



## ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA USAHA AYAM BAKAR AA WAHYU CABANG CIRUAS DALAM Mendukung KEMAJUAN USAHA

Indah Rahayu<sup>1</sup>, Reva Tria Agustina<sup>2</sup>, Fitri Khasanah<sup>3</sup>, Ade Fauji<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Bina Bangsa

<sup>1,2,3,4</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Bina Bangsa

e-mail: [indahrahayu0009@gmail.com](mailto:indahrahayu0009@gmail.com)<sup>1</sup>, [revariaagustina@gmail.com](mailto:revariaagustina@gmail.com)<sup>2</sup>, [khasanahfitri1401@gmail.com](mailto:khasanahfitri1401@gmail.com)<sup>3</sup>, [adefauji1@gmail.com](mailto:adefauji1@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstract

This study aims to analyze the performance of human resources (HR) at the Aa Wahyu Grilled Chicken Business, Ciruas Branch, in supporting business progress. The study used a descriptive qualitative method with data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results show that HR plays a crucial role in maintaining service quality, increasing work productivity, maintaining product quality, and enhancing customer satisfaction. Factors influencing HR performance include abilities and skills, work motivation, work discipline, work environment, leadership, compensation, training, and teamwork. Challenges faced include limited employee numbers, consistent performance during peak hours, and increasingly fierce business competition. This study concludes that good HR management is a key factor in supporting the development and sustainability of culinary businesses.

**Keywords:** HR performance, MSMEs, culinary businesses, human resource management.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sumber daya manusia (SDM) pada Usaha Ayam Bakar Aa Wahyu Cabang Ciruas dalam mendukung kemajuan usaha. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDM memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan produktivitas kerja, mempertahankan kualitas produk, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja SDM meliputi kemampuan dan keterampilan, motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, kompensasi, pelatihan, dan kerja sama tim. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan jumlah karyawan, konsistensi kinerja saat kondisi ramai, serta persaingan usaha yang semakin ketat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan SDM yang baik menjadi faktor utama dalam mendukung perkembangan dan keberlanjutan usaha kuliner.

**Kata kunci:** Kinerja SDM, UMKM, usaha kuliner, manajemen sumber daya manusia.

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi maupun usaha. Pada usaha kuliner, kualitas SDM tidak hanya memengaruhi proses produksi tetapi juga kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, kemampuan usaha dalam mengelola karyawan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan.

Ayam Bakar Aa Wahyu Cabang Ciruas merupakan salah satu usaha kuliner yang telah berkembang dan memiliki pelanggan yang cukup banyak. Keberhasilan usaha ini tidak hanya ditentukan oleh cita rasa produk, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik, menjaga kualitas makanan, dan bekerja secara efektif. Oleh karena itu, penelitian mengenai kinerja SDM menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kontribusi karyawan terhadap kemajuan usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi kinerja SDM, faktor-faktor yang memengaruhinya, kendala yang dihadapi, serta kontribusi SDM dalam mendukung kemajuan usaha.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian berada di Ayam Bakar Aa Wahyu Cabang Ciruas, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Data diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional usaha, wawancara dengan pemilik dan karyawan, serta dokumentasi kegiatan usaha. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi SDM dan perannya dalam mendukung kemajuan usaha

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil observasi menunjukkan bahwa operasional usaha berjalan dengan cukup baik. Karyawan memiliki pembagian tugas yang jelas, mulai dari persiapan bahan baku, proses memasak, pelayanan pelanggan, hingga kebersihan area usaha. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa usaha ini telah berdiri sejak tahun 2004 dan memiliki beberapa cabang. Karyawan memahami pentingnya menjaga kualitas rasa makanan dengan mengikuti standar resep yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan yang cepat dan ramah dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Pemilik usaha juga menekankan pentingnya kerja sama tim dalam menghadapi lonjakan pelanggan pada jam-jam sibuk. Kinerja karyawan yang baik terbukti membantu menjaga kelancaran operasional usaha dan meningkatkan kepercayaan pelanggan (Gambar 1 dan Gambar 2)



Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja SDM memiliki hubungan yang erat dengan kemajuan usaha. Karyawan yang disiplin dan bertanggung jawab mampu meningkatkan efisiensi operasional sehingga

pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih optimal. Faktor kemampuan dan keterampilan berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Karyawan yang memahami prosedur kerja dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat. Motivasi kerja juga menjadi faktor penting karena memengaruhi semangat dan produktivitas karyawan.

Dari sisi kepemimpinan, pemilik usaha berperan dalam memberikan arahan, motivasi, dan pengawasan. Hubungan kerja yang baik antara pemilik dan karyawan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, kerja sama tim terbukti menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan ketika jumlah pelanggan meningkat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM harus menjadi perhatian utama agar usaha dapat terus berkembang dan bersaing (Gambar 3, Gambar 4, Gambar 5)

Beberapa kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan jumlah karyawan, kelelahan kerja saat kondisi ramai, serta menjaga konsistensi kualitas makanan. Selain itu, persaingan usaha kuliner yang tinggi menuntut usaha untuk terus melakukan inovasi. Solusi yang dapat diterapkan antara lain memberikan pelatihan berkala kepada karyawan, meningkatkan sistem pembagian kerja, menerapkan evaluasi kinerja secara rutin, serta memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Upaya tersebut dapat meningkatkan motivasi dan kualitas kerja karyawan.

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pelaku UMKM bahwa pengelolaan SDM harus menjadi prioritas utama. Investasi dalam pengembangan karyawan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memberikan dampak positif terhadap keuntungan usaha. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan kajian mengenai manajemen sumber daya manusia pada sektor UMKM kuliner.



#### 4. KESIMPULAN

Kinerja sumber daya manusia pada Ayam Bakar Aa Wahyu Cabang Ciruas tergolong baik dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan usaha. Faktor yang memengaruhi kinerja meliputi kemampuan kerja, motivasi, disiplin, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan kerja sama tim. Kendala yang dihadapi masih dapat diatasi melalui pelatihan, evaluasi, dan pengelolaan SDM yang lebih baik. Dengan demikian, SDM merupakan aset utama yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan usaha kuliner.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ade Fauji, S.E., M.M. selaku dosen pengampu mata kuliah Metodologi Penelitian atas bimbingan dan arahannya. Terima kasih juga disampaikan kepada pemilik usaha dan pekerja Ayam Bakar AA Wahyu di daerah ciruas yang telah bersedia berbagi informasi selama kegiatan berlangsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). Kewirausahaan. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2020). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hariroh, F. M. R., dkk. (2024). Peranan kompetensi sumber daya manusia UMKM dalam meningkatkan kinerja UMKM. Jurnal Pengabdian Bersama Masyarakat Indonesia.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2023). Peran UMKM dalam Perekonomian Nasional. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). Ekonomi Kreatif Subsektor Kuliner di Indonesia. Jakarta: Kemenparekraf.
- Mangkunegara, A. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suryana. (2017). Kewirausahaan: Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Veithzal, R. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers.