

PENGELOLAAN SDM PADA UMKM KULINER DI KELURAHAN PAKUNDEN, KECAMATAN SUKOREJO, KOTA BLITAR (STUDI VERIFIKASI DI UMKM DAPUR MAK ECO, WARUNG BU SINTA, WARUNG BIRU)

Intan Amalia Arisaputri¹, Niken Purwidiani², Andika Kuncoro Widagdo³, Qorry' Aina⁴
^{1, 2, 3, 4}Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Email: intan.22043@mhs.unesa.ac.id

Article History

Received: 03-06-2026

Revision: 15-06-2026

Accepted: 18-06-2026

Published: 21-06-2026

Abstract. This study aims to verify the distribution of job descriptions, control of working hours, the effectiveness of limited labor, as well as factors supporting and hindering operations. A descriptive qualitative approach with a verification study design was applied in the Pakunden, Sukorejo Subdistrict, Blitar City. The research subjects included owners and employees at Dapur Mak Eco, Warung Bu Sinta, and Warung Biru. Data was collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation using interview guidelines and structured observation instruments. Data analysis techniques included reduction, presentation, and drawing conclusions. The research findings indicate that job assignments are made verbally based on a sense of family trust, without a formal organizational structure. Time management faces challenges due to the extended actual working hours—from early morning until late at night—required for logistics preparation. Limited workforce effectiveness is achieved through collaborative work patterns and responsive multitasking capabilities during customer surges. The maturity of personnel's technical skills and owner involvement are key supporting factors, while physical fatigue and conflicts with domestic roles act as barriers. The study's conclusion affirms that an informal work system can maintain business stability through high flexibility, even though time efficiency remains suboptimal. Owners are advised to implement simple digital logistics tracking and scheduled technical training to reduce operational reliance on the owner's presence.

Keywords: Human Resource Management, Culinary SMEs, Work Effectiveness, Verification Study

Abstrak. Penelitian ini bertujuan memverifikasi pembagian *jobdesk*, pengendalian waktu kerja, efektivitas tenaga kerja terbatas, serta faktor pendukung dan penghambat operasional. Pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi verifikasi diterapkan di Kelurahan Pakunden, Kecamatan Sukorejo, Kota Blitar. Subjek penelitian meliputi pemilik dan karyawan di Dapur Mak Eco, Warung Bu Sinta, dan Warung Biru. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi menggunakan instrumen pedoman wawancara serta observasi terstruktur. Teknik analisis data meliputi reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pembagian *jobdesk* dilakukan secara lisan berbasis kepercayaan kekeluargaan tanpa struktur organisasi formal. Pengendalian waktu menghadapi tantangan perluasan durasi kerja aktual dari dini hari hingga malam hari untuk persiapan logistik. Efektivitas tenaga kerja terbatas dicapai melalui pola kerja kolaboratif dan kemampuan *multitasking* yang responsif saat lonjakan konsumen. Kematangan keterampilan teknis personel dan keterlibatan pemilik menjadi faktor pendukung utama, sedangkan kelelahan fisik serta benturan peran domestik menjadi penghambat. Simpulan penelitian menegaskan sistem kerja informal mampu menjaga stabilitas usaha melalui fleksibilitas tinggi meskipun efisiensi waktu belum optimal. Pemilik disarankan menerapkan pencatatan digital logistik sederhana dan pelatihan teknis terjadwal untuk mengurangi ketergantungan operasional pada figur pemilik.

Kata Kunci: Pengelolaan SDM, UMKM Kuliner, Efektivitas Kerja, Studi Verifikasi

How to Cite: Arisaputri, I. A., Purwidiani, N., Widagdo, A. K., & Aina, Q. (2026). Pengelolaan SDM pada UMKM Kuliner di Kelurahan Pakunden, Kecamatan Sukorejo, Kota Blitar (Studi Verifikasi di UMKM Dapur Mak Eco, Warung Bu Sinta, Warung Biru). *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (3), 4235-4247. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i3.6271>

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia, baik sebagai penyerap tenaga kerja maupun penggerak pertumbuhan ekonomi masyarakat (Handayani et al., 2021). Kontribusi UMKM terhadap penyerapan tenaga kerja mencapai sekitar 117 juta pekerja atau 97% dari total tenaga kerja nasional (Yolanda et al., 2024). Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan UMKM sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan usaha, termasuk pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Salah satu sektor UMKM yang terus berkembang adalah sektor kuliner karena didukung oleh kebutuhan masyarakat yang relatif stabil. Namun, peluang tersebut sering dihadapkan pada berbagai kendala operasional, terutama dalam pengelolaan SDM. Data Badan Pusat Statistik (2024) menunjukkan bahwa 58% usaha mikro dan kecil di sektor kuliner masih menghadapi ketidakefisienan pengelolaan SDM, seperti pembagian tugas yang tidak jelas, pengaturan waktu kerja yang kurang efektif, serta rendahnya akses pelatihan tenaga kerja. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya produktivitas, kualitas layanan, dan efisiensi operasional usaha.

Permasalahan pengelolaan SDM menjadi semakin penting pada UMKM kuliner yang beroperasi dengan jumlah tenaga kerja terbatas namun harus melayani fluktuasi konsumen yang tinggi. Dalam kondisi tersebut, efektivitas pembagian jobdesk, pengaturan waktu kerja, serta kemampuan pemilik usaha dalam mengoptimalkan tenaga kerja menjadi faktor penting yang menentukan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, kajian mengenai praktik pengelolaan SDM pada UMKM kuliner perlu dilakukan secara lebih mendalam pada tingkat operasional usaha.

Penelitian ini mengambil lokasi pada tiga UMKM kuliner di Kelurahan Pakunden, Kecamatan Sukorejo, Kota Blitar, yaitu Dapur Mak Eco, Warung Bu Sinta, dan Warung Biru. Ketiga UMKM dipilih karena telah beroperasi lebih dari lima tahun dan berada di kawasan yang berdekatan dengan beberapa institusi pendidikan, sehingga menghadapi lonjakan konsumen pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut menjadikan ketiga UMKM sebagai kasus yang relevan untuk mengkaji efektivitas pengelolaan SDM dalam menghadapi keterbatasan tenaga kerja dan tingginya intensitas pelayanan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan SDM berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan efisiensi operasional UMKM (Febrianti & Abdulah, 2021). Herliyani et al. (2023) menemukan bahwa efektivitas tenaga kerja berkaitan dengan kualitas layanan pelanggan, sedangkan Handayani et al. (2021) menyoroti pentingnya perencanaan tugas dalam meningkatkan efisiensi kerja. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada aspek

pelatihan, motivasi, atau kinerja karyawan secara umum. Kajian yang secara khusus memverifikasi praktik pembagian jobdesk, pengendalian waktu kerja, serta optimalisasi tenaga kerja pada UMKM kuliner skala mikro dengan jumlah karyawan terbatas masih relatif sedikit dilakukan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan studi verifikasi untuk menganalisis praktik pengelolaan SDM secara langsung pada tiga UMKM kuliner yang menghadapi karakteristik operasional serupa, yaitu keterbatasan tenaga kerja dan tingginya fluktuasi konsumen. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi praktik pengelolaan SDM yang diterapkan, tetapi juga memverifikasi efektivitasnya dalam mendukung kelancaran operasional usaha serta mengungkap faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pengelolaan SDM di tingkat usaha mikro.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada tiga rumusan masalah, yaitu: (1) bagaimana penerapan pembagian jobdesk dan pengendalian waktu kerja pada tiga UMKM kuliner di Kelurahan Pakunden, Kecamatan Sukorejo, Kota Blitar; (2) bagaimana efektivitas pengelolaan SDM dalam mengoptimalkan tenaga kerja yang terbatas; dan (3) faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pengelolaan SDM pada ketiga UMKM tersebut. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan memverifikasi penerapan pembagian jobdesk dan pengendalian waktu kerja, menganalisis efektivitas optimalisasi tenaga kerja, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pengelolaan SDM pada UMKM kuliner di Kelurahan Pakunden, Kecamatan Sukorejo, Kota Blitar.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi verifikasi. Penerapan pendekatan verifikasi dalam metode deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memahami secara mendalam fenomena lapangan terkait pengelolaan sumber daya manusia pada UMKM kuliner berdasarkan perspektif subjek penelitian. Lokasi penelitian difokuskan pada tiga UMKM kuliner sebagai unit studi verifikasi, yaitu: 1) Warung Dapur Mak Eco, beralamat di Jalan Bengawan Solo Nomor 109, Kelurahan Pakunden, Kota Blitar. 2) Warung Bu Sinta, beralamat di Jalan Bengawan Solo Nomor 105, Kelurahan Pakunden, Kota Blitar. 3) Warung Biru, beralamat di Jalan Kaliporong Nomor 78, Kelurahan Pakunden, Kota Blitar.

