

Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Umkm Kedai Waleho Kopitiam

Oleh:

Febrina Niken Estevania Panjaitan
Dr. Rifdah Abadiyah, SE. M.S.M. CHCM.,
Manajemen
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2025

Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia yang berperan penting dalam menyediakan lapangan kerja, mengentaskan kemiskinan, serta mendorong pembangunan ekonomi lokal dan nasional. Kontribusinya terhadap PDB dan kesejahteraan masyarakat menjadikannya sektor strategis dalam menciptakan pasar baru dan meningkatkan daya saing bangsa. Melalui berbagai kebijakan seperti digitalisasi, pelatihan kapasitas, serta pengampunan kredit, pemerintah secara aktif mendorong pertumbuhan UMKM agar mampu beradaptasi dan berinovasi di tengah perkembangan teknologi dan dinamika ekonomi global. Program seperti Level Up 2024 menjadi bukti komitmen nyata dalam memperkuat posisi UMKM sebagai penggerak utama ekonomi rakyat yang tangguh dan inklusif.

Lanjutan

Manajemen sumber daya manusia (SDM) memegang peran vital dalam keberhasilan operasional UMKM, seperti Kedai Waleho Kopitiam yang tengah mengalami pertumbuhan, namun menghadapi tantangan internal berupa kualitas pelayanan dan produktivitas, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan sistem manajemen SDM agar potensi bisnis dapat terealisasi secara optimal melalui strategi peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

Topik Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kinerja UMKM Kedai Waleho Kopitiam penting untuk diteliti karena pengelolaan SDM yang baik menjadi kunci dalam menjaga kualitas pelayanan dan produktivitas usaha, khususnya di sektor UMKM[19]. Kedai Waleho Kopitiam menghadapi tantangan meningkatnya jumlah pelanggan tanpa diimbangi sistem SDM yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana peran MSDM dapat mendukung peningkatan kinerja usaha dan memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan SDM yang lebih efektif.

Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Rumusan Masalah

- ❑ Bagaimana peranan manajemen sumber daya manusia di Kedai Waleho Kopitiam?
- ❑ Bagaimana manajemen SDM mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan?

Tujuan Penelitian

- ❑ Untuk memahami bagaimana peranan manajemen sumber daya manusia di café Kedai Waleho Kopitiam.
- ❑ Untuk menganalisis pengaruh praktik SDM terhadap kinerja UMKM tersebut.

Manfaat Penelitian

- Teoretis: Menambah literatur dalam bidang MSDM dan UMKM.
- Praktis: Memberikan masukan kepada pemilik UMKM tentang pentingnya pengelolaan SDM.

Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada peranan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Kedai Waleho Kopitiam, sebuah usaha mikro kuliner yang berbasis di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Fokus utama penelitian meliputi praktik rekrutmen, pelatihan, pengembangan, serta evaluasi kinerja yang diterapkan oleh manajemen dalam konteks usaha kecil dan bernuansa kekeluargaan. Penelitian bertujuan untuk menggambarkan bagaimana pengelolaan SDM secara informal namun adaptif dapat memengaruhi produktivitas, kualitas pelayanan, dan efisiensi kerja karyawan di lingkungan UMKM. Penelitian ini hanya dilakukan di satu lokasi usaha, yaitu Kedai Waleho Kopitiam, dengan rentang waktu observasi antara April hingga Juni 2025. Penelitian tidak membahas aspek keuangan, pemasaran, ataupun sistem teknologi digital yang digunakan oleh Kedai Waleho Kopitiam.

Kategori SDGs

Penelitian ini menggunakan kategori SDGs sesuai nomor 8 yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang merata dan berkelanjutan, tenaga kerja yang optimal dan produktif, serta pekerjaan yang layak untuk semua kalangan.

Literatur Riview

- Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Gary Dessler (2017)
Menurut Gary Dessler (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mencakup lima fungsi utama: rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, serta pengelolaan hubungan kerja. Kelima fungsi ini bertujuan membentuk tenaga kerja yang produktif dan berkontribusi optimal dalam organisasi.

Di Kedai Waleho Kopitiam, prinsip-prinsip MSDM ini diterapkan secara kontekstual melalui pendekatan kekeluargaan, seperti rekrutmen berbasis karakter, pelatihan langsung di tempat kerja, penilaian dialogis, kompensasi fleksibel, dan komunikasi terbuka. Praktik ini menunjukkan bahwa teori MSDM dapat disesuaikan secara efektif dalam skala UMKM untuk mendukung kinerja dan keberlanjutan usaha.

