



## STRATEGI PENGEMBANGAN SDM UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PADA UMKM SEBLAK PRASMANAN TAMAN PERMAI CIRUAS

Ica Arnia<sup>1</sup>, Indah Wati<sup>2</sup>, Yazid Bustomi<sup>3</sup>, Ade Fauji<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Bina Bangsa, Banten

Corresponden Email: [adefauji1@gmail.com](mailto:adefauji1@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstract

*This study aims to analyze the human resource development strategy for improving the competitiveness of Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas, a culinary micro, small, and medium enterprise (MSME). The research employed a qualitative descriptive approach to obtain an in-depth understanding of human resource management practices, existing constraints, and strategic efforts to strengthen business competitiveness. Data were collected through observations, semi-structured interviews with the business owner and employees, and documentation. Data analysis was conducted using NVivo 14 through coding, word frequency analysis, thematic categorization, and relationship mapping to identify key patterns related to human resource development. The findings indicate that the business has a relatively healthy financial condition and employees with high work motivation and adaptability. However, several challenges remain, including the absence of formal training, undocumented standard operating procedures (SOPs), limited digital marketing competencies, and an informal performance evaluation system. NVivo analysis identified five dominant themes: employee training, customer service, digital marketing, performance evaluation, and organizational work culture. Based on these findings, the recommended strategies include implementing regular technical and customer service training, establishing standardized service SOPs, improving digital marketing capabilities through social media and online food delivery platforms, conducting periodic performance evaluations, and fostering a positive organizational culture. These strategies are expected to enhance employee competencies, service quality, customer satisfaction, operational efficiency, and sustainable business competitiveness. The study contributes practical recommendations for MSME owners in developing strategic human resource management to strengthen competitive advantage within Indonesia's increasingly competitive culinary industry.*

**Keywords:** Human Resource Development, Competitiveness, MSMEs, Culinary Business.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan daya saing pada UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengelolaan sumber daya manusia, kendala yang dihadapi, serta strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan daya saing usaha. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha dan karyawan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan NVivo 14 melalui proses *coding*, analisis frekuensi kata, kategorisasi tema, dan pemetaan hubungan antartema. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi keuangan usaha tergolong sehat serta didukung oleh karyawan yang memiliki motivasi kerja dan kemampuan adaptasi yang baik. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, yaitu belum adanya pelatihan formal, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang terdokumentasi, keterbatasan kompetensi pemasaran digital, serta sistem evaluasi kinerja yang masih bersifat informal. Analisis NVivo mengidentifikasi lima tema utama, yaitu pelatihan karyawan, pelayanan pelanggan, digital marketing, evaluasi kinerja, dan budaya kerja. Strategi yang direkomendasikan meliputi pelaksanaan pelatihan teknis dan pelayanan prima secara berkala, penyusunan SOP pelayanan, peningkatan kompetensi digital melalui media sosial dan platform pesan antar makanan, penerapan evaluasi kinerja secara berkala, serta pengembangan budaya kerja yang positif. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kompetensi SDM, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan daya saing UMKM secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Pengembangan Sumber Daya Manusia, Daya Saing, UMKM, Usaha Kuliner

---

## PENDAHULUAN

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam perkembangan dunia usaha saat ini, manajemen tidak hanya berorientasi pada pengelolaan modal dan

pemasaran, tetapi juga menempatkan sumber daya manusia (SDM) sebagai aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi. Keberhasilan suatu usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam mengembangkan kompetensi SDM agar mampu menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis. Menurut Ismail, et al (2024), strategi peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan menjadi faktor penting dalam memperkuat daya saing UMKM di tengah persaingan usaha yang semakin ketat.

Daya saing merupakan kemampuan suatu usaha untuk menciptakan nilai tambah sehingga mampu bertahan dan unggul dibandingkan pesaing. Dalam sektor kuliner, daya saing tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kecepatan penyajian, inovasi menu, serta kemampuan pelaku usaha dalam memahami kebutuhan konsumen. Hamdi, et al (2024) menjelaskan bahwa pengembangan SDM menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan daya saing UMKM kuliner karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, serta inovasi usaha. Demikian pula, Aditya (2025) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi SDM berbasis digital mampu memperluas pasar, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat keunggulan bersaing UMKM.