Pemilihan lokasi dan unit usaha dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Penentuan ketiga UMKM kuliner tersebut didasarkan pada beberapa kriteria khusus yaitu: 1) Lokasi UMKM kuliner, 2) Jangka waktu usaha UMKM kuliner, 3) Lokasi kawasan UMKM kuliner,

4) Ketersediaan fasilitas UMKM kuliner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi pada tiga UMKM kuliner di Kelurahan Pakunden, Kota Blitar. Informan utama meliputi pemilik usaha dan karyawan pada masing-masing UMKM yang berjumlah 6 orang. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan menggunakan pedoman semi terstruktur kepada informan masing-masing UMKM kuliner. Pedoman ini bersifat fleksibel agar dapat disesuaikan dengan situasi lapangan yang tidak mengarahkan, mudah dipahami, dan mampu memicu informasi mendalam (Ma'ruf et al., 2025). Data sekunder berupa dokumentasi lapangan, publikasi resmi, dan literatur ilmiah digunakan untuk memperkuat konteks penelitian serta mendukung validitas temuan melalui triangulasi teknik.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Analisis diawali dengan reduksi data, yaitu menyeleksi, mengelompokkan, dan memfokuskan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian yang meliputi pembagian *jobdesk*, pengendalian waktu kerja, optimalisasi tenaga kerja, serta faktor pendukung dan penghambat pengelolaan SDM pada UMKM kuliner. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif dan matriks tematik untuk memudahkan identifikasi pola, hubungan, dan perbedaan antar kasus pada masing-masing UMKM. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan menginterpretasikan temuan penelitian serta membandingkan hasil dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data melalui triangulasi guna memastikan keabsahan dan konsistensi data.

HASIL

Analisis Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian *jobdesk* pada ketiga UMKM kuliner di Kelurahan Pakunden dilakukan secara informal dan berbasis hubungan kepercayaan. Sebagian besar tenaga kerja berasal dari lingkungan keluarga sehingga pembagian tugas tidak dilakukan melalui prosedur formal, melainkan berdasarkan arahan langsung dari pemilik usaha. Pola ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM lebih mengutamakan kedekatan personal dan pengalaman kerja dibandingkan sistem pembagian kerja yang terdokumentasi secara tertulis.

Pembagian Jobdesk

Pada UMKM Dapur Mak Eco, pembagian tugas dilakukan secara langsung oleh pemilik tanpa proses rekrutmen maupun penetapan *jobdesk* formal. Hal ini tercermin dari pernyataan pemilik berikut:

“Kalo disini langsung aja si mba, engga pake wawancara dan lain-lain, soalnya keluarga sendiri, jadi saya cuma mengarahkan.”

Pernyataan tersebut didukung oleh karyawan yang menyatakan:

“Tugas dikasi langsung sama istri (pemilik) saya, dikasi tau tugasnya juga langsung.”

Sementara itu, pada Warung Bu Sinta, pembagian tugas dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan masing-masing karyawan sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara lebih efektif. Pemilik usaha menjelaskan bahwa pembagian tugas dilakukan:

“Sesuai kemampuan karyawan.”

Hal tersebut diperkuat oleh keterangan karyawan:

“Langsung pemilik warung, tugas sudah dibagi awal kerja dan setiap hari sudah biasa dilaksanakan.”

