

Penguatan manajemen sumber daya manusia melalui program pendampingan untuk meningkatkan kualitas layanan di The Bos Café

Abdus Salam Achmad, Ach. Didik, Fadlillah, Ach. Dani Anas, Umar Said, Ach. Jailani, Riski Mubarak, Marwati Yulia Saputri, Aurora Lexa Frilia Caroline, Fadali Rahman
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Madura, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: abdussalamachmad9@gmail.com)

Received: 04-June-26; Revised: 18-June-26; Accepted: 23-June-26

Abstract

Human resource management (HRM) is an important factor influencing service quality and business sustainability, particularly in the highly competitive culinary sector. This community service activity aimed to analyze HRM practices at The Bos Cafe and develop recommendations to support long-term business sustainability. A participatory approach was employed through observation, interviews, mentoring, and qualitative descriptive analysis. Data were obtained from the business owner as the primary informant. The results indicate that HRM practices included recruitment and selection, task allocation based on job descriptions, routine briefings, training and mentoring, performance appraisal, and employee motivation. However, several challenges remained, including high employee turnover, suboptimal work discipline, limited HR development budgets, and the absence of written standard operating procedures. As a follow-up, a policy brief was developed recommending recruitment and selection procedures, performance evaluation, digital attendance systems, and employee retention programs to strengthen employee loyalty, service quality, sustainability, and overall business competitiveness over time.

Keywords: Cafe Business, Employees, Human Resource Management, Service Quality.

Abstrak

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan dan keberlangsungan usaha, khususnya pada sektor kuliner yang memiliki tingkat persaingan tinggi. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan di The Bos Cafe serta menyusun rekomendasi perbaikan yang mendukung keberlanjutan usaha. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif melalui observasi, wawancara, pendampingan, dan analisis deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari pemilik usaha sebagai informan utama. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM telah dilakukan melalui rekrutmen dan seleksi, pembagian tugas berdasarkan *job description*, *briefing* rutin, pelatihan dan *mentoring*, penilaian kinerja, serta pemberian motivasi. Namun, masih terdapat kendala berupa tingginya *turnover* karyawan, kedisiplinan kerja yang belum optimal, keterbatasan anggaran pengembangan SDM, serta belum adanya SOP tertulis. Sebagai tindak lanjut, disusun *policy brief* yang merekomendasikan SOP rekrutmen dan seleksi, evaluasi kinerja, absensi digital, serta program retensi karyawan untuk meningkatkan loyalitas, kualitas pelayanan, keberlanjutan, dan daya saing usaha.

Kata kunci: Usaha Kafe, Karyawan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

How to cite: Achmad, A. S., Didik, A., Fadlillah, F., Anas, A. D., Said, U., Jailani, A., Mubarak, R., Saputri, M. Y., Caroline, A. L. F., & Rahman, F. (2026). Penguatan manajemen sumber daya manusia melalui program pendampingan untuk meningkatkan kualitas layanan di The Bos Café. *Penamas: Journal of Community Service*, 6(3), 751–761. <https://doi.org/10.53088/penamas.v6i3.3273>

1. Pendahuluan

Perkembangan industri kuliner yang semakin pesat menuntut pelaku usaha untuk tidak hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Rahman, Gymnastiar, et al., 2025). Dalam konteks usaha kafe, pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang baik sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kinerja sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam operasional usaha (Narayan et al., 2024). Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha agar mampu bersaing di tengah meningkatnya kompetisi bisnis kuliner.

The Bos Cafe merupakan salah satu usaha kuliner yang berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam pengelolaan SDM, seperti belum adanya standar pelayanan yang terstruktur, pembagian tugas yang belum optimal, serta keterbatasan pemahaman karyawan mengenai pelayanan prima. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen (Faiq et al., 2026; Fauji et al., 2023). Mengingat SDM merupakan aset utama dalam sektor jasa, diperlukan upaya penguatan manajemen SDM yang mampu meningkatkan kompetensi, disiplin kerja, dan kesadaran karyawan terhadap pentingnya pelayanan berkualitas (Aisyah et al., 2021).

