



Peran Manajemen *Human Capital* dalam Meningkatkan Aktivitas Usaha (Studi Kasus UMKM Toko Bumbu Aldiama di Kota Medan)

Nazwa Shafina^{1*}, Ria Novita², Sergio Irzzi Lumban Tobing³, Samuel Sinaga⁴, Dionisius Sihombing⁵, Fadli Agus Triansyah⁶

¹⁻⁵Program Studi Manajemen, Universitas, Negeri Medan, Indonesia

⁶Program Studi Kewirausahaan, Universitas Negeri Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: nazwashafina07@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze the role of human capital management in improving business activities at Aldiama Spice Shop, a micro, small, and medium enterprise (MSMEs) in Medan. The background of this study stems from the importance of human capital as a strategic asset for the sustainability of small businesses, which often face limitations in capital, technology, and organizational structure. The research method used is a qualitative approach with a case study through in-depth interviews, participatory observation, and documentation. The results show that human capital management contributes significantly to improving business performance through several aspects, namely simple but selective recruitment, practice-based training, financial and non-financial incentives, and a reward system for outstanding employees. In addition, employee involvement in daily operations, harmonious working relationships, and their contribution to increased sales have proven to be important factors for business sustainability. However, this study also found obstacles in the form of differences of opinion between owners and employees that have the potential to affect managerial effectiveness. Thus, it can be concluded that human capital plays a key role in the success of MSMEs, requiring a more structured, sustainable, and adaptive management strategy in line with market developments.*

Keywords: *Business Performance; Employee Motivation; Human Capital Management; MSMEs; Organizational Sustainability.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen human capital dalam meningkatkan aktivitas usaha pada UMKM Toko Bumbu Aldiama di Kota Medan. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya human capital sebagai aset strategis bagi keberlangsungan usaha kecil yang sering menghadapi keterbatasan modal, teknologi, dan struktur organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen human capital berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja usaha melalui beberapa aspek, yaitu rekrutmen sederhana namun selektif, pelatihan berbasis praktik langsung, pemberian motivasi finansial maupun non-finansial, serta sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi. Selain itu, keterlibatan karyawan dalam operasional harian, hubungan kerja yang harmonis, dan kontribusi mereka terhadap peningkatan penjualan terbukti menjadi faktor penting bagi keberlanjutan usaha. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala berupa perbedaan pendapat antara pemilik dan karyawan yang berpotensi memengaruhi efektivitas manajerial. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa human capital memegang peranan kunci dalam keberhasilan UMKM, sehingga diperlukan strategi pengelolaan yang lebih terstruktur, berkelanjutan, dan adaptif terhadap perkembangan pasar.

Kata kunci: Keberlanjutan Organisasi; Kinerja Bisnis; Manajemen Sumber Daya Manusia; Motivasi Karyawan; UMKM.

1. LATAR BELAKANG

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pilar penting dalam perekonomian Indonesia (Yolanda & Hasanah, 2024; Sarif, 2023; Ramadani et al., 2025). Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM (2023), UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional (Harahap et al., 2025; Aftitah & Hasanah, 2025). Posisi strategis ini menunjukkan bahwa keberlangsungan dan perkembangan UMKM memiliki peran vital dalam mendorong

pertumbuhan ekonomi, pemerataan kesejahteraan, serta penciptaan lapangan kerja di tingkat lokal maupun nasional (Daulay et al., 2024).

Namun demikian, UMKM sering menghadapi berbagai tantangan, di antaranya keterbatasan modal, akses teknologi, serta pengelolaan sumber daya manusia yang belum optimal (Nursasi et al., 2024; Baviga et al., 2023; Prayuda et al., 2024). Salah satu aspek yang krusial namun kerap terabaikan adalah pengelolaan *human capital*. Dalam teori manajemen modern, *human capital* tidak hanya dipandang sebagai tenaga kerja, melainkan juga sebagai aset berharga yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kreativitas, dan motivasi yang dapat mendorong peningkatan produktivitas dan daya saing usaha (Kasmawati, 2017; Kusnadi et al., 2025; Nardo, 2022; Siagian et al., 2023).

