



Pendampingan Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Profesionalisme Kerja Karyawan UMKM Kebab Makroman

1Davina Oktavia Ananta*, 2Amellia Ramadhani, 3Naswah Ana Safirah, 4Desi Amelia Putri, 5Angga Hergastyasmawan, 6Achmad Rudzali

1,2,3,4,5,6Politeknik Negeri Samarinda, Kota Samarinda, Kalimantan Timur

Email: davinaananta0210@gmail.com1, amelliaramadhani505@gmail.com2, safirahnaswah@gmail.com3, desiamaliaputri742@gmail.com4, anggahergas@polnes.ac.id5, achmadrudzali@polnes.ac.id6

*Corresponding author: davinaananta0210@gmail.com

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sektor kuliner menghadapi tantangan besar dalam menjaga kualitas pelayanan akibat minimnya standar profesionalisme tenaga kerja. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di UMKM Kebab Kota Raja Makroman, yang beroperasi dengan sistem kerja bergilir namun belum memiliki panduan standar kerja operasional yang baku, sehingga berdampak pada kurangnya manajemen emosi saat melayani pelanggan dan belum optimalnya pembagian tugas kerja. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah memberikan edukasi dan pendampingan terkait Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dasar guna meningkatkan kapasitas profesionalisme karyawan. Metode pelaksanaan yang diterapkan meliputi tiga tahapan utama: analisis situasi mitra, edukasi partisipatif melalui pendekatan pendampingan (coaching) yang difokuskan pada penguatan aspek keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan sikap (attitude), serta evaluasi kegiatan. Hasil pendampingan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan mengenai standar pelayanan profesional. Karyawan menyadari bahwa sikap ramah harus diimbangi dengan keahlian teknis dan kemampuan menahan emosi saat menghadapi tekanan. Sebagai luaran dari kegiatan ini, karyawan menunjukkan komitmen secara langsung untuk menerapkan budaya kerja yang lebih disiplin, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pendampingan, Profesionalisme Kerja, Manajemen SDM, UMKM Kuliner, Pelayanan Pelanggan

ABSTRACT

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the culinary sector face significant challenges in maintaining service quality due to the lack of workforce professionalism standards. This community service activity was conducted at MSME Kebab Kota Raja Makroman, which operates with a shift system but lacks standardized operational work guidelines, resulting in poor emotional management when serving customers and suboptimal task delegation. The purpose of this community service is to provide education and mentoring related to basic Human Resource Management (HRM) to increase employee professionalism capacity. The implementation method includes three main stages: partner situation analysis, participatory education through a coaching approach focused on strengthening Skill, Knowledge, and Attitude, and activity evaluation. The results of the mentoring show an increase in employees' understanding of professional service standards. Employees realize that a friendly attitude

must be balanced with technical expertise and the ability to hold back emotions when facing pressure. As an output of this activity, employees showed a direct commitment to implementing a work culture that is more disciplined, communicative, and customer satisfaction-oriented.

Keywords: Mentoring, Work Professionalism, Human Resource Management, Culinary MSMEs, Customer Service

PENDAHULUAN

UMKM memiliki peran sentral dalam menggerakkan perekonomian lokal dan menciptakan lapangan kerja. Sektor kuliner merupakan salah satu bidang usaha yang sangat diminati, namun memiliki tingkat persaingan yang ketat. Keberhasilan suatu usaha kuliner tidak hanya ditentukan oleh kualitas rasa produk, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusianya. Profesionalisme karyawan menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan citra positif usaha. Namun, banyak UMKM kuliner masih dikelola secara kekeluargaan tanpa adanya sistem kerja yang terstruktur, sehingga aspek Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) kerap terabaikan.

Kebab Kota Raja Makroman merupakan salah satu UMKM kuliner lokal yang berpotensi namun menghadapi kendala terkait pengelolaan sumber daya manusia. Usaha ini mempekerjakan tiga orang karyawan dengan penerapan sistem kerja bergilir (shift) untuk mengakomodasi jam operasional yang padat. Berdasarkan analisis situasi awal di mitra, ditemukan permasalahan utama berupa belum adanya standar kerja profesional yang diterapkan secara baku. Karyawan menjalankan tugas sehari-hari berdasarkan kebiasaan tanpa adanya panduan pelayanan pelanggan yang terarah. Akibatnya, muncul beberapa kendala di lapangan seperti kurangnya kemampuan manajemen emosi saat menghadapi antrean atau pelanggan yang tidak sabar, manajemen waktu yang belum optimal, serta belum berjalannya komunikasi tim yang efektif untuk membagi beban kerja secara adil di jam sibuk.

