



Similarity Report

Metadata

Name of the organization

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Title

ARTIKEL FEBRINA PUBLIS

Author(s) Coordinator

perpustakaan umsidairta

Organizational unit

Perpustakaan

Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.



4936

Length in words

38350

Length in characters

Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

Characters from another alphabet		0
Spreads		0
Micro spaces		0
Hidden characters		0
Paraphrases (SmartMarks)		14

Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

The 10 longest fragments

Color of the text

NO	TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2020/B.111.20.0180/B.111.20.0180-06-BAB-III-20240109012403.pdf	20 0.41 %
2	http://repo.poltekkesdepkes-sby.ac.id/910/8/17.%20BAB%20III%20FIX%20INDRI%20BEJO%20AMIN%20YA%20ALLAH%202.pdf	16 0.32 %
3	The part that social media plays in advertising MSMEs goods in Patas 1 Village, Gunung Bintang Awil District, South Barito Regency Subakti Akbar Ridho,Dika Marlina, Ardita Yuriawati, Darmawan Cahyo Wahyu;	13 0.26 %

4	https://www.academia.edu/48246553/Stimulasi_Guru_Pada_Pembelajaran_Bahasa_Anak_Usia_Dini	12 0.24 %
5	Digitalisasi dengan Sentuhan Empati: Membangun Keterhubungan Antara Teknologi dan Jiwa Manusia Diena Nadiya Sari , Ranu Iskandar;	12 0.24 %
6	Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Individu di Organisasi Aliansi Jurnalis Independen (AJI) Manado Wahyu Alfy Lutfihyanto, Samadi Reitty Lily, Sendow Greis Mike;	11 0.22 %
7	https://www.weefer.co.id/2024/03/pengembangan-sdm/	10 0.20 %
8	Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perusahaan Jasa PT Adiva Mohara Indonesia Suroso Suroso, Benny Gunawan, Anggela Flora Patricia,Fikri Achmad Aldi;	10 0.20 %
9	Implementasi Manajemen Risiko dalam Meningkatkan Keberlanjutan Bisnis Agustuti Handayani, Hawazien, Irsandi, Khorunnisa;	10 0.20 %
10	https://www.yrpipku.com/jurnal/index.php/msej/article/view/4917	10 0.20 %

from RefBooks database (2.27 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
Source: Paperity		
1	Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perusahaan Jasa PT Adiva Mohara Indonesia Suroso Suroso, Benny Gunawan, Anggela Flora Patricia,Fikri Achmad Aldi;	22 (3) 0.45 %
2	Peningkatan Kuantitas dan Kualitas Sumber Daya Masyarakat (SDM) Karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan Tanjung Johar Arifin Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Tarigan Azhari Akmal UIN Sumatera Utara Medan;	21 (3) 0.43 %
3	Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Individu di Organisasi Aliansi Jurnalis Independen (AJI) Manado Wahyu Alfy Lutfihyanto, Samadi Reitty Lily, Sendow Greis Mike;	20 (2) 0.41 %
4	The part that social media plays in advertising MSMEs goods in Patas 1 Village, Gunung Bintang Awi District, South Barito Regency Subakti Akbar Ridho,Dika Marlina, Ardita Yurianti, Darmawan Cahyo Wahyu;	13 (1) 0.26 %
5	Digitalisasi dengan Sentuhan Empati: Membangun Keterhubungan Antara Teknologi dan Jiwa Manusia Diena Nadiya Sari , Ranu Iskandar;	12 (1) 0.24 %
6	Implementasi Kebijakan Pengembangan Daerah Wisata oleh Pemerintah Kabupaten Karo (Studi Deskriptif Terhadap Wisata Danau Lau Kawar) Isabella Rehia Karenina, Nina Angelia,Yiska Okdamaiyanti;	9 (1) 0.18 %
7	STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PENYIAR DI LPPL RADIO KHARISMA 95,6 FM BENGKULU UTARA Mukhlizar,Rasman, Eti Efrina, Renti Putri;	5 (1) 0.10 %
Source: Paperity - abstrakty		
1	Implementasi Manajemen Risiko dalam Meningkatkan Keberlanjutan Bisnis Agustuti Handayani, Hawazien, Irsandi, Khorunnisa;	10 (1) 0.20 %

from the home database (0.00 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	-------	---------------------------------------

from the Database Exchange Program (0.12 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	SKRIPSI SMST (M) Handoyo Ganda.docx 5/14/2025 Akademi Angkatan Laut (Akademi Angkatan Laut)	6 (1) 0.12 %

from the Internet (2.67 %) 

