

Peran *Human Capital Management* dalam Meningkatkan Aktivitas Usaha Wizzmie di Kota Medan

Wintasya Manullang^{1*}, Hawarul Ain Nisrina², Zaki Amirzah Saragih³, Dionisius Sihombing⁴, Fadly Agus Triansyah⁵

¹⁻⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri, Indonesia

⁵Program Studi Kewirausahaan, Universitas Negeri Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: wintasya60@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze the role of Human Capital Management in enhancing the operational activities of the MSME Wizzmie in Medan, serving as an example of human resource management practices in small-scale enterprises. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis of HR practices within the MSME. The findings indicate that human resource strategies such as selective recruitment, routine training to improve employee competencies, structured task allocation, and performance-based reward systems significantly enhance employee discipline, skills, and service quality. Improvements in these areas contribute positively to smooth daily operations, customer satisfaction, and sales growth. Despite facing challenges, such as occasional lapses in employee discipline, management implements solutions including coaching programs, direct guidance, and a graduated warning system to address these issues. These results underscore that Human Capital Management is not merely an administrative function but plays a strategic role in fostering work efficiency, customer loyalty, and the sustainability of MSMEs. Consequently, effective human resource management emerges as a crucial factor for the success and competitiveness of small enterprises in a highly competitive business environment. The study highlights the importance of aligning HR practices with strategic business objectives to ensure long-term operational effectiveness and growth.*

Keywords: *Business Sustainability; Customer Satisfaction; Human Capital Management; MSMEs; Operational Activities*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Human Capital Management* dalam meningkatkan aktivitas operasional UMKM Wizzmie di Kota Medan, sebagai contoh praktik pengelolaan sumber daya manusia pada skala usaha kecil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap praktik manajemen di UMKM tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan SDM yang diterapkan, seperti rekrutmen selektif, pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi, pembagian tugas yang jelas dan terstruktur, serta pemberian sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi, mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kedisiplinan karyawan. Peningkatan kompetensi dan disiplin ini berdampak positif pada kelancaran operasional harian, kepuasan pelanggan, serta pertumbuhan penjualan UMKM. Meski terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya disiplin pada sebagian karyawan, manajemen menerapkan solusi berupa program *coaching*, bimbingan langsung, dan sistem peringatan bertahap untuk menanggulangi masalah tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa *Human Capital Management* bukan sekadar fungsi administratif, melainkan memainkan peran strategis dalam menciptakan efektivitas kerja, loyalitas pelanggan, serta mendukung keberlanjutan usaha UMKM. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi faktor kunci bagi keberhasilan dan daya saing usaha kecil di tengah persaingan bisnis yang kompetitif.

Keywords: Aktivitas Operasional; Keberlanjutan Usaha; Kepuasan Pelanggan; Manajemen Sumber Daya Manusia; UMKM

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dan menjadi salah satu punggung perekonomian nasional (Yolanda & Hasanah, 2024; Lubis & Salsabila, 2024; Janah & Tampubolon, 2024; Hakim, 2024; Pane et al., 2025). Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan menyerap lebih dari 97% total tenaga kerja nasional (Janah & Tampubolon, 2024; Ramadhani et al., 2025; Harahap et al., 2025; Yolanda & Hasanah, 2024; Khumairo, 2025). Oleh karena itu, peningkatan daya saing dan keberlanjutan UMKM menjadi agenda strategis dalam pengembangan ekonomi daerah maupun nasional. Salah satu aspek yang memegang peranan vital dalam mendukung keberhasilan UMKM adalah kualitas pengelolaan sumber daya manusia atau *human capital* (Murtadlo, 2021; Hariroh et al., 2024; Ramadhani et al., 2025).

Human capital mengacu pada kompetensi, keterampilan, pengetahuan, pengalaman, serta nilai-nilai yang dimiliki oleh individu yang memberikan kontribusi terhadap produktivitas organisasi (Febriani et al., 2025; Kasmawati, 2017). Menurut Gary Becker (1993), *human capital* merupakan bentuk investasi yang dapat meningkatkan produktivitas individu dalam dunia kerja, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian tujuan ekonomi. Dalam konteks UMKM, di mana struktur organisasi cenderung lebih sederhana dan peran karyawan lebih bersifat *multitasking*, pengelolaan *human capital* yang efektif menjadi semakin penting untuk memastikan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