Pengelolaan *human capital* yang efektif diyakini mampu meningkatkan kinerja organisasi melalui rekrutmen yang selektif, pelatihan yang relevan, sistem motivasi dan penghargaan, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif (Salma & Rizky, 2024; Prahendratno et al., 2023; Lisbet et al., 2024). Pada skala UMKM, pengelolaan ini menjadi sangat penting mengingat keterbatasan sumber daya yang dimiliki, sehingga kualitas sumber daya manusia dapat menjadi faktor pembeda yang menentukan keberhasilan usaha (Baviga et al., 2023). Dengan demikian, pemilik UMKM dituntut untuk tidak hanya mengelola aspek keuangan dan pemasaran, tetapi juga mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang berkelanjutan (Adiguna et al., 2024; Misnawati et al., 2025).

UMKM Toko Bumbu Aldiama di Kota Medan merupakan salah satu contoh usaha kecil yang bergerak di bidang penjualan bumbu dapur dan kebutuhan rumah tangga. Dalam operasionalnya, toko ini sangat bergantung pada kontribusi karyawan dalam menjaga kelancaran produksi, pelayanan pelanggan, hingga pengelolaan transaksi harian. Oleh karena itu, praktik manajemen *human capital* yang diterapkan oleh pemilik usaha menjadi faktor penentu dalam mendukung peningkatan aktivitas usaha sekaligus menjaga keberlanjutan bisnis (Rachmawati & Tamara, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran manajemen *human capital* dalam meningkatkan aktivitas usaha pada UMKM Toko Bumbu Aldiama di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi pengelolaan sumber daya manusia pada skala usaha kecil. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam mengembangkan manajemen *human capital* serta kontribusi akademis dalam memperkaya kajian mengenai peran sumber daya manusia dalam pembangunan UMKM di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis secara mendalam peran manajemen *human capital* dalam meningkatkan aktivitas usaha pada UMKM Toko Bumbu Aldiama di Kota Medan. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti melalui eksplorasi mendalam terhadap konteks nyata (Yin, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui beberapa teknik, yaitu:

- a. Wawancara mendalam (in-depth interview): dilakukan secara langsung dengan pemilik usaha sebagai informan kunci, menggunakan panduan pertanyaan semi-terstruktur. Hal ini bertujuan untuk menggali informasi terkait strategi manajemen *human capital*, motivasi karyawan, serta kontribusi sumber daya manusia terhadap keberhasilan usaha.
- b. Observasi partisipatif: peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas operasional toko, interaksi antar karyawan, serta praktik manajemen yang diterapkan. Observasi ini berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara.
- c. Dokumentasi: berupa catatan hasil wawancara, data profil usaha, serta bukti pendukung lain yang relevan untuk melengkapi hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif-deskriptif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahapan utama:

- a. Reduksi data: memilah, merangkum, dan mengorganisasi hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi ke dalam tema-tema utama.
- b. Penyajian data: menampilkan data dalam bentuk narasi deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: melakukan interpretasi data dengan menghubungkannya pada konsep manajemen *human capital* dan relevansi teori yang ada, untuk menghasilkan kesimpulan yang valid.

Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan juga *member check* dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan akurasi data. Dengan desain penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana praktik manajemen *human*

capital berkontribusi dalam meningkatkan aktivitas usaha dan keberlanjutan UMKM Toko Bumbu Aldiama di Kota Medan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus pada UMKM Toko Bumbu Aldiama yang berlokasi di Jl. Ar Hakim. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik usaha sebagai informan utama, dilengkapi dengan dokumentasi berupa catatan wawancara, observasi langsung terhadap aktivitas operasional, serta pengamatan proses manajemen usaha sehari-hari. Untuk meningkatkan validitas, data juga diperkuat melalui triangulasi sumber berupa observasi perilaku karyawan dan interaksi manajerial.

Analisis data dilakukan secara kualitatif-deskriptif dengan menekankan pada identifikasi tema-tema utama mengenai peran manajemen *human capital* dalam meningkatkan kinerja UMKM. Fokus pembahasan mencakup strategi rekrutmen dan pengelolaan karyawan, sistem pelatihan, motivasi kerja, pemberian penghargaan, kontribusi karyawan terhadap aktivitas usaha, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, hubungan antar karyawan, serta kendala dalam pengelolaan. Dari hasil temuan, dapat disimpulkan beberapa poin berikut:



Gambar 1. Wawancara dengan Pemilik Bumbu Aldiama

Proses Rekrutmen Karyawan Dilakukan Di UMKM

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Toko Bumbu Aldiama, proses rekrutmen karyawan pada UMKM ini dilaksanakan secara sederhana namun tetap mengedepankan aspek seleksi. Pemilik menjelaskan bahwa calon tenaga kerja biasanya datang langsung ke lokasi usaha untuk mengajukan lamaran. Dari sejumlah pelamar yang masuk, dilakukan seleksi awal berdasarkan kualifikasi dasar, seperti pengalaman kerja, keterampilan teknis, serta ketersediaan waktu kerja yang sesuai dengan kebutuhan usaha.

