

Human Resource Management Strategies in Enhancing Professionalism and Service Quality at Padi's Café and Resto Banyuwangi

Strategi Manajemen SDM Dalam Meningkatkan Profesionalisme Dan Kualitas Layanan Di Café Dan Resto Padi's Banyuwangi

Yayuk Nur Hafifah ¹⁾; Dicky Adityo Pratama ²⁾; Kurnia Suryaningtyas ³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

Email: ¹⁾yayuknurhafifah9@gmail.com, ²⁾dikyadityopratama@gmail.com, ³⁾kurniatyas2@gmail.com

How to Cite :

Hafifah, Y. N., Pratama, D. A., Suryaningtyas, K. (2025). Strategi Manajemen SDM Dalam Meningkatkan Profesionalisme Dan Kualitas Layanan Di Café Dan Resto Padi's Banyuwangi. Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen, 8 (2).

ARTICLE HISTORY

Received [20 Oktober 2025]

Revised [25 November 2025]

Accepted [30 November 2025]

KEYWORDS

Human Resource Management,
Professionalism, Service Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan profesionalisme karyawan dan kualitas layanan di Café dan Resto Padi's Banyuwangi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM masih bersifat sederhana dan belum terstruktur, meliputi rekrutmen langsung, pelatihan awal, serta evaluasi kinerja secara informal. Profesionalisme karyawan sudah terlihat dari sikap ramah dan tanggung jawab kerja, namun belum konsisten pada jam ramai. Kualitas layanan dinilai cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam kecepatan dan konsistensi pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to analyze human resource management (HRM) strategies in improving employee professionalism and service quality at Padi's Café and Restaurant, Banyuwangi. The research employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that HRM practices remain informal, including direct recruitment, basic training, and informal performance evaluation. Employee professionalism is reflected in friendly attitudes and work responsibility but is inconsistent during peak hours. Service quality is considered adequate, yet improvements are needed in service speed and consistency.



This is an open access article under the CC-BY-SA license

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM berkontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja. Salah satu sektor UMKM yang terus berkembang adalah sektor kuliner, khususnya usaha café dan restoran. Perkembangan ini dipengaruhi oleh perubahan gaya

hidup masyarakat yang menjadikan café dan restoran tidak hanya sebagai tempat makan, tetapi juga sebagai ruang bersosialisasi dan rekreasi. Di Kabupaten Banyuwangi, pertumbuhan usaha café dan restoran semakin meningkat seiring dengan berkembangnya sektor pariwisata dan aktivitas masyarakat perkotaan.

Persaingan usaha yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), untuk memiliki keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Salah satu faktor utama dalam mencapai keunggulan tersebut adalah pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang profesional serta penerapan manajemen kualitas layanan yang efektif. SDM yang kompeten dan sistem manajemen kualitas yang baik berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, kepuasan pelanggan, dan reputasi usaha, khususnya pada sektor jasa seperti industri kuliner.

UMKM kuliner di Indonesia, termasuk café dan restoran di Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan pertumbuhan yang pesat, namun masih dihadapkan pada berbagai permasalahan manajerial. Hasil wawancara dengan pemilik Café dan Resto Padi's Banyuwangi menunjukkan bahwa pengelolaan SDM belum dilakukan secara optimal. Proses rekrutmen masih bersifat sederhana dan belum berbasis kompetensi, sementara sistem penilaian kinerja dan pelatihan berkelanjutan belum diterapkan secara formal. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya disiplin kerja, kurangnya tanggung jawab karyawan, serta inkonsistensi kualitas pelayanan.

Manajemen SDM memiliki peran strategis dalam memastikan keselarasan antara kinerja individu dan tujuan organisasi. Pengelolaan SDM yang efektif melalui rekrutmen selektif, pelatihan, motivasi, dan evaluasi kinerja terbukti mampu meningkatkan profesionalisme dan kinerja karyawan (Suryaningtyas & Asna, 2017; Wazan et al., 2023). Di sisi lain, manajemen kualitas menekankan pentingnya keterlibatan karyawan dalam seluruh proses pelayanan untuk mencapai kinerja kualitas jangka panjang (Greaside & Valachis, 2022). Namun, penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di Café dan Resto Padi's belum berjalan secara konsisten, serta belum didukung oleh sistem evaluasi pelayanan yang terukur.