Lanjutan

- Siklus Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Flippo (1984)

Teori siklus Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Edwin B. Flippo (1984) mencakup empat tahap utama: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tenaga kerja. Di Kedai Waleho Kopitiam, siklus ini diterapkan secara informal namun kontekstual, seperti perencanaan berdasarkan beban kerja harian, pengorganisasian melalui komunikasi langsung, pengarahan dengan kepemimpinan empatik, dan pengendalian melalui evaluasi lisan. Penerapan ini menunjukkan bahwa prinsip siklus MSDM dapat disesuaikan secara efektif dalam skala UMKM untuk meningkatkan kinerja dan keberlanjutan usaha.

Lanjutan

- Indikator Kinerja Menurut Bernardin & Russell (1993)

Menurut Bernardin & Russell (1993), kinerja kerja diukur melalui lima indikator: output kerja, efisiensi, ketepatan waktu, komitmen, dan kepuasan pelanggan.

Di Kedai Waleho Kopitiam, indikator ini tampak melalui kualitas penyajian, pembagian tugas yang efisien, pelayanan tepat waktu, loyalitas karyawan, dan peningkatan pelanggan tetap. Indikator tersebut menjadi acuan penting dalam mengevaluasi kontribusi praktik manajemen SDM terhadap performa operasional UMKM secara objektif.

Lanjutan

- Definisi Kinerja menurut Stephen P. Robbins (2006)

Stephen P. Robbins (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi individu dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab organisasi, termasuk aspek kedisiplinan, komitmen, dan kepatuhan terhadap prosedur.

Di Kedai Waleho Kopitiam, teori ini relevan untuk menilai pencapaian kerja karyawan dalam operasional harian, mulai dari pelayanan hingga pengelolaan waktu kerja, serta sebagai dasar evaluasi peningkatan produktivitas melalui pelatihan dan perbaikan sistem komunikasi.

Lanjutan

- Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow (1954)

Teori hierarki kebutuhan Maslow (1954) menjelaskan bahwa motivasi kerja timbul dari pemenuhan kebutuhan berjenjang, mulai dari fisiologis hingga aktualisasi diri.

Di Kedai Waleho Kopitiam, pendekatan kekeluargaan memungkinkan pemenuhan kebutuhan tersebut secara fleksibel, seperti jadwal kerja manusiawi, suasana kerja stabil, relasi sosial akrab, pemberian penghargaan informal, dan peluang pengembangan diri. Penerapan ini mendorong motivasi intrinsik yang berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan dan usaha.

Landasaan Teori

- Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia menurut Garry Dessler dan Malayu S.P. Hasibuan mencakup kebijakan dan praktik untuk merekrut, melatih, memberi penghargaan, serta menilai kinerja karyawan secara efektif dan manusiawi. Lebih dari sekadar ilmu, MSDM merupakan seni dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan produktif, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi sekaligus kesejahteraan tenaga kerja.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia bertujuan mengelola potensi karyawan secara efektif agar tercapai tujuan organisasi, dengan fokus membangun hubungan kerja yang sehat dan mendukung pengembangan individu. Menurut Priyono, MSDM memiliki lima fungsi utama: perencanaan kebutuhan tenaga kerja, penempatan staf yang tepat, penilaian kinerja berdasarkan standar, peningkatan kualitas SDM dan lingkungan kerja melalui pelatihan dan perbaikan kondisi kerja, serta penciptaan hubungan kerja yang efektif melalui pemberian gaji layak dan suasana kerja yang mendukung.