NO	SOURCE URL	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	https://repository.unwim.ac.id/file/mahasiswa/1982102151.pdf	24 (3) 0.49 %
2	http://repo.poltekkesdepkes-sby.ac.id/910/8/17.%20BAB%20III%20FIX%20INDRI%20BEJO%20AMIN%20YA%20ALLAH%202.pdf	23 (2) 0.47 %
3	https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2020/B.111.20.0180/B.111.20.0180-06-BAB-III-20240109012403.pdf	20 (1) 0.41 %
4	http://eprints.universitassuryadarma.ac.id/580/1/Modul%20MSDM.pdf	14 (2) 0.28 %
5	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/53249/1/18102040105_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	13 (2) 0.26 %
6	https://www.academia.edu/48246553/Stimulasi_Guru_Pada_Pembelajaran_Bahasa_Anak_Utia_Dini	12 (1) 0.24 %
7	https://www.yrpipku.com/jurnal/index.php/msej/article/view/4917	10 (1) 0.20 %
8	https://www.weefer.co.id/2024/03/pengembangan-sdm/	10 (1) 0.20 %
9	https://repository.unwim.ac.id/file/mahasiswa/458910566.pdf	6 (1) 0.12 %

List of accepted fragments (no accepted fragments)

NO	CONTENTS	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	----------	---------------------------------------

PERANAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KINERJA UMKM KEDAI WALEHO KOPITIAM

The Role of Human Resource Management in Improving the Performance of UMKM Kedai Waleho Kopitiam

Abstract

Human Resource Management (HRM) plays a vital role in enhancing the performance and sustainability of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), particularly in the culinary sector. This study explores how HRM practices contribute to improving employee productivity, service quality, and customer satisfaction at Kedai Waleho Kopitiam, a thematic café in Sidoarjo that adopts a nostalgic 1990s-style kopitiam concept. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The findings reveal that although HRM at Kedai Waleho is managed informally, it effectively incorporates key HR functions such as recruitment, training, performance evaluation, motivation, and workplace relationships. These practices foster a supportive and adaptive work environment, which positively impacts operational efficiency and customer loyalty. The study concludes that contextual and humanistic HRM strategies can significantly improve the performance of MSMEs, even in small-scale, family-oriented business settings.

Keywords: Human Resource Management, MSME Performance, Kedai Waleho Kopitiam, Employee Productivity, Service Quality, Customer Satisfaction
Abstrak

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dan keberlanjutan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya di sektor kuliner. Penelitian ini mengkaji bagaimana praktik MSDM berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas karyawan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan di Kedai Waleho Kopitiam-sebuah kafe tematik di Sidoarjo yang mengusung konsep kopitiam klasik ala tahun 1990-an. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan SDM di Kedai Waleho bersifat informal, praktiknya mencakup fungsi-fungsi utama MSDM seperti rekrutmen, pelatihan, evaluasi kinerja, motivasi, dan hubungan kerja. Pendekatan ini berhasil menciptakan lingkungan kerja yang suporitif dan adaptif, serta berdampak positif terhadap efisiensi operasional dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi MSDM yang kontekstual dan humanistik dapat secara signifikan meningkatkan kinerja UMKM, bahkan dalam skala usaha kecil yang berbasis keluargaan.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja UMKM, Kedai Waleho Kopitiam, Produktivitas Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Sebagai pelaku utama kegiatan ekonomi, UMKM berkontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penyediaan lapangan kerja, pembangunan ekonomi lokal, dan pemberdayaan masyarakat.

Dengan tingginya daya serap tenaga kerja, sektor ini turut menekan angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan. UMKM juga mendorong pertumbuhan pasar baru dan transaksi keuangan, serta menjadi motor penggerak inovasi di tingkat lokal. Pemerintah terus mendukung penguatan UMKM melalui digitalisasi dan program peningkatan kapasitas, seperti Level Up 2024, serta kebijakan pengampunan kredit untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi[1].

Industri kafe mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, dipicu oleh perubahan gaya hidup, meningkatnya minat terhadap kopi, dan tren konsumsi generasi muda. Kafe kini menjadi bagian dari gaya hidup urban-menawarkan pengalaman sosial, kenyamanan, dan estetika [2]. Menurut AEKI, konsumsi kopi domestik tumbuh rata-rata 8,22% per tahun, mendorong munculnya berbagai konsep kafe, dari coffee shop modern hingga coworking café [3]. Teknologi digital turut memperluas jangkauan bisnis melalui layanan pesan-antar, media sosial, dan sistem pembayaran digital [4]. Meski berkembang pesat, industri ini menghadapi tantangan seperti persaingan ketat, fluktuasi harga bahan baku, dan perubahan preferensi konsumen. Inovasi produk, layanan, dan strategi pemasaran menjadi kunci keberlanjutan bisnis kafe[5].

Dalam industri kafe yang kompetitif, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kunci keberhasilan bisnis. Karyawan berperan penting dalam pelayanan pelanggan, kualitas produk, dan citra usaha [2]. Kemampuan barista, waiter, dan manajer berdampak langsung pada loyalitas pelanggan dan daya saing kafe. Strategi SDM seperti pelatihan, insentif, dan pengembangan keterampilan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan [3]. Di era digital, karyawan juga dituntut menguasai teknologi, pemasaran online, dan manajemen data pelanggan [4]. Namun, tantangan seperti tingginya turnover, kurangnya keterampilan spesifik, dan isu kesejahteraan tenaga kerja masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, strategi SDM yang berkelanjutan diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung pertumbuhan bisnis [5].