Tahap berikutnya adalah wawancara langsung yang dilakukan oleh pemilik. Wawancara ini tidak hanya menekankan pada aspek teknis, tetapi juga berfokus pada penilaian kecocokan sikap, motivasi, dan etos kerja calon karyawan terhadap budaya usaha yang telah dibangun. Pemilik menegaskan bahwa dalam konteks UMKM, sikap kerja dan loyalitas memiliki bobot yang sama pentingnya dengan keterampilan teknis. Hal ini dikarenakan UMKM memiliki struktur organisasi yang relatif kecil, sehingga hubungan interpersonal, kepercayaan, dan kerjasama tim menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlangsungan usaha.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menyebutkan bahwa proses rekrutmen di UMKM cenderung lebih informal dan fleksibel dibandingkan perusahaan besar, namun tetap berfokus pada aspek kecocokan personal dan nilai budaya usaha. Pendekatan ini memungkinkan pemilik untuk memastikan bahwa karyawan yang diterima tidak hanya memenuhi kebutuhan operasional, tetapi juga mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan berorientasi pada pelayanan konsumen.

Pelatihan Rutin Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama, dapat diketahui bahwa mekanisme pelatihan karyawan tidak dilaksanakan secara formal maupun terjadwal. Pemilik usaha menjelaskan bahwa proses pembelajaran dilakukan secara otodidak melalui praktik langsung di tempat kerja. Hal ini berarti setiap karyawan memperoleh keterampilan baru seiring keterlibatannya dalam aktivitas operasional sehari-hari, seperti penataan produk, pelayanan pelanggan, maupun pencatatan transaksi.

Meskipun tidak ada program pelatihan rutin yang terstruktur, metode *on the job training* yang diterapkan terbukti efektif untuk mempercepat adaptasi karyawan dengan budaya kerja dan kebutuhan operasional usaha. Selain itu, pemilik usaha secara langsung memberikan arahan dan supervisi ketika karyawan menghadapi kendala teknis. Dengan demikian, pelatihan bersifat kontekstual, relevan dengan pekerjaan, serta berorientasi pada praktik nyata.

Namun, pendekatan ini juga memiliki keterbatasan. Ketiadaan pelatihan formal menyebabkan keterampilan karyawan berkembang secara terbatas pada kebutuhan jangka pendek dan belum menyentuh aspek strategis, seperti peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi, pengelolaan keuangan sederhana, atau pengembangan strategi pemasaran digital. Dalam konteks keberlanjutan usaha, hal ini menjadi catatan penting karena pelatihan yang lebih sistematis dapat mendorong peningkatan kapasitas karyawan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelatihan karyawan di Toko Bumbu Aldiama masih bersifat informal, praktik ini tetap memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan keterampilan teknis. Akan tetapi, untuk meningkatkan daya saing

di tengah persaingan pasar yang semakin ketat, diperlukan penguatan sistem pelatihan yang lebih terstruktur, terukur, dan berorientasi pada pengembangan kompetensi jangka panjang.

Peran Manajemen Dalam Menjaga Motivasi Karyawan

Hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama menunjukkan bahwa salah satu strategi utama dalam menjaga motivasi karyawan adalah melalui pemberian *refreshing* berupa kegiatan rekreasi, seperti jalan-jalan atau liburan bersama, serta pemberian bonus sebagai bentuk apresiasi. Upaya ini tidak hanya berfungsi sebagai penghargaan atas kinerja, tetapi juga sebagai sarana membangun kebersamaan dan menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis.

Strategi motivasi tersebut dapat dikategorikan ke dalam dua aspek penting, yakni insentif finansial dan insentif non-finansial. Insentif finansial diwujudkan melalui pemberian bonus yang mampu meningkatkan kepuasan karyawan secara material, sedangkan insentif non-finansial berupa kegiatan rekreasi berperan memperkuat hubungan emosional, meningkatkan rasa kebersamaan, serta mengurangi kejenuhan kerja. Kombinasi keduanya diyakini efektif dalam menumbuhkan loyalitas dan semangat kerja karyawan.