Sebagai bentuk solusi atas permasalahan tersebut, dilaksanakan program pendampingan manajemen sumber daya manusia pada The Bos Cafe. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengelola dan karyawan dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen SDM yang efektif, mulai dari pengaturan tugas, komunikasi kerja, hingga penerapan standar pelayanan kepada pelanggan (Arif et al., 2024). Melalui program pendampingan ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan yang lebih konsisten, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan sehingga mampu mendukung keberlanjutan serta daya saing usaha The Bos Cafe di tengah dinamika industri kuliner yang terus berkembang (Rahman, Wahyuni, et al., 2025; Soleh et al., 2024).

Aktivitas ekonomi merupakan salah satu upaya yang dilakukan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan. Meningkatnya aktivitas ekonomi akan mendorong terciptanya lapangan kerja yang mampu menyerap tenaga kerja dan memenuhi kebutuhan hidup masyarakat (Hajriyanti & Rizal, 2025). Salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Kehadiran UMKM tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan masyarakat, tetapi juga mampu membuka kesempatan kerja dan mengurangi tingkat pengangguran di berbagai daerah (Undari & Lubis, 2021).

Menurut riset yang dilakukan oleh Toffin Indonesia, jumlah coffee shop yang ada di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, yaitu meningkat 3 kali lipat dari

tahun 2016 ke tahun 2019 dan diprediksi akan terus bertambah (Toffin Insight, 2020). Pertumbuhan jumlah *coffee shop* yang terus meningkat menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap usaha kuliner berbasis kafe. Kondisi tersebut menciptakan persaingan yang semakin ketat sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki secara efektif agar dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya. Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan sebuah usaha adalah pengelolaan (SDM) (Iswandi, 2021).

Sumber daya manusia merupakan seluruh individu yang terlibat dan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Huzain, 2021). SDM menjadi aset yang sangat penting karena merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki kemampuan berpikir, pengetahuan, keterampilan, kreativitas, dan motivasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan usaha. Meskipun suatu usaha memiliki modal yang cukup, teknologi yang memadai, dan fasilitas yang lengkap, tujuan organisasi akan sulit tercapai apabila tidak didukung oleh pengelolaan SDM yang baik (Surajiyo et al., 2020). Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Manajemen SDM adalah ilmu yang secara efektif dan efisien mengelola hubungan dan tugas tenaga kerja untuk memenuhi tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Komalasari et al., 2022). Sedangkan Musthan (2024) menjelaskan bahwa manajemen SDM dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karier, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Pengelolaan SDM yang efektif meliputi proses rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, hingga pemberian motivasi kepada karyawan. Program pelatihan yang tepat dapat meningkatkan produktivitas kerja sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan perusahaan (Amelia & Safitri, 2021). Selain itu, kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalisme karyawan. Menurut Caro dan García (2008) dan Zahara (2020) kualitas layanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi keunggulan kompetitif yang dapat mendukung keberhasilan usaha dalam jangka panjang.

Namun demikian, berbagai permasalahan SDM masih sering ditemukan pada usaha skala kecil maupun menengah. Beberapa di antaranya adalah rendahnya disiplin kerja, tingkat kepuasan karyawan yang belum optimal, serta tingginya potensi turnover karyawan (Amelia & Safitri, 2021). Permasalahan tersebut dapat berdampak pada menurunnya produktivitas kerja, kualitas pelayanan, dan efektivitas operasional usaha. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi dan pengelolaan SDM yang lebih baik agar kinerja usaha dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kegiatan studi lapangan dan pengabdian masyarakat merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk

memahami secara langsung penerapan teori manajemen sumber daya manusia di dunia usaha. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan secara teoritis di dalam kelas, tetapi juga dapat mengamati dan menganalisis praktik pengelolaan tenaga kerja yang diterapkan oleh pelaku usaha. Kegiatan observasi lapangan diharapkan mampu meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai proses rekrutmen, pembagian tugas, pelatihan, pengawasan, serta upaya peningkatan kinerja karyawan dalam mendukung keberlangsungan usaha. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lapangan serta menyusun rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan SDM pada UMKM.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di The Bos Cafe sebagai salah satu usaha kafe yang berkembang di wilayah kecamatan. Sebagai usaha yang bergerak di bidang kuliner dan jasa, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. The Bos Cafe juga berperan dalam membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar, sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa aspek yang perlu dikaji lebih mendalam terkait pengelolaan sumber daya manusia, seperti proses perekrutan dan seleksi karyawan, pelatihan kerja, pembagian tugas, kedisiplinan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan di The Bos Cafe serta memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2. Metode Pengabdian

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di The Bos Cafe yang merupakan salah satu usaha kuliner yang berkembang di wilayah pedesaan. Kegiatan dilakukan dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan pemilik usaha dan karyawan sebagai mitra dalam proses identifikasi permasalahan serta penyusunan rekomendasi terkait pengelolaan sumber daya manusia.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi observasi, wawancara, pendampingan, dan analisis deskriptif. Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian (Agustina, 2021). Pada kegiatan ini, observasi dilakukan terhadap proses pelayanan pelanggan, pembagian tugas karyawan, kedisiplinan kerja, komunikasi antarkaryawan, pelaksanaan briefing, serta penerapan standar operasional kerja. Selain itu, observasi juga dilakukan terhadap dokumen pendukung seperti jadwal kerja dan pembagian tugas karyawan untuk memperoleh gambaran mengenai praktik pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan di The Bos Cafe.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono, 2013). Wawancara dilakukan secara langsung kepada satu orang pemilik

usaha dan tiga orang karyawan yang terlibat dalam operasional kafe. Wawancara menggunakan pedoman semi-terstruktur yang disusun berdasarkan aspek manajemen sumber daya manusia. Indikator yang digunakan meliputi proses rekrutmen dan seleksi tenaga kerja, pembagian tugas dan tanggung jawab, komunikasi kerja, pelatihan dan pengembangan SDM, penilaian kinerja, pemberian motivasi, kendala pengelolaan SDM, penyelesaian konflik kerja, serta strategi pengembangan sumber daya manusia. Indikator tersebut dipilih karena sesuai dengan tujuan kegiatan pengabdian, yaitu menganalisis pengelolaan SDM yang diterapkan di The Bos Cafe.

Kegiatan pendampingan dilakukan setelah proses observasi dan wawancara selesai dilaksanakan. Pendampingan bertujuan memberikan masukan dan rekomendasi kepada pihak The Bos Cafe terkait pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada aspek disiplin kerja, pengembangan keterampilan karyawan, pembagian tugas, penguatan komunikasi internal, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pendampingan dilakukan melalui diskusi langsung dengan pemilik usaha dan karyawan berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang ditemukan selama proses observasi dan wawancara.

Data yang diperoleh selama kegiatan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian dalam deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu fenomena, tetapi tidak berusaha mencari hubungan sebab-akibat (Wibowo, 2025). Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, pengelompokan data berdasarkan tema pengelolaan sumber daya manusia, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan kondisi pengelolaan SDM di The Bos Cafe serta menyusun rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan usaha.

Tabel 1. Instrumen Pengumpulan Data dan Indikator Pengabdian

Metode	Subjek/Objek	Indikator
Observasi	Aktivitas operasional kafe dan karyawan	Pembagian tugas, disiplin kerja, komunikasi kerja, pelayanan pelanggan, penerapan SOP
Wawancara	Pemilik The Bos Cafe	Rekrutmen, pembagian kerja, pelatihan, motivasi, penilaian kinerja, kendala SDM, strategi pengembangan
Pendampingan	Pemilik The Bos Cafe	Rekomendasi pengelolaan SDM, peningkatan disiplin, komunikasi kerja, dan kualitas pelayanan
Analisis Deskriptif	Hasil observasi dan wawancara	Reduksi data, kategorisasi tema, interpretasi, dan penarikan kesimpulan

