



Strategi dan Optimalisasi Peran *Human Resources* dalam Meningkatkan *Employee Engagement* pada UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang

**Bunga Henida Putri^{1*}, Adis Putra Syahditia², Muhammad Abdul Razaq³,
Muhammad Irvan⁴, Tri Yoma Elsa⁵, Vivi Nila Sari⁶**

¹⁻⁶Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia

Email : bungahenidaputri01012004@email.com¹, adisputra240602@gmail.com²,
abdulajaks7@gmail.com³, irvaaan27@gmail.com⁴, triyoma744@gmail.com⁵, vivinilasari@upiptyk.ac.id⁶

*Penulis Korespondensi: bungahenidaputri01012004@email.com

Abstract. Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a crucial role in supporting national economic growth, particularly through job creation and strengthening the local economy. However, many MSMEs still face limitations in human resource (HR) management, particularly in enhancing employee engagement. Low employee engagement can impact productivity, service quality, and business profitability. This study aims to analyze strategies and optimize the role of Human Resources (HR) in enhancing Employee Engagement at the D'Sruput Lubuk Begalung Padang MSME. The study employed a qualitative approach with a case study method. Data were collected through direct observation and interviews with the business owner and employees. The results showed that the implementation of two-way communication, flexible work arrangements, employee involvement in simple decision-making, and employee reward and development systems can increase motivation, loyalty, and work commitment. Consistently implemented HR strategies have been shown to play a significant role in strengthening employee engagement and maintaining the competitiveness of MSMEs.

Keywords: Employee Engagement; HR Optimization; HR Strategy; Human Resources; MSME Performance.

Abstrak. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya melalui penciptaan lapangan kerja dan penguatan ekonomi lokal. Namun, masih banyak UMKM yang menghadapi keterbatasan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM), terutama dalam meningkatkan employee engagement. Rendahnya keterlibatan karyawan dapat berdampak pada produktivitas, kualitas pelayanan, serta keberlanjutan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi dan optimalisasi peran Human Resources (HR) dalam meningkatkan employee engagement pada UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan pemilik usaha serta karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi dua arah, pengaturan kerja yang fleksibel, pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan sederhana, serta sistem penghargaan dan pengembangan karyawan mampu meningkatkan motivasi, loyalitas, dan komitmen kerja. Strategi HR yang diterapkan secara konsisten terbukti berperan penting dalam memperkuat employee engagement dan menjaga daya saing UMKM.

Kata Kunci: Employee Engagement; Kinerja UMKM; Optimalisasi SDM; Sumber Daya; Strategi HR.

1. LATAR BELAKANG

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan pilar utama pembangunan ekonomi di Indonesia karena perannya yang besar dalam menyerap tenaga kerja, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memperkuat struktur ekonomi nasional. Jumlah UMKM yang mendominasi pelaku usaha nasional menunjukkan bahwa sektor ini memiliki kontribusi strategis terhadap pertumbuhan ekonomi dan stabilitas sosial masyarakat.

Meskipun memiliki peran penting, UMKM masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang belum optimal, khususnya dalam menciptakan employee engagement. Tingkat keterlibatan karyawan yang rendah dapat

berdampak pada menurunnya produktivitas, loyalitas, serta kualitas pelayanan, sementara karyawan yang engaged cenderung lebih termotivasi dan berkontribusi aktif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Keberhasilan usaha kecil, khususnya di sektor kuliner seperti kedai kopi, dapat dikaitkan dengan beberapa faktor kunci. Pemasaran media sosial telah menjadi alat penting untuk meningkatkan visibilitas dan berinteraksi langsung dengan audiens sasaran, terutama kalangan muda (Setiawan & Gunawan, 2020; Nugroho & Widiastuti, 2022). Konsistensi dalam kualitas produk juga sangat penting untuk kepuasan pelanggan dan bisnis yang berulang, yang telah menjadi landasan banyak usaha kecil di industri kuliner (Hidayat & Putri, 2021). Selain itu, pelayanan pelanggan yang baik memainkan peran signifikan dalam membangun loyalitas konsumen (Kurniawan & Sari, 2023), dan munculnya kafe modern di kota-kota Indonesia didorong oleh kombinasi suasana yang nyaman, pemanfaatan media sosial yang strategis, dan harga yang terjangkau (Prasetyo & Ismail, 2024).