Temuan ini selaras dengan teori motivasi Herzberg yang menekankan pentingnya faktor motivator, seperti penghargaan, pengakuan, dan pengembangan hubungan interpersonal, dalam meningkatkan kepuasan serta kinerja karyawan. Dengan demikian, pendekatan manajemen di Toko Bumbu Aldiama dapat dianggap sebagai praktik sederhana namun relevan dalam mengelola motivasi sumber daya manusia pada skala usaha kecil.

Meskipun demikian, bentuk motivasi yang diberikan masih terbatas pada aspek insentif langsung. Ke depan, UMKM ini dapat mempertimbangkan strategi motivasi yang lebih berkelanjutan, seperti pemberian kesempatan pengembangan diri, peningkatan tanggung jawab kerja, atau penciptaan jalur karier sederhana. Langkah-langkah tersebut berpotensi memperkuat komitmen karyawan, meningkatkan produktivitas, sekaligus mendukung keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

Sistem Penghargaan Bagi Karyawan Berprestasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama, diketahui bahwa sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi memang telah diterapkan, meskipun dalam skala sederhana. Bentuk penghargaan tersebut meliputi bonus kinerja serta ucapan apresiasi langsung dari pemilik usaha. Walaupun sederhana, penghargaan ini terbukti cukup efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, memperkuat rasa dihargai, serta mendorong mereka untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Pemberian penghargaan memiliki makna penting karena tidak hanya memberikan kompensasi material, tetapi juga menciptakan pengakuan sosial terhadap kontribusi karyawan. Bonus kinerja berfungsi sebagai bentuk insentif finansial yang secara langsung meningkatkan kepuasan kerja, sedangkan ucapan apresiasi verbal termasuk dalam insentif non-finansial yang menumbuhkan rasa bangga dan meningkatkan ikatan emosional dengan usaha.

Temuan ini sejalan dengan teori *reinforcement* yang menekankan bahwa perilaku positif akan lebih mudah dipertahankan apabila diberikan penguatan (reward) yang konsisten. Dalam konteks UMKM, meskipun penghargaan yang diberikan belum berbentuk program formal, praktik ini telah mampu menciptakan dorongan motivasi yang signifikan.

Namun demikian, sistem penghargaan di UMKM Toko Bumbu Aldiama masih memiliki keterbatasan. Belum adanya mekanisme penilaian kinerja yang terukur membuat pemberian penghargaan cenderung subjektif dan berbasis pada pengamatan pemilik. Untuk mendukung keberlanjutan usaha, ke depan diperlukan pengembangan sistem penghargaan yang lebih terstruktur, misalnya melalui indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI), pemberian sertifikat penghargaan, atau peluang pengembangan karier sederhana. Dengan begitu, penghargaan tidak hanya berfungsi sebagai motivasi jangka pendek, tetapi juga sebagai sarana meningkatkan profesionalisme karyawan dan daya saing UMKM secara berkelanjutan.

Kontribusi Karyawan Pada Aktivitas Usaha Sehari-Hari

Hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama menunjukkan bahwa karyawan memiliki kontribusi yang sangat signifikan terhadap kelancaran operasional usaha. Mereka tidak hanya berperan dalam satu aspek, melainkan terlibat secara menyeluruh mulai dari proses produksi, pelayanan pelanggan, hingga pencatatan transaksi harian. Keterlibatan multi-peran ini menunjukkan bahwa karyawan berfungsi sebagai pilar utama dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan aktivitas usaha sehari-hari.

Pada aspek produksi, karyawan bertanggung jawab dalam menyiapkan, menimbang, serta mengemas bumbu yang akan dijual. Dalam pelayanan pelanggan, karyawan berperan penting dalam memberikan layanan yang ramah, responsif, dan informatif sehingga menciptakan kepuasan serta loyalitas konsumen. Sementara itu, pada pencatatan transaksi, karyawan membantu menjaga ketertiban administrasi sederhana yang mendukung keakuratan laporan keuangan harian.

Kontribusi karyawan yang bersifat menyeluruh ini mencerminkan prinsip *multitasking* yang umum diterapkan dalam skala usaha kecil. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan operasional UMKM tidak hanya bergantung pada peran pemilik, melainkan juga pada sinergi

kerja antara pemilik dan karyawan. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya keterlibatan karyawan dalam setiap lini proses bisnis untuk menciptakan nilai tambah (*value creation*).

