

STRATEGI PENGELOLAAN SDM UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI KARYAWAN PADA UMKM SEMUA SUKA

Valentina Monoarfa¹, Witri Adelia Damopolii²

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹
Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²*

E-Mail: Valentina@ung.ac.id

Abstract: *This study aims to describe the Human Resource (HR) management strategy for improving employee competency in a Dimsum MSME. This study used a descriptive qualitative method, with data collection techniques including in-depth interviews, direct observation of operational activities, and supporting documentation. The results showed that employee competency improvement was carried out through three main strategies: operational needs-based recruitment that emphasizes work attitude, discipline, and willingness to learn; on-the-job training provided by the owner or senior employees, covering hygiene standards, dimsum processing techniques, customer service, and time management; and providing daily feedback as a form of simple evaluation to ensure product and service quality. Supporting factors for the success of this strategy include open communication, close working relationships, and a flexible MSME organizational structure. Obstacles identified included limited resources, the unavailability of written training modules, and the lack of systematic competency evaluation. This study concluded that practical, adaptive, and easy-to-implement HR management strategies were proven to improve employee competency, although the development of more structured training programs is still needed.*

Keywords: *Human Resource Management; Employee Competence; MSME; Job Training.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan kompetensi karyawan pada UMKM Dimsum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung terhadap aktivitas operasional, serta dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan dilakukan melalui tiga strategi utama, yaitu: perekrutan berbasis kebutuhan operasional yang menekankan sikap kerja, kedisiplinan, dan kemauan untuk belajar; pelatihan kerja langsung (on-the-job training) yang diberikan oleh pemilik atau karyawan senior, mencakup standar kebersihan, teknik pengolahan dimsum, pelayanan pelanggan, dan manajemen waktu; serta pemberian umpan balik harian sebagai bentuk evaluasi sederhana guna memastikan kualitas produk dan layanan. Faktor pendukung keberhasilan strategi ini mencakup komunikasi yang terbuka, hubungan kerja yang dekat, serta struktur organisasi UMKM yang fleksibel. Adapun kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya, belum tersedianya modul pelatihan tertulis, serta evaluasi kompetensi yang belum tersusun secara sistematis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi pengelolaan SDM yang bersifat praktis, adaptif, dan mudah diterapkan terbukti mampu meningkatkan kompetensi karyawan, meskipun masih diperlukan pengembangan program pelatihan yang lebih terstruktur.

Kata Kunci: *Pengelolaan SDM; Kompetensi Karyawan; UMKM; Pelatihan Kerja.*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting bagi keberlangsungan dan perkembangan usaha, termasuk pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam konteks persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, UMKM dituntut untuk memastikan bahwa karyawan memiliki kompetensi yang memadai dalam hal keterampilan teknis, pelayanan pelanggan, dan pemahaman terhadap standar operasional. Kompetensi karyawan menjadi faktor utama yang menentukan kualitas produk dan layanan, sehingga secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan daya saing usaha. UMKM Dimsum sebagai salah satu pelaku usaha kuliner menghadapi tantangan dalam mengelola SDM, terutama karena keterbatasan sumber daya,

struktur organisasi yang sederhana, serta minimnya sistem pelatihan yang terprogram. Dalam praktiknya, banyak UMKM masih mengandalkan pola pelatihan informal dan pembelajaran langsung di tempat kerja tanpa adanya standar yang terdokumentasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan variasi kualitas produk dan layanan apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, strategi pengelolaan SDM yang tepat menjadi kebutuhan penting bagi UMKM untuk meningkatkan kompetensi karyawan secara berkelanjutan.

Penerapan strategi pengelolaan SDM yang mencakup proses perekrutan, pelatihan, dan evaluasi kinerja menjadi langkah strategis dalam menciptakan karyawan yang kompeten dan produktif. Pada UMKM Dimsum, strategi tersebut tidak hanya berperan dalam meningkatkan keterampilan teknis seperti pengolahan makanan, tetapi juga dalam membentuk perilaku kerja yang disiplin, responsif, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Dengan demikian, penelitian mengenai strategi pengelolaan SDM pada UMKM Dimsum menjadi penting untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai praktik pengembangan kompetensi karyawan di level usaha kecil. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa banyak organisasi masih mengalami kendala dalam meningkatkan kompetensi karyawan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan anggaran pelatihan, minimnya perencanaan pengembangan SDM, kurangnya evaluasi program pelatihan, serta rendahnya budaya belajar dalam perusahaan. Kondisi ini menuntut penerapan strategi pengelolaan SDM yang tepat, terarah, dan berkelanjutan.