Kondisi ini menuntut adanya intervensi dari perguruan tinggi sebagai bentuk tridarma pengabdian kepada masyarakat. Pendekatan MSDM secara praktis sangat diperlukan agar karyawan di tingkat UMKM dapat memahami dan mengimplementasikan etika dan sikap kerja yang profesional. Profesionalisme ini mencakup tiga pilar dasar, yaitu keahlian teknis terkait memasak dan menyiapkan pesanan, pengetahuan terkait operasional kerja, dan sikap mental dalam melayani pelanggan dengan etika yang baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan edukasi dan pendampingan manajemen sumber daya manusia guna meningkatkan profesionalisme kerja karyawan Kebab Kota Raja Makroman. Melalui kegiatan ini, diharapkan karyawan mampu memahami standar pelayanan yang prima, mengendalikan emosi di bawah tekanan kerja, dan membangun lingkungan kerja yang kondusif sehingga berujung pada peningkatan produktivitas serta kepuasan pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pendidikan masyarakat (edukasi) dan pendampingan terarah yang disesuaikan dengan kondisi operasional UMKM Kebab Kota Raja Makroman. Rangkaian kegiatan dirancang secara aplikatif dan partisipatif agar tidak mengganggu jam operasional usaha mitra. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan November 2025 dengan tahapan pelaksanaan sebagai berikut:

Analisis Situasi Mitra

Tahap pertama adalah melakukan observasi langsung di gerai Kebab Kota Raja Makroman untuk mengidentifikasi permasalahan secara riil. Tim pengabdian mengamati alur kerja karyawan, cara penyajian produk, hingga respons karyawan terhadap pelanggan. Dari hasil observasi ini, tim menyusun materi edukasi yang fleksibel dan relevan dengan kebutuhan praktis harian karyawan, dengan memfokuskan pada tiga indikator profesionalisme yakni keahlian teknis (skill), pemahaman operasional (knowledge), dan etika pelayanan (attitude).

Edukasi dan Pendampingan Partisipatif

Tahapan ini merupakan inti dari kegiatan pengabdian yang dilakukan melalui metode pendampingan langsung (coaching) dan sesi berbagi pengalaman skala kecil (sharing session). Edukasi dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh karyawan tanpa menggunakan teori akademis yang kaku. Karyawan diberikan contoh kasus ringan mengenai cara menghadapi pelanggan yang menuntut, pentingnya menjaga kebersihan selama meracik pesanan, dan bagaimana menjaga ketenangan saat antrean pesanan membludak. Sesi ini juga memfasilitasi karyawan untuk menceritakan kendala mereka di lapangan agar tim pengabdian dapat memberikan solusi praktis.

Evaluasi Kegiatan

Tahap evaluasi dilakukan secara langsung di akhir sesi pendampingan untuk mengukur tingkat pemahaman dan komitmen karyawan terhadap materi yang telah disampaikan. Evaluasi diukur melalui pernyataan umpan balik dari karyawan mengenai kesiapan mereka untuk menerapkan budaya kerja baru, serta pengamatan singkat terhadap kesiapan mental karyawan dalam menjaga profesionalisme saat kembali melayani operasional toko.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kebab Kota Raja Makroman berjalan dengan lancar dan mendapatkan respons yang sangat positif dari pihak mitra. Berikut adalah rincian capaian dari pelaksanaan kegiatan:

Pelaksanaan Edukasi Partisipatif

Kegiatan diawali dengan pengenalan konsep dasar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang disederhanakan dalam konteks UMKM. Karyawan yang menjadi sasaran program, termasuk salah satu karyawan senior, menunjukkan antusiasme yang tinggi. Mereka aktif berdiskusi mengenai pengalaman menghadapi pelanggan sehari-hari. Suasana kerja yang kekeluargaan mempermudah proses transfer pengetahuan dari tim pengabdian ke karyawan.



Gambar 1. Sesi Edukasi dan Sharing Bersama Karyawan

Peningkatan Pemahaman Profesionalisme (Skill, Knowledge, Attitude)

Hasil dari sesi pendampingan menunjukkan adanya perubahan cara pandang karyawan terhadap profesi mereka. Sebelum kegiatan, karyawan cenderung menganggap pekerjaan melayani pesanan sebagai rutinitas belaka. Setelah diberikan pemahaman, wawasan mereka mengenai tiga pilar profesionalisme meningkat, di antaranya:

1. Skill (Keahlian): Karyawan lebih menyadari pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam memotong daging, memanggang, hingga meracik bahan menjadi produk akhir agar waktu tunggu pelanggan lebih efisien.
2. Knowledge (Pengetahuan): Karyawan memahami pentingnya mengenali detail alur kerja dan variasi produk secara menyeluruh agar dapat meminimalisir kesalahan pesanan.
3. Attitude (Sikap): Aspek ini mengalami peningkatan kesadaran paling tinggi. Karyawan menyadari bahwa sikap ramah, murah senyum, dan manajemen emosi (kesabaran) adalah kunci utama profesionalisme, terutama saat menghadapi komplain atau antrean yang menuntut pelayanan serba cepat.