Meskipun kontribusi mereka sangat besar, perlu dicatat bahwa beban kerja yang mencakup berbagai aspek berpotensi menimbulkan kelelahan atau penurunan produktivitas apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, strategi pembagian tugas yang jelas, rotasi pekerjaan, atau dukungan pelatihan tambahan sangat dianjurkan agar kontribusi karyawan dapat terus optimal sekaligus mendukung keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

Keterlibatan Karyawan Dalam Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama, diketahui bahwa keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan tidak bersifat menyeluruh, melainkan terbatas pada aspek tertentu. Keputusan strategis tetap dipegang oleh pemilik usaha, namun dalam hal operasional harian dan ide perbaikan teknis, pemilik membuka ruang partisipasi bagi karyawan. Hal ini dilakukan karena karyawan dianggap sebagai pihak yang paling dekat dengan proses kerja sehari-hari, sehingga memiliki pemahaman praktis mengenai kendala dan peluang di lapangan.

Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan memberikan beberapa manfaat penting. Pertama, partisipasi karyawan menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap usaha, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan komitmen kerja. Kedua, masukan yang berasal dari pengalaman langsung di lapangan sering kali menghasilkan solusi yang lebih realistis dan aplikatif. Ketiga, budaya keterbukaan ini memperkuat komunikasi dua arah antara pemilik dan karyawan, sehingga potensi konflik dapat diminimalisasi.

Praktik ini sejalan dengan konsep *participative management*, di mana karyawan diberi kesempatan untuk menyampaikan ide, pendapat, dan usulan terkait perbaikan operasional. Menurut Robbins dan Judge (2019), partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, serta kinerja organisasi secara keseluruhan.

Meskipun demikian, keterlibatan karyawan di UMKM Toko Bumbu Aldiama masih memiliki keterbatasan. Belum ada mekanisme formal yang mengatur sejauh mana kontribusi karyawan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, proses partisipasi lebih bersifat informal dan bergantung pada kebijakan pemilik. Untuk mendukung keberlanjutan usaha, diperlukan sistem yang lebih terstruktur, misalnya forum diskusi rutin atau rapat evaluasi, agar ide-ide karyawan dapat diakomodasi secara konsisten dan terukur.

Hubungan Kerja Antar Karyawan Yang Memengaruhi Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama, diketahui bahwa hubungan kerja yang terjalin antar karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat produktivitas usaha. Pemilik menekankan bahwa budaya kerja sama tim dan komunikasi yang sehat menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman. Ketika karyawan saling mendukung dan menjaga keharmonisan hubungan interpersonal, kinerja individu maupun tim dapat meningkat secara optimal.

Hubungan kerja yang baik mampu menciptakan iklim organisasi yang kondusif, di mana karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi. Kondisi ini selaras dengan teori perilaku organisasi yang menyatakan bahwa interaksi sosial yang positif di lingkungan kerja dapat memperkuat kohesi tim, meningkatkan kepuasan kerja, serta menurunkan potensi konflik internal (Robbins & Judge, 2019). Dengan demikian, produktivitas tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh kualitas hubungan sosial antar karyawan.

Dalam praktiknya, kerja sama tim di Toko Bumbu Aldiama tampak dalam pembagian tugas yang saling melengkapi, komunikasi terbuka dalam penyelesaian masalah, serta kesediaan untuk membantu rekan kerja ketika menghadapi kendala. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan kerja bukan sekadar interaksi fungsional, melainkan juga membentuk solidaritas yang berimplikasi pada kelancaran operasional usaha.

Namun, perlu dicatat bahwa menjaga hubungan kerja yang harmonis memerlukan konsistensi dari pihak manajemen maupun karyawan. Tanpa pengelolaan komunikasi yang baik, potensi perbedaan pendapat dapat berkembang menjadi konflik yang justru menghambat produktivitas. Oleh karena itu, penerapan strategi seperti pertemuan rutin, kegiatan *team building*, atau forum evaluasi kerja dapat menjadi langkah penting untuk memperkuat hubungan kerja antar karyawan sekaligus meningkatkan kinerja usaha secara berkelanjutan.

Besar Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Penjualan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama, dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan penjualan. Kontribusi ini terutama terlihat melalui tiga aspek utama, yaitu pelayanan pelanggan yang ramah, kemampuan menjelaskan produk secara jelas dan informatif, serta penjagaan kualitas barang/jasa yang ditawarkan. Ketiga aspek tersebut berimplikasi langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong loyalitas konsumen dan peningkatan volume penjualan.