Lanjutan

- Kinerja Karyawan

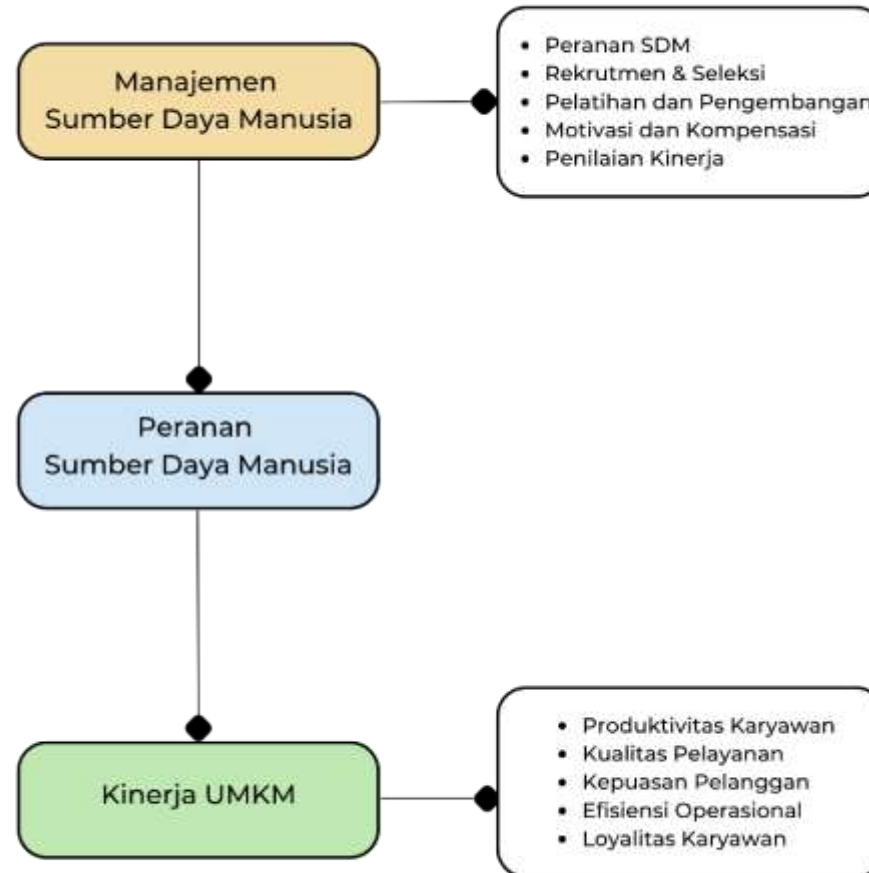
Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja karyawan yang dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif dalam jangka waktu tertentu, mencerminkan tanggung jawab, efektivitas, dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas kerja, semakin besar dampak positifnya terhadap keberhasilan perusahaan.

Penelitian Terdahulu

- Penelitian oleh Shofia Aula et al. (2022) menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia berperan penting dalam membangun resiliensi organisasi di tengah krisis. Ketika karyawan dipandang sebagai aset utama dan dikelola secara bijak—melalui sistem kerja yang sehat, kepemimpinan yang peduli, serta ruang pengembangan yang kreatif—organisasi dapat bertahan dan tumbuh secara adaptif.
- Penelitian Ony Y Djogo (2022) menegaskan bahwa sumber daya manusia adalah aset utama organisasi. Melalui perencanaan SDM yang tepat—meliputi jumlah, jenis, dan penempatan karyawan—potensi karyawan dapat dimaksimalkan, sehingga kinerja dan pencapaian tujuan organisasi lebih optimal.
- Penelitian Abdul Basit menunjukkan bahwa manajemen SDM berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai perpustakaan SMA Negeri 1 Bolano Lambunu. Pengelolaan dilakukan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Meski perencanaan belum optimal, tahap lainnya berjalan baik berkat kerja sama yang solid antarpegawai.
- Penelitian Diwinata et al. (2024) menyoroti peran strategis manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dengan pendekatan kualitatif dan analisis Miles & Huberman, penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan, pengarahan, dan pengelolaan SDM yang tepat dapat menciptakan budaya kerja positif, meningkatkan keterlibatan, serta mendukung produktivitas. Strategi MSDM berbasis kepemimpinan transformasional dan pengembangan karyawan dinilai krusial dalam menghadapi tantangan bisnis dan mendorong kesuksesan jangka panjang.

Kerangka Konseptual



Metode Penelitian

- Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan di Kedai Waleho Kopitiam untuk memahami peran MSDM terhadap kinerja karyawan. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi dengan fokus pada aktivitas tertentu.

Penelitian bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

- Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan judul penelitian maka tempat penelitian ini dilakukan di UMKM Kedai Waleho Kopitiam Sidoarjo. Sedangkan untuk waktu penelitian sendiri dimulai sejak bulan Juni 2025 sampai dengan selesai.