Permasalahan tersebut mencerminkan tantangan umum yang dihadapi UMKM kuliner dalam mengintegrasikan manajemen SDM dan manajemen kualitas. Padahal, integrasi kedua aspek tersebut berperan penting dalam menciptakan kinerja yang berkelanjutan dan meningkatkan daya saing usaha (Oliveras-Villanueva et al., 2020).

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan serangkaian kebijakan dan praktik yang dirancang untuk mengelola karyawan secara efektif guna mencapai tujuan organisasi. Armstrong (2020) menegaskan bahwa strategi SDM berfokus pada pengembangan kemampuan, sikap, dan perilaku karyawan agar selaras dengan kebutuhan organisasi. Sementara itu, Dessler (2013) menyatakan bahwa manajemen SDM mencakup aktivitas utama seperti rekrutmen, pelatihan, dan penilaian kinerja untuk memastikan tersedianya tenaga kerja yang kompeten.

Dalam konteks UMKM kuliner, manajemen SDM memiliki peran penting dalam membentuk perilaku kerja karyawan yang mendukung kualitas pelayanan. Mengingat keterbatasan sistem manajemen formal, pengelolaan SDM pada usaha café dan restoran lebih menekankan pada pengaturan penerimaan karyawan, pemberian arahan kerja, serta pengawasan kinerja agar operasional dan pelayanan berjalan optimal.

Menurut Hasibuan (2017), indikator manajemen SDM meliputi: (1) rekrutmen dan seleksi, (2) pelatihan dan pengembangan, serta (3) penilaian kinerja.

Profesionalisme Karyawan dalam Pelayanan

Profesionalisme karyawan merupakan sikap dan perilaku kerja yang mencerminkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai standar

pelayanan. Latif (2022) menyatakan bahwa profesionalisme menunjukkan kesungguhan individu dalam bekerja secara optimal dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Profesionalisme tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga etika dan sikap kerja dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Pada sektor café dan restoran, profesionalisme karyawan menjadi faktor kunci karena kualitas layanan dinilai langsung melalui interaksi dengan pelanggan. Karyawan yang profesional mampu menjaga sikap ramah, komunikatif, serta konsisten dalam berbagai kondisi pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Hikmatulloh (2022) yang menyatakan bahwa profesionalisme berkaitan dengan kecakapan, etika kerja, dan komitmen individu terhadap pekerjaannya.

Menurut Latif (2022), indikator profesionalisme karyawan meliputi: (1) disiplin kerja, (2) tanggung jawab dan kemampuan kerja, serta (3) sikap dan etika pelayanan.

Kualitas Layanan Café dan Resto

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang dirasakan pelanggan berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima (Tjiptono, 2018). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai hasil evaluasi pelanggan terhadap kesenjangan antara persepsi layanan dan harapan mereka. Oleh karena itu, kualitas layanan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan selama proses pelayanan.

Dalam usaha café dan restoran, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh produk, tetapi juga oleh kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian, sikap karyawan, serta kenyamanan pelanggan. Kualitas layanan yang konsisten berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta sangat dipengaruhi oleh penerapan manajemen SDM dan profesionalisme karyawan. Menurut Parasuraman et al. (1988), indikator kualitas layanan meliputi: (1) keandalan, (2) daya tanggap, serta (3) jaminan dan empati.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Café dan Resto Padi's Banyuwangi yang berlokasi di Taman Baru, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Café ini merupakan UMKM kuliner dengan enam orang karyawan dan sistem pengelolaan SDM yang masih sederhana. Berdasarkan observasi awal, ditemukan ketidakkonsistensi penerapan SOP pelayanan serta belum adanya sistem evaluasi kinerja yang formal, sehingga penelitian ini difokuskan pada pengkajian strategi manajemen SDM dalam meningkatkan profesionalisme karyawan dan kualitas layanan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober hingga Desember 2025.

Informan dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian meliputi manajer, karyawan bagian pelayanan, karyawan dapur, serta pelanggan tetap Café dan Resto Padi's Banyuwangi. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan SDM, masa kerja minimal enam bulan bagi karyawan, serta intensitas kunjungan yang tinggi bagi pelanggan. Objek penelitian adalah strategi manajemen sumber daya manusia yang diterapkan di Café dan Resto Padi's Banyuwangi dalam upaya meningkatkan profesionalisme karyawan dan kualitas layanan kepada pelanggan.