Dalam praktiknya, karyawan menjadi pihak yang paling sering berinteraksi dengan pelanggan, sehingga kualitas layanan yang diberikan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi konsumen terhadap usaha. Pelayanan yang ramah menciptakan pengalaman positif, sementara kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk membantu konsumen membuat keputusan pembelian dengan lebih yakin. Selain itu, komitmen karyawan dalam menjaga kualitas produk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan barang sesuai ekspektasi, yang menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang.

Temuan ini sejalan dengan konsep *service quality* dalam pemasaran, di mana dimensi reliabilitas, daya tanggap, serta empati karyawan terbukti menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dengan demikian, karyawan tidak hanya berfungsi sebagai tenaga operasional, tetapi juga sebagai representasi citra usaha di mata konsumen.

Namun demikian, besarnya peran karyawan dalam meningkatkan penjualan juga menuntut adanya pengelolaan sumber daya manusia yang konsisten. Tanpa pelatihan yang memadai atau sistem motivasi yang tepat, kualitas pelayanan berpotensi tidak merata. Oleh karena itu, ke depan UMKM Toko Bumbu Aldiama dapat memperkuat strategi peningkatan penjualan melalui pelatihan pelayanan pelanggan, pengembangan keterampilan komunikasi, serta penerapan standar kualitas produk yang lebih terstruktur. Langkah-langkah tersebut akan memperkuat kontribusi karyawan sekaligus meningkatkan daya saing usaha di pasar.

Kendala Dalam Mengelola Human Capital

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama, salah satu kendala utama dalam pengelolaan *human capital* adalah adanya perbedaan pendapat antara pemilik usaha dan karyawan. Perbedaan persepsi ini kerap menimbulkan kesulitan dalam mengatur serta menyelaraskan arah kebijakan usaha dengan pelaksanaan operasional sehari-hari. Situasi semacam ini pada akhirnya dapat memengaruhi stabilitas kerja tim dan efektivitas manajerial dalam mencapai tujuan usaha.

Kendala ini sejalan dengan literatur manajemen sumber daya manusia yang menyebutkan bahwa perbedaan kepentingan antara manajemen dan karyawan sering kali menimbulkan konflik laten, yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada penurunan kinerja (Dessler, 2020). Konflik tersebut umumnya muncul karena perbedaan sudut pandang mengenai beban kerja, kompensasi, pembagian tugas, maupun cara penyelesaian masalah di lapangan.

Di UMKM Toko Bumbu Aldiama, tantangan pengelolaan ini diperparah oleh keterbatasan struktur organisasi yang masih sederhana, sehingga proses komunikasi formal dan mekanisme penyelesaian konflik belum terbangun secara optimal. Akibatnya, potensi gesekan antara pemilik usaha dan karyawan sering kali harus diselesaikan secara personal dan situasional, tanpa adanya prosedur baku yang jelas.

Meski demikian, kendala ini juga membuka peluang bagi manajemen untuk memperkuat strategi pengelolaan sumber daya manusia, misalnya melalui peningkatan komunikasi dua arah, penyusunan aturan kerja yang lebih terstruktur, serta penerapan pendekatan partisipatif dalam pengambilan keputusan. Dengan cara tersebut, diharapkan perbedaan pendapat dapat dikelola secara konstruktif sehingga menghasilkan inovasi dan kesepahaman bersama, bukan justru menimbulkan hambatan dalam aktivitas usaha.

Human Capital Berkontribusi Pada Keberhasilan UMKM

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama, dapat dipahami bahwa *human capital* memegang peranan sentral dalam menentukan keberhasilan usaha. Pemilik menegaskan bahwa tanpa adanya tim yang kompeten, berdedikasi, dan loyal, akan sangat sulit bagi usaha kecil untuk berkembang secara berkelanjutan. Karyawan yang memiliki keterampilan teknis, motivasi kerja yang tinggi, serta loyalitas terhadap perusahaan mampu memberikan kontribusi nyata dalam berbagai aspek, mulai dari pelayanan pelanggan, peningkatan produktivitas, hingga mendorong lahirnya inovasi usaha.