- Populasi

Menurut Arikunto (2006: 130), populasi adalah kelompok individu yang menjadi fokus penelitian. Dalam skala kecil seperti UMKM, jumlah subjek terbatas sehingga memungkinkan pengamatan mendalam. Populasi dalam penelitian ini mencakup 15 karyawan (tetap dan part time) serta satu pelanggan acak lebih dari 50 pengunjung harian di Kedai Waleho Kopitiam.

Lanjutan

- Sampel

Menurut Sugiyono (2008: 118), sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti untuk mewakili keseluruhan.

Karena populasi karyawan Kedai Waleho Kopitiam hanya 15 orang, peneliti menggunakan teknik sampel jenuh, yaitu mengambil seluruh anggota aktif sebagai responden, didukung oleh metode simple random sampling karena karakteristik yang seragam.

- Teknik Pengumpulan Data

Wawancara Mendalam : Dilakukan kepada pemilik usaha dan karyawan untuk menggali informasi tentang peranan MSDM.

Observasi Partisipatif : Mengamati langsung proses kerja, budaya organisasi, dan efektivitas pengelolaan SDM.

Lanjutan

- Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan

- Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber (perbandingan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi) serta triangulasi metode (kombinasi wawancara, observasi, dan studi literatur).

Lanjutan

- **Definisi Operasional**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

MSDM di Kedai Waleho Kopitiam mencakup aktivitas strategis dan operasional seperti rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, dan hubungan kerja. Pendekatan ini bersifat humanistik, bertujuan membentuk tim yang produktif dan solid.

- Rekrutmen: Seleksi tenaga kerja berdasarkan kebutuhan operasional dan kecocokan karakter.
- Pelatihan: Pembelajaran informal di tempat kerja melalui praktik langsung.
- Penilaian: Evaluasi kinerja lewat observasi, diskusi, dan kepuasan pelanggan.
- Kompensasi: Gaji harian, bonus, makanan bersama, dan penghargaan berbasis kontribusi.
- Hubungan Kerja: Komunikasi terbuka, saling menghargai, dan rasa kekeluargaan.

Kinerja Karyawan

Kinerja diukur berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas tugas dalam operasional kedai. Penilaian dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan survei pelanggan.

- Output Kerja: Produk dan layanan yang dihasilkan.
- Efisiensi Waktu: Ketepatan dan kecepatan penyelesaian tugas.
- Komitmen: Disiplin, kehadiran, dan keseriusan kerja.
- Kepuasan Pelanggan: Umpan balik verbal atau tertulis dari pelanggan.
- Responsivitas: Kemampuan beradaptasi dan mengambil inisiatif.

Hasil Pembahasan

- Profil UMKM Kedai Waleho Kopitiam

Kedai waleho kopitiam berdiri sejak tanggal 7 september tahun 2023, dan terus mempertahankan konsepnya hingga sekarang, yaitu mengusung konsep nostalgia ala kedai China tahun 1990-an. Berlokasi di Sidoarjo, Jawa Timur, kedai ini menawarkan suasana klasik yang hangat dan penuh kenangan, lengkap dengan dekorasi antik, foto-foto pejuang HAM, dan perabotan tempo dulu. Waleho hadir sebagai tempat nongkrong yang tidak hanya menyajikan makanan dan minuman lezat, tetapi juga pengalaman emosional yang membawa pengunjung “kembali ke masa kecil”.

Berdasarkan dari observasi, kedai waleho kopitiam memiliki anggota sejumlah 15 orang, terdiri dari pemilik usaha dan karyawan yang memiliki pengalaman kerja selama 1 tahun terakhir. Kedai Waleho Kopitiam yang berlokasi di Jl. Hasanuddin Ruko No.48, Celep, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61215, menawarkan menu unggulan seperti gohyong isi daging ayam, rati bakar dengan berbagai topping, serta teh tarik dan minuman khas China. Kedai ini buka 24 jam pada hari Senin–Kamis dan Sabtu–Minggu, serta mulai pukul 13.00 hingga 08.00 WIB setiap hari Jumat. Untuk informasi lebih lanjut, dapat dihubungi melalui Instagram @kopitiam.waleho atau kontak telepon di +62 822-3199-5734.