Contohnya UMKM Dimsum "**Semua Suka**" adalah usaha kuliner rumahan yang berdiri pada tahun 2020 di Kota Gorontalo. Usaha ini berfokus pada produksi dan penjualan dimsum seperti siomay, hakau, dumpling, serta varian frozen food. Dalam tiga tahun terakhir, usaha ini berkembang pesat berkat meningkatnya permintaan makanan siap saji dan tren kuliner praktis di kalangan masyarakat Gorontalo. Seiring pertumbuhan usaha, "**Semua Suka**" memperluas kegiatan operasionalnya dan mempekerjakan 6 karyawan yang bertugas pada bagian produksi, pengemasan, pemasaran, dan pelayanan pelanggan. Namun, pemilik usaha menyadari adanya beberapa kendala terkait kompetensi karyawan, seperti variasi kualitas produk, kurangnya ketepatan waktu dalam proses produksi, serta keterbatasan kemampuan pelayanan pelanggan terutama ketika permintaan meningkat.

Pemilik usaha selama ini menerapkan pelatihan informal, di mana karyawan baru belajar langsung dari pemilik atau karyawan senior. Meskipun metode ini dianggap praktis, ketidakteraturan dalam penyampaian materi pelatihan menyebabkan standar keterampilan antar karyawan tidak merata. Selain itu, belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang dapat digunakan sebagai acuan dalam proses produksi maupun pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi pengelolaan SDM untuk meningkatkan kompetensi karyawan menjadi penting dilakukan, terutama untuk memberikan solusi praktis dan landasan akademik bagi organisasi dalam mengembangkan kualitas SDM secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai strategi pengelolaan SDM dan proses peningkatan kompetensi karyawan berdasarkan data yang diperoleh dari kondisi nyata di lapangan. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan menggambarkan fenomena secara apa adanya tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel. Pemilihan subjek dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap paling mengetahui kondisi pengelolaan SDM pada UMKM tersebut. Penelitian terfokus pada: Proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Sistem pelatihan dan pengembangan kompetensi. Pola komunikasi dan supervisi dalam operasional usaha. Evaluasi kinerja dan pemberian umpan balik serta hambatan dan peluang yang dialami UMKM dalam pengelolaan SDM.

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari: Reduksi Data (Menyeleksi data penting, merangkum temuan wawancara, dan mengelompokkan berdasarkan tema seperti rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi). Penyajian Data (Menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel sederhana, atau pola hubungan antar-temuan untuk memudahkan pemahaman). Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Menarik makna dari data yang terkumpul dan memverifikasi temuan melalui triangulasi).

HASIL PENELITIAN

Pada pengelolaan sumber daya manusia Penelitian menemukan bahwa pengelolaan SDM pada UMKM ini masih dilakukan secara sederhana dan belum melalui prosedur formal. Sistem administrasi, pelatihan, dan evaluasi belum terdokumentasi secara baik. Pemilik usaha memegang peran sentral dalam perekrutan, pelatihan, serta penilaian kinerja karyawan. Serta pada efektivitas strategi pengelolaan SDM saat ini masih belum berjalan efektif dalam meningkatkan kompetensi secara signifikan, khususnya pada aspek pengetahuan produk dan standar kerja.

Strategi pelatihannya dan pengembangan belum terstruktur, seperti pelatihannya dilakukan secara lisan dan singkat saat karyawan baru masuk, tidak ada program pelatihan berkelanjutan serta karyawan belajar dengan metode *learning by doing*. Pada manajemen kinerja tidak menggunakan indikator kompetensi seperti penilaian kinerja masih berdasarkan pengamatan pemilik (subjektif), tidak ada indikator kerja yang jelas serta karyawan tidak pernah menerima evaluasi formal.