Temuan ini sejalan dengan teori *human capital* yang dikemukakan oleh Becker (1993), yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan aset penting bagi pertumbuhan dan keunggulan kompetitif suatu organisasi. Dalam konteks UMKM, di mana keterbatasan modal fisik dan finansial kerap menjadi hambatan, kualitas karyawan justru dapat menjadi faktor pembeda yang menentukan keberhasilan usaha di pasar yang kompetitif.

Pada Toko Bumbu Aldiama, kontribusi *human capital* terlihat dalam kemampuan karyawan menjaga standar pelayanan yang konsisten, mempercepat proses produksi dan distribusi, serta memberikan masukan yang konstruktif bagi pengembangan produk. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan usaha tidak hanya ditentukan oleh strategi pemasaran atau manajemen keuangan, tetapi juga sangat ditopang oleh kualitas dan dedikasi sumber daya manusia yang dimiliki.

Namun, agar kontribusi *human capital* dapat dioptimalkan, diperlukan strategi pengelolaan yang terencana, misalnya melalui pelatihan berkala, sistem penghargaan berbasis kinerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan loyalitas karyawan. Dengan demikian, *human capital* tidak hanya menjadi faktor pendukung, tetapi juga

menjadi motor penggerak utama dalam menciptakan keberlanjutan dan keunggulan kompetitif UMKM di tengah dinamika pasar.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada UMKM Toko Bumbu Aldiama di Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa manajemen human capital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan aktivitas usaha dan keberlanjutan bisnis. Rekrutmen yang selektif, meskipun sederhana, mampu memastikan kesesuaian karyawan dengan budaya kerja usaha. Pelatihan yang dilakukan secara praktik langsung turut mendukung peningkatan keterampilan teknis, meskipun masih terbatas pada kebutuhan jangka pendek. Upaya menjaga motivasi melalui insentif finansial maupun non-finansial terbukti mampu menumbuhkan loyalitas dan semangat kerja karyawan. Sistem penghargaan meski sederhana telah memberikan penguatan positif terhadap kinerja, sementara kontribusi karyawan dalam berbagai lini operasional menjadi pilar utama kelancaran usaha. Selain itu, keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan serta hubungan kerja yang harmonis berdampak signifikan pada produktivitas dan peningkatan penjualan. Kendati demikian, pengelolaan human capital masih menghadapi kendala berupa perbedaan pendapat yang berpotensi menimbulkan konflik apabila tidak dikelola dengan baik. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa human capital merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan UMKM, sehingga diperlukan strategi pengelolaan yang lebih terstruktur, sistematis, dan berorientasi jangka panjang untuk mendukung daya saing serta keberlanjutan usaha.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: a) Bagi Pemilik UMKM Toko Bumbu Aldiama: Diperlukan pengelolaan human capital yang lebih terstruktur dan berkelanjutan, terutama melalui pelatihan rutin yang berfokus pada peningkatan kompetensi teknis serta pelayanan pelanggan. Pemilik juga sebaiknya menyusun sistem penghargaan dan evaluasi kinerja yang jelas agar motivasi karyawan dapat meningkat secara konsisten, b) Bagi Karyawan: Karyawan diharapkan dapat terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan melalui pembelajaran mandiri maupun pelatihan internal. Partisipasi aktif dalam memberikan ide perbaikan serta menjaga komunikasi yang harmonis dengan rekan kerja dan manajemen juga penting untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan suasana kerja yang positif, c) Bagi Pemerintah dan Lembaga Terkait: Pemerintah daerah maupun lembaga pendukung UMKM perlu

memberikan program pembinaan, pelatihan manajemen SDM, serta pendampingan bagi pelaku UMKM agar mereka mampu menerapkan konsep human capital management secara efektif. Dukungan kebijakan berupa akses pelatihan digital dan penguatan kompetensi tenaga kerja UMKM juga sangat dibutuhkan, d) Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti inovasi, digitalisasi, atau kepemimpinan yang berpengaruh terhadap pengelolaan human capital di UMKM. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif agar hasilnya lebih luas dan terukur untuk dibandingkan dengan berbagai sektor usaha.