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam keberhasilan UMKM, termasuk di sektor kuliner[6]. Kedai Waleho Kopitiam, yang mengusung konsep kopitiam klasik, mengalami pertumbuhan signifikan. Namun, peningkatan jumlah pelanggan dan persaingan industri memunculkan tantangan internal seperti kualitas pelayanan, kepuasan kerja, dan efektivitas operasional. Belum adanya sistem SDM yang terstruktur-terutama dalam pengembangan kompetensi dan penghargaan-menyebabkan inkonsistensi pelayanan dan menurunnya loyalitas pelanggan[7]. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara potensi bisnis dan kinerja aktual. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji praktik manajemen SDM di Kedai Waleho, mengidentifikasi kelemahan, serta merumuskan strategi peningkatan produktivitas, efisiensi pelayanan, dan keberlanjutan bisnis.

Tahun	Bulan	Jumlah Pelanggan
2023	7 September s/d 31 Desember	10.092
2024	1 Januari s/d 31 Desember	54.900
2025	1 Januari s/d 10 April	19.800

Tabel diatas menunjukkan pertumbuhan Jumlah pelanggan Kedai Waleho Kopitiam meningkat dari 10.092 orang (2023) menjadi 54.900 (2024), dan diperkirakan mencapai 19.800 pada 2025. Pertumbuhan ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Namun, lonjakan pelanggan juga memunculkan tantangan dalam kapasitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kualitas SDM. Keberhasilan mempertahankan kepuasan pelanggan sangat bergantung pada strategi manajemen SDM yang efektif. Dengan pengelolaan SDM yang baik, Kedai Waleho dapat meningkatkan daya saing dan kinerja bisnis secara berkelanjutan.

Topik Peranan Manajemen SDM dalam Meningkatkan Kinerja UMKM Kedai Waleho Kopitiam penting diteliti karena pengelolaan SDM yang efektif menjadi kunci kualitas pelayanan dan produktivitas usaha. Kedai Waleho menghadapi lonjakan pelanggan tanpa sistem SDM yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi peran MSDM dalam mendukung kinerja usaha serta merumuskan strategi pengembangan SDM yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa manajemen SDM berperan penting dalam meningkatkan kinerja UMKM, terutama melalui pelatihan, motivasi, dan kepuasan kerja [8]. Namun, masih terbatas penelitian yang mengkaji praktik MSDM secara spesifik pada UMKM kuliner bertema seperti Kedai Waleho Kopitiam. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana strategi MSDM-termasuk pelatihan, penghargaan, dan komunikasi internal-berkontribusi terhadap kinerja operasional, kepuasan pelanggan, dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan manajemen sumber daya manusia di Kedai Waleho Kopitiam?
2. Bagaimana manajemen SDM mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan kinerjanya dengan mengoptimalkan manajemen sumber daya manusia sebagaimana yang telah dirumuskan sebagai berikut:

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

Manfaat Penelitian

1. Teoretis: Menambah literatur dalam bidang MSDM dan UMKM.
2. 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.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan kumpulan kebijakan dan praktik yang dijalankan oleh perusahaan untuk mengelola potensi dan memberdayakan setiap individu di dalam organisasi.[9] Praktik ini mencakup berbagai aspek penting seperti proses perekrutan dan seleksi karyawan yang tepat agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan, serta penyelenggaraan pelatihan yang bertujuan membantu karyawan memahami tugas, tanggung jawab, dan keahlian yang diperlukan dalam posisi mereka. Selain itu, manajemen sumber daya manusia juga melibatkan pemberian penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas pencapaian dan kontribusi yang telah diberikan karyawan, serta pelaksanaan penilaian kinerja sebagai dasar untuk pengembangan selanjutnya[10]. **Melalui pendekatan yang terencana dan manusiawi ini, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang** lebih produktif, harmonis, dan penuh makna bagi seluruh karyawan.

Manajemen sumber daya manusia bukan hanya sekadar ilmu, tetapi juga seni dalam menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan tenaga kerjanya.[11] Tujuannya adalah menciptakan kerja sama yang efektif dan efisien agar karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Dengan terciptanya sinergi ini, perusahaan bukan hanya mampu mencapai tujuannya, tetapi juga mendukung kesejahteraan karyawan serta memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat[12].

Dari berbagai definisi yang telah dijelaskan, dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan seni dalam membangun dan menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan karyawan[13]. Melalui proses perekrutan yang cermat, penyeleksian yang adil, pelatihan yang mendukung pengembangan potensi, pemberian penghargaan atau kompensasi yang layak, serta penilaian kinerja yang objektif dan membangun, perusahaan berupaya menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan penuh penghargaan terhadap peran setiap individu[14].

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia bertugas mengelola potensi karyawan secara efektif agar tujuan perusahaan dapat tercapai[15]. Sebagai bagian dari manajemen umum, fokus utamanya adalah menciptakan hubungan kerja yang sehat dan mendukung perkembangan setiap individu dalam organisasi. Menurut [16] **manajemen sumber daya manusia memiliki 5 fungsi utama, yaitu :**

1. Perencanaan

Manajemen sumber daya manusia perlu merancang program dan perencanaan yang tepat untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan di masa depan. Ini mencakup perkiraan kebutuhan pegawai di setiap bagian, serta proses perekrutan dan seleksi **yang terarah**.