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas di Kabupaten Bogor, yang merupakan salah satu usaha kuliner dengan konsep prasmanan yang melayani berbagai pilihan menu seblak sesuai preferensi pelanggan. Seiring berkembangnya bisnis kuliner, usaha ini menghadapi persaingan yang semakin tinggi dari berbagai pelaku usaha sejenis yang menawarkan inovasi produk, harga yang kompetitif, serta pelayanan berbasis teknologi digital. Kondisi tersebut menuntut pemilik usaha untuk memiliki strategi pengembangan SDM yang mampu meningkatkan kompetensi karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu faktor yang memengaruhi peningkatan daya saing UMKM adalah pengembangan SDM. Pengembangan SDM meliputi pelatihan, peningkatan keterampilan, pembinaan, evaluasi kinerja, serta pengembangan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Arjuniadi, et al (2025) membuktikan bahwa pengembangan SDM berpengaruh positif terhadap peningkatan daya saing UMKM, terutama ketika dikombinasikan dengan pemanfaatan digitalisasi usaha. Selain itu, Sono dan Limpo (2024) menegaskan bahwa strategi pengelolaan SDM yang baik mampu meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan kinerja UMKM secara berkelanjutan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan pemilik UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas, diketahui bahwa sebagian besar karyawan memperoleh kemampuan kerja hanya melalui pengalaman tanpa pelatihan yang terstruktur. Pembagian tugas masih bersifat fleksibel, belum terdapat standar operasional pelayanan yang terdokumentasi, serta evaluasi kinerja karyawan belum dilakukan secara berkala. Selain itu,

kemampuan karyawan dalam memanfaatkan media digital untuk promosi maupun pelayanan pelanggan juga masih terbatas sehingga belum mampu mendukung peningkatan daya saing usaha secara optimal.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun permintaan terhadap produk kuliner seblak terus meningkat, persaingan usaha yang semakin ketat menuntut pelaku UMKM untuk memiliki SDM yang kompeten, adaptif, dan inovatif. Sari, et al (2025) menyatakan bahwa implementasi strategi pengembangan sumber daya insani melalui pelatihan, peningkatan keterampilan, dan sistem pengelolaan SDM yang baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing UMKM. Sementara itu, Isnaeni, et al (2025) menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi SDM menjadi kunci agar UMKM mampu mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah perubahan perilaku konsumen dan perkembangan teknologi.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas, yaitu belum optimalnya program pengembangan SDM, terbatasnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, belum adanya sistem evaluasi kinerja yang terstruktur, rendahnya pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan dan pemasaran, serta semakin meningkatnya persaingan usaha kuliner. Oleh karena itu, penelitian mengenai Strategi Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Daya Saing pada UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas penting dilakukan guna menghasilkan strategi pengembangan SDM yang tepat sehingga mampu meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing UMKM. Ismail, et al (2024) menemukan bahwa implementasi pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM mampu memperkuat daya saing UMKM melalui peningkatan kualitas kerja dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan pasar. Selanjutnya, Hamdi et al. (2024) membuktikan bahwa pengembangan SDM pada sektor UMKM kuliner berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Penelitian Sono dan Limpo (2024) juga menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif mampu meningkatkan kinerja usaha secara berkelanjutan. Sementara itu, Aditya (2025) menjelaskan bahwa pengembangan kompetensi SDM berbasis digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan keunggulan bersaing UMKM. Sejalan dengan temuan tersebut, Arjuniadi, et al (2025) menyimpulkan bahwa sinergi antara pengembangan SDM dan digitalisasi usaha berpengaruh signifikan dalam meningkatkan daya saing UMKM sehingga mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa pengembangan SDM berpengaruh terhadap peningkatan daya saing UMKM (Ismail et al., 2024; Hamdi et al., 2024; Sono & Limpo, 2024; Aditya, 2025; Arjuniadi et al., 2025), sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh kompetensi, digitalisasi, atau pelatihan secara umum. Penelitian tersebut belum mengkaji

