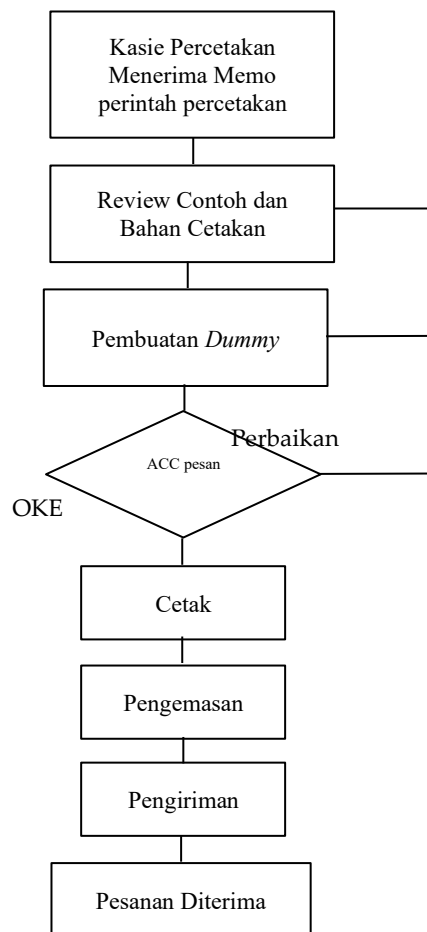
Gambar 3. Pemberian *Prototype* dari Pesanan Pelanggan

Setelah pelanggan menyetujui produk dari *prototype* yang telah ditunjukkan, maka proses selanjutnya adalah penyetakan produk. Pada tahap ini, produk disesuaikan dengan permintaan dan kriteria yang diinginkan oleh pelanggan.



Gambar 4. Mencetak Produk Sesuai dengan Kriteria Keinginan Pelanggan

Setelah produk selesai dicetak, maka kasir melakukan pengemasan dan melakukan pengiriman/menyerahkan produk kepada pelanggan. Berikut ini merupakan alur SOP mulai dari pesanan diterima hingga proses pengiriman produk:



Gambar 5. Alur SOP Penerimaan Pesanan hingga Pengiriman Hasil produk

Pada sesi pengiriman hasil, karyawan memberikan produk yang sudah dikemas serta memberikan nota kepada pelanggan sebagai bukti pembelian yang sah dari Karya Warna Printing, dengan keterangan stemple lunas sebagai validasi bahwa pelanggan tersebut telah melunasi pembayaran. Hal ini ditujukan supaya pelanggan memiliki kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa haknya telah dipenuhi secara transparan dan profesional. Selain itu, pemberian bukti pembayaran yang jelas dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelanggan juga dapat dengan mudah melakukan konfirmasi atau komplain apabila terdapat ketidaksesuaian pada produk, sehingga hubungan antara pelanggan dan perusahaan tetap terjaga dengan baik. Pelayanan yang dilakukan secara tepat, ramah, dan informatif ini menjadi bentuk komitmen perusahaan dalam memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan.



Gambar 6. Penulisan Nota Pembayaran dengan Keterangan LUNAS

- 2) Merapikan barang hasil cetak dan membuang barang gagal cetak

Pada tahap ini, karyawan di tuntutan untuk selalu merapikan barang yang sudah berhasil dicetak serta mengembalikan seluruh bahan baku yang selesai di pakai di tempat asalnya, seperti kertas karton yang semula dipakai untuk mencetak dan sisa harus dikembalikan lagi ke tempatnya. Hal ini ditujukan untuk membuat lingkungan kerja bersih dan nyaman. Lingkungan yang nyaman dan bersih akan membuat kinerja karyawan meningkat.

Dari pemaparan SOP yang telah dipaparkan, berikut ini merupakan ringkasan SOP dari keseluruhan proses mulai tahap pelayanan pelanggan hingga pengiriman produk kepada pelanggan:



Gambar 7. Ringkasan SOP Pelayanan hingga Pengiriman Produk pada Pelanggan

d. Tahap Evaluasi dan Refleksi

Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan tetap, pelayanan di Karya Warna Printing dinilai lebih cepat, komunikasi lebih baik, dan hasil cetakan lebih rapi.