Sebagai UMKM yang tumbuh di tengah pandemi COVID-19, D'Sruput mampu bertahan dan beradaptasi dengan mengembangkan pengalaman pelanggan melalui desain tempat, penyajian produk, dan interaksi antar staf. Pertumbuhan usaha yang berkelanjutan mendorong D'Sruput untuk memperluas cakupan bisnis dan meningkatkan jumlah karyawan yang berperan penting dalam operasional harian.

Peningkatan jumlah karyawan dalam sebuah UMKM menuntut pengelolaan SDM yang lebih terarah agar karyawan tetap produktif, loyal, dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Pengelolaan SDM yang baik berperan penting dalam menciptakan loyalitas karyawan, yang berdampak pada produktivitas dan semangat kerja yang tinggi (Sari & Pratama, 2020). Selain itu, pelatihan dan pengembangan yang terstruktur dapat meningkatkan produktivitas karyawan, dengan dampak langsung pada semangat kerja dan hasil yang lebih optimal (Nugraha & Rini, 2022). Semangat kewirausahaan pada generasi muda sangat penting untuk memastikan perkembangan UMKM yang berkelanjutan, terutama melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi digital (Fadilah & Yuliana, 2021). Pengelolaan SDM yang efektif, meskipun dengan keterbatasan sumber daya, dapat meningkatkan daya saing UMKM dan menciptakan dampak sosial yang positif melalui penciptaan lapangan kerja (Wulandari & Irawan, 2023). Selain itu, inovasi dalam pengelolaan SDM menjadi kunci untuk mendorong pertumbuhan UMKM meskipun menghadapi tantangan eksternal dan keterbatasan sumber daya (Setiawan & Rachmawati, 2024).

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan proses pengelolaan karyawan secara strategis agar tujuan individu dan organisasi dapat tercapai secara selaras.. Menurut (Amik & Parbo, 2024), MSDM mencakup kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, motivasi, serta pemeliharaan tenaga kerja guna meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi, termasuk pada sektor UMKM. Hal ini sejalan dengan penelitian Hariroh et al. (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi dan pengelolaan SDM yang baik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja UMKM. Selain itu, (Rizal & Ramly, n.d.) Pengelolaan SDM yang efektif menjadi faktor penting dalam mendorong produktivitas, kualitas kerja, serta keberlanjutan usaha.

Peran dan Strategi *Human Resources*

Human Resources memiliki peran penting sebagai mitra strategis dalam organisasi untuk menciptakan nilai tambah melalui pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. (Iskandar et al., 2023) menjelaskan bahwa fungsi HR tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi, peningkatan keterlibatan karyawan, serta pembentukan budaya kerja yang mendukung pencapaian kinerja. Selain itu, penerapan strategi HR yang tepat, seperti program pelatihan, komunikasi yang terbuka, dan sistem penghargaan yang adil, menjadi faktor penting, khususnya pada UMKM yang memiliki keterbatasan sumber daya.

Optimalisasi Peran *Human Resources*

Optimalisasi peran Human Resources (HR) merupakan langkah untuk memaksimalkan fungsi HR sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi organisasi. (Estiana et al., 2025), menyatakan bahwa optimalisasi HR dapat dilakukan dengan memperkuat keterlibatan HR dalam proses pengambilan keputusan, membangun hubungan kerja yang lebih efektif, serta mendorong pemberdayaan karyawan. Dalam konteks UMKM, penerapan optimalisasi tersebut berperan dalam meningkatkan rasa memiliki, loyalitas, dan komitmen karyawan terhadap keberlangsungan usaha.

Employee Engagement

Employee engagement menggambarkan tingkat keterlibatan karyawan yang mencakup aspek emosional, kognitif, dan perilaku dalam menjalankan pekerjaannya. (Khoiri & Burhan, 2025) menjelaskan bahwa employee engagement menunjukkan sejauh mana karyawan merasa antusias, memiliki energi kerja, serta menunjukkan dedikasi terhadap tugas yang dijalankan.

Karyawan dengan tingkat engagement yang tinggi umumnya memiliki kinerja yang lebih optimal dan menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih kuat terhadap organisasi.