Management human capital tidak hanya mencakup proses administratif seperti rekrutmen dan penggajian, tetapi juga mencakup aspek strategis seperti pelatihan dan pengembangan karyawan, pembentukan budaya kerja, sistem insentif, serta pelibatan karyawan dalam proses kerja secara holistik. (Ngobeni et al., 2024) menunjukkan bahwa praktik manajemen *human capital* memiliki pengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja (*work engagement*) yang selanjutnya berdampak langsung pada peningkatan kinerja karyawan. Studi tersebut menemukan bahwa program pelatihan berkelanjutan, peluang pengembangan karir, serta sistem penghargaan yang terstruktur mampu mendorong motivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal. Lebih lanjut, keterikatan kerja berfungsi sebagai variabel mediasi yang menghubungkan strategi *human capital management* dengan produktivitas individu, sehingga potensi sumber daya manusia dapat dimaksimalkan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan *human capital* yang efektif bukan hanya memperkuat kompetensi teknis karyawan, tetapi juga membangun rasa memiliki, komitmen, dan loyalitas terhadap organisasi. Dengan demikian, efektivitas praktik *human*

capital management dapat menjadi faktor kunci dalam menciptakan keberlanjutan usaha, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing, termasuk dalam konteks UMKM seperti Wizzmie.

Wizzmie, sebagai salah satu pelaku UMKM kuliner yang beroperasi di Kota Medan, merupakan contoh usaha yang mulai menerapkan prinsip-prinsip manajemen *human capital* dalam mengelola tenaga kerjanya. Sebagai bisnis yang berbasis pelayanan, keberhasilan Wizzmie sangat dipengaruhi oleh performa, etika kerja, dan interaksi langsung karyawan dengan pelanggan. Pihak manajemen menyadari bahwa karyawan bukan hanya pelaksana tugas, tetapi juga merupakan representasi dari identitas usaha itu sendiri. Oleh karena itu, Wizzmie menerapkan berbagai kebijakan internal seperti pelatihan rutin, pembagian tugas yang spesifik, *coaching*, sistem penghargaan, dan penerapan SOP untuk memastikan bahwa seluruh karyawan mampu menjalankan perannya secara optimal.

Namun, dalam praktiknya, pengelolaan *human capital* pada UMKM tidak lepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan anggaran pelatihan, fluktuasi tenaga kerja, serta rendahnya tingkat kedisiplinan dan komitmen kerja karyawan. Oleh karena itu, studi ini menjadi penting untuk mengidentifikasi bagaimana strategi manajemen SDM diterapkan secara spesifik di Wizzmie dan bagaimana kontribusinya terhadap aktivitas usaha secara menyeluruh.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana peran *managament human capital* dalam meningkatkan aktivitas usaha Wizzmie, sebuah UMKM yang bergerak di bidang kuliner di Kota Medan. Pendekatan studi kasus dipilih karena memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengeksplorasi konteks, dinamika internal, dan praktik manajemen SDM secara menyeluruh dan mendalam dalam satu objek tertentu (Achjar et al., 2023).

Lokasi dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Wizzmie, sebuah usaha kuliner lokal yang beroperasi di Kota Medan dan telah menerapkan sejumlah strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung operasional usahanya. Subjek penelitian mencakup pihak manajemen (*store manager, head of production*), serta beberapa karyawan dari berbagai divisi seperti kasir, barista, chef, dan waiter.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut:

Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak manajemen dan karyawan untuk memperoleh informasi mengenai proses rekrutmen, pelatihan, pembagian tugas, sistem penghargaan, dan kontribusi SDM terhadap keberhasilan usaha.

Observasi Langsung

Peneliti melakukan pengamatan terhadap aktivitas operasional harian untuk melihat secara nyata penerapan sistem kerja, interaksi antar karyawan, serta implementasi SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

Studi Dokumentasi

Dokumentasi pendukung seperti struktur organisasi, SOP, catatan pelatihan, dan data absensi digunakan untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik (*thematic analysis*), yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema utama dari hasil wawancara dan observasi. Proses analisis meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dikombinasikan untuk membangun pemahaman yang utuh mengenai praktik manajemen *human capital* di Wizzmie.

Validitas Data

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari beberapa informan yang memiliki peran berbeda dalam organisasi. Selain itu, data juga dikonfirmasi kembali kepada narasumber untuk memastikan kesesuaian antara hasil wawancara dan fakta lapangan.