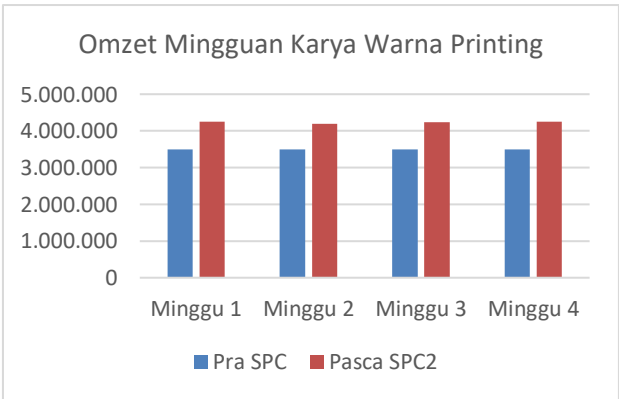
Dari sisi internal, karyawan merasa lebih puas dengan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan apresiatif. Berikut ini perbandingan pra dan pasca penerapan model *Service Profit Chain* di Karya Warna Printing.

Tabel 2. Ringkasan Sebelum dan Sesudah Pendampingan

Indikator	Sebelum Pendampingan	Sesudah Pendampingan	Perubahan (%)
Disiplin dan kehadiran karyawan	75%	95%	+20%
Kecepatan layanan (rata-rata pengerjaan pesanan)	3 hari	2 hari	+33%
Jumlah pelanggan tetap	12 pelanggan	18 pelanggan	+50%
Tingkat keluhan pelanggan	8 kasus/bulan	2 kasus/bulan	-75%
Rata-rata omzet bulanan	Rp 14 juta	Rp 17 juta	+21%

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan Tabel 2, hasil pendampingan menunjukkan adanya peningkatan kinerja UMKM yang signifikan pada seluruh indikator yang diukur. Disiplin dan kehadiran karyawan meningkat dari 75% menjadi 95% setelah diterapkannya sistem kerja yang lebih terstruktur dan konsisten. Kecepatan layanan juga membaik dengan waktu pengerjaan pesanan yang sebelumnya membutuhkan rata-rata tiga hari menjadi hanya dua hari. Perbaikan pada aspek pelayanan turut berdampak pada jumlah pelanggan tetap yang naik dari 12 menjadi 18 pelanggan. Selain itu, tingkat keluhan pelanggan mengalami penurunan drastis dari delapan kasus per bulan menjadi hanya dua kasus, mencerminkan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dampak positif dari seluruh perbaikan tersebut juga tercermin dalam peningkatan omzet bulanan dari Rp14 juta menjadi Rp17 juta. Secara keseluruhan, pendampingan berhasil memperbaiki manajemen internal dan mutu layanan, yang pada akhirnya meningkatkan performa usaha secara nyata.



Gambar 8. Hasil Omzet Harian Pada 28 Oktober 2025

Sumber: Data primer karya warna printing, 2025

Dari grafik omzet tersebut, dapat diketahui bahwasanya omzet mingguan di karya warna printing naik 10% jika dibandingkan dengan sebelum pendampingan. Hal ini dapat diketahui bahwasanya kinerja layanan serta kepuasan pelanggan dari Karya Warna Printing meningkat dengan indicator omzet yang terus naik setiap minggunya serta kenaikan omzet antara sebelum dan sesudah dilakukan pendampingan dengan pendekatan SPC.