Pada Warung Biru, pembagian tugas juga didasarkan pada tingkat kepercayaan pemilik terhadap kemampuan karyawan. Pemilik menyatakan:

“Saya merasa anak saya bisa ngelakuin hal itu makannya saya lepas.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa delegasi tugas diberikan berdasarkan keyakinan terhadap kompetensi individu. Karyawan juga mengungkapkan:

“Dari bapak langsung, dari dulu cuma dibilangin langsung, jadi ya tinggal jalan aja.”

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan adanya kesesuaian antara pernyataan informan dan praktik kerja di lapangan. Meskipun pembagian jobdesk belum disusun secara formal, setiap karyawan telah memahami peran dan tanggung jawabnya sehingga operasional usaha tetap berjalan dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan SDM pada UMKM tidak selalu ditentukan oleh sistem yang formal, tetapi juga dipengaruhi oleh kejelasan komunikasi, kedekatan hubungan kerja, dan tingkat kepercayaan antara pemilik dan karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Yolanda et al. (2024) yang menjelaskan bahwa karakteristik UMKM umumnya mengandalkan pengelolaan SDM yang bersifat informal, namun tetap mampu mendukung keberlangsungan dan produktivitas usaha melalui hubungan kerja yang fleksibel dan berbasis kepercayaan.

Kejelasan dan Konsistensi Pembagian Jobdesk

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian waktu kerja pada ketiga UMKM kuliner dilakukan melalui pembagian tugas yang relatif tetap dan dipahami oleh setiap tenaga kerja. Meskipun pengelolaan SDM masih bersifat informal, masing-masing karyawan telah memiliki tanggung jawab yang jelas sehingga aktivitas operasional dapat berjalan secara teratur. Pada Dapur Mak Eco, pengendalian waktu kerja terlihat dari adanya rutinitas harian yang telah terbagi secara konsisten antara pemilik dan anggota keluarga yang terlibat dalam usaha. Pemilik menjelaskan:

“Iya, walaupun di sini langsung, pekerjaan setiap harinya sudah pasti dan jelas, ga berubah-ubah tugasnya. Jadi, saya dan anak saya yang bagian dapur buat rasanya; suami saya yang bagian belanja, bersih-besih buat persiapan buka. Nah, saat buka, ya, saya dan anak saya yang ngelayani pelanggan; suami saya yang bagian minuman yang simpel.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun tidak terdapat sistem penjadwalan formal, pembagian aktivitas kerja telah berlangsung secara terstruktur berdasarkan kebutuhan operasional usaha. Hal ini diperkuat oleh keterangan karyawan yang menyatakan:

“Sudah paham, pagi biasanya saya belanja kepasar dilanjut persiapan buka, dan bantu melayani minuman, dan belanja lagi waktu sekitar magrib”.

Temuan serupa ditemukan pada Warung Bu Sinta. Pengendalian waktu kerja dilakukan melalui pembagian tugas yang tetap pada kondisi normal, namun tetap memberikan ruang fleksibilitas ketika jumlah pelanggan meningkat. Pemilik usaha menyatakan:

“Untuk waktu normal sesuai dengan tugas masing – masing, tapi waktu sibuk tugas jadi fleksibel”.

Pola ini menunjukkan adanya kemampuan adaptasi dalam pengelolaan tenaga kerja sehingga kebutuhan pelayanan tetap dapat terpenuhi pada saat terjadi lonjakan konsumen. Karyawan juga mengakui bahwa mekanisme tersebut tidak menimbulkan kendala karena telah menjadi kebiasaan kerja sehari-hari. Sementara itu, pada Warung Biru, pengendalian waktu kerja lebih berorientasi pada pengawasan terhadap penyelesaian pekerjaan dan koordinasi antarpekerja. Pemilik menegaskan:

“Pasti, biar kerjanya kekontrol juga, tapi kalo udah rame dikerjain bareng – bareng”.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengendalian kerja tidak hanya bertujuan menjaga keteraturan tugas, tetapi juga memastikan seluruh pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif ketika beban kerja meningkat. Karyawan juga menyatakan telah memahami ritme kerja yang berlaku karena pengalaman kerja yang cukup lama.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa ketiga UMKM telah menerapkan pembagian tugas dan pengendalian waktu kerja yang cukup jelas meskipun belum didukung sistem manajemen formal. Kejelasan peran, rutinitas kerja yang konsisten, serta fleksibilitas dalam menghadapi kondisi operasional yang dinamis menjadi faktor utama yang mendukung kelancaran usaha. Temuan ini sejalan dengan teori pengorganisasian yang dikemukakan Nuzulia (2020), bahwa pembagian jobdesk yang jelas dapat mengurangi risiko tumpang tindih pekerjaan, memperjelas tanggung jawab tenaga kerja, dan meningkatkan efisiensi operasional usaha.

Sistem Kerja Saling Membantu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi tenaga kerja pada ketiga UMKM kuliner dilakukan melalui pola kerja kolaboratif yang memungkinkan karyawan saling membantu ketika terjadi peningkatan beban kerja. Praktik ini menjadi strategi penting mengingat jumlah tenaga kerja yang terbatas, sementara aktivitas operasional sering mengalami lonjakan konsumen pada waktu-waktu tertentu. Kolaborasi antarpekerja tidak hanya membantu mempercepat pelayanan, tetapi juga menjaga kelancaran operasional usaha tanpa perlu menambah tenaga kerja baru. Pada UMKM Dapur Mak Eco, kerja sama antarkaryawan umumnya terjadi saat warung ramai atau ketika melakukan persiapan produksi untuk hari berikutnya. Pemilik menjelaskan:

“Iya itu pasti, biasanya waktu rame kalo engga waktu persiapan buat jualan besok”.

Hal tersebut diperkuat oleh karyawan yang menyatakan:

“Iya saling membantu, apalagi saat warung rame biar orangnya ga nunggu lama juga”.

Temuan serupa ditemukan pada Warung Bu Sinta. Meskipun setiap karyawan memiliki tugas utama masing-masing, mereka tetap melakukan penyesuaian peran ketika jumlah pelanggan meningkat. Pemilik menyatakan bahwa sistem saling membantu dilakukan:

“ya, dalam kondisi warung lagi ramai”.

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pada Warung Biru, kolaborasi juga menjadi strategi utama untuk menghadapi kondisi operasional yang dinamis, terutama saat persiapan bahan dan ketika terjadi lonjakan konsumen. Pemilik menjelaskan:

“Ada, terutama kalo warung rame, dan lagi persiapan bahan”.

Pernyataan tersebut didukung oleh karyawan yang menyatakan:

“Pasti, saling bantu sama bapak, apalagi waktu rame harus gerak cepat”.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa pola kerja kolaboratif telah menjadi budaya kerja yang berkembang pada ketiga UMKM. Meskipun belum didukung sistem manajemen SDM yang formal, praktik saling membantu mampu meningkatkan efektivitas penggunaan tenaga kerja yang terbatas, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan menjaga kualitas layanan kepada pelanggan. Temuan ini memperkuat pandangan Bantam et al. (2024) bahwa kolaborasi kerja merupakan upaya mengintegrasikan keterampilan dan sumber daya yang dimiliki anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks UMKM kuliner, kolaborasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pembagian beban kerja, tetapi juga menjadi bentuk adaptasi organisasi dalam menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dan fluktuasi permintaan pelanggan.

Efektivitas Tenaga Kerja yang Terbatas

Distribusi Beban Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi beban kerja pada ketiga UMKM berjalan cukup efektif meskipun belum menggunakan sistem manajemen SDM formal. Tidak ditemukan tenaga kerja yang pasif ketika terjadi lonjakan pelanggan karena setiap pekerja mampu menyesuaikan perannya sesuai kebutuhan operasional. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas distribusi kerja tidak hanya ditentukan oleh struktur organisasi formal, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kerja dalam berkoordinasi dan beradaptasi. Kondisi tersebut sejalan dengan Ulya (2022) yang menyatakan bahwa distribusi tugas yang tepat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi penggunaan waktu dan sumber daya. Dengan demikian, pembagian kerja yang fleksibel namun tetap jelas menjadi faktor yang mendukung kelancaran operasional ketiga UMKM.

Peran Ganda dalam Operasional

Penelitian menemukan bahwa seluruh tenaga kerja menjalankan peran ganda ketika diperlukan, terutama pada saat beban kerja meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa fleksibilitas tenaga kerja menjadi strategi utama dalam mengatasi keterbatasan jumlah karyawan. Kemampuan menjalankan beberapa tugas secara bersamaan memungkinkan UMKM tetap mempertahankan kualitas pelayanan tanpa harus menambah tenaga kerja. Temuan ini mendukung pandangan Yolanda et al. (2024) bahwa operasional UMKM sangat

bergantung pada tenaga kerja yang mampu mengelola fungsi produksi, pelayanan, dan interaksi pelanggan secara simultan. Oleh karena itu, peran ganda tidak hanya menjadi bentuk efisiensi tenaga kerja, tetapi juga strategi adaptasi terhadap keterbatasan sumber daya.

Kontribusi Pembagian Jobdesk dalam Kelancaran Usaha

Meskipun pembagian jobdesk dilakukan secara informal, hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap tenaga kerja memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Kejelasan peran tersebut berkontribusi terhadap kelancaran alur kerja, mengurangi potensi tumpang tindih pekerjaan, dan mempercepat penyelesaian tugas. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pembagian kerja lebih dipengaruhi oleh kejelasan komunikasi dan pemahaman tugas dibandingkan keberadaan dokumen jobdesk formal. Hasil penelitian ini selaras dengan Bunyamin dan Dahlan (2020) yang menegaskan bahwa alokasi sumber daya yang tepat dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional usaha.

Pengaturan Waktu Kerja dalam Meningkatkan Efektivitas

Pengaturan waktu kerja pada ketiga UMKM terbukti mendukung kelancaran operasional dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan. Persiapan kerja yang dilakukan sebelum jam operasional membantu mengurangi penumpukan pekerjaan pada saat jam sibuk. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa sebagian aktivitas persiapan masih berlangsung hingga malam hari sehingga memperpanjang durasi kerja tenaga kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya diikuti oleh efektivitas pengelolaan waktu kerja. Kondisi tersebut memperkuat pandangan Ulya (2022) dan Nursanti et al. (2024) bahwa efisiensi tenaga kerja tidak hanya diukur dari tercapainya target pekerjaan, tetapi juga dari kemampuan mengelola waktu secara optimal tanpa menimbulkan beban kerja yang berlebihan.

Penanganan dalam Kondisi Ramai

Kemampuan tenaga kerja dalam menghadapi lonjakan pelanggan menjadi salah satu indikator efektivitas pengelolaan SDM pada ketiga UMKM. Ketika kondisi ramai, tenaga kerja menunjukkan kemampuan beradaptasi melalui peningkatan tempo kerja, fleksibilitas peran, dan kerja sama yang lebih intensif. Strategi ini terbukti mampu menjaga stabilitas pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu pelanggan. Temuan tersebut sejalan dengan laporan BPS Indonesia (2024) yang menegaskan bahwa kecepatan pelayanan merupakan faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan pada usaha kuliner. Dengan demikian, keberhasilan

penanganan kondisi ramai tidak hanya ditentukan oleh jumlah tenaga kerja, tetapi juga oleh kemampuan mereka dalam berkolaborasi, menentukan prioritas pekerjaan, dan merespons perubahan situasi operasional secara cepat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan SDM

Pengaruh Keterampilan dalam Kelancaran Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan tenaga kerja menjadi faktor utama yang mendukung kelancaran operasional pada ketiga UMKM. Pembagian tugas yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing pekerja memungkinkan pekerjaan diselesaikan lebih cepat dan efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa keterampilan tidak hanya berfungsi sebagai kemampuan teknis, tetapi juga menjadi aset strategis yang menentukan produktivitas usaha. Kondisi tersebut sejalan dengan Collins et al. (2021) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia mencakup pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kemampuan yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, kesesuaian antara keterampilan dan jobdesk berkontribusi terhadap konsistensi kualitas produk, kecepatan pelayanan, dan stabilitas operasional usaha.