secara spesifik bagaimana strategi pengembangan SDM diterapkan pada UMKM kuliner dengan konsep prasmanan yang memiliki karakteristik pelayanan cepat, interaksi langsung dengan pelanggan, dan kebutuhan inovasi produk yang berkelanjutan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis strategi pengembangan SDM yang difokuskan pada UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas sebagai usaha kuliner dengan konsep prasmanan yang memiliki karakteristik operasional berbeda dibandingkan UMKM kuliner lainnya. Penelitian ini mengintegrasikan aspek pelatihan, peningkatan kompetensi, pembinaan, evaluasi kinerja, dan kemampuan adaptasi SDM dalam satu kerangka strategi untuk meningkatkan daya saing usaha. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi pengelolaan SDM UMKM kuliner agar mampu meningkatkan keunggulan bersaing dan keberlanjutan usaha.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengembangan, pemberian kompensasi, pemeliharaan, hingga evaluasi tenaga kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. MSDM berperan penting dalam menciptakan tenaga kerja yang kompeten, produktif, dan mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Menurut Kurniawan dan Suryani (2024), MSDM yang efektif mampu meningkatkan produktivitas organisasi melalui pengelolaan kompetensi karyawan. Sementara itu, Nugroho, Prasetyo, dan Lestari (2023) menyatakan bahwa kualitas pengelolaan SDM menjadi faktor utama dalam meningkatkan keberhasilan UMKM.

### **Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap kerja karyawan melalui pendidikan, pelatihan, pembinaan, maupun pengembangan karier. Pengembangan SDM bertujuan menciptakan tenaga kerja yang mampu meningkatkan produktivitas serta memberikan kontribusi terhadap keberhasilan organisasi. Pramono dan Hidayat (2025) menjelaskan bahwa program pengembangan SDM yang berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing organisasi. Selain itu, Rahmawati, Yusuf, dan Kurniasih (2024) menegaskan bahwa investasi pada pengembangan SDM memberikan dampak positif terhadap inovasi dan kinerja UMKM.

### **Daya Saing UMKM**

Daya saing merupakan kemampuan suatu organisasi atau UMKM dalam menciptakan keunggulan yang berkelanjutan sehingga mampu mempertahankan eksistensi di tengah persaingan bisnis. Daya saing dipengaruhi oleh kualitas produk, inovasi, pelayanan, efisiensi operasional, serta

kompetensi sumber daya manusia. Saputra dan Wibowo (2024) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi SDM menjadi salah satu strategi utama dalam memperkuat daya saing UMKM di era digital. Sejalan dengan itu, Yuliana, Firmansyah, dan Maulana (2025) menjelaskan bahwa daya saing UMKM akan meningkat apabila didukung oleh strategi pengembangan SDM yang berorientasi pada inovasi dan kualitas pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan pedoman sistematis yang digunakan peneliti dalam memperoleh data serta menjawab rumusan masalah secara ilmiah. Pemilihan metode yang tepat akan menghasilkan data yang valid, mendalam, dan sesuai dengan kondisi lapangan. Pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif karena mampu menggali fenomena pengembangan sumber daya manusia secara komprehensif berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi para informan. Menurut Abdussamad (2023), penelitian kualitatif berorientasi pada pemahaman makna suatu fenomena dalam konteks alamiah, sedangkan Raco (2024) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai perilaku, proses, dan dinamika sosial yang terjadi di dalam organisasi.

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan daya saing UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi mengenai perilaku, persepsi, pengalaman, motivasi, dan praktik pengelolaan SDM yang diterapkan oleh pemilik usaha maupun karyawan. Penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi nyata di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Yuliani, et al (2024) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif sangat tepat digunakan untuk mengidentifikasi fenomena sosial dan organisasi yang memerlukan interpretasi mendalam berdasarkan fakta empiris. Sidiq dan Choiri (2023) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk memahami hubungan antarfenomena berdasarkan perspektif informan sehingga menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas yang berlokasi di Jl. Bunga Raya, Kelurahan Pelawad, Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan salah satu UMKM kuliner yang berkembang dan menghadapi

persaingan usaha yang cukup tinggi sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai strategi pengembangan SDM untuk meningkatkan daya saing. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni 2026, dengan survei lapangan dilaksanakan pada Senin, 1 Juni 2026, bertepatan dengan jam operasional yang ramai (*peak season*). Waktu tersebut dipilih agar peneliti dapat mengamati secara langsung aktivitas pelayanan, pembagian tugas, komunikasi antarkaryawan, serta interaksi dengan pelanggan dalam kondisi operasional normal. Fadli (2023) menegaskan bahwa pemilihan lokasi dan waktu penelitian yang sesuai dengan karakteristik objek akan meningkatkan kedalaman data yang diperoleh melalui observasi lapangan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai bentuk triangulasi sumber data. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pelanggan, pembagian kerja, disiplin karyawan, komunikasi internal, serta aktivitas operasional usaha. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pemilik usaha dan beberapa karyawan untuk memperoleh informasi mengenai strategi pengembangan SDM, pelatihan, evaluasi kinerja, serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan daya saing usaha. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa catatan operasional, foto kegiatan, struktur organisasi sederhana, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pengelolaan SDM. Menurut Sugiyono (2024), kombinasi observasi, wawancara, dan dokumentasi mampu meningkatkan kredibilitas hasil penelitian karena memberikan kesempatan untuk melakukan verifikasi silang terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu ditranskripsi, kemudian dilakukan proses coding menggunakan NVivo 14 untuk mengelompokkan tema-tema yang berkaitan dengan strategi pengembangan SDM, kompetensi karyawan, kualitas pelayanan, kendala operasional, dan peningkatan daya saing. Selanjutnya dilakukan analisis melalui fitur Word Frequency Query, Coding Query, Tree Map, serta Project Map untuk mengidentifikasi hubungan antar tema secara sistematis. Penggunaan NVivo membantu meningkatkan transparansi, konsistensi, serta ketepatan interpretasi data kualitatif sehingga menghasilkan temuan yang lebih akurat. Dhakal (2024) menjelaskan bahwa NVivo merupakan perangkat lunak analisis data kualitatif yang efektif dalam mengelola data wawancara dan observasi secara sistematis. Senada dengan itu, Woolf dan Silver (2023) menyatakan bahwa pemanfaatan NVivo memperkuat validitas analisis melalui proses pengkodean yang terstruktur dan mudah ditelusuri.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi sumber daya manusia serta merumuskan strategi pengembangan SDM dalam meningkatkan daya saing pada UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dengan pemilik usaha dan karyawan, serta dokumentasi. Seluruh data dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif berbantuan perangkat lunak NVivo 14, sehingga diperoleh tema-tema utama yang menggambarkan kondisi SDM, kinerja usaha, kendala yang dihadapi, dan strategi pengembangan yang relevan.

### Kondisi SDM UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas

Tabel 1. Kondisi Sumber Daya Manusia UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas

| No | Aspek              | Hasil Temuan                               |
|----|--------------------|--------------------------------------------|
| 1  | Jumlah Karyawan    | 2 orang                                    |
| 2  | Pemilik Usaha      | Merangkap manajer operasional              |
| 3  | Gaji Karyawan      | Rp2.500.000/orang/bulan                    |
| 4  | Pembagian Tugas    | Pelayanan, persiapan bahan, area prasmanan |
| 5  | Pelatihan Formal   | Belum pernah mengikuti                     |
| 6  | SOP Pelayanan      | Belum tersedia secara tertulis             |
| 7  | Evaluasi Kinerja   | Bersifat informal                          |
| 8  | Motivasi Kerja     | Baik                                       |
| 9  | Kemampuan Adaptasi | Baik                                       |

Sumber: Hasil observasi dan wawancara peneliti (2026).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas memiliki struktur organisasi yang sederhana dengan dua orang karyawan yang dibantu langsung oleh pemilik usaha sebagai pengelola operasional. Seluruh aktivitas usaha dilakukan secara fleksibel sesuai kebutuhan operasional harian. Meskipun belum terdapat pelatihan formal maupun SOP pelayanan yang terdokumentasi, kedua karyawan menunjukkan motivasi kerja yang baik, mampu bekerja sama, dan cepat beradaptasi terhadap kebutuhan pelanggan. Kondisi tersebut menjadi modal penting dalam pengembangan SDM pada tahap berikutnya.

### Kinerja Keuangan UMKM

Tabel 2. Kondisi Keuangan UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas Bulan Juni 2026

| Pos Keuangan           | Keterangan           | Jumlah (Rp) |
|------------------------|----------------------|-------------|
| Pendapatan Operasional | Penjualan Seblak     | 32.568.000  |
| Pembelian Bahan Baku   | Operasional Produksi | 23.040.000  |

|                     |                    |            |
|---------------------|--------------------|------------|
| Investasi Peralatan | Peralatan Produksi | 3.445.000  |
| Beban Gaji          | 2 × Rp2.500.000    | 5.000.000  |
| Saldo Kas Aktif     | Kas Tersedia       | 8.533.000  |
| Total Neraca Saldo  | Balance            | 40.568.000 |

Sumber: Dokumentasi laporan keuangan UMKM (2026).

Data keuangan menunjukkan bahwa usaha memiliki kondisi finansial yang relatif stabil. Pendapatan operasional sebesar Rp32.568.000 mampu menutupi seluruh biaya operasional yang terdiri atas pembelian bahan baku, investasi peralatan, dan pembayaran gaji karyawan. Saldo kas aktif sebesar Rp8.533.000 menunjukkan adanya kemampuan usaha dalam mempertahankan likuiditas. Selain itu, tidak ditemukan kewajiban utang usaha sehingga modal usaha masih bersumber dari dana internal. Kondisi ini memberikan peluang bagi pemilik usaha untuk mulai mengalokasikan sebagian keuntungan bagi kegiatan pengembangan SDM.

#### Hasil Analisis NVivo terhadap Strategi Pengembangan SDM

Berdasarkan proses coding menggunakan NVivo 14, diperoleh lima tema utama yang paling sering muncul dalam hasil wawancara.

Tabel 3. Hasil Coding NVivo 14

| Tema                | Frekuensi Referensi |
|---------------------|---------------------|
| Pelatihan Karyawan  | 21                  |
| Pelayanan Pelanggan | 18                  |
| Digital Marketing   | 16                  |
| Evaluasi Kinerja    | 14                  |
| Budaya Kerja        | 12                  |

Sumber: Hasil analisis NVivo 14 (2026).

Hasil analisis NVivo menunjukkan bahwa tema pelatihan karyawan menjadi tema yang paling dominan dibahas oleh informan. Hal ini menunjukkan bahwa pemilik usaha menyadari pentingnya peningkatan kompetensi SDM sebagai dasar pengembangan usaha. Tema pelayanan pelanggan juga memperoleh frekuensi tinggi karena keberhasilan usaha kuliner sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Selain itu, digital marketing mulai dipandang sebagai kebutuhan penting untuk memperluas pasar, sedangkan evaluasi kinerja dan budaya kerja menjadi faktor pendukung dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

#### Kendala Pengembangan SDM

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala terbesar dalam pengembangan SDM berasal dari keterbatasan sumber daya usaha yang masih berskala mikro. Pemilik usaha belum mampu menyediakan anggaran khusus untuk pelatihan formal sehingga proses pembelajaran masih dilakukan secara langsung ketika bekerja (*learning by doing*). Selain itu, belum adanya SOP pelayanan menyebabkan setiap karyawan memiliki cara kerja yang berbeda sehingga standar pelayanan belum

sepenuhnya konsisten. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan apabila tidak segera diperbaiki.