Fokus Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan SDM dilakukan di Wizzmie.
- b. Bagaimana sistem kerja dan pembagian tugas karyawan disusun dan dijalankan.
- c. Bagaimana kontribusi karyawan terhadap peningkatan aktivitas usaha, khususnya dalam konteks pelayanan dan penjualan.
- d. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan SDM dan bagaimana solusi manajemen diterapkan.

Melalui pendekatan studi kasus ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik manajemen *human capital* di sektor UMKM, serta relevansinya dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas usaha.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan penekanan pada praktik *management human capital* yang diterapkan di UMKM Wizzmie. Pemilihan lokasi studi didasarkan pada premis bahwa Wizzmie, yang berlokasi di Jl. Williem Iskandar No. 137, Indra Kasih, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, merupakan salah satu dari sedikit UMKM yang terlibat aktif dan secara khusus berfokus pada pentingnya sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam meningkatkan operasionalnya.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan kepala produksi dan beberapa karyawan yang dianggap representatif untuk mengetahui kondisi bisnis yang sebenarnya. Perangkat wawancara dikembangkan secara sistematis untuk menganalisis aspek-aspek strategis pengembangan sumber daya manusia, seperti proses rekrutmen, pengembangan dan pelatihan keterampilan, sistem motivasi, dan strategi untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Setelah mendapatkan izin responden, wawancara dilakukan secara tatap muka dengan perekaman lapangan dan perekaman suara. Selain itu, observasi menyeluruh terhadap area produksi dan analisis dokumen internal terkait juga dilakukan untuk mengevaluasi data.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Transkrip wawancara ditulis secara tegak lurus dan dibagi menjadi unit-unit makna. Transkrip kemudian ditulis menggunakan teknik induktif dan deduktif untuk mengidentifikasi tema utama dan pola. Berdasarkan hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa UMKM Wizzmie mendorong sumber daya manusia sebagai salah satu faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas. Rekrutmen yang sederhana namun selektif, program pelatihan yang berfokus pada peningkatan teknologi produksi, dan insentif non-moneter dapat membantu karyawan bekerja lebih efisien. Hal ini berdampak sangat positif terhadap efisiensi operasional dan pertumbuhan bisnis.

Hasil penelitian diperoleh melalui triangulasi data dengan membandingkan informasi dari dokumen internal, observasi lapangan, dan wawancara. Setiap langkah proses penelitian dilakukan dengan mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian, seperti mengukur tujuan responden dan memastikan bahwa data hanya digunakan untuk tujuan ilmiah.



Gambar 1. Lokasi Penulis melakukan penelitian (Wizzmie)



Gambar 2. Penulis Bersama dengan *Head* Produksi Wizzmie

Berikut disajikan hasil temuan dan pembahasan yang terstruktur berdasarkan pertanyaan penelitian, setiap jawaban diinterpretasikan dalam konteks praktik pada UMKM (Wizzmie) di Medan dan dikaitkan dengan implikasi bagi keberlangsungan usaha.

- a. Bagaimana proses rekrutmen karyawan dilakukan di Wizzmie? Apakah proses rekrutmen memiliki kriteria seperti persyaratan minimal pendidikan?

Proses peninjauan karyawan di Wizzmie dilakukan oleh Departemen Sumber Daya Manusia (HRD) dengan memanfaatkan strategi komunikasi digital untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan komprehensif. Informasi mengenai rendahnya produktivitas karyawan disebarluaskan melalui berbagai platform media sosial, terutama Instagram dan TikTok, yang mewakili berbagai bisnis. Studi ini menyoroti adaptasi Wizzmie terhadap strategi pemasaran dan pemasaran ulang digital yang semakin memanfaatkan teknologi dan media sosial sebagai cara efektif untuk menarik karyawan, terutama generasi muda yang memiliki tingkat sensitivitas tinggi terhadap platform tersebut.

Selain media sosial internal, Wizzmie juga memanfaatkan kanal eksternal, seperti situs web Info Loker Medan, yang berfungsi sebagai wadah bagi tenaga kerja lokal, sehingga informasi dapat disebarkan ke komunitas yang lebih terspesialisasi dan

tersegmentasi. Strategi penggunaan multi-platform ini mendorong bisnis untuk memaksimalkan produktivitas karyawan dalam ekosistem digital yang semakin kompetitif.

Terkait seleksi, Wizzmie menguraikan persyaratan pendidikan utama bagi siswa, yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA). Penetapan batas minimum pendidikan ini didasarkan pada kebutuhan operasional perusahaan, yang mencakup kompetensi dasar dan etos kerja yang tinggi sesuai dengan posisi yang ditawarkan. Kriteria pendidikan sebagai salah satu kriteria seleksi utama berfungsi untuk mencocokkan siswa dengan standar akademik yang minimal relevan dengan tugas dan tanggung jawab sumber daya yang tersedia.

Meskipun proses penelitian ini mengungkapkan banyak informasi, tahapan seleksi lanjutan yang mungkin dapat mengungkapkan wawancara, tes kompetensi, atau informasi lainnya belum dijelaskan dengan baik. Oleh karena itu, proses rekrutmen Wizzmie dapat diklasifikasikan sebagai langkah awal berdasarkan komunikasi digital dan prosedur administratif yang berpotensi dikombinasikan dengan prosedur evaluasi internal untuk menentukan kepatuhan kandidat secara lebih menyeluruh.

- b. Apakah ada pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan karyawan sehingga bisa meningkatkan produktivitas penjualan?

Wizzmie menerapkan program pelatihan rutin sebagai komponen kunci dari strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan dan, pada akhirnya, produktivitas bisnis. Program pelatihan ini disusun secara metodis dan mencakup beberapa aspek krusial yang meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pelanggan.

Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis operasional, seperti pemahaman dan penerapan Sistem Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga memperkuat disiplin karyawan. Kedisiplinan dianggap sebagai komponen kunci dalam memastikan kinerja dan produktivitas kerja yang konsisten. Selain itu, pelatihan difokuskan pada peningkatan kinerja perusahaan, seperti kebersihan tempat usaha dan keketatan terhadap masa kadaluwarsa bahan baku, dengan tujuan memastikan standar kualitas produk terpenuhi dan meminimalkan potensi kerugian.

Salah satu komponen utama program pelatihan Wizzmie adalah pengembangan keterampilan interpersonal karyawan, terutama dalam hal ramah tamah dan sopan santun kepada siswa. Hal ini sejalan dengan prinsip layanan pelanggan yang prima, yang dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, yang keduanya berdampak positif pada

pertumbuhan produktivitas bisnis. Dengan mempertimbangkan semua hal, pendekatan pelatihan komprehensif ini menyoroti komitmen manajemen Wizzmie untuk berinvestasi dalam peningkatan sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam mendorong pertumbuhan bisnis yang sukses.

- c. Apakah ada sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi? Jika ada seperti apa dan apa tujuannya?

Wizzmie menggunakan sistem penghargaan sebagai salah satu pendekatan strategis untuk mendorong karyawan agar teliti dan meningkatkan produktivitas mereka secara keseluruhan. Sistem penghargaan ini diberikan oleh manajer toko kepada karyawan yang menunjukkan dedikasi tinggi, terutama dalam hal ketepatan waktu (tidak pernah terlambat), serta etika kerja yang baik dan sikap positif (sikap) selama mengerjakan tugas. Penghargaan ini bukan dalam bentuk apresiasi formal; melainkan, berfungsi sebagai alat motivasi yang bertujuan untuk mendorong perilaku sehat di antara karyawan. Melalui sistem ini, karyawan didorong untuk meningkatkan kualitas kerja mereka dengan tujuan menjadi karyawan terbaik. Pendekatan ini diharapkan dapat menumbuhkan budaya kerja yang produktif dan proaktif di lingkungan kerja Wizzmie.

Selain sebagai motivator individu, penerapan sistem penghargaan juga membantu memperkuat loyalitas karyawan dan semangat tim terhadap perusahaan. Oleh karena itu, sistem perbaikan ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi waktu secara keseluruhan dan, pada akhirnya, pada pencapaian tujuan bisnis. Secara kontekstual, penerapan penghargaan karyawan berprestasi di Wizzmie sejalan dengan teori sumber manajemen daya manusia yang tekanan pentingnya pengakuan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan motivasi kerja dan produktivitas karyawan.

- d. Bagaimana karyawan berkontribusi pada aktivitas usaha sehari-hari? Pembagian tugasnya seperti apa?

Dalam operasional sehari-hari, karyawan Wizzmie menjalankan tugas-tugas yang terstruktur dan terorganisir melalui pembagian tugas yang jelas sesuai dengan fungsi masing-masing posisi. Tujuan studi ini adalah untuk memastikan bahwa operasional bisnis dijalankan dengan cara yang memberikan layanan yang efisien dan efektif kepada pelanggan.