System reward tidak dikaitkan dengan kompetensi dan kinerja, reward diberikan secara umum (gaji pokok), tidak ada insentif berbasis kinerja dan karyawan dengan performa lebih baik tidak mendapatkan apresiasi khusus. Komunikasi internal baik namun belum menjadi media pembelajaran yang artinya komunikasi berlangsung secara langsung namun informal tidak ada briefing maupun diskusi rutin. Kompetensi karyawan cukup baik dalam pelayanan, namun lemah pada aspek teknis. Dimana kompetensi pelayanan cukup baik karena pengalaman langsung namun kompetensi teknis seperti memasak, pengaturan porsi serta pengemasan masih perlu ditingkatkan. Hubungan strategi SDM dan Kompetensi karyawan menunjukkan bahwa strategi SDM yang paling berpengaruh adalah pelatihan, faktor pendukung terbesar adalah motivasi karyawan serta faktor penghambat terbesar adalah ketiadaan SOP dan evaluasi kinerja.

PEMBAHASAN

Temuan tersebut menunjukkan bahwa UMKM belum menerapkan proses pelatihan yang sistematis seperti dikemukakan oleh Armstrong (2014) yang menekankan pentingnya *Training Needs Analysis*, Perumusan tujuan pelatihan, Implementasi pelatihan dan Evaluasi efektivitas pelatihan. Ketidadaan langkah-langkah ini membuat pelatihan tidak optimal dan kompetensi teknis karyawan berkembang lambat. Kondisi ini sesuai teori *Human Capital*, bahwa organisasi perlu investasi pada pelatihan untuk menghasilkan karyawan yang kompeten dan produktif. Pelatihan di Dimsum Semua Suka bersifat reaktif, bukan strategis. Dampaknya, kemampuan karyawan tidak seragam dan standar kualitas produk dapat berubah-ubah. Menurut teori *Performance Management Cycle*, penilaian kinerja harus mengacu pada indikator kuantitatif maupun kualitatif serta memberikan feedback untuk pengembangan. Pada UMKM ini, penilaian cenderung verbal dan spontan sehingga tidak memberikan arah perbaikan yang jelas bagi karyawan. Hal ini bertentangan dengan teori Bernardin & Russell yang menyatakan bahwa penilaian kinerja yang baik harus objektif, terukur, relevan dan konsisten. Tidak adanya sistem manajemen kinerja yang baku menyebabkan peningkatan kompetensi tidak dapat dipetakan dan tidak dapat ditingkatkan secara sistematis.

Ketiadaan reward berbasis kompetensi menyebabkan karyawan tidak terdorong untuk mengembangkan kemampuan baru. Menurut Herzberg, motivator utama adalah pengakuan, penghargaan, dan pencapaian. Hal ini belum menjadi bagian dari strategi SDM UMKM. Reward yang tidak relevan mengakibatkan motivasi stagnan. Padahal motivasi adalah faktor utama dalam peningkatan kompetensi. pembagian pengetahuan (*knowledge sharing*) adalah kunci pembentukan kompetensi. Namun di UMKM ini, komunikasi hanya berfungsi sebagai penyampai instruksi, belum dimanfaatkan untuk transfer pengetahuan, diskusi perbaikan, coaching dan refleksi kerja. Padahal, komunikasi yang konstruktif dapat mempercepat peningkatan kompetensi karyawan dalam aspek pelayanan dan teknis. Budaya komunikasi sudah baik, tetapi belum diarahkan untuk membangun budaya pembelajaran di tempat kerja.

Karyawan memiliki motives dan traits yang baik (ramah, rajin), tetapi kurang pada knowledge dan skill karena tidak ada pelatihan formal. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi akan berkembang jika difasilitasi melalui program pelatihan dan manajemen kinerja, sesuai teori *Competency-Based HRM*. Kompetensi yang terbentuk melalui pengalaman saja berjalan lambat. Untuk UMKM berkembang, kompetensi harus dibentuk melalui strategi SDM, bukan sekadar praktik harian. SDM harus dikelola dengan pendekatan terintegrasi. Namun di UMKM ini, pengelolaan SDM masih berorientasi pada operasional, bukan strategi. Semua strategi SDM berdiri sendiri dan belum