Metode Pengumpulan Dan Analisis Data

Analisis Data merupakan proses untuk menemukan dan menyusunnya secara tertata terhadap data hasil catatan, wawancara dan observasi atau dokumen untuk meningkatkan pemahaman seorang peneliti terhadap topik yang sedang diteliti dan menjelaskan kepada orang lain sebagai temuan. Metode yang digunakan peneliti antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode mengumpulkan dan menganalisis data yang dilakukan secara langsung kepada informan penelitian dengan menggunakan alat rekam untuk penyusunan transkrip hasil wawancara. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Adapun wawancara tidak terstruktur adalah salah satu teknik wawancara ketika peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang biasanya sudah tersusun sistematis. Wawancara tidak terstruktur bertujuan untuk melakukan penelitian secara mendalam kepada informan penelitian agar mampu memperoleh informasi yang benar dan sesuai dengan kejadian sebenarnya.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati serta meninjau langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi sebenarnya yang sedang terjadi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan menganalisis beberapa dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian. Dokumen tersebut bisa berupa gambar (foto) dan dokumen tertulis yang digunakan sebagai pendukung dari hasil wawancara dan observasi. Selain itu, data pendukung lain seperti jurnal dan literatur lainnya juga digunakan dalam mendukung penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami makna pengalaman informan (Fiantika et al., 2022). Proses analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana (2020), yang meliputi: Data Condensation, yaitu pemilihan dan pemfokusan data untuk menemukan tema dan pola penting. Data Display, yaitu penyajian data secara sistematis dalam bentuk narasi atau bagan. Drawing and Verifying Conclusions, yaitu penarikan dan verifikasi kesimpulan berdasarkan hasil analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Café dan Resto Padi's Banyuwangi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, strategi manajemen sumber daya manusia di Café dan Resto Padi's Banyuwangi masih bersifat sederhana dan belum terstruktur secara formal, namun telah disesuaikan dengan kebutuhan operasional usaha skala UMKM. Proses rekrutmen dan seleksi karyawan dilakukan secara langsung oleh pemilik café dengan menitikberatkan pada sikap kerja, kemauan untuk belajar, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja, dibandingkan latar belakang pendidikan formal. Strategi ini dipilih agar karyawan dapat lebih cepat menyesuaikan diri dengan ritme kerja café.

Pada aspek pelatihan dan pengembangan, karyawan memperoleh pembekalan dasar pada awal masa kerja yang mencakup alur pelayanan, pembagian tugas, serta etika kerja. Pelatihan lanjutan belum dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan, namun pemilik café secara aktif memberikan arahan dan bimbingan langsung ketika terjadi kesalahan atau kendala dalam pelayanan. Pola pengembangan SDM ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran karyawan lebih banyak dilakukan melalui praktik kerja sehari-hari.

Sementara itu, penilaian dan evaluasi kinerja karyawan dilakukan secara informal melalui pengawasan langsung oleh pemilik usaha. Teguran dan arahan diberikan secara lisan apabila

karyawan tidak menjalankan tugas sesuai dengan standar yang diharapkan. Meskipun belum menggunakan sistem evaluasi tertulis, mekanisme ini berperan dalam menjaga kinerja karyawan agar tetap mendukung kelancaran operasional café.

Profesionalisme Karyawan dalam Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan di Café dan Resto Padi's Banyuwangi telah terbentuk, namun belum sepenuhnya konsisten. Dari aspek disiplin kerja, sebagian besar karyawan hadir tepat waktu dan menjalankan tugas sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan. Namun, pada kondisi café yang ramai, konsistensi pelayanan cenderung menurun karena karyawan harus menangani beberapa tugas secara bersamaan. Dari sisi tanggung jawab dan kemampuan kerja, karyawan mampu melaksanakan tugas pelayanan dan dapur sesuai peran masing-masing. Karyawan bagian pelayanan memahami pentingnya bersikap ramah, sopan, dan komunikatif dalam berinteraksi dengan pelanggan. Namun, keterbatasan jumlah tenaga kerja menyebabkan beban kerja meningkat, sehingga memengaruhi kecepatan dan ketelitian pelayanan.