Hubungan dan Komunikasi dalam Mengelola Usaha

Penelitian menemukan bahwa hubungan interpersonal yang erat dan komunikasi yang berlangsung secara langsung menjadi faktor pendukung penting dalam pengelolaan SDM pada ketiga UMKM. Pola komunikasi yang sederhana dan informal memudahkan koordinasi kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan fleksibilitas tenaga kerja dalam menghadapi perubahan situasi operasional. Temuan ini mendukung pandangan Hasibuan (2021) yang menegaskan bahwa komunikasi yang terbuka dan berbasis kepercayaan merupakan elemen penting dalam efektivitas pengelolaan sumber daya manusia. Dalam konteks UMKM keluarga, hubungan kerja yang harmonis tidak hanya menciptakan suasana kerja yang kondusif, tetapi juga memperkuat komitmen dan kerja sama antaranggota usaha.

Kedisiplinan Waktu Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan waktu kerja masih menjadi tantangan pada beberapa UMKM karena tenaga kerja harus menjalankan peran ganda antara pekerjaan usaha dan tanggung jawab domestik. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan SDM pada usaha keluarga tidak hanya dipengaruhi oleh aturan kerja, tetapi juga oleh kemampuan pekerja dalam mengelola berbagai tuntutan aktivitas secara bersamaan. Temuan

ini sejalan dengan Nuzulia (2020) yang menjelaskan bahwa pengaturan waktu kerja yang baik dapat mengurangi tumpang tindih pekerjaan dan meningkatkan efektivitas operasional. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan waktu yang lebih terstruktur agar produktivitas usaha tetap terjaga tanpa meningkatkan beban kerja secara berlebihan.

Penanganan Konflik dalam Operasional

Penelitian menunjukkan bahwa konflik operasional yang muncul pada ketiga UMKM umumnya dapat diselesaikan melalui komunikasi langsung dan kerja sama antarpekerja. Namun demikian, tingginya beban kerja dan keterbatasan jumlah tenaga kerja berpotensi menimbulkan kelelahan yang dapat memicu ketegangan dalam lingkungan kerja. Temuan ini mendukung pendapat Hasibuan (2021) bahwa kemampuan organisasi dalam mengelola konflik menjadi indikator penting kualitas pengelolaan SDM. Dengan demikian, keberhasilan penanganan konflik tidak hanya ditentukan oleh penyelesaian masalah secara cepat, tetapi juga oleh kemampuan menjaga hubungan kerja yang harmonis serta menciptakan pembagian beban kerja yang lebih seimbang.

Pengaruh Kondisi Lingkungan Eksternal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti fluktuasi harga bahan baku, perubahan cuaca, dan kondisi pasar menjadi hambatan yang memengaruhi efektivitas operasional usaha. Faktor-faktor tersebut tidak hanya berdampak pada biaya produksi, tetapi juga memengaruhi pengelolaan tenaga kerja karena menuntut penyesuaian strategi kerja secara cepat. Temuan ini sejalan dengan Ulya (2022) yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan eksternal dapat memengaruhi efisiensi operasional dan penggunaan sumber daya. Oleh karena itu, kemampuan tenaga kerja dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan menjadi faktor penting yang menentukan keberlangsungan dan daya tahan UMKM kuliner dalam menghadapi ketidakpastian usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan SDM pada tiga UMKM kuliner di Kelurahan Pakunden, Kota Blitar, dilakukan melalui sistem informal berbasis kepercayaan, komunikasi langsung, dan pembagian tugas yang disesuaikan dengan kemampuan masing-masing tenaga kerja. Meskipun tidak didukung struktur organisasi formal, pembagian jobdesk dan pengaturan waktu kerja mampu menjaga kelancaran operasional usaha melalui pola kerja yang fleksibel dan kolaboratif. Efektivitas tenaga kerja yang terbatas dicapai melalui penerapan multitasking,