2. Penempatan staff yang sesuai pada organisasi Setelah kebutuhan tenaga kerja ditentukan, langkah berikutnya adalah mengisi posisi yang tersedia dengan orang yang paling sesuai. Perekrutan dan seleksi karyawan bertujuan mengenali kemampuan calon tenaga kerja serta menentukan posisi yang paling sesuai bagi mereka.

3. Penilaian pada kinerja

Setelah karyawan mulai bekerja, manajer perlu melakukan penilaian kinerja dengan membandingkan hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Dari penilaian ini, manajer dapat mengambil keputusan seperti promosi, penyesuaian posisi, atau peningkatan apresiasi kerja.

4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja. **Ada tiga kegiatan strategis MSDM**, yaitu :

1. Melakukan **pelatihan dan pengembangan SDM**, bertujuan **meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan** agar mereka bekerja lebih percaya diri dan produktif.
2. Meningkatkan kualitas lingkungan kerja berarti menciptakan suasana yang nyaman, mendukung kesejahteraan karyawan, dan mendorong produktivitas yang berkelanjutan.

3. Memperbaiki kondisi fisik kerja bertujuan menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan agar mereka dapat bekerja dengan nyaman dan aman.

5. Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Setelah tahapan di atas selesai, perusahaan mulai mempekerjakan karyawan, memberikan gaji yang layak, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Dengan itu, perusahaan dapat membangun standar hubungan kerja yang sehat dan saling menguntungkan.

Kinerja Karyawan

Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah proses kerja yang bisa diukur dalam jangka waktu tertentu, berdasarkan aturan dan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya.[17] Hasil dari proses ini menunjukkan seberapa baik seseorang menjalankan tugasnya sesuai harapan. Menurut kamus umum Bahasa Indonesia Kinerja adalah hasil kerja yang terlihat dan bisa diukur, mencerminkan seberapa baik seseorang atau tim menjalankan tugasnya. Dalam konteks perusahaan, kinerja menunjukkan sejauh mana kegiatan yang dilakukan mendukung tercapainya tujuan, visi, dan misi yang telah dirancang secara strategis.

Kinerja adalah hasil kerja seorang karyawan yang terlihat dari kualitas dan kuantitas pencapaiannya. Kinerja ini tercermin saat karyawan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan berkontribusi pada tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.[18] Karyawan adalah individu yang bekerja di lembaga pemerintah maupun swasta, dan berperan penting dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya melalui kontribusi pikiran, tenaga, dan keahlian[19].

Dari beberapa pengertian di atas bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari usaha dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas[20]. Jika kualitas dan kuantitas kerja semakin baik, maka dampaknya juga akan positif bagi perusahaan-karena karyawan yang berkinerja tinggi ikut mendorong pencapaian tujuan bersama.

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung dari beberapa rujukan di dalam literatur penelitian sebelumnya. Berikut ini akan disajikan penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian ini diantaranya, yaitu :

1. Penelitian Shofia Aula et al. (2022)[6] menunjukkan bahwa MSDM berperan penting dalam membangun resiliensi organisasi di tengah krisis. Dengan pendekatan studi literatur, penelitian ini menekankan bahwa karyawan adalah aset utama, dan pengelolaan SDM yang bijak-melalui sistem kerja sehat, kepemimpinan yang peduli, serta ruang pengembangan-dapat memperkuat daya tahan organisasi secara berkelanjutan.
2. Penelitian Ony Y Djogo (2022)[21] melalui metode literatur review menegaskan bahwa SDM adalah aset utama organisasi. Perencanaan SDM yang tepat-meliputi jumlah, jenis, dan penempatan karyawan-dapat memaksimalkan potensi tenaga kerja dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan, terutama di masa pandemi.

3. Abdul Basit dalam hasilnya menunjukkan bahwa manajemen SDM di perpustakaan SMA Negeri 1 Bolano Lambunu berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui empat tahapan: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Meski perencanaan belum optimal, tahapan lainnya berjalan baik berkat kerja sama yang solid di lingkungan sekolah.
4. Penelitian Adiwinata et al. (2024)[22] Hasilnya menegaskan bahwa manajemen SDM berperan strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi, terutama di tengah tuntutan efisiensi. Melalui perencanaan, pengarahan, dan pengelolaan yang tepat-termasuk kepemimpinan transformasional dan pengembangan karyawan-organisasi dapat membangun budaya kerja positif, meningkatkan keterlibatan, dan mendorong produktivitas jangka panjang.

Kerangka Pemikiran/Konseptual

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memahami peranan MSDM yang diterapkan di Kedai Waleho Kopitiam. Penelitian ini dilakukan dengan fokus pada waktu dan aktivitas tertentu. Peneliti mengumpulkan informasi secara menyeluruh melalui langkah-langkah yang sudah dirancang sebelumnya, agar hasilnya benar-benar mencerminkan kondisi yang diteliti. Tujuan penelitian ini juga untuk mengetahui analisis berbagai faktor kinerja karyawan pada Kedai Waleho Kopitiam.