Pertama-tama, peran kasir memiliki tujuan utama untuk menerima pembayaran dan menjalankan proses pembayaran. Karena fungsi kasir mencakup interaksi langsung

dengan pelanggan dalam proses transaksi, pendekatan ini sangat penting untuk memastikan akurasi transaksi dan memberikan layanan yang cepat dan efisien.

Kedua, beberapa chef mengawasi produksi makanan, yang masing-masing memiliki spesialisasi di bar tertentu, seperti sushi, dim sum, bar tapas, dan jenis makanan lainnya. Spesialisasi ini memungkinkan peningkatan kualitas produk melalui penelitian terfokus dan pengembangan teknik produksi yang sejalan dengan karakteristik setiap jenis pangan. Selain itu, tugas ini mempermudah proses produksi dan memastikan produk akhir memiliki kualitas yang konsisten.

Ketiga, karyawan yang berperan sebagai pelayan mempunyai tugas untuk menyambut pelanggan dengan sikap ramah, mengarahkan mereka ke tempat duduk, serta mengantarkan pesanan ke meja pelanggan secara tepat waktu dan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. Peran pelayan sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan memperkuat citra perusahaan melalui interaksi pribadi yang menyenangkan.

Secara keseluruhan, pembagian tugas yang terstruktur di Wizzmie mencerminkan implementasi prinsip manajemen operasional yang bertujuan untuk mengoptimalkan peran karyawan dalam berbagai aspek aktivitas usaha. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga memastikan kualitas layanan dan produk yang konsisten sehingga berkontribusi langsung pada keberhasilan operasional harian perusahaan.

e. Apakah karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan?

Berdasarkan temuan studi kasus ini, proses pengembangan keputusan Wizzmie tidak sepenuhnya melibatkan karyawan. Mayoritas keputusan strategis dan operasional dibuat oleh manajemen atau organisasi yang terkait dengan manajemen tanpa partisipasi aktif karyawan di tingkat operasional.

Model pengambilan keputusan yang diterapkan cenderung bersifat sentralistik, di mana otoritas pengambilan keputusan yang diteliti pada tingkat manajemen atas. Pendekatan ini memungkinkan manajemen untuk mengawasi dan mengelola perusahaan secara terkoordinasi, tetapi juga mendorong karyawan untuk menyumbangkan ide atau masukan yang dapat meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.

Partisipasi karyawan dalam proses pengambilan keputusan dapat memengaruhi motivasi dan sikap karyawan terhadap perusahaan, yang menurut literatur manajemen sumber daya manusia, berpotensi meningkatkan keterlibatan karyawan. Partisipasi karyawan dalam pengembangan keputusan sering kali dikaitkan dengan peningkatan

tanggung jawab dan kreativitas, yang pada akhirnya dapat menghasilkan inovasi dan peningkatan produktivitas organisasi.

Oleh karena itu, meskipun Wizzmie memfasilitasi proses pengembangan keputusan secara efektif melalui penggunaan mekanisme sentralisasi, bisnis tetap dapat memanfaatkan hal ini sebagai peluang untuk meningkatkan partisipasi dan kontribusi aktif karyawan terhadap kesuksesan perusahaan.

- f. Bagaimana hubungan kerja antar karyawan yang mampu mempengaruhi/meningkatkan produktivitas?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Fandy selaku *Head of Production* di Wizzmie, diketahui bahwa hubungan kerja antar karyawan memiliki peran yang signifikan dalam mendukung peningkatan produktivitas, khususnya dalam konteks pelayanan dan penjualan. Tingkat operasional yang baik, yang diwujudkan melalui kinerja dan sinergi antar anggota tim, memberikan kontribusi secara langsung terhadap pengalaman konsumen dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dalam praktiknya, kolaborasi yang solid antar karyawan memungkinkan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, di mana setiap individu dapat menjalankannya secara efektif tanpa hambatan komunikasi atau konflik interpersonal. Pelayanan yang cepat, responsif, serta disertai dengan sikap ramah dan sopan kepada pelanggan menjadi indikator penting dari hubungan kerja yang sehat di lingkungan internal perusahaan.