3. Hasil Pengabdian

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak pengelola The Boss Cafe, diperoleh informasi bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung keberlangsungan dan perkembangan usaha. Pengelolaan SDM yang baik tidak hanya berpengaruh terhadap kelancaran operasional usaha, tetapi juga menentukan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Wawancara Pengelolaan SDM di The Boss Café

No	Aspek SDM	Hasil Wawancara
1	Rekrutmen dan Seleksi	Dilakukan melalui identifikasi kebutuhan tenaga kerja, seleksi berkas, dan wawancara oleh pemilik usaha. Proses rekrutmen belum didukung oleh SOP tertulis dan masih disesuaikan dengan kebutuhan operasional usaha.
2	Pembagian Kerja	Menggunakan <i>job description</i> sesuai posisi
3	Komunikasi Kerja	Mengadakan briefing rutin
4	Pengembangan SDM	Pelatihan dan mentoring langsung
5	Penilaian Kinerja	Berdasarkan disiplin dan target kerja
6	Motivasi Karyawan	Bonus, THR, apresiasi, dan dukungan kerja
7	Kendala SDM	Turnover, disiplin kerja, dan keterbatasan anggaran
8	Penyelesaian Konflik	Mengutamakan musyawarah dan komunikasi
9	Pengaruh Kualitas SDM	Meningkatkan pelayanan dan perkembangan usaha
10	Strategi Pengembangan	Pelatihan eksternal dan peningkatan kesejahteraan

Berdasarkan hasil wawancara, proses rekrutmen dan seleksi di The Bos Cafe dilakukan melalui identifikasi kebutuhan tenaga kerja, seleksi administrasi, dan wawancara yang dilakukan langsung oleh pemilik usaha. Namun, proses tersebut belum memiliki SOP tertulis yang mengatur tahapan rekrutmen, kriteria seleksi, maupun evaluasi calon karyawan. Oleh karena itu, penyusunan SOP rekrutmen dan seleksi menjadi salah satu rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan konsistensi pengelolaan sumber daya manusia.

Pembagian tugas dan tanggung jawab kerja dilakukan dengan menerapkan job description yang jelas pada setiap posisi. Setiap karyawan memiliki tugas sesuai bidang pekerjaan masing-masing, seperti bagian pelayanan pelanggan, kasir, dapur, dan administrasi. Pembagian kerja yang jelas membantu menciptakan efektivitas kerja dan menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan antarkaryawan. Selain itu, pembagian tugas yang terstruktur juga mempermudah pemilik usaha dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan sehingga operasional usaha dapat berjalan lebih tertib dan efisien.

Dalam menjaga komunikasi dan kerja sama antarkaryawan, pihak pengelola kafe menerapkan koordinasi rutin melalui briefing harian maupun mingguan. Briefing dilakukan sebelum operasional dimulai untuk memberikan arahan kerja, menyampaikan target pelayanan, serta mengevaluasi kendala yang terjadi selama proses kerja. Budaya komunikasi yang terbuka diterapkan agar setiap karyawan merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat maupun kendala yang dihadapi selama bekerja. Hubungan kerja yang bersifat kekeluargaan juga menjadi salah satu faktor yang membantu menciptakan suasana kerja yang harmonis, sehingga kerja sama tim dapat berjalan dengan lebih baik.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan dan pengarahan secara berkala. Pemilik usaha memberikan mentoring secara langsung kepada karyawan terkait pelayanan pelanggan, kebersihan area kerja, teknik komunikasi, serta standar kerja yang harus diterapkan selama bekerja. Selain itu, The Boss Cafe telah menerapkan SOP operasional sebagai pedoman kerja bagi seluruh

karyawan. SOP tersebut mencakup aturan disiplin kerja, standar pelayanan pelanggan, kebersihan area kerja, serta prosedur operasional harian lainnya. Penerapan SOP operasional tersebut membantu meningkatkan konsistensi pelayanan sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat tetap terjaga. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa SOP khusus yang mengatur proses rekrutmen dan seleksi karyawan belum tersedia secara tertulis, sehingga proses penerimaan tenaga kerja masih disesuaikan dengan kebutuhan operasional usaha.

Penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan membandingkan hasil kerja aktual dengan target yang telah ditentukan oleh pemilik usaha. Aspek yang dinilai meliputi kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan bekerja sama, kualitas pelayanan, dan pencapaian target kerja. Penilaian dilakukan secara berkala sebagai bentuk evaluasi terhadap performa karyawan. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki sekaligus menjadi dasar dalam pemberian penghargaan maupun motivasi kerja kepada karyawan.

Motivasi kerja diberikan dalam bentuk finansial maupun nonfinansial. Motivasi finansial diberikan melalui gaji, bonus insentif, dan Tunjangan Hari Raya (THR), sedangkan motivasi nonfinansial diberikan dalam bentuk apresiasi, pujian, dan dukungan terhadap pengembangan kemampuan kerja karyawan. Pemberian motivasi dinilai mampu meningkatkan semangat kerja, rasa tanggung jawab, serta loyalitas karyawan terhadap usaha.

Meskipun pengelolaan SDM telah berjalan cukup baik, The Boss Cafe masih menghadapi beberapa kendala dalam pengelolaan tenaga kerja. Kendala yang paling sering dihadapi adalah kesulitan mencari tenaga kerja yang memiliki keterampilan sesuai kebutuhan usaha, terutama dalam bidang pelayanan kafe. Selain itu, masalah kedisiplinan dan tingkat pergantian karyawan (turnover) juga menjadi tantangan yang dapat memengaruhi stabilitas operasional usaha. Keterbatasan anggaran usaha turut menjadi hambatan dalam memberikan fasilitas maupun kompensasi yang lebih besar kepada karyawan.

Dalam menyelesaikan konflik kerja maupun permasalahan dengan pelanggan, pihak cafe lebih mengutamakan pendekatan komunikasi dan musyawarah. Jika terjadi konflik antar karyawan, pemilik usaha akan bertindak sebagai mediator untuk membantu menyelesaikan masalah secara kekeluargaan. Sementara itu, apabila terdapat keluhan pelanggan, pihak cafe berusaha memberikan pelayanan yang cepat dengan mendengarkan keluhan, meminta maaf, serta memberikan solusi yang sesuai. Penanganan komplain secara profesional dianggap penting karena dapat menjaga kepuasan pelanggan dan citra usaha di mata masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan usaha. Karyawan yang memiliki keterampilan, kedisiplinan, dan kemampuan komunikasi yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga dapat

meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap usaha. Selain itu, kualitas SDM yang baik juga membantu meningkatkan produktivitas kerja dan efisiensi operasional usaha.

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di The Boss Cafe telah mencakup aspek rekrutmen, pembagian kerja, komunikasi, pelatihan, penilaian kinerja, dan pemberian motivasi kepada karyawan. Temuan ini sejalan dengan kegiatan pengabdian yang dilakukan pada beberapa UMKM kuliner yang menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang terstruktur mampu meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam teori manajemen sumber daya manusia, SDM merupakan aset strategis yang berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi melalui pengelolaan tenaga kerja yang efektif dan efisien. Penerapan job description yang jelas, briefing rutin, serta pelatihan kerja yang dilakukan oleh The Boss Cafe menunjukkan adanya upaya pengembangan kompetensi karyawan yang dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.

Selain itu, pemberian motivasi berupa bonus, apresiasi, dan dukungan kerja yang diterapkan di The Boss Cafe juga sesuai dengan teori motivasi kerja yang menyatakan bahwa penghargaan finansial maupun nonfinansial dapat meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan. Temuan ini juga sejalan dengan berbagai kegiatan pengabdian pada sektor UMKM yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan motivasi karyawan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha. Meskipun demikian, kendala berupa turnover karyawan, kedisiplinan kerja, dan keterbatasan anggaran masih menjadi tantangan yang umum dihadapi UMKM. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan SDM secara berkelanjutan melalui pelatihan, penguatan komunikasi, dan peningkatan kesejahteraan karyawan agar usaha dapat berkembang secara berkelanjutan.