Gambar 2. Observasi Proses Pelayanan dan Produksi

Komitmen Karyawan dalam Implementasi Pelayanan

Sebagai bentuk evaluasi capaian kegiatan, program pendampingan ini berhasil menumbuhkan dorongan motivasi internal (intrinsic motivation) dari para karyawan. Mereka secara verbal menyatakan komitmennya untuk memperbaiki etika kerja dan saling mengingatkan rekan satu shift jika terjadi miskomunikasi. Hal ini menunjukkan keberhasilan transfer nilai dari program pengabdian, di mana luaran utamanya adalah kesadaran sumber daya manusia untuk mencapai kemandirian operasional yang terstandarisasi. Komitmen untuk mempertahankan sikap tenang dan responsif diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen UMKM ini ke depannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pendampingan dan edukasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di Kebab Kota Raja Makroman telah berhasil mencapai tujuannya dalam menanamkan nilai-nilai profesionalisme kerja kepada para karyawan UMKM. Melalui pendekatan partisipatif dan pendampingan langsung di lapangan, terbukti bahwa transfer pengetahuan dapat dilakukan secara efektif tanpa harus mengganggu ritme operasional usaha mitra. Peningkatan pemahaman yang paling menonjol terjadi pada aspek manajemen emosi dan etika pelayanan (attitude), di mana karyawan kini menyadari bahwa melayani pelanggan dengan ramah dan sabar di bawah tekanan antrean merupakan bentuk nyata dari profesionalisme. Selain itu, kegiatan ini berhasil mendorong karyawan untuk secara mandiri mengevaluasi kinerja harian mereka dan berkomitmen untuk memperbaiki alur komunikasi

antar rekan kerja dalam satu shift. Perubahan pola pikir ini merupakan langkah awal yang krusial bagi sebuah UMKM kuliner untuk dapat terus bertahan dan memenangkan persaingan pasar melalui keunggulan kualitas layanan. Kesiapan mental karyawan untuk terus belajar dan mengimplementasikan standar kerja yang mencakup keahlian teknis (skill), pemahaman tugas (knowledge), dan perilaku positif (attitude) mengindikasikan bahwa program pemberdayaan masyarakat ini memberikan dampak yang nyata.

Berdasarkan hasil pengabdian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk menyempurnakan kualitas sumber daya manusia mitra di masa mendatang. Pertama, disarankan kepada pihak pemilik UMKM untuk menerapkan rutinitas briefing singkat (sekitar 5 hingga 10 menit) di awal pergantian shift kerja untuk terus menyegarkan ingatan karyawan mengenai standar pelayanan dan koordinasi tim. Kedua, untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat selanjutnya, dapat dirancang program pelatihan lanjutan yang lebih spesifik, seperti pelatihan pencatatan keuangan sederhana atau strategi pemasaran digital bagi usaha kecil. Selain itu, diperlukan adanya penyusunan lembar Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis yang ditempel di area gerai kerja sebagai pengingat visual bagi para karyawan dalam menjaga konsistensi kualitas produk maupun pelayanannya sehari-hari.

REFERENSI

- Catur, R., et al. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, komitmen organisasi dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial*, 3(1), 98-110. <https://doi.org/10.29138/jkis.v3i1.56>
- Darmawan, D. (2020). Profesionalisme, motivasi berprestasi, komitmen organisasi dan pengaruhnya terhadap intensi berwirausaha. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 3(3), 344-364. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2019.v3.13.4167>
- Daulay, A., et al. (2024). Peran UMKM dalam menggerakkan pembangunan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Derivatif: Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 1(2), 23-32.
- Kristanti, D., et al. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priatna. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putri, E.Y., et al. (2022). Penerapan praktek manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja karyawan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343-356.
- Putri, N.A., et al. (2024). Dampak etika kerja dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(3), 1506-1515.
- Siregar, E. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM). *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 11(2), 153.
- Sutiono, D. (2021). Profesionalisme guru. *Tahdzib Al-Akhlaq: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), 16-25.