Pada aspek sikap dan etika pelayanan, karyawan berupaya menjaga kenyamanan pelanggan. Akan tetapi, belum adanya SOP pelayanan tertulis menyebabkan penerapan standar pelayanan belum sepenuhnya seragam. Kondisi ini menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan sangat dipengaruhi oleh strategi manajemen SDM yang diterapkan oleh pemilik usaha.

Kualitas Layanan di Café dan Resto Padi's Banyuwangi

Berdasarkan hasil observasi, kualitas layanan di Café dan Resto Padi's Banyuwangi tergolong cukup baik, namun masih belum konsisten. Dari aspek keandalan, sistem pencatatan pesanan yang digunakan membantu meminimalkan kesalahan pesanan serta meningkatkan koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur.

Pada aspek daya tanggap, karyawan berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Namun, pada jam operasional padat sering terjadi keterlambatan penyajian akibat keterbatasan jumlah karyawan dan pembagian tugas yang belum sepenuhnya terstruktur. Dari sisi jaminan dan empati, karyawan menunjukkan sikap ramah dan berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Kebersihan area café secara umum terjaga, meskipun pada jam sibuk pembersihan meja dan area pelayanan belum selalu dilakukan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme karyawan dan efektivitas pengelolaan SDM.

Temuan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM di Café dan Resto Padi's Banyuwangi masih bersifat informal dan belum sepenuhnya terstruktur. Rekrutmen dilakukan tanpa prosedur baku, pelatihan terbatas pada pembekalan awal, serta evaluasi kinerja dilakukan secara lisan melalui pengawasan langsung. Kondisi ini menyebabkan pengembangan kompetensi karyawan belum berjalan secara optimal.

Profesionalisme karyawan telah terbentuk, namun belum stabil, terutama pada saat café berada dalam kondisi ramai. Keterbatasan tenaga kerja serta belum adanya SOP pelayanan tertulis menyebabkan standar pelayanan sering disesuaikan dengan situasi lapangan. Kualitas layanan dinilai cukup baik, khususnya dari aspek keandalan, namun masih menghadapi kendala pada aspek daya tanggap dan konsistensi kebersihan. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara strategi manajemen SDM, profesionalisme karyawan, dan kualitas layanan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen SDM memiliki peran penting dalam membentuk profesionalisme karyawan dan kualitas layanan di Café dan Resto Padi's Banyuwangi.

Pengelolaan SDM yang masih bersifat informal menyebabkan profesionalisme karyawan dan kualitas layanan belum berjalan secara konsisten, terutama pada kondisi operasional yang padat.

Temuan ini sejalan dengan Armstrong (2020) yang menekankan pentingnya strategi SDM yang terencana dalam membentuk perilaku kerja profesional. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung temuan Uduto et al. (2024) dan Anggraeni et al. (2023) yang menyatakan bahwa profesionalisme karyawan berpengaruh terhadap kualitas layanan, khususnya pada sektor restoran. Namun, dalam konteks UMKM, keterbatasan sistem pelatihan dan SOP tertulis menjadi tantangan utama dalam menjaga konsistensi kualitas layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di Café dan Resto Padi's Banyuwangi masih bersifat sederhana dan belum terstandar. Proses rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja belum dilakukan secara sistematis, sehingga profesionalisme karyawan dan penerapan SOP pelayanan belum berjalan secara konsisten, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Meskipun sistem pencatatan pesanan telah berjalan cukup baik dan membantu mengurangi kesalahan, kualitas layanan masih menghadapi kendala pada aspek kecepatan, kebersihan, dan pembagian tugas. Oleh karena itu, peningkatan pengelolaan SDM menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan.

Saran

Café dan Resto Padi's Banyuwangi disarankan untuk menyusun SOP tertulis yang jelas, melaksanakan pelatihan dan pembinaan karyawan secara berkala, serta menerapkan evaluasi kinerja yang lebih terstruktur. Selain itu, penyesuaian pembagian tugas dan penambahan tenaga kerja pada jam ramai perlu dilakukan untuk menjaga konsistensi pelayanan dan kebersihan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme karyawan dan kualitas layanan serta memperkuat daya saing usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2020). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Cushway, B. (2003). *Human Resource Management*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dessler, G. (2013). *Human Resource Management* (13th ed.). Pearson Education Limited.
- Gomes, F. C. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (18th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (Edisi 3). Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.