3.3 Pembahasan

Kegiatan pendampingan ini berfokus pada penerapan konsep Service Profit Chain pada UMKM Karya Warna Printing yang mengalami permasalahan dalam aspek pelayanan. Masalah tersebut terlihat dari masih adanya keterlambatan pengerjaan pesanan, kualitas hasil cetak yang tidak konsisten, serta komunikasi pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan. Kondisi ini diperparah oleh manajemen internal yang belum tertata, seperti pembagian tugas yang belum jelas dan absennya sistem penghargaan. Situasi ini berdampak pada rendahnya motivasi kerja karyawan dan ketidakstabilan omzet setiap bulannya. Hal ini didukung oleh penelitian Kusumawati dkk., yang menegaskan bahwa ketidakjelasan peran menjadi prediktor utama penurunan disiplin kerja. Dengan kata lain, semakin kabur deskripsi tugas, semakin rendah motivasi karyawan untuk menepati target waktu (Kusumawati dkk., 2022).

Service Profit Chain diterapkan karena teori ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai apabila kepuasan dan kondisi kerja internal karyawan telah terjamin. Oleh karena itu kegiatan pendampingan dilakukan melalui perbaikan sistem kerja internal, pelatihan pelayanan, penyusunan SOP terstruktur, serta peningkatan komunikasi dua arah antara pemilik dan karyawan. Pendekatan partisipatif yang dilakukan memastikan bahwa karyawan terlibat langsung dalam setiap tahap pengembangan layanan sehingga perubahan lebih mudah diterima dan dijalankan dalam rutinitas kerja. Hal ini didukung penelitian Shinta Udek yang menegaskan bahwa keterlibatan karyawan dalam menyusun SOP meningkatkan psychological ownership dan menurunkan resistensi terhadap perubahan, sehingga implementasi kebijakan menjadi lebih smooth di lantai produksi (Lithani Hawi Shinta Udek, 2024).

SOP pelayanan menjadi instrumen terpenting dalam intervensi ini karena memberikan pedoman yang jelas mulai dari pelanggan datang hingga hasil cetak diterima. SOP dimulai dengan penyambutan pelanggan secara ramah dan komunikasi aktif untuk memahami kebutuhan yang diinginkan. Perubahan ini terbukti meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam berinteraksi karena mereka merasa lebih dihargai sebagai pengguna layanan. Setelah proses penggalan kebutuhan, pesanan pelanggan dicatat secara digital agar data pesanan terdokumentasi dengan baik sehingga kesalahan informasi dapat diminimalkan. Digitalisasi pencatatan ini juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu layanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan terukur. Hal ini didukung oleh Arafah yang menegaskan bahwa visualisasi antrian dan digitalisasi order menurunkan waktu siklus produksi UMKM digital printing. Dengan kata lain kecepatan layanan eksternal meningkat karena alur internal menjadi transparan (Afraah dkk., 2025).

Memo instruksi kerja diterbitkan kepada bagian produksi sebagai acuan pembuatan produk. Kemudian *prototype* atau *dummy* dibuat untuk memastikan produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan sebelum dicetak dalam jumlah selesai. Langkah ini memperkuat kepercayaan pelanggan karena keterlibatan mereka dalam proses validasi hasil akhir

semakin tinggi. Selanjutnya proses cetak dilakukan sesuai spesifikasi yang telah disetujui pelanggan sehingga kualitas hasil cetak menjadi lebih konsisten. Setelah itu produk dikemas dengan baik dan diserahkan kepada pelanggan disertai nota resmi sebagai bukti transaksi. Transparansi pembayaran ini meningkatkan rasa aman dan profesionalitas layanan di mata pelanggan (Rahmatullah & Brekat, 2025).

SOP ditutup dengan perapian area kerja serta pengembalian bahan baku ke tempat semula agar lingkungan kerja tetap bersih dan kondusif. Lingkungan kerja yang tertata membuat karyawan lebih nyaman dalam bekerja sehingga tercipta peningkatan motivasi dan disiplin kerja. Hal ini sesuai dengan prinsip *Service Profit Chain* yang menyatakan bahwa kualitas layanan eksternal tidak akan mungkin tercapai tanpa kualitas layanan internal yang baik pada karyawan sebagai garda depan pelayanan bisnis (Margaretha & Tjahyadi, 2011). Hal ini didukung oleh Samsudin dkk., yang menegaskan bahwa penerapan 5S pada 48 UMKM percetakan meningkatkan safety climate (Samsudin dkk., 2023). Hal ini menandakan bahwa lingkungan yang rapi secara langsung memperkuat kenyamanan psikologis pekerja yang berkonsekuensi pada penurunan kecelakaan kerja dan peningkatan semangat kerja.