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

Populasi adalah seluruh kelompok atau individu yang menjadi fokus dalam suatu penelitian[8]. Dalam penelitian skala kecil, seperti pada UMKM, populasi biasanya terbatas dan jumlah subjeknya tidak terlalu banyak, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati secara lebih mendalam dan menyeluruh. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap dan karyawan part time Kedai Waleho Kopitiam yang berjumlah 15 orang dan salah satu customer random yang berjumlah lebih dari 50 orang dalam perhari.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti, dengan tujuan mewakili keseluruhan kelompok[8]. Karena jumlah karyawan dalam populasi mencapai 10 orang, peneliti tidak mungkin meneliti semuanya. Oleh karena itu, digunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak. Teknik ini dipilih karena seluruh karyawan dianggap memiliki karakteristik yang relatif seragam, sehingga setiap individu memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan pada karyawan Kedai Waleho Kopitiam yang masih aktif. **Dengan teknik sampel jenuh, sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel.**

Teknik Pengumpulan Data 1. Wawancara Mendalam : Dilakukan kepada pemilik usaha dan karyawan untuk menggali informasi tentang peranan MSDM.

2. Observasi Partisipatif : Mengamati langsung proses kerja, budaya organisasi, dan efektivitas pengelolaan SDM.
3. Dokumentasi : Mengumpulkan dokumen kebijakan, laporan kinerja, dan data terkait MSDM di Kedai Waleho Kopitiam.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi:

- 1. Reduksi Data** - Menyaring dan merangkum data yang relevan dengan fokus penelitian.
- 2. Penyajian Data - Menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif untuk memahami pola MSDM.**
- 3. Penarikan Kesimpulan - Menginterpretasikan** hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

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).

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah cara peneliti menjelaskan secara konkret apa yang dimaksud dengan suatu variabel dalam penelitian. Melalui definisi ini, peneliti menentukan bagaimana variabel tersebut akan diukur atau diamati dalam praktik, sehingga maknanya menjadi jelas dan dapat dipahami oleh semua pihak. **Secara keseluruhan, penentuan atribut dan indikator serta definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut :**

1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Dalam konteks penelitian ini, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) diartikan sebagai serangkaian aktivitas strategis dan operasional yang dilakukan oleh pihak manajemen Kedai Waleho Kopitiam dalam rangka merekrut, mengembangkan, menilai, memberi kompensasi, dan membangun hubungan kerja yang sehat dengan para karyawan[23]. MSDM tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai pendekatan humanistik dalam membentuk kinerja tim yang solid dan produktif[24]. Adapun praktik MSDM yang diamati meliputi[25]:

1. Rekrutmen: Proses pencarian dan pemilihan tenaga kerja dilakukan berdasarkan pertimbangan kebutuhan operasional dan kecocokan karakter dengan budaya kerja kedai.
2. Pelatihan dan Pengembangan: Karyawan menerima pelatihan informal yang berlangsung secara langsung di tempat kerja melalui praktik harian dan pendampingan dari rekan senior atau pemilik usaha.
3. Penilaian Kinerja: Evaluasi dilakukan secara berkala dalam bentuk observasi langsung, diskusi terbuka, dan penilaian berdasarkan kepuasan pelanggan serta hasil kerja harian.
4. Kompensasi: Bentuk kompensasi meliputi gaji harian, bonus kerja, makanan bersama, dan bentuk penghargaan lain yang disesuaikan dengan kontribusi karyawan.
5. Hubungan Kerja: Interaksi antarpegawai dibangun berdasarkan komunikasi terbuka, saling menghargai, dan rasa kekeluargaan, yang menciptakan suasana kerja nyaman dan partisipatif.

Indikator MSDM ini akan diamati melalui dokumentasi internal, wawancara, serta pengamatan langsung terhadap proses kerja dan interaksi sosial di lingkungan kerja Kedai Waleho.

2. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam penelitian ini mengacu pada tingkat efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh karyawan Kedai Waleho dalam mendukung operasional harian kedai[26]. Kinerja ditentukan oleh kemampuan individu dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan sesuai standar yang diharapkan oleh pemilik usaha maupun pelanggan[27].

Indikator yang digunakan untuk menilai kinerja mencakup[28]:

1. Output Kerja: Volume dan kualitas makanan atau minuman yang dihasilkan serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Efisiensi Waktu: Seberapa cepat dan tepat karyawan menyelesaikan tugas-tugas rutin tanpa menghambat alur kerja.
3. Komitmen Kerja: Tingkat kedisiplinan, kehadiran, serta keseriusan dalam menjalankan peran masing-masing.
4. Kepuasan Pelanggan: Umpan balik dari pelanggan terkait layanan yang diberikan, baik secara verbal, tertulis, maupun digital.
5. Responsivitas dan Inisiatif: Kemampuan karyawan dalam menghadapi situasi kerja yang dinamis dan mengambil tindakan yang proaktif.

Penilaian terhadap kinerja dilakukan melalui observasi langsung, hasil wawancara dengan pemilik usaha, dan survei sederhana kepada pelanggan.