saling membantu antarpekerja, serta kemampuan beradaptasi saat terjadi lonjakan pelanggan. Faktor pendukung utama pengelolaan SDM meliputi keterampilan kerja, pengalaman, komunikasi yang baik, dan hubungan kekeluargaan yang kuat. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan adalah durasi kerja yang panjang, potensi kelelahan tenaga kerja, tumpang tindih peran domestik, serta pengaruh faktor eksternal seperti fluktuasi harga bahan baku dan kondisi cuaca. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan SDM pada UMKM kuliner sangat ditentukan oleh kualitas kerja sama, fleksibilitas tenaga kerja, dan kemampuan adaptasi dalam menghadapi berbagai tantangan operasional.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, UMKM kuliner disarankan untuk memperkuat pengelolaan SDM melalui pembagian tugas yang lebih terstruktur, pengaturan waktu kerja yang lebih efektif, serta pemanfaatan teknologi digital sederhana untuk mendukung pencatatan stok dan operasional usaha. Selain itu, peningkatan keterampilan tenaga kerja melalui pelatihan dasar dan penguatan koordinasi kerja perlu dilakukan guna menjaga produktivitas dan kualitas pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan pelanggan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji aspek kesejahteraan dan kesehatan kerja tenaga kerja UMKM, pengaruh digitalisasi terhadap efisiensi operasional, serta melakukan studi pada cakupan wilayah dan jenis usaha yang lebih luas agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan SDM pada UMKM.

REFERENSI

- Ash-Shiddiqi, H., Sinaga, R. W., & Audina, N. C. (2025). Kajian Teoritis: Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Edukatif*, 3(2), 333–343.
- Bantam, D. J., Febryanto, R. D., Bilnadzari, Y., & Wijaya, A. (2024). Strategi dalam meningkatkan kerjasama tim di lingkungan perusahaan. *Jurnal Ilmiah Penelitian Miltidisiplin Ilmu*, 2, 66–71.
- BPS Indonesia. (2024). *Profil Industri Mikro Dan Kecil 2023*. 14.
- Bunyamin, A. M. M. S. K., & Dahlan. (2020). Penerapan Metode Data Envelopment Analysis Untuk Pengukuran Efisiensi Kinerja. In *Seva Bumi Persada*.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021c). *Pengaruh Sistem Informasi Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Nusaka Mitrajaya Optima Sidoarjo*. 167–186.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021d). *Sumber daya manusia*. 167–186.
- Handayani, T., Sidiq, F., & Nur, S. (2021). Upaya Pengembangan UMKM Melalui Pengelolaan Manajemen pada UMKM Konveksi Mutiara. *Jurnal Abdi Masyarakat UMUS*, 1(02), 44–51. <https://doi.org/10.46772/jamu.v1i02.349>

- Hasibuan, S. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: pendekatan non sekuler*. Muhammadiyah University Press, c.
- Herliyani, R., Annisa, S., Hari Sandi, S. P., & Hidayaty, D. E. (2023). Strategi msdm yang Efektif Dalam Mendorong Pertumbuhan UMKM D'sruput. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 595–604. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.3995>
- Ma'ruf, A., Yusuf, muhammad, & Hakim, A. (2025). *Teknik Pengumpulan Data Pada Penelitian Kualitatif*. 7(2), 99–109.
- Nursanti, E., Avief, S., Sibut, & Kertaningtyas, M. (2024). *Mengukur Efisiensi Penggunaan Input Tenaga Kerja* (Issue March).
- Nuzulia, A. (2020). Modern Evolutionary Economics Evolutionary economics sees the economy as always in motion with change being driven largely by continuing innovation. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 6 no 11, 5–24.
- Ulya, S. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Efisiensi Waktu dan Kepercayaan Terhadap penggunaan Mobile Banking Bank Syariah pada Pedagang Pakaian online shop di Banda Aceh*. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26840/>
- Yolanda, C., Hasanah, U., Tjut, U., Dhien, N., Studi, P., Pembangunan, E., Tjut, U., Dhien, N., & Manajemen, P. S. (2024). 2830-7690 *peran usaha mikro, kecil dan menengah (umkm) dalam pengembangan ekonomi indonesia 1*. 2(3), 170–186.