DAFTAR REFERENSI

- Adiguna, P., Sutariyono, S., Aisha, N., Herawati, T., Nurrahman, S., Saefullah, A., ... & Sitohang, R. M. (2024). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada UMKM Melalui Keterampilan Digital dalam Produksi Pangan. *Journal of Community Research & Engagement*, 1(1), 92-102.
- Aftitah, F. N., & Hasanah, K. (2025). Pengaruh Umkm Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Pada Tahun 2023. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 3(1), 32-43.
- Andriani, D., & Haryanto, A. (2020). Pengaruh human capital terhadap kinerja UMKM di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 75–84.
- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who Gives a Hoot?: Intercept Surveys of Litterers and Disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>.
- Baviga, R., Irvianti, L. S. D., Napisah, S., Adhikara, C. T., & Boari, Y. (2023). *MANAJEMEN UMKM: Mengelola SDM untuk meningkatkan produktifitas UMKM di Indonesia*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Becker, G. S. (1993). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education (3rd ed.). The University of Chicago Press.
- Bontis, N., Serenko, A., & Hull, E. (2018). Human capital and performance: A meta-analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 19(3), 656–675. <https://doi.org/10.1108/JIC-11-2017-0153> (tambahkan DOI jika tersedia)
- Daulay, A., Zaki, M. I., Hidayat, M., & Febriansyah, A. (2024). Peran Umkm dalam Menggerakkan Pembangunan Ekonomi Lokal dan Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Derivatif: Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(01), 23-32.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- 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.

- Human Capital dan Kinerja UKM: Peranan Praktik Akuntansi Manajemen sebagai Pemediasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(12), 3704.
- Kasmawati, Y. (2017). Human capital dan kinerja karyawan (suatu tinjauan teoritis). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(4), 265-280.
- Kusnadi, A., & Jauhari, T. (2025). MANAJEMEN HUMAN CAPITAL. *Jurnal Inovasi Keuangan dan Manajemen*, 6(1).
- Lisbet, Z. T., Judijanto, L., Ginanjar, R., Adnanti, W. A., Butarbutar, M., & Harto, B. (2024). *Friendly leadership: Membangun koneksi dan kolaborasi di tempat kerja*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Misnawati, M., Nurfadillah, N., Yusuf, M., & Hasni, H. (2025). ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI PENENTU KELAYAKAN DALAM PERENCANAAN UMKM (STUDI PADA TOKO BUKU BAIK DI KABUPATEN BONE). *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(4), 2426-2436.
- Nardo, R. (2022). Human Capital Management.
- Noor, N. M., & Husin, N. (2021). Human capital management and organizational sustainability. *Asian Journal of Business and Management Studies*, 4(2), 45–53.
- Nugraha, R., Sari, M., & Wahyudi, T. (2024). Strategi pengembangan human capital dalam meningkatkan daya saing UMKM di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 23–35.
- Nursasi, A., Hanifah, N., Handani, R. T., & Sarpini, S. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INTEGRASI EKONOMI DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENGEMBANGAN UMKM DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(12), 429-440.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, H., & Rini, D. (2022). Partisipasi karyawan dan pengaruhnya terhadap produktivitas UMKM. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 112–120.
- Prayuda, I. P. S. A., Basit, A., Zahari, Y. K., & Sakti, R. A. (2024). Peluang dan Tantangan Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dari Berbagai Aspek Ekonomi. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 2670-2683.
- Putri, A., & Arifin, Z. (2024). Hubungan kerja dan produktivitas karyawan UMKM di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(2), 90–101.
- Rahayu, S., & Mahendra, P. (2021). Motivasi dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan UMKM. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(1), 56–67.

- Rahman, M., & Fauzi, F. (2022). Human capital and organizational competitiveness in SMEs. *International Journal of Management Studies*, 29(4), 210–222.
- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education Limited.
- Salma, C. D., & Rizky, M. C. (2024). Strategi manajemen unggul dalam mengelola human capital management untuk meningkatkan kinerja pendidikan. *Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 12(3), 55-69.
- Sari, N., Yuliani, T., & Firmansyah, R. (2023). Implementasi manajemen SDM pada UMKM dalam meningkatkan produktivitas kerja. *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 8(2), 102–114.
- Sarif, R. (2023). Peran UMKM dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 1(1), 68-73.
- Siagian, R., & SH, M. (2023). *Ekonomi Sumber Daya Manusia (Membangun Kemakmuran Melalui Potensi Manusia)*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Siregar, F., & Lubis, H. (2023). Peran insentif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan UMKM. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 12(1), 45–58.
- Yolanda, C., & Hasanah, U. (2024). Peran usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dalam pengembangan ekonomi Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 170-186.
- Yusuf, A., Rahmadani, D., & Hidayat, A. (2022). Kualitas sumber daya manusia dan dampaknya terhadap daya saing UMKM. *Jurnal Ekonomi Modern*, 4(2), 67–78.