Hasil Pembahasan

Praktik Manajemen SDM di Kedai Waleho Kopitiam

Berdasarkan wawancara dengan pemilik dan pengamatan langsung di lapangan, proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Kedai Waleho Kopitiam dilakukan secara sederhana namun tetap mempertimbangkan kecocokan karakter dan kemampuan dasar kerja. Dari proses reduksi, ditemukan empat tema utama dalam praktik manajemen SDM:

1. Merekrut dan menyeleksi karyawan

Praktik rekrutmen dan seleksi di Kedai Waleho Kopitiam dilakukan secara informal namun tetap mempertimbangkan aspek-aspek esensial dalam manajemen SDM. Calon karyawan umumnya berasal dari lingkungan sekitar, diperoleh melalui rekomendasi keluarga, teman, atau kenalan pelanggan tetap. Informasi lowongan kerja disebarluaskan secara lisan maupun melalui media sosial seperti status WhatsApp, Instagram, atau platform digital sederhana seperti Jobstreet Express. Dalam proses rekrutmen, kriteria awal yang menjadi pertimbangan utama adalah usia produktif, sikap ramah, dan kemauan untuk belajar. Seleksi dilakukan melalui wawancara singkat oleh pemilik untuk menilai motivasi, kemampuan komunikasi, dan kesiapan kerja. Setelah itu, calon karyawan menjalani masa percobaan selama tujuh hari sebagai bentuk observasi langsung terhadap kecocokan dengan ritme kerja dan budaya kedai. Penilaian selama proses seleksi bersifat informal, lebih menekankan pada sikap kerja, kejujuran, dan kemampuan beradaptasi daripada latar belakang pendidikan formal. Pendekatan ini mencerminkan nilai kekeluargaan dan fleksibilitas yang menjadi ciri khas pengelolaan SDM di Kedai Waleho Kopitiam

2. Melatih dan mengembangkan kemampuan karyawan

Berdasarkan wawancara langsung dengan pemilik usaha dan observasi aktivitas kerja di lapangan, Kedai Waleho Kopitiam menerapkan pendekatan pelatihan dan pengembangan yang bersifat praktis, partisipatif, dan berbasis pengalaman. Meskipun tidak menggunakan sistem formal seperti perusahaan besar, strategi ini terbukti efektif dalam membentuk keterampilan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan. Pelatihan awal dilakukan melalui metode on-the-job training selama satu minggu, di mana karyawan baru dibimbing oleh staf senior untuk memahami tugas-tugas inti seperti meracik kopi, memasak menu harian, melayani pelanggan, serta menjaga kebersihan area kerja. Pelatihan ini berlangsung sambil bekerja, sehingga keterampilan dapat langsung diinternalisasi melalui pengalaman nyata. Pengembangan jangka panjang dilakukan secara informal melalui evaluasi mingguan, yang memungkinkan pemilik mengidentifikasi kebutuhan pendampingan tambahan. Karyawan juga dilibatkan dalam kegiatan kreatif seperti brainstorming ide menu dan strategi promosi, yang tidak hanya meningkatkan rasa memiliki tetapi juga memperluas potensi inovasi tim. Lingkungan kerja yang terbuka turut mendukung proses pembelajaran, di mana karyawan yang menunjukkan minat untuk berkembang diberikan kesempatan untuk belajar, termasuk melalui sesi berbagi ilmu dengan barista profesional. Pendekatan ini mencerminkan prinsip learning organization, di mana pembelajaran berkelanjutan menjadi bagian dari budaya kerja. Pemilik kedai memandang pelatihan sebagai bentuk investasi, karena karyawan yang terlatih bekerja lebih cepat, lebih percaya diri, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha.

3. Memberikan motivasi dan penghargaan

Berdasarkan wawancara dengan pemilik usaha dan observasi langsung di lapangan, Kedai Waleho Kopitiam menerapkan pendekatan motivasi yang bersifat personal, partisipatif, dan berbasis kekeluargaan. Meskipun tidak menggunakan sistem insentif formal seperti perusahaan besar, strategi ini terbukti efektif dalam membangun semangat kerja dan loyalitas karyawan. Lingkungan kerja yang diciptakan bersifat terbuka dan hangat, di mana komunikasi dua arah dan rasa kekeluargaan menjadi fondasi utama dalam membangun motivasi intrinsik. Karyawan diberi ruang untuk menyampaikan ide, belajar hal baru, dan berkembang sesuai minatnya. Penghargaan diberikan dalam bentuk non-material, seperti perhatian, pujian atas kinerja, serta kesempatan untuk terlibat dalam kegiatan kreatif seperti pengembangan menu dan promosi. Bentuk penghargaan lain meliputi makanan bersama, bonus kerja, dan fleksibilitas jadwal yang disesuaikan dengan kebutuhan pribadi karyawan. Pemilik kedai juga secara aktif mengamati dan mengapresiasi kontribusi karyawan, baik dalam hal pelayanan maupun sikap kerja. Karyawan yang menunjukkan inisiatif dan tanggung jawab lebih diberikan kepercayaan untuk menangani tugas-tugas penting, yang secara tidak langsung meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi kerja. Dalam wawancara, pemilik menyatakan bahwa motivasi bukan sekadar alat penggerak kerja, tetapi merupakan investasi jangka panjang. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif, lebih ramah dalam melayani pelanggan, dan lebih loyal terhadap usaha. Pendekatan ini menunjukkan bahwa motivasi yang berbasis hubungan dan penghargaan personal dapat menjadi strategi efektif dalam pengelolaan SDM di sektor UMKM.