Penerapan SOP dan perbaikan manajemen internal berhasil menunjukkan perubahan signifikan pada hasil evaluasi. Disiplin karyawan meningkat dua puluh persen, kecepatan layanan meningkat tiga puluh tiga persen, jumlah pelanggan tetap meningkat lima puluh persen, dan keluhan pelanggan turun hingga tujuh puluh lima persen. Seluruh perbaikan ini berkontribusi langsung terhadap kenaikan omzet bulanan sebesar dua puluh satu persen. Data ini membuktikan keberhasilan penerapan *Service Profit Chain* dalam menciptakan transformasi pelayanan yang berdampak pada loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis yang lebih stabil. Hal ini didukung oleh Margaretha & Tjahyadi yang menegaskan bahwa pada UMKM, efek mediasi employee menaikkan omzet 21 % di Karya Warna berada dalam rentang prediksi model tersebut bila skor kepuasan karyawan naik sekitar 0,6 poin Likert (Margaretha & Tjahyadi, 2011).

Secara keseluruhan pendampingan ini menjelaskan bahwa UMKM dengan sumber daya terbatas tetap dapat meningkatkan daya saing melalui penguatan manajemen internal serta penerapan SOP pelayanan yang tepat. Pendekatan *Service Profit Chain* terbukti mampu membangun hubungan sebab akibat yang kuat antara kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja bisnis di Karya Warna Printing. Hal ini mempertegas bahwa keberhasilan UMKM tidak hanya bergantung pada kualitas produk tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia sebagai aktor utama dalam layanan. Hal ini didukung oleh Saura et dkk., yang menegaskan bahwa kelima komponen *Service Profit Chain* tetap valid pada micro-enterprise asalkan internal service quality diwakili SOP sederhana, 5S, dan rekognisi non-finansial; studi literatur mereka menunjukkan rantai kausal tersebut mampu menjelaskan 42 % variasi revenue growth pada UMKM berbasis jasa (Saura dkk., 2021).

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Penerapan model *Service Profit Chain* pada UMKM Karya Warna Printing terbukti mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan, kenyamanan lingkungan kerja, serta kepuasan pelanggan. Pelatihan, pembenahan sistem kerja, dan pendampingan manajerial

mendorong karyawan untuk bekerja lebih terarah, komunikatif, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Perbaikan pada aspek internal seperti pembagian tugas, komunikasi, dan sistem penghargaan menjadikan karyawan lebih termotivasi, sehingga nilai layanan yang diberikan kepada pelanggan meningkat. Hal ini berkontribusi pada tumbuhnya kepercayaan pelanggan, menurunnya keluhan, meningkatnya loyalitas, serta berkembangnya kinerja dan keberlanjutan usaha. Secara keseluruhan, model Service Profit Chain layak diterapkan pada UMKM karena menekankan keseimbangan antara kesejahteraan karyawan dan kepuasan pelanggan sebagai kunci utama kesuksesan bisnis.