Kendala lain yang ditemukan adalah rendahnya kemampuan digital karyawan. Sebagian besar promosi usaha masih mengandalkan pelanggan tetap dan penyebaran informasi dari mulut ke mulut. Pemanfaatan media sosial maupun aplikasi layanan pesan antar belum dilakukan secara maksimal. Padahal, perkembangan teknologi digital memberikan peluang besar bagi UMKM untuk meningkatkan jangkauan pemasaran dan memperluas pangsa pasar. Keterbatasan tersebut menjadi salah satu penyebab daya saing usaha belum berkembang secara optimal.

### **Strategi Pengembangan SDM yang Direkomendasikan**

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, strategi pengembangan SDM yang direkomendasikan meliputi lima aspek utama. Pertama, penyelenggaraan pelatihan teknis mengenai pengolahan makanan, sanitasi, dan pelayanan prima agar kompetensi karyawan meningkat. Kedua, penyusunan SOP pelayanan pelanggan sebagai pedoman kerja yang mampu menciptakan kualitas layanan yang konsisten. Ketiga, peningkatan kemampuan digital melalui pelatihan penggunaan media sosial dan platform pemesanan makanan daring sehingga promosi usaha menjadi lebih efektif.

Keempat, penerapan evaluasi kinerja sederhana menggunakan indikator kedisiplinan, kualitas pelayanan, kecepatan kerja, serta kepuasan pelanggan. Evaluasi tersebut dilakukan secara berkala sebagai dasar pemberian umpan balik dan penghargaan kepada karyawan. Kelima, pengembangan budaya kerja positif melalui komunikasi terbuka, kerja sama tim, dan pemberian motivasi secara rutin sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kompetensi SDM sekaligus memperkuat daya saing UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas dalam menghadapi persaingan usaha kuliner yang semakin kompetitif.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi keuangan usaha telah memberikan peluang untuk melakukan investasi pada pengembangan SDM. Walaupun usaha masih memiliki berbagai keterbatasan, motivasi kerja karyawan yang tinggi, struktur organisasi yang sederhana, serta komitmen pemilik usaha menjadi modal utama dalam mengimplementasikan strategi pengembangan SDM secara bertahap. Dengan dukungan pelatihan, digitalisasi, SOP pelayanan, dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan, UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

### **Pembahasan**

Pembahasan penelitian bertujuan untuk menginterpretasikan hasil temuan lapangan dengan mengaitkannya pada teori serta hasil penelitian terdahulu. Analisis dilakukan berdasarkan data observasi, wawancara, dokumentasi, dan hasil pengolahan menggunakan NVivo 14 sehingga

diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi pengembangan SDM dalam meningkatkan daya saing UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas. Hasil pembahasan disusun ke dalam empat aspek utama yang saling berkaitan.

### **Kondisi SDM sebagai Dasar Peningkatan Daya Saing**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi sumber daya manusia pada UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas masih tergolong sederhana. Jumlah tenaga kerja yang hanya terdiri atas dua orang menyebabkan setiap karyawan harus mampu menjalankan beberapa fungsi sekaligus, mulai dari persiapan bahan baku, pelayanan pelanggan, hingga pengelolaan area prasmanan. Meskipun belum memperoleh pelatihan formal maupun memiliki standar operasional prosedur (SOP) tertulis, para karyawan menunjukkan motivasi kerja yang baik serta kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan operasional usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas SDM tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh komitmen dan kemauan belajar yang dimiliki setiap karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ismail, Syailendra, dan Welta (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi SDM dan motivasi kerja menjadi fondasi utama dalam membangun daya saing UMKM. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Hamdi et al. (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada UMKM kuliner sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM dalam menjalankan berbagai tugas operasional secara efektif.