4. Melakukan evaluasi atau penilaian kinerja

Evaluasi kinerja di Kedai Waleho Kopitiam dilakukan dengan pendekatan yang humanistik dan berbasis relasi interpersonal, berbeda dari sistem formal yang umum digunakan di perusahaan besar. Berdasarkan wawancara dengan pemilik usaha, evaluasi lebih mengandalkan pengamatan langsung dan komunikasi terbuka sebagai alat utama. Observasi harian menjadi metode evaluasi yang paling dominan, di mana pemilik secara aktif memantau ketepatan waktu masuk kerja, sikap terhadap pelanggan, kedisiplinan dalam menjalankan SOP, serta kemampuan bekerja sama dalam tim. Penilaian ini berlangsung secara berkelanjutan dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan operasional, seperti pembagian tugas atau pemberian bonus. Umpan balik disampaikan melalui percakapan informal yang berlangsung setelah jam operasional atau saat momen santai, dengan gaya yang suporif dan membangun. Karyawan juga diberi ruang untuk menyampaikan kendala atau refleksi pribadi, sehingga evaluasi menjadi proses dua arah yang memperkuat hubungan kerja. Meskipun tidak terdokumentasi secara formal, indikator kinerja yang diamati meliputi produktivitas kerja, kualitas interaksi dengan pelanggan, kepatuhan terhadap prosedur, serta inisiatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Tujuan utama dari evaluasi ini adalah menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan motivasi dan rasa memiliki, memberikan dasar untuk penghargaan atau pengembangan, serta membangun budaya kerja yang sehat dan saling menghargai. Pendekatan ini menunjukkan bahwa evaluasi yang bersifat reflektif dan relasional dapat menjadi alat efektif dalam pengelolaan SDM di sektor UMKM.

Analisis Peranan MSDM terhadap Kinerja Karyawan

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di Kedai Waleho Kopitiam memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan operasional usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengelolaan SDM yang dilakukan secara efektif dan adaptif berdampak langsung terhadap berbagai aspek kinerja kedai, antara lain:

1. Produktivitas

Pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan secara terstruktur dan komunikatif terbukti mampu mendorong peningkatan produktivitas kerja di Kedai Waleho Kopitiam. Berdasarkan observasi dan wawancara, karyawan yang mendapatkan pelatihan langsung, pembagian tugas yang jelas, serta komunikasi yang terbuka cenderung lebih cepat memahami peran dan tanggung jawab mereka.

Karyawan yang merasa didukung oleh manajer dan rekan kerja menunjukkan inisiatif yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan harian. Hal ini berdampak pada efisiensi operasional, di mana setiap tugas dapat dilakukan tepat waktu tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Peningkatan produktivitas ini selaras dengan pendapat[15] yang menyatakan bahwa pengembangan SDM secara terstruktur dapat meningkatkan output kerja. Dalam hal ini, pelatihan yang tepat dan pembinaan yang berkelanjutan membentuk tenaga kerja yang tidak hanya terampil, tetapi juga termotivasi untuk bekerja dengan optimal.

Dengan kata lain, produktivitas di Kedai Waleho bukan hanya bergantung pada alat kerja atau sistem operasional, tetapi sangat ditentukan oleh bagaimana manajemen membina dan memberdayakan timnya. Pengelolaan SDM yang berpihak pada perkembangan individu terbukti mampu mempercepat alur kerja dan menjaga stabilitas kinerja harian kedai.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah usaha, termasuk Kedai Waleho Kopitiam, tidak hanya bergantung pada produk yang disajikan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia (SDM) di dalamnya dikelola. Ketika manajemen SDM secara aktif membina etika kerja, memberikan pelatihan yang relevan, serta menciptakan suasana kerja yang positif dan mendukung, karyawan akan merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam menjalankan tugasnya[7].

Di Kedai Waleho Kopitiam, pelatihan dilakukan langsung di tempat kerja dengan pendekatan yang membumi dan personal. Karyawan diajarkan bagaimana menyapa pelanggan dengan sopan, bersikap ramah, serta menunjukkan antusiasme dalam melayani. Ketika karyawan merasa dihargai dan tidak hanya dinilai dari hasil kerja, tetapi juga dari sikap dan semangatnya, mereka cenderung lebih tulus dalam memberikan pelayanan.

Hasil observasi saat penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merespons positif suasana tersebut. Mereka merasa disambut dengan hangat, dilayani dengan cepat, dan bisa berinteraksi secara akrab dengan para staf. Sikap karyawan yang demikian bukanlah hal spontan semata, tetapi merupakan hasil dari pengelolaan SDM yang berhasil membentuk pola kerja dan nilai-nilai layanan.