Gambar 1. Foto bersama tim dan pengelola The Boss Café

Sebagai upaya pengembangan di masa mendatang, pihak The Boss Cafe perlu terlebih dahulu memperhatikan beberapa permasalahan yang masih dihadapi dalam pengelolaan sumber daya manusia, seperti tingkat *turnover* karyawan, kedisiplinan kerja, serta belum tersedianya SOP rekrutmen dan seleksi secara tertulis. Permasalahan tersebut perlu ditangani karena dapat memengaruhi stabilitas tenaga

kerja dan efektivitas program pengembangan SDM. Setelah permasalahan mendasar tersebut diperbaiki, pihak The Boss Cafe berencana untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan eksternal, seminar, serta pemanfaatan teknologi dalam operasional usaha. Selain itu, pemilik usaha juga berencana memperbaiki sistem kesejahteraan dan menyusun jalur karier yang lebih jelas bagi karyawan agar dapat meningkatkan loyalitas dan semangat kerja. Strategi tersebut diharapkan mampu menciptakan tenaga kerja yang lebih profesional, kompeten, dan loyal sehingga dapat mendukung perkembangan usaha secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pendampingan di The Boss Cafe, diketahui bahwa pengelolaan sumber daya manusia telah mendukung operasional usaha melalui penerapan pembagian tugas yang jelas, briefing rutin, pelatihan kerja, penilaian kinerja, dan pemberian motivasi kepada karyawan. Namun, hasil pengabdian juga menunjukkan bahwa pengelolaan SDM masih menghadapi beberapa tantangan, terutama tingginya turnover karyawan, kedisiplinan kerja yang belum optimal, keterbatasan anggaran pengembangan SDM, serta belum tersedianya SOP tertulis dalam proses rekrutmen dan seleksi tenaga kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa akar permasalahan terletak pada belum terbangunnya sistem pengelolaan SDM yang terstandarisasi sehingga proses penerimaan, pembinaan, dan pengembangan karyawan masih sangat bergantung pada kebijakan pemilik usaha. Oleh karena itu, sebagai policy brief, The Boss Cafe direkomendasikan untuk menyusun SOP rekrutmen dan seleksi, menetapkan sistem evaluasi kinerja yang lebih terukur, memperkuat program orientasi bagi karyawan baru, serta mengembangkan sistem penghargaan dan kesejahteraan yang disesuaikan dengan kemampuan usaha. Langkah tersebut diharapkan dapat menekan tingkat turnover, meningkatkan loyalitas karyawan, menjaga kualitas pelayanan, serta mendukung keberlanjutan operasional dan daya saing usaha dalam jangka panjang.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian dan penyusunan laporan ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama pelaksanaan kegiatan pengabdian dan penyusunan laporan ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak kampus atas dukungan yang diberikan sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik.

Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada owner The Boss Cafe yang telah memberikan izin serta membantu proses observasi dan wawancara dalam kegiatan pengabdian ini. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah bekerja sama dan berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan laporan pengabdian masyarakat ini. Penulis berharap kegiatan ini dapat

memberikan manfaat bagi semua pihak serta menjadi pengalaman yang berharga dalam pengembangan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa.