Lanjutan

- Visi

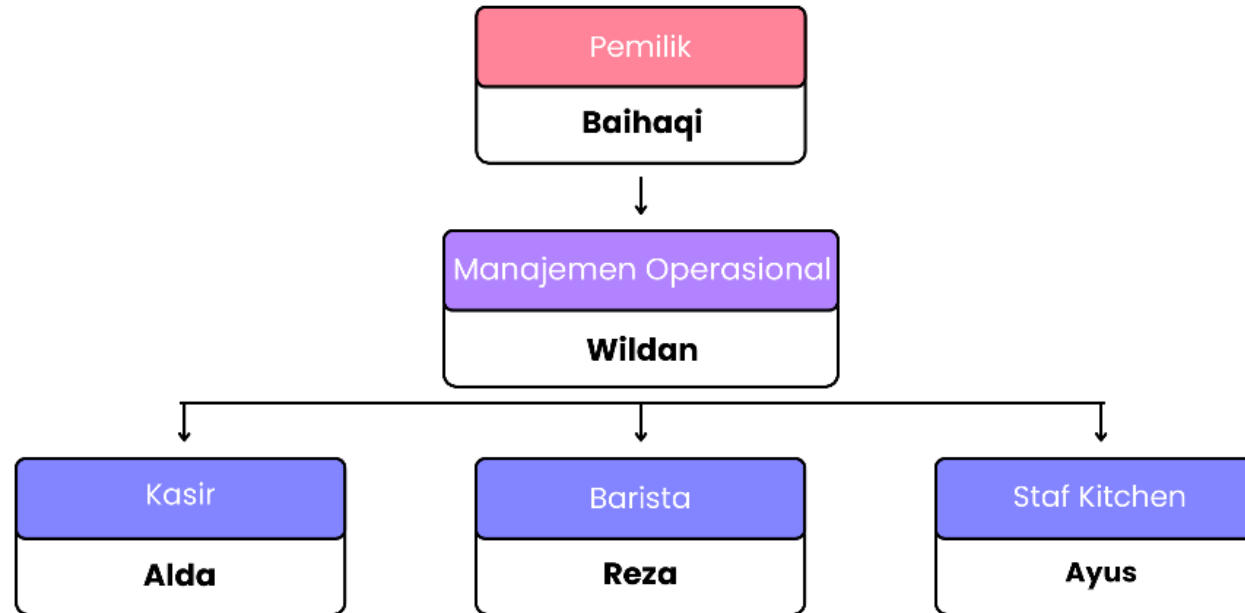
Menjadi kedai kopi tematik yang menghadirkan pengalaman nostalgia dan kehangatan budaya lokal dalam suasana yang nyaman dan terjangkau.

- Misi

1. Menyajikan makanan dan minuman berkualitas dengan harga bersahabat
2. Menciptakan suasana kedai yang ramah, nyaman, dan penuh kenangan
3. Memberdayakan tenaga kerja lokal dan mendukung pertumbuhan UMKM
4. Menjadi ruang kreatif dan komunitas bagi generasi muda

Lanjutan

- Stuktur Organisasi



Lanjutan

- **Praktik Manajemen SDM di Kedai Waleho Kopitiam**

Pada 5 Juli 2025, dilakukan wawancara langsung di Kedai Waleho Kopitiam Sidoarjo dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan. Suasana hangat dan nostalgik mendukung dialog terbuka seputar rekrutmen, pelatihan, motivasi kerja, dan pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kedai ini bukan hanya tempat usaha kuliner, tetapi juga ruang kebersamaan yang mempererat hubungan antara pelaku usaha, tim kerja, dan pengunjung.

- Merekrut dan menyeleksi karyawan

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Terima kasih sudah meluangkan waktu. Bisa dijelaskan bagaimana proses rekrutmen karyawan di Kedai Waleho?”

Pemilik : “Tentu. Kami biasanya membuka lowongan lewat media sosial seperti Instagram atau status Whatsapp dan platform digital seperti Job Street Expres. Kami cari orang yang punya semangat kerja dan bisa cocok dengan suasana kedai yang santai tapi tetap profesional.”

Peneliti : “Apakah ada tahapan seleksi khusus yang dilakukan?”