### **Pengembangan SDM sebagai Strategi Peningkatan Daya Saing**

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pengembangan SDM merupakan strategi yang paling relevan untuk meningkatkan daya saing usaha. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik usaha menyadari pentingnya peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan keterampilan teknis, pelayanan prima, dan pemanfaatan teknologi digital. Walaupun keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama, pengembangan SDM tetap dapat dilakukan melalui pelatihan internal, pendampingan langsung, serta pembelajaran berbasis pengalaman kerja. Pengembangan kompetensi tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi kerja, serta kemampuan karyawan dalam menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sono dan Limpo (2024) yang menyimpulkan bahwa pengembangan SDM memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas dan keberlanjutan UMKM. Selain itu, Aditya (2025) juga menyatakan bahwa investasi pada pengembangan kompetensi SDM menjadi strategi penting dalam menciptakan keunggulan bersaing, terutama pada UMKM yang menghadapi perubahan lingkungan bisnis akibat perkembangan teknologi digital.

### **Peran Digitalisasi dan Standarisasi Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu kelemahan utama UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas adalah belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital serta belum tersedianya SOP pelayanan yang terdokumentasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan masih bergantung pada pengalaman masing-masing karyawan sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan kualitas layanan kepada pelanggan. Selain itu, promosi usaha masih didominasi pemasaran dari mulut ke mulut sehingga jangkauan pasar belum berkembang secara maksimal. Oleh karena itu, penerapan SOP pelayanan dan peningkatan kemampuan digital menjadi strategi penting untuk meningkatkan konsistensi pelayanan sekaligus memperluas pangsa pasar. Temuan ini mendukung penelitian Arjuniadi, Nur, dan Yuswardi (2025) yang menyatakan bahwa integrasi pengembangan SDM dengan digitalisasi usaha mampu meningkatkan daya saing UMKM secara signifikan. Penelitian Sari et al. (2025) juga menjelaskan bahwa standarisasi pelayanan dan pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi UMKM dalam menghadapi persaingan usaha.

### **Implementasi Strategi Pengembangan SDM secara Berkelanjutan**

Strategi pengembangan SDM yang direkomendasikan dalam penelitian ini meliputi pelatihan berkala, penyusunan SOP pelayanan, penerapan evaluasi kinerja, peningkatan kompetensi digital, serta pembangunan budaya kerja yang positif. Kelima strategi tersebut saling melengkapi dalam menciptakan sistem pengelolaan SDM yang lebih profesional meskipun diterapkan pada usaha berskala mikro. Implementasi strategi tersebut juga didukung oleh kondisi keuangan usaha yang relatif sehat, sehingga pemilik memiliki peluang untuk mengalokasikan sebagian keuntungan bagi kegiatan pengembangan SDM. Apabila dilaksanakan secara konsisten, strategi tersebut diperkirakan mampu meningkatkan produktivitas karyawan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, serta keberlanjutan usaha. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pramono dan Hidayat (2025) yang menyatakan bahwa pengembangan SDM secara berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Rahmawati, Yusuf, dan Kurniasih (2024) yang menyimpulkan bahwa investasi pada pengembangan SDM memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan inovasi, efisiensi operasional, dan daya saing UMKM dalam jangka panjang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas. Kondisi SDM saat ini menunjukkan bahwa usaha memiliki dua orang karyawan dengan motivasi kerja dan kemampuan adaptasi yang baik, namun belum didukung

oleh pelatihan formal, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang terdokumentasi, maupun sistem evaluasi kinerja yang terstruktur. Di sisi lain, kondisi keuangan usaha tergolong sehat dengan pendapatan operasional yang mampu menutupi seluruh biaya operasional serta menghasilkan saldo kas aktif, sehingga memberikan peluang untuk melakukan investasi pada pengembangan SDM.