Karyawan yang mampu menjaga lingkungan kerja yang harmonis memiliki motivasi tinggi dan komitmen yang kuat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks Wizzmie, hal ini tercermin dalam bentuk dukungan utama yang tidak hanya berfokus pada kepuasan pelanggan tetapi juga meningkatkan reputasi perusahaan di mata konsumen. Dalam waktu singkat, faktor-faktor positif ini menjadi faktor dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan frekuensi kunjungan, yang pada akhirnya memengaruhi pertumbuhan volume penjualan.

Dengan demikian, hubungan karyawan-perusahaan yang efektif tidak hanya menjadi faktor dalam pertumbuhan produktivitas internal tetapi juga komponen strategis yang memiliki dampak signifikan terhadap kelangsungan dan pertumbuhan bisnis di semua aspek.

- g. Seberapa besar peran karyawan dalam meningkatkan penjualan?

Karyawan memiliki keunggulan yang sangat signifikan dalam mendorong penjualan di Wizzmie. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tim manajemen, terutama dari divisi produksi, dijelaskan bahwa kualitas dan produktivitas karyawan memberikan

kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya memengaruhi volume penjualan.

Dalam praktiknya, interaksi antara karyawan dan pelanggan—baik melalui pengiriman yang cepat, inspeksi produk yang cepat, maupun sikap ramah dan profesionalisme berfungsi sebagai titik awal untuk menyelesaikan keluhan pelanggan. Ketika karyawan mampu memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, hal ini akan menciptakan kesan positif yang mendorong pelanggan untuk membeli produk dan merekomendasikan Wizzmie kepada orang lain.

Selain pelayanan, ketepatan dalam menjalankan bisnis sesuai prosedur, seperti memantau produktivitas, kualitas produk, dan efisiensi kerja, juga merupakan hasil kontribusi karyawan dalam menciptakan sistem kerja yang mendukung pertumbuhan bisnis. Dengan kata lain, keberhasilan perusahaan dalam menjual produk tidak semata-mata bergantung pada strategi pemasaran atau manajemennya; namun juga sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan di lapangan.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa karyawan Wizzmie tidak hanya bertugas melaksanakan tugas; melainkan, mereka penting bagi strategi perusahaan secara keseluruhan, yang secara diam-diam menghambat profitabilitas dengan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

h. Bagaimana peran manajemen dalam menjaga motivasi karyawan?

Dalam konteks operasional perusahaan Wizzmie, motivasi karyawan merupakan aspek krusial yang secara halus memengaruhi produktivitas individu dan tim. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, strategi utama yang digunakan oleh manajemen adalah keteladanan kepemimpinan, atau kepemimpinan dengan memberi contoh. Pemimpin di lingkungan kerja Wizzmie diharapkan menjadi panutan dalam hal etika kerja, disiplin, integritas, dan tanggung jawab, yang kemudian tercermin oleh karyawan saat mereka menjalankan tugas sehari-hari.

Hal ini tidak hanya simbolis; tetapi juga praktis karena menciptakan hubungan yang lebih manusiawi antara atasan dan bawahan. Pemimpin aktif menjaga kohesi tim dengan memastikan adanya visi, pendapat, dan tujuan kerja antara manajemen dan karyawan. Sangat penting untuk mencapai tujuan ini guna menumbuhkan rasa memiliki dan komitmen terhadap kerja tim.

Selain keteladanan, manajemen juga menggunakan sistem penghargaan berbasis kinerja sebagai alat motivasi. Sistem ini dirancang untuk mengevaluasi karyawan yang menunjukkan kinerja tinggi, seperti disiplin kerja, inisiatif, dan sikap positif terhadap

rekan kerja dan karyawan. Pemberian penghargaan tidak hanya mengacu pada kontribusi individu; tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan kompetitif. Dengan sistem ini, karyawan didorong untuk meningkatkan kualitas kerja mereka sehingga motivasi intrinsik dan ekstrinsik dapat berkembang.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, penelitian Wizzmie sejalan dengan teori-teori motivasi kontemporer, seperti teori Herzberg, yang menekankan pentingnya motivator (penghargaan, pengakuan, dan tanggung jawab) dalam meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, upaya manajemen untuk memotivasi karyawan di Wizzmie mencakup penerapan kepemimpinan transformatif, komunikasi dua arah, dan sistem insentia, yang semuanya berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis secara bermakna.

- i. Apakah terdapat kendala dalam mengelola sumber daya manusia/tenaga kerja? Jika ada, bagaimana solusi yang diterapkan?