Pemilik : “Iya, setelah mereka kirim lamaran, biasanya kami cek dulu CV nya untuk melihat lokasi/domisili pelamar, kami ambil yang tidak terlalu jauh dengan tempat kerja, setelah itu kami undang untuk ngobrol langsung. Saya lebih suka wawancara informal, supaya bisa melihat kepribadian mereka. Kami nilai dari cara mereka berkomunikasi, sikap, dan kemauan belajar.”

Peneliti : “Apa kriteria utama yang Bapak cari dari calon karyawan?”

Pemilik : “Yang paling penting itu sikap ramah, jujur, dan bisa bekerja sama tim, dan juga mereka punya attitude yang baik, keterampilan dan bisa dilatih. Kami juga lihat apakah mereka bisa beradaptasi dengan ritme kerja di sini.”

Peneliti : “Berapa lama biasanya proses seleksi berlangsung?”

Pemilik : “Cepat kok. Kalau cocok, biasanya langsung kami ajak mulai masa percobaan selama seminggu. Dari situ kami bisa lihat apakah mereka benar-benar cocok.”

Lanjutan

Melatih dan mengembangkan kemampuan karyawan

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Bagaimana sistem pelatihan yang diterapkan untuk karyawan baru di Kedai Waleho?”

Pemilik : “Kami biasanya langsung melakukan pelatihan di tempat kerja selama 1 minggu. Karyawan baru akan dibimbing oleh staf senior, mulai dari cara membuat kopi, memasak, menyapa pelanggan, menyajikan menu, hingga menjaga kebersihan area kerja. Semua dilakukan sambil praktik langsung, jadi mereka bisa belajar sambil bekerja.”

Peneliti : “Apakah ada program pengembangan kemampuan jangka panjang?”

Pemilik : “Ada, meskipun sifatnya informal, kami rutin melakukan evaluasi mingguan, dan dari situ kami tahu siapa yang butuh pendampingan lebih lanjut, kadang kami juga ajak mereka ikut brainstorming ide menu atau promosi, supaya mereka merasa dilibatkan dan bisa berkembang.”

Peneliti : “Apa bentuk dukungan yang diberikan agar karyawan bisa terus belajar?”

Pemilik : “Kami berusaha menciptakan lingkungan kerja yang terbuka. Kalau ada karyawan yang ingin belajar hal baru, misalnya jadi barista atau belajar manajemen, kami beri kesempatan, bahkan pernah kami undang barista profesional untuk berbagi ilmu dengan tim.”

Peneliti : “Menurut Bapak, seberapa penting pelatihan bagi kinerja karyawan?”

Pemilik : “Sangat penting. Karyawan yang terlatih bukan cuma lebih cepat kerjanya, tapi juga lebih percaya diri. Itu berpengaruh langsung ke kepuasan pelanggan. Jadi kami anggap pelatihan sebagai investasi, bukan beban.”

Lanjutan

Memberikan motivasi dan penghargaan

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Bagaimana Bapak memotivasi karyawan agar tetap semangat bekerja?”

Pemilik : “Kami berusaha menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kekeluargaan. Karyawan kami kebanyakan anak muda, jadi pendekatannya harus fleksibel. Kami sering beri pujian langsung kalau mereka kerja bagus, dan kami juga kasih bonus kalau sudah capai target harian dan makan bersama diluar”

Peneliti : “Apakah bentuk penghargaan yang diberikan bersifat formal atau informal?”

Pemilik : “Lebih ke informal, tapi tetap terasa. Misalnya kalau ada yang inisiatif bantu lebih, kami beri ucapan terima kasih di depan tim. Kadang juga kami beri bonus makan harian sebagai bentuk apresiasi.

Peneliti : “Menurut Bapak, apakah penghargaan seperti itu berdampak pada kinerja mereka?”

Pemilik : “Sangat berdampak, mereka jadi lebih semangat dan merasa dihargai. Kalau suasana kerja positif, otomatis pelayanan ke pelanggan juga ikut bagus. Kami percaya bahwa karyawan yang bahagia akan bekerja lebih maksimal.

Peneliti : “Apakah ada sistem penilaian khusus untuk menentukan siapa yang layak diberi penghargaan?”

Pemilik : “Kami tidak pakai sistem poin atau ranking. Tapi kami amati langsung, dan juga dengar masukan dari pelanggan. Kalau ada yang menonjol, kami beri apresiasi. Intinya, kami ingin mereka merasa dihargai tanpa tekanan.”