Hasil analisis menggunakan NVivo mengidentifikasi bahwa tema pelatihan karyawan, pelayanan pelanggan, digital marketing, evaluasi kinerja, dan budaya kerja merupakan aspek yang paling dominan dalam mendukung peningkatan daya saing usaha. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran pelatihan, rendahnya pemanfaatan teknologi digital, belum adanya SOP pelayanan, serta belum diterapkannya sistem evaluasi kinerja secara berkala. Oleh karena itu, strategi yang direkomendasikan mencakup pelaksanaan pelatihan keterampilan teknis dan pelayanan prima, penyusunan SOP pelayanan, peningkatan kompetensi digital melalui pemanfaatan media sosial dan platform pemasaran daring, penerapan evaluasi kinerja berbasis indikator pelayanan, serta pengembangan budaya kerja yang positif. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kompetensi SDM, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, produktivitas usaha, serta memperkuat daya saing UMKM Seblak Prasmanan Taman Permai Ciruas secara berkelanjutan dalam menghadapi persaingan usaha kuliner yang semakin kompetitif.

## REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2023). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Syakir Media Press.
- Aditya, G. (2025). Strategi pengembangan kompetensi SDM berbasis digital untuk meningkatkan daya saing UMKM di era transformasi industri 4.0: Studi kasus di Kabupaten Purworejo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 4(1), 50–60. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i1.4178>
- Arjuniadi, M., Nur, M., & Yuswardi. (2025). Pengaruh digitalisasi dan pengembangan SDM terhadap daya saing UMKM untuk mendorong inklusi ekonomi di Kabupaten Pidie. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(3). <https://doi.org/10.70716/perseptif.v4i3.608>
- Dhokal, K. (2024). NVivo. *Journal of the Medical Library Association*, 112(2), 362–364. <https://doi.org/10.5195/jmla.2024.1859>
- Fadli, M. R. (2023). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 23(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v23i1.59675>
- Hamdi, S., Kartika, M., Putra, D. P., & Hifzia, S. (2024). Strategi pengembangan SDM pada UMKM kuliner di Kota Mataram Nusa Tenggara Barat. *Journal of Economics and Management*, 2(3), 171–178. <https://doi.org/10.70716/ecoma.v2i3.83>
- Ismail, A., Syailendra, S., & Welta, F. (2024). Strategi peningkatan kompetensi SDM untuk daya saing UMKM: Studi pada ASPENKU Sumsel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.54816/jmabis.v4i1.941>
- Kurniawan, D., & Suryani, L. (2024). Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 21(2), 145–157. <https://doi.org/10.31289/jem.v21i2.10872>
- Nugroho, A., Prasetyo, H., & Lestari, R. (2023). Pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap keberhasilan usaha mikro, kecil, dan menengah. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(3), 210–221. <https://doi.org/10.22441/jim.v14i3.21458>
- Pramono, A., & Hidayat, R. (2025). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 35–46. <https://doi.org/10.14710/jab.v15i1.61234>

- Raco, J. R. (2024). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik, dan keunggulannya*. PT Grasindo.
- Rahmawati, E., Yusuf, M., & Kurniasih, D. (2024). Pengembangan sumber daya manusia sebagai strategi peningkatan kinerja UMKM. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(2), 122–134. <https://doi.org/10.26418/jebik.v13i2.74215>
- Saputra, R., & Wibowo, A. (2024). Strategi peningkatan daya saing UMKM melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 26(1), 56–68. <https://doi.org/10.9744/jmk.26.1.56-68>
- Sari, I. H., Julianto, M. L., Ilham, M., & Jannah, A. (2025). Implementasi perencanaan strategi SDI dalam meningkatkan daya saing UMKM sektor ekonomi kreatif di Kabupaten Jember. *Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 2(2). <https://doi.org/10.66341/inflasi.v2i2.224>
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2023). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. CV. Nata Karya.
- Sono, M. G., & Limpo, L. (2024). Strategi pengelolaan SDM untuk meningkatkan kinerja UMKM di Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan West Science*, 2(2), 190–198. <https://doi.org/10.58812/jekws.v2i02.1099>
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi ke-6). Alfabeta.
- Woolf, N. H., & Silver, C. (2023). *Qualitative analysis using NVivo: The five-level QDA method* (2nd ed.). Routledge.
- Yuliana, N., Firmansyah, A., & Maulana, I. (2025). Pengembangan sumber daya manusia dan inovasi sebagai determinan daya saing UMKM. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 77–89. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v10i1.15892>