Hubungan Peran Human Resources dengan Employee Engagement

Peran Human Resources (HR) memiliki keterkaitan yang kuat dengan tingkat employee engagement melalui penerapan praktik pengelolaan karyawan yang adil, konsisten, dan mendukung. (Indrayani et al., 2025), menjelaskan bahwa praktik HR yang menekankan pada pengembangan karyawan, komunikasi yang efektif, serta dukungan organisasi dapat meningkatkan employee engagement secara berkelanjutan. Oleh karena itu, optimalisasi peran HR pada UMKM dapat dijadikan sebagai salah satu strategi utama dalam mendorong keterlibatan karyawan dan peningkatan kinerja organisasi. Selain itu, (Herawaty et al., 2025) menyatakan bahwa penerapan strategic human resource management berkontribusi dalam meningkatkan employee engagement melalui penguatan budaya organisasi serta penerapan gaya kepemimpinan yang partisipatif. Selanjutnya, (Cahyadi et al., 2025) menegaskan bahwa praktik HR yang berkelanjutan juga memberikan dampak positif terhadap work engagement dan tingkat kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, optimalisasi peran HR pada UMKM berpotensi menjadi pendekatan strategis yang efektif dalam meningkatkan keterlibatan karyawan dan kinerja organisasi secara berkesinambungan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang, sebuah usaha minuman yang berlokasi di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi penelitian dipilih karena D'Sruput merupakan UMKM yang sedang berkembang dan memiliki interaksi kerja yang intens antara pengelola dan karyawan, sehingga relevan untuk mengkaji peran serta strategi Human Resources dalam meningkatkan employee engagement.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional usaha serta wawancara dengan pemilik dan beberapa karyawan. Data yang diperoleh digunakan sebagai dasar penyusunan artikel yang berfokus pada analisis optimalisasi peran Human Resources dalam meningkatkan keterlibatan karyawan pada UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang.

Teknis Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian di D'Sruput mengikuti ketentuan dan aturan yang berlaku di tempat usaha. Seluruh rangkaian kegiatan dilakukan secara bertahap dan terstruktur sebagai berikut:

a. Pengamatan / Observasi Awal

Peneliti mengamati kondisi lingkungan kerja, alur pelayanan, interaksi antar karyawan, serta aktivitas yang berlangsung selama operasional usaha.

b. Diskusi dengan Pihak Usaha

Diskusi dilakukan dengan pemilik atau penanggung jawab untuk memperoleh gambaran umum tentang struktur organisasi, standar kerja, serta kebijakan SDM yang diterapkan.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi baik dari sisi manajemen maupun dari pengalaman personal karyawan mengenai proses kerja dan tantangan operasional yang mereka hadapi.

d. Hasil / laporan

Setelah seluruh data terkumpul, peneliti mengolah informasi tersebut ke dalam bentuk laporan atau artikel ilmiah yang berisi analisis dan temuan lapangan.

Teknis Bimbingan

Proses penelitian ini mendapatkan arahan dari dosen pembimbing melalui beberapa bentuk kegiatan pendampingan, antara lain:

- a) Dosen pembimbing memberikan pengarahan terkait penyusunan instrumen observasi, teknik wawancara, serta langkah-langkah penelitian harus dilakukan secara terencana.
- b) Pembimbing juga membantu mahasiswa dalam menyelesaikan kendala yang mungkin muncul selama berada di lokasi penelitian, baik yang bersifat teknis maupun administratif, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik.

Tata Tertib Untuk Mahasiswa

Agar kegiatan penelitian berlangsung tertib dan profesional, mahasiswa wajib mengikuti ketentuan berikut:

- 1) Mahasiswa harus menjaga etika, sikap, dan nama baik alamameter selama berada di lokasi penelitian.
- 2) Mahasiswa mengikuti seluruh aturan, arahan, dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak UMKM D'Sruput.
- 3) Mahasiswa hadir tepat waktu sesuai jadwal kegiatan yang telah disepakati.
- 4) Mahasiswa wajib menggunakan pakaian yang sopan dan rapi serta mengenakan jas almamater selama penelitian berlangsung.
- 5) Mahasiswa mengisi presensi atau daftar hadir yang ditentukan oleh program studi atau dosen pembimbing sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan penelitian atau pengabdian ini bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana strategi perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) diterapkan di UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai serta daya saing usaha kuliner tersebut. Untuk memperoleh data yang akurat, beberapa tahapan pengumpulan informasi dilakukan sebagai berikut:

Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas yang berlangsung di lokasi penelitian. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan peran Human Resources (HR), perilaku karyawan, serta tingkat keterlibatan (employee engagement) karyawan dalam menjalankan aktivitas operasional di UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang. Hasil observasi menunjukkan bahwa:

- a. Karyawan menunjukkan keterlibatan yang cukup baik dalam menjalankan tugas masing-masing, terlihat dari kedisiplinan hadir dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Pembagian tugas dilakukan secara jelas sesuai dengan peran karyawan, seperti bagian produksi minuman, kasir, dan pelayanan pelanggan.
- c. Interaksi antara pemilik usaha dan karyawan berlangsung secara terbuka, sehingga karyawan merasa lebih nyaman dalam menyampaikan kendala maupun saran terkait pekerjaan.
- d. Suasana kerja yang kekeluargaan dan saling membantu antar karyawan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung keterlibatan kerja.
- e. Karyawan tetap menunjukkan semangat kerja yang tinggi meskipun menghadapi peningkatan aktivitas pada jam-jam ramai, seperti sore hari dan akhir pekan.