Pendekatan ini selaras dengan pendapat [9], yang menyatakan bahwa ketika manajemen memberikan perhatian terhadap kepuasan kerja dan penghargaan terhadap upaya karyawan, maka kualitas pelayanan kepada pelanggan akan meningkat secara signifikan. Dengan kata lain, pelayanan yang baik berakar pada pengelolaan SDM yang menghargai manusia sebagai mitra kerja, bukan sekadar tenaga[29].

3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan bukan hanya hasil dari produk semata-seperti rasa makanan atau minuman yang disajikan-melainkan juga ditentukan oleh bagaimana mereka diperlakukan selama berada di tempat mereka berkunjung[30]. Di Kedai Waleho Kopitiam, pelanggan tidak hanya datang untuk sekadar ngopi, tetapi juga untuk menikmati interaksi sosial yang menyenangkan. Berdasarkan hasil wawancara, banyak konsumen merasa betah dan kembali lagi karena suasana kedai yang hangat serta pelayanan yang cepat dan bersahabat.

Kondisi ini tidak muncul secara kebetulan, tetapi merupakan hasil dari pengelolaan SDM yang menitikberatkan pada pendekatan kekeluargaan.

Manajemen di Kedai Waleho Kopitiam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, di mana karyawan merasa dihargai, diberikan ruang untuk berkembang, dan tidak dibebani tekanan berlebihan. Ketika karyawan merasa senang bekerja, energi positif tersebut tercermin dalam cara mereka melayani pelanggan. Atmosfer kerja yang baik secara langsung membentuk pengalaman pelanggan yang positif, sebab pelanggan menangkap kesan dari ekspresi karyawan, nada bicara, dan ketulusan dalam melayani. Inilah yang dimaksud oleh Robbins (2013), [31]bahwa kepuasan kerja karyawan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan-terutama di usaha jasa atau layanan seperti kedai kopi, di mana interaksi langsung menjadi komponen utama.

Dengan kata lain, pengelolaan SDM yang memperhatikan kesejahteraan psikologis dan kenyamanan kerja bukan hanya menguntungkan bagi internal perusahaan, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam membangun loyalitas pelanggan dan citra usaha secara keseluruhan.

4. Efisiensi kerja

Efisiensi kerja adalah salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan manajemen sumber daya manusia[7], terutama dalam skala UMKM seperti Kedai Waleho Kopitiam. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, efisiensi di kedai ini tercapai karena adanya struktur kerja yang sederhana namun terorganisir, komunikasi tim yang terbuka, serta pembagian tugas yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan.

Karyawan di Kedai Waleho Kopitiam tidak hanya menjalankan tugas secara otomatis, tetapi juga diberi ruang untuk memahami alur kerja secara menyeluruhi. Manajer operasional secara aktif melakukan evaluasi rutin dan diskusi mingguan untuk mengidentifikasi kendala teknis, serta mencari solusi bersama dengan tim. Praktik seperti ini menjadikan alur kerja lebih responsif, tanpa harus bergantung pada sistem birokrasi yang kaku. Pendekatan informal dalam manajemen di Kedai Waleho-seperti rotasi kerja, pembagian shift yang fleksibel, dan penyesuaian beban kerja berdasarkan situasi harian-menunjukkan bahwa efisiensi tidak harus dicapai lewat struktur formal yang kompleks. Melainkan, justru melalui relasi kerja yang sehat dan fleksibel.

Sama halnya dengan teori [32], efisiensi kerja dapat dicapai melalui strategi MSDM yang mendorong komunikasi dua arah, keterlibatan aktif seluruh tim kerja, serta adaptasi terhadap dinamika operasional. Kondisi ini tercermin di Kedai Waleho Kopitiam, di mana praktik manajemen bersifat partisipatif dan mengedepankan kerja sama daripada kontrol satu arah.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam, dapat disimpulkan bahwa praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang diterapkan oleh Kedai Waleho Kopitiam memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja usaha. Pengelolaan SDM yang dilakukan secara informal namun adaptif dan humanis terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif, efisien, dan mendukung kepuasan pelanggan.

Kesimpulan utama yang dapat diambil meliputi:

1. Produktivitas meningkat karena adanya pelatihan langsung di tempat kerja, pembagian tugas yang jelas, dan komunikasi yang terbuka antar tim.
2. Kualitas pelayanan terjaga melalui pembinaan sikap kerja, penerapan etika layanan, dan suasana kerja yang kondusif.
3. Kepuasan pelanggan tumbuh karena atmosfer kedai yang hangat dan interaksi positif antara karyawan dan konsumen.
4. Efisiensi kerja tercapai melalui struktur organisasi yang ringkas, pendekatan fleksibel dalam pengaturan jadwal, dan evaluasi kinerja yang partisipatif. Praktik tersebut sejalan dengan teori-teori MSDM yang telah dibahas pada Bab II, seperti teori Flippo, Robbins, Dessler, dan Armstrong. Kedai Waleho

membuktikan bahwa UMKM pun mampu menerapkan prinsip-prinsip MSDM modern secara kontekstual dan tepat guna.

Saran

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

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, serta Program Studi Manajemen atas dukungan dan bimbingan yang telah diberikan dalam proses penyusunan artikel ini. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu dan praktik manajemen di lingkungan UMKM.