terhubung dengan peningkatan kompetensi. Ketiadaan integrasi antarstrategi SDM menjadi alasan mengapa kompetensi meningkat, tetapi tidak signifikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi pengelolaan SDM pada UMKM Dimsum Semua Suka Kota Gorontalo belum sepenuhnya mampu meningkatkan kompetensi karyawan karena proses pelatihan masih informal, manajemen kinerja tidak memiliki indikator yang jelas, sistem reward belum dikaitkan dengan peningkatan kompetensi, serta komunikasi internal belum dimanfaatkan sebagai sarana pembelajaran. Kondisi tersebut menyebabkan perkembangan kompetensi karyawan berlangsung lambat dan tidak merata, sehingga diperlukan penerapan strategi SDM yang lebih terstruktur, terukur, dan berorientasi pada pengembangan kompetensi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan daya saing UMKM.

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengelolaan SDM yang diterapkan oleh UMKM Dimsum *Semua Suka* berperan penting dalam meningkatkan kompetensi karyawan, meskipun dilakukan secara sederhana dan dengan sumber daya yang terbatas. Melalui proses rekrutmen berbasis sikap dan kemauan belajar, pelatihan *on-the-job training* (OJT), pemberian umpan balik harian, serta penyusunan SOP sederhana, UMKM berhasil meningkatkan kemampuan teknis dan perilaku kerja karyawan. Dampaknya terlihat dari meningkatnya kualitas produk, konsistensi rasa, pelayanan pelanggan yang lebih baik, serta efisiensi operasional.

SARAN

UMKM Dimsum Semua Suka disarankan untuk mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang lebih sistematis dengan menetapkan SOP kerja, standar kompetensi, serta indikator kinerja yang jelas agar proses pengembangan karyawan lebih terarah. Pelatihan perlu dilakukan secara berencana dan berkelanjutan, terutama pada aspek teknis produksi, pelayanan, dan standar kualitas makanan. Selain itu, penerapan sistem reward berbasis kinerja dan kompetensi sangat penting untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Komunikasi internal juga perlu diperkuat melalui briefing rutin, coaching, dan evaluasi berkala agar terbentuk budaya kerja yang mendukung pembelajaran dan perbaikan terus-menerus. Pemerintah daerah maupun lembaga pendamping UMKM diharapkan dapat memberikan dukungan berupa pelatihan dan pendampingan manajemen SDM, sementara penelitian selanjutnya dapat memperluas objek atau menggunakan metode campuran untuk memperkaya hasil penelitian.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan mengembangkan pendekatan Longitudinal agar riset bisa dilakukan dalam jangka waktu tertentu untuk memantau perkembangan kompetensi karyawan. Dan metode campuran (mixed Methods) agar data lebih akurat dan melakukan penyebaran kuesioner skala besar kepada karyawan dan pemilik UMKM. Penelitian juga dapat dilakukan pada UMKM yang lebih besar untuk memperoleh perbandingan dan contoh pelatihan yang komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Lestari, M., Daeli, M., & Damanik, A. S. (2024). *Terhadap Kinerja Di Sektor Toko Dan Umkm the Strategic Role of Human Resources in Improving Employees ' Competencies and Motivation Towards Performance in the Shop and Msme Sector*. November, 6363–6372.
- Muhammad Fahrul Muttaqin, & Ida Rindaningsih. (2024). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(6), 122–130. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i6.1470>

Ong, J. O., & Mahazan, M. (2020). *Strategi Pengelolaan Sdm Dalam Peningkatan Kinerja*. 2(1), 159-168.

Sela Septiana, Riyanto Nur Wicaksono, Afifah Widiya Saputri, Nizar Azmi Fawwazillah, & Mochammad Isa Anshori. (2023). Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Masa Yang Mendatang. *Student Research Journal*, 1(5), 446-466. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i5.705>

Siska Asriyanti, Ayu Arum Febrianti, Fitri Nur Wulansari, Syahrul Mubarak, & M. Isa Anshori. (2024). Peran Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan. *Jurnal Pengabdian Dian Mandala*, 2(1), 10-23. <https://doi.org/10.62200/jpdm.v2i1.119>