Dalam proses sumber daya manusia sehari-hari, Wizzmie masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait disiplin kerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu masalah yang sering muncul adalah tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan tanpa adanya pernyataan yang jelas. Meskipun kurang signifikan, masalah ini tetap penting bagi manajemen karena dapat meningkatkan stabilitas operasional dan meningkatkan produktivitas karyawan secara komprehensif.

Untuk mengatasi masalah ini, manajemen Wizzmie menerapkan pendekatan yang korektif dan efektif. Tugas pertama yang dilakukan adalah melakukan tatap muka antara atasan dan karyawan yang bersangkutan. Tujuan dari pembinaan ini adalah untuk membantu karyawan mengatasi hambatan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan mengembangkan pemahaman bersama tentang pentingnya disiplin di tempat kerja. Apabila pendekatan persuasif ini tidak membuahkan hasil, maka perusahaan melanjutkan dengan sistem peringatan administratif secara bertahap, yaitu:

- 1) Surat Peringatan 1 (SP1) sebagai peringatan awal,
- 2) Surat Peringatan 2 (SP2) jika pelanggaran berulang,
- 3) Surat Peringatan 3 (SP3) sebagai tahap terakhir sebelum dilakukan tindakan tegas, termasuk kemungkinan pemutusan hubungan kerja jika pelanggaran tidak kunjung diperbaiki.

Sistem peringatan ini mengacu pada praktik umum dalam manajemen sumber daya manusia yang menekankan keseimbangan antara pembinaan (*development*) dan penegakan aturan (*discipline enforcement*). Pendekatan bertahap ini juga mencerminkan prinsip

keadilan dan transparansi dalam manajemen karyawan, di mana setiap individu diberikan kesempatan untuk memperbaiki diri sebelum dikenai sanksi yang lebih berat.

Dengan demikian, kendala dalam pengelolaan tenaga kerja di Wizzmie ditangani melalui kombinasi antara pendekatan personal (*coaching*) dan kebijakan formal (sistem peringatan), yang bertujuan menjaga kedisiplinan tanpa mengabaikan aspek pembinaan sumber daya manusia.

j. Bagaimana sumber daya manusia (karyawan) berkontribusi pada keberhasilan UMKM?

Dalam hal ini, Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan UMKM, seperti Wizzmie. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tim manajemen, keberhasilan operasional dan pencapaian target bisnis sangat penting bagi kualitas dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, manajemen Wizzmie secara aktif memastikan bahwa setiap karyawan dapat bekerja secara efektif dan beradaptasi dengan kebutuhan serta gaya bisnis mereka melalui sistem pelatihan yang terstruktur dan penerapan Prosedur Operasi Standar (SOP).

Pelatihan rutin tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan kebiasaan kerja profesional seperti disiplin, kerja keras, ketekunan, dan fokus pada tujuan perusahaan. SOP merupakan prosedur kerja yang memastikan setiap karyawan memahami tanggung jawab dan kewajibannya secara sistematis, sehingga menghasilkan konsistensi dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Dengan kata lain, Wizzmie tidak hanya memandang karyawan sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai alat strategis yang membantu memajukan pertumbuhan bisnis. Karyawan yang tekun dan mampu mengikuti SOP akan lebih mudah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan perusahaan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis.

Dalam konteks UMKM, di mana skala bisnis relatif rendah dan fleksibilitas operasional tinggi, SDM menjadi semakin penting karena setiap individu memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, berinvestasi dalam pengembangan SDM melalui pelatihan dan manajemen kerja yang efektif—dapat dipandang sebagai salah satu faktor utama yang berkontribusi pada kesuksesan UMKM, seperti Wizzmie.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki pendekatan yang sangat strategis untuk meningkatkan kegiatan bisnis Wizzmie di Medan. Penerapan strategi pengelolaan sumber daya manusia melalui selektif rekrutmen, program pelatihan rutin, latihan terstruktur, dan pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi terbukti dapat secara signifikan meningkatkan kompetensi, disiplin, dan kualitas kerja karyawan. Menerapkan sistem pembinaan dan menerapkan peringatan halting juga menunjukkan efektivitas dalam menumbuhkan disiplin sehingga pekerjaan tim tetap dapat stabil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam konteks UMKM tidak dapat dipandang hanya sebagai fungsi administratif yang terkait dengan pelatihan atau pengembangan karyawan, melainkan sebagai alat strategis yang menentukan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Lebih lanjut, studi ini menunjukkan bahwa keberhasilan Wizzmie dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan penjualan tidak semata-mata disebabkan oleh strategi bisnis eksternal, yang berdampak signifikan terhadap kualitas manajemen sumber daya manusia di dalam perusahaan. Kehadiran modal manusia yang efektif mengarah pada sinergi antara kemampuan individu dan organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan operasi bisnis dalam menghadapi keterampilan bisnis kuliner yang semakin kompetitif. Pendekatan manajerial yang menyeimbangkan antara pembinaan (pengembangan) dan penegakan aturan (penegakan disiplin) merupakan solusi yang adaptif dalam menilai produktivitas, meskipun masih terdapat fluktuasi yang signifikan dalam disiplin di antara karyawan. Karena itu, manajemen modal manusia dapat dikategorikan sebagai faktor terpenting dalam membangun efisiensi kerja, menumbuhkan loyalitas pelanggan, dan memastikan keberhasilan UMKM, terutama ketika berhadapan dengan kondisi pasar yang terus berubah.