Referensi

- Agustina, D. (2021). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo*. IAIN Ponorogo.
- Aisyah, N. E., Puspasari, I., Rahadjeng, E. R., Fauji, D. A. S., Nurjannah, D., Saptaria, A. L., Utami, B., Subhan, E. S., Mahmud, & Rahman, F. (2021). Filsafat Ilmu Manajemen. In *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantra PGRI Kediri*. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantra PGRI Kediri.
- Amelia, Y. T., & Safitri, K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pada Café Hangout di Sampit. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 95–106. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i1.296>
- Arif, M., Hamzah, Z., Zulkifli, & Fajar Putri. (2024). Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Syariah Melalui Pemberdayaan Karyawan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(1), 417–429. [https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7\(1\).17557](https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7(1).17557)
- Caro, L. M., & García, J. A. M. (2007). Measuring perceived service quality in urgent transport service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(1), 60–72. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2006.04.001>
- Faiq, M., Syahada, A., Megarani, A. R., Rahman, F., & Qurnain, N. (2026). Makna Work-Life Balance bagi Karyawan dalam Meningkatkan Kesejahteraan dan Produktivitas Kerja UKM Pamekasan. *EconoPulse Nexus: Journal of Economics, Business, and Finance*, 2(1), 117–128.
- Fauji, D. A. S., Utami, B., Nurjannah, D., Rahadjeng, E. R., Aisyah, E. N., Subhan, E. S., Rahman, F., Puspasari, I. D., Saptaria, L., Mahmud, M., Mukhlis, I., & Soetjipto, B. E. (2023). Optimalisasi Wisata Belanja pada Kampung UKM. *Kontribusi: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 150–159. <https://doi.org/10.53624/kontribusi.v3i2.204>
- Hajriyanti, R., & Rizal, S. (2025). Peran UMKM dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi dan Penyerapan Tenaga Kerja. *Al BUYU': Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(1), 125–137.
- Huzain, H. (2021). *Pengelolaan sumber daya manusia*. Universitas Islam Negeri Aluddin Makassar.
- Iswandi, A. (2021). Analisis Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Dan Motivasi Melalui Reward System (Artikel Studi Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3), 280–288. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i3.683>
- Komalasari, S., Maisarah, S., & Urrahmah, N. (2022). Analisis jabatan dalam manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 8(1), 91–101. <https://doi.org/10.24967/jmb.v8i1.1620>
- Musthan, Z. (2024). *konsep manajemen & pengembangan sumber daya manusia*. Penerbit Tahta Media.

- Narayan, A., Fajrin, H. M., Albari, P. K., & Saleh, M. Z. (2024). Peran Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Service Quality dalam Kinerja Perusahaan. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 145–153. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v4i1.3473>
- Rahman, F., Gymnastiar, W., & Safari, I. (2025). Analisis Celebrity Endorser Dalam Menarik Minat Beli Konsumen Pada Pengguna Media Sosial Instagram (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Madura). *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(1), 611–621. <https://doi.org/10.32806/currency.v4i1.1108>
- Rahman, F., Pratikto, H., Murwani, F. D., & Handayat, P. (2025). Multidimensional Model of Business Performance with Financial Literacy Integration Mediated by Loan Repayment Commitment and Moderated by MSE Business Innovation on the Island of Madura. *Journal of Xidian University*, 19(1), 530–545. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.14739024>
- Rahman, F., Syah, A. I., Safitri, A., Maulidia, A., & Subhan. (2026). Investment Policy Analysis Between Generation Z and Millennial Generation. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 5(2), 2386–2390. <https://doi.org/10.59934/jaiea.v5i2.1847>
- Rahman, F., Wahyuni, U., Afriliana, D., Anastasya, N., & Laili, N. (2025). Efek FOMO dalam Kampanye Flash Sale E-Commerce terhadap Perilaku Impulsif Konsumen: Studi Kuantitatif pada Generasi Muda Indonesia. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(12), 500–517.
- Soleh, N., Fajriah, F., & Rahman, F. (2024). Kontribusi mahasiswa dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mewujudkan visi Indonesia Emas 2045. *Journal of Smart Education and Learning*, 1(1), 22–28. <https://doi.org/10.53088/jsel.v1i1.978>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif." Kualitatif, dan Tindakan*.
- Surajiyo, Nasruddin, & Paleni, H. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Toffin Insight. (2020). *Toffin Indonesia Merilis Riset "2020 Brewing in Indonesia."* Toffin Insight. <https://insight.toffin.id/event-toffin/toffin-indonesia-merilis-riset-2020-brewing-in-indonesia/>
- Undari, W., & Lubis, A. S. (2021). Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.702>
- Wibowo, A. (2025). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif: Pengertian, Jenis, dan Penerapannya*. <https://survey.id/portal/metode-penelitian-deskriptif-kualitatif-pengertian-jenis-dan-penerapannya>
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38.