Lanjutan

Melakukan evaluasi atau penilaian kinerja

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Bagaimana Bapak melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan di Kedai Waleho?”

Pemilik : “Kami lakukan evaluasi secara rutin, biasanya seminggu sekali. Bentuknya bukan laporan tertulis, tapi lebih ke diskusi santai. Kami ngobrol bareng tim, bahas apa yang sudah berjalan baik dan apa yang perlu diperbaiki.”

Peneliti : “Apakah ada indikator khusus yang digunakan dalam penilaian?”

Pemilik : “Kami lihat dari beberapa hal: kecepatan kerja, sikap terhadap pelanggan, inisiatif, dan kedisiplinan. Kalau ada pelanggan yang kasih feedback positif, itu juga jadi pertimbangan. Kami percaya penilaian nggak harus formal, yang penting adil dan transparan.”

Peneliti : “Bagaimana tindak lanjut dari hasil evaluasi tersebut?”

Pemilik : “Kalau ada yang kurang, kami beri arahan atau ajak diskusi. Kadang juga kami rotasi tugas supaya mereka bisa belajar hal baru. Intinya kami buat nyaman mungkin untuk kedepannya agar karyawan juga bisa lebih semangat dalam bekerja.”

Peneliti : “Apakah pendekatan ini berdampak pada suasana kerja?”

Pemilik : “Iya, jelas sangat berdampak. Karena kami lakukan dengan pendekatan terbuka, karyawan jadi nggak takut dinilai. Mereka malah merasa didukung dan merasa termotivasi juga. karena evaluasi bukan untuk menghakimi, tapi untuk tumbuh bersama.”

Lanjutan

Analisis Peranan MSDM terhadap Kinerja Karyawan

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di Kedai Waleho Kopitiam terbukti berperan penting dalam mendukung keberhasilan operasional. Berdasarkan observasi dan wawancara, pengelolaan SDM yang adaptif dan komunikatif berdampak positif pada empat aspek kinerja utama:

- **Produktivitas:** Pelatihan langsung, tugas yang jelas, dan komunikasi terbuka mendorong efisiensi kerja. Karyawan yang didukung menunjukkan inisiatif tinggi, mempercepat alur kerja.
- **Kualitas Pelayanan:** Pelatihan etika kerja dan pendekatan personal meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam melayani. Suasana kerja yang positif menciptakan pelayanan yang ramah dan tulus.
- **Kepuasan Pelanggan:** Lingkungan kerja yang nyaman berdampak pada interaksi hangat antara staf dan pelanggan, menciptakan pengalaman mengesankan dan membangun loyalitas.
- **Efisiensi Kerja:** Struktur kerja yang sederhana, pembagian tugas fleksibel, dan evaluasi rutin menciptakan sistem kerja responsif. Pendekatan informal dan partisipatif menjadi kunci efisiensi harian.

Penutup

- Kesimpulan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa praktik MSDM di Kedai Waleho Kopitiam berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja usaha. Pengelolaan SDM yang informal namun adaptif berhasil menciptakan lingkungan kerja produktif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Produktivitas meningkat melalui pelatihan dan komunikasi tim yang terbuka; kualitas pelayanan terjaga lewat pembinaan sikap kerja; kepuasan pelanggan tumbuh berkat interaksi yang hangat; serta efisiensi tercapai melalui struktur kerja yang fleksibel. Temuan ini sejalan dengan teori Flippo, Robbins, Dessler, dan Armstrong, yang menunjukkan bahwa prinsip MSDM modern dapat diterapkan secara efektif dalam konteks UMKM.

- Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran berikut:

Bagi Kedai Waleho Kopitiam, disarankan untuk mulai menyusun sistem dokumentasi pelatihan dan evaluasi secara tertulis agar pengelolaan SDM lebih terukur dan dapat digunakan sebagai referensi perbaikan berkelanjutan.

Bagi pelaku UMKM lainnya, pendekatan kekeluargaan dan pelibatan karyawan dalam proses operasional dapat menjadi strategi untuk membangun loyalitas dan meningkatkan kualitas kerja tim.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan kajian serupa dengan menggunakan metode kuantitatif agar dampak MSDM terhadap aspek finansial usaha dapat terukur secara lebih rinci.

Terima Kasih