DAFTAR REFERENSI

- Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Febriani, D. A., Firdausi, J., Ali, D. N., Putri, D. U. Y., Ivada, Z., Widiyanto, K. S., ... & Afrilianti, N. D. (2025). Peran human capital dalam meningkatkan daya saing organisasi di era transformasi digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(4), 48–53. <https://doi.org/10.69714/nf73h154>
- Hakim, L. (2024). UMKM penggerak roda perekonomian nasional. *Public Administration Journal (PAJ)*, 8(1), 1–8.
- Harahap, L. M., Saragih, A. B. B. J., Ramadhan, R., Surbakti, O. M., & Gerald, J. (2025). Peran UMKM dalam sistem perekonomian Indonesia: Tantangan dan peluang pasca pandemi. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE)*, 3(1), 78–85.
- Hariroh, F. M. R., Azis, N., Sandi, P. H., Hermiati, N. F., & Aprilia, W. (2024). Peranan kompetensi sumber daya manusia UMKM dalam meningkatkan kinerja UMKM. *Jurnal Pengabdian Bersama Masyarakat Indonesia*, 2(1), 48–54. <https://doi.org/10.59031/jpbmi.v2i1.303>
- Janah, U. R. N., & Tampubolon, F. R. S. (2024). Peran usaha mikro, kecil, dan menengah dalam pertumbuhan ekonomi: Analisis kontribusi sektor UMKM terhadap pendapatan nasional di Indonesia. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 1(2), 739–746. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i3.1147>
- Kasmawati, Y. (2017). Human capital dan kinerja karyawan (suatu tinjauan teoritis). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(4), 265–280. <https://doi.org/10.30998/jabe.v3i4.1781>
- Khumairo, H. (2025). The role of MSMEs in driving economic growth and income equality in Indonesia: Peran UMKM dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pendapatan di Indonesia. *Ekonomipedia: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 22–32.
- Lubis, P. S. I., & Salsabila, R. (2024). Peran UMKM (usaha mikro, kecil, dan menengah) dalam meningkatkan pembangunan ekonomi di Indonesia. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(2), 91–110. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i2.716>
- Murtadlo, K. (2021). Peran human capital, struktur capital, relasional capital dan digital marketing terhadap kinerja UMKM. *Jurnal Sketsa Bisnis*, 8(1), 47–62. <https://doi.org/10.35891/jsb.v8i1.2635>
- Ngobeni, E., Malatji, K., & Mofokeng, T. (2024). Bridging the gap: Exploring the impact of human capital management practices on employee performance through work engagement. *Administrative Sciences*, 14(6), 129. <https://doi.org/10.3390/admsci14060129>
- Pane, A. S. A. S., Putri, H. R., Purba, A. T., & Harahap, L. M. (2025). Peran usaha mikro kecil menengah (UMKM) terhadap perekonomian Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 1(2), 122–129.

- Ramadani, S., Ramadhani, D. A., Ikrom, M., & Harahap, L. M. (2025). Peran strategis UMKM dalam mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 4(1), 158–166. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v4i1.3183>
- Sandmo, A. (1993). Gary Becker's contributions to economics. *The Scandinavian Journal of Economics*, 95(1), 7–23. <https://doi.org/10.2307/3440130>
- Yolanda, C., & Hasanah, U. (2024). Peran usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dalam pengembangan ekonomi Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(3), 170–186. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i3.1147>