4.1 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melibatkan lebih banyak UMKM dengan karakteristik berbeda agar perbandingan lintas konteks dapat dilakukan dan generalisasi meningkat. Periode pendampingan sebaiknya diperpanjang sambil memanfaatkan data digital yang objektif (misalnya log produksi atau rekam pesan pelanggan) guna meminimalkan bias. Peneliti juga dapat menerapkan desain kuantitatif atau campuran dengan analisis statistik sehingga kontribusi tiap komponen SPC terhadap kinerja bisnis dapat diukur secara lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., Laily, N., & Wahyudi, N. (2022). *Metolodogi Pengabdian Masyarakat*. Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam.
- Afraah, S. M., Nugraheni, D. D., Haryanto, Z. I., & Artanto, B. (2025). Implementasi Digital Marketing Berbasis Website pada UMKM Kipas Banyu Biru untuk Mengembangkan Strategi Bisnis. *Journal of Appropriate Technology for Community Services*, 6(2), 112-124. <https://doi.org/10.20885/jattec.vol6.iss2.art1>
- Ananda Delia Putri, N., Oktavia, A., Fadiyah, T., Prayogo, O., & Gaho, N. (2025). Inovasi dan Digitalisasi sebagai Pendukung Peran Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam Mempercepat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Musytari: Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 24(12).
- Aribi, A., Kociatkiewicz, J., & Micheaux, A. (2025). Intellectual Capital Profit Chain: Linking Human Resource Management Practice Systems to Customer Orientation. *Human Systems Management*, 44(3), 448-459. <https://doi.org/10.1177/01672533241295610>
- Hastin Umi Anisah, Nadila Lea Friska, & Mahdi Hidayatullah. (2024). Dampak Digitalisasi Terhadap Pertumbuhan UMKM di Negara Berkembang. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 2(4), 17-35. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v2i4.4157>
- Kindon, S. L., Pain, R., & Kesby, M. (2007). *Participatory Action Research, Approaches and Methods: Connecting People, Participation and Place*. Routledge.
- Kusumawati, R. M., Sukra, I. P., Helida, M., Wulandari, K., & Apriyani, A. (2022). Pengaruh Job Description, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Motivasi Kerja Pegawai Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(2), 229-236. <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol8.Iss2.1042>
- Lithani Hawi Shinta Udek, T. (2024). *Pengaruh Psychological Capital Dan Employee Engagement Terhadap Resistance to Change Karyawan Di Farmhill Group* [Skripsi]. Universitas HKBP Nommesen.
- Margaretha, Y., & Tjahyadi, R. A. (2011). Customer-Employee Relationship: Pengujian Model Srvce-Profit Chain (spc). *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2011*, 1.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (Edition 3). Sage.

- Munthe, A., M. Yarham, & Ridwana Siregar. (2023). Peranan Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 593-614. <https://doi.org/10.61930/jebmak.v2i3.321>
- Pamungkas, A. F. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi (studi Kasus Starbucks Palembang Semi Karawaci). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 3(1), 11-20.
- Rahmatullah, R., & Brekat, G. N. P. (2025). Optimalisasi Transparansi Penagihan Dan Penyelesaian Keluhan Dalam Layanan Pdam Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Law & Social Justice Journal*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.61121/hzzd4p21>
- Samsudin, A. E. P., Dewa Kusuma Wijaya, & Nur Islahudin. (2023). Perbaikan Proses Printing Menggunakan Metode DMAIC Dan 5S Untuk Mengurangi Waste Proses Di UKM Limit Screen Printing Semarang. *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(1), 97-107. <https://doi.org/10.37373/jenius.v4i1.468>
- Saura, J. R., Ribeiro-Soriano, D., & Palacios-Marqués, D. (2021). Setting B2B digital marketing in artificial intelligence-based CRMs: A review and directions for future research. *Industrial Marketing Management*, 98, 161-178. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2021.08.006>
- Siswadi, S., & Syaifuddin, A. (2024). Penelitian Tindakan Partisipatif Metode Par (Participatory Action Research) Tantangan dan Peluang dalam Pemberdayaan Komunitas. *Ummul Qura Jurnal Institut Pesantren Sunan Drajat (INSUD) Lamongan*, 19(2), 111-125. <https://doi.org/10.55352/uq.v19i2.1174>
- Susilawati. (2025). *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Kelurahan Guntur Setiabudi, Jakarta Selatan* [Skripsi]. Universitas Satya Negara Indonesia.
- Yulistria, R., Rosento, R., Handayani, E. P., Susilowati, I. H., & Aulia, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Mitra Bangun Perwira. *Swabumi*, 11(1), 13-22. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v11i1.13980>
- Zakiatuzzahrah. (2016). Strategi Pengembangan Usaha UMKM Melalui Kredit Bunga Rendah. *Jurnal AdBispreneur*, 1(2), 127-136.