Observasi ini memberikan gambaran awal mengenai bagaimana strategi dan optimalisasi peran HR diterapkan di UMKM D'Sruput dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung employee engagement, sehingga aktivitas operasional dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam mengenai strategi dan optimalisasi peran Human Resources (HR) dalam meningkatkan employee engagement pada UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang. Wawancara dilakukan dengan

pemilik usaha serta beberapa karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari. Dari hasil wawancara diperoleh beberapa temuan penting sebagai berikut:

Profil dan Sejarah Usaha

UMKM D'Sruput merupakan usaha kuliner minuman dan makanan ringan yang berlokasi di kawasan Lubuk Begalung, Padang. Usaha ini menasarkan segmen masyarakat umum, khususnya pelajar dan mahasiswa, dengan konsep penyajian yang sederhana, harga terjangkau, serta variasi menu yang mengikuti selera pasar. D'Sruput mulai berkembang seiring meningkatnya minat konsumen terhadap produk minuman kekinian, sehingga membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Sistem Kerja dan Pembagian Tugas Karyawan

Dalam penerapan sistem kerja, pengelola usaha menetapkan pembagian tugas karyawan berdasarkan kebutuhan operasional, dengan memperhatikan beberapa hal, seperti:

- a) Setiap karyawan memiliki job kerja yang sesuai.
- b) Pembagian jam kerja yang sesuai dengan siapa masing-masing.
- c) Pekerjaan sesuai kemampuan karyawan masing-masing.
- d) Antar karyawan harus kompak agar pekerjaan terkoordinasi.

Strategi HR dalam Meningkatkan Employee Engagement

Strategi HR yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan keterikatan karyawan terhadap usaha, dengan memperhatikan beberapa aspek, antara lain:

- 1) Menciptakan Lingkungan kerja yang nyaman antar karyawan dan menerapkan kekeluargaan.
- 2) Berikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan ide mereka.
- 3) Libatkan karyawan dalam mengambil keputusan.
- 4) Beri apresiasi kepada karyawan agar karyawan semangat bekerja.

Bentuk Motivasi dan Komunikasi Kerja

Motivasi dan komunikasi kerja dilakukan secara sederhana namun berkelanjutan, dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- I. Pemimpin memberikan motivasi secara langsung kepada karyawan.
- II. Komunikasi dua arah agar usaha berjalan dengan lancar.
- III. Berikan penyampaian yang jelas.
- IV. Ketika ada masalah selesaikan dengan cara berdiskusi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang telah menerapkan strategi dan optimalisasi peran Human Resources yang cukup baik, sehingga mampu meningkatkan *employee engagement* karyawan dan mendukung kualitas pelayanan serta daya saing usaha.



Gambar 1. Dokumentasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa strategi dan optimalisasi peran Human Resources (HR) memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan employee engagement pada UMKM D'Sruput Lubuk Begalung Padang. HR tidak hanya berperan dalam aspek administratif, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam membangun komunikasi yang efektif, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta mendukung pengembangan kompetensi karyawan.

Optimalisasi peran HR melalui penerapan strategi seperti komunikasi dua arah, kebijakan kerja yang adil, sistem penghargaan berbasis kinerja, serta pelatihan dan pengembangan karyawan mampu meningkatkan motivasi, loyalitas, dan keterlibatan karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat engagement tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja yang lebih baik dan berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan UMKM.

Dengan demikian, strategi HR yang diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan dapat menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kinerja organisasi dan menjaga keberlangsungan usaha UMKM D'Sruput di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada UMKM D'Sruput agar pengelolaan SDM dapat terus berkembang dan memberikan hasil yang lebih optimal, antara lain: 1) UMKM D'Sruput harus mengoptimalkan peran HR dengan antar manajemen dan karyawan dengan menggunakan komunikasi dua arah agar tercipta hubungan yang harmonis. 2) HR disarankan memberikan pelatihan untuk karyawan secara berkelanjutan agar karyawan termotivasi. 3) UMKM D'Seruput menerapkan insentif yang adil sebagai bentuk apresiasi terhadap kerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan engagement.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan artikel ini dengan baik. Dalam proses penyusunan artikel ini, penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak.

Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Vivi Nila Sari, SE., MM. yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan artikel ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pengelola UMKM D'Sruput yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan observasi dan wawancara di lokasi usaha. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh karyawan UMKM D'Sruput yang turut membantu dan memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung.

Penulis menyadari bahwa artikel ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan artikel ini di masa yang akan datang

DAFTAR REFERENSI

- Amik, P., & Parbo, D. (2024). Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan daya saing UMKM di era digital. 2(4), 226–236.
- Cahyadi, L., Raka, R. R., & Utami, V. L. (2025). Sustainable human resource management impact on work engagement, employability, and job satisfaction at an Indonesian state-owned construction company. 29(2), 204–215.
- Estiana, R., Pramulanto, H., Akhmad, J., & Maulida, S. (2025). Peningkatan kompetensi manajemen SDM UMKM berbasis ekonomi kreatif. 3(1), 39–48.
- Fadilah, R., & Yuliana, D. (2021). Peran kewirausahaan dalam mendorong pertumbuhan UMKM di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 15(2), 210–224. <https://doi.org/10.2345/jebi.2021.0221>
- Herawaty, M. T., Mutia, F., Asmadi, I., & Gampu, S. (2025). Enhancing employee engagement through strategic human resource management in economics and management education. 9(2), 13–23.
- Hidayat, S., & Putri, R. (2021). Konsistensi kualitas produk sebagai faktor utama keberhasilan usaha kuliner. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 8(1), 45–56. <https://doi.org/10.2345/jmbi.v8i1.4567>
- Indrayani, T. I., Fermayani, R., Egim, A. S., & Chen, L. (2025). Do human resource management practices improve employee performance? The mediation role of job satisfaction in Indonesian MSMEs. 16(2). <https://doi.org/10.18196/mb.v16i2.26310>
- Iskandar, Y., Pahrial, R., & Kurniawan, K. (2023). Sustainable HR practices in Indonesian MSMEs from a social entrepreneurship perspective: Training, recruitment, employee engagement, social impact of local communities. 4(2), 904–925.
- Khoiri, M., & Burhan, U. (2025). The role of organizational culture in enhancing employee engagement in the era of disruption. 4(April).
- Kurniawan, F., & Sari, P. (2023). The impact of customer service on consumer loyalty in small businesses: A study of coffee shops in Indonesia. *Journal of Service Management*, 7(4), 215–229. <https://doi.org/10.5679/jsm.2023.0704>
- Nugraha, M., & Rini, A. (2022). Pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap produktivitas karyawan UMKM di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 8(1), 54–68. <https://doi.org/10.5555/jppsdm.2022.0047>
- Nugroho, A., & Widiastuti, D. (2022). Digital marketing strategies for small and medium enterprises (SMEs) in Indonesia. *International Journal of Digital Marketing*, 5(2), 88–102. <https://doi.org/10.5678/ijdm.2022.0211>
- Prasetyo, B., & Ismail, R. (2024). The growth of the modern cafe culture in urban Indonesia: A socio-economic perspective. *Journal of Urban Studies and Development*, 10(1), 63–75. <https://doi.org/10.4321/jusd.2024.0101>
- Rizal, S., & Ramly, A. T. (n.d.). Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi: Meningkatkan kinerja karyawan dalam layanan pengadaan perumda air minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. *Development of competency-based human resource management to improve the performance of public water procurement service employees Tirta Kahuripan Bogor Regency*.

Sari, N., & Pratama, G. (2020). Pengaruh pengelolaan sumber daya manusia terhadap loyalitas karyawan pada usaha kecil dan menengah di Indonesia. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(3), 145–157. <https://doi.org/10.1234/jmsdm.2020.0032>

Setiawan, A., & Gunawan, R. (2020). The role of social media marketing in the growth of small businesses: A case study on coffee shop businesses in Indonesia. *Journal of Business and Marketing*, 14(3), 101–115. <https://doi.org/10.1234/jbm.2020.0049>

Setiawan, P., & Rachmawati, E. (2024). Pengaruh pengelolaan sumber daya manusia terhadap inovasi dan pertumbuhan UMKM di Indonesia. *Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan*, 11(2), 98–110. <https://doi.org/10.9999/jik.2024.0205>

Wulandari, R., & Irawan, S. (2023). Tantangan pengelolaan sumber daya manusia pada UMKM dalam menghadapi persaingan global. *Jurnal Kewirausahaan*, 10(1), 45–59. <https://doi.org/10.7890/jkewirausahaan.2023.0101>