



**Penerapan Sumber Daya Manusia yang Kompetitif terhadap Produktivitas
Karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari Maumere**

*Implementation of Competitive Human Resources on Employee Productivity at the
Angkringan Lestari Maumere Restaurant*

**Maria Modesta Missi Mone^{1*}, Kristina Asmiyati², Katarina Kaur³, Maria Teresa
Kowalska⁴, Maria Sefriani Trisnayati⁵,**

¹⁻⁵ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Indonesia

*Penulis Korespondensi: kristinaasmiyati42@gmail.com

Naskah Masuk: 17 Desember 2025;

Revisi: 14 Januari 2026;

Diterima: 10 Februari 2026;

Tersedia: 13 Februari 2026

Abstract: This study aims to determine the application of competitive Human Resource Management (HRM) to employee productivity at Angkringan Lestari Restaurant. Human resources are a crucial factor in the success of a business, particularly in the culinary industry, which relies heavily on service quality, work speed, discipline, and employee ability to serve customers. Competitive HRM implementation is achieved through improving employee performance, knowledge, skills, motivation, discipline, and assigning appropriate responsibilities to employees to optimally increase work productivity.

The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The study was conducted at Angkringan Lestari Restaurant, focusing on the application of HRM to support employee productivity. The results indicate that the implementation of competitive HRM positively impacts employee productivity. This is evident in improved service quality, punctuality, employee collaboration, and increased customer satisfaction with the service provided.

Furthermore, work performance, knowledge, and skills are important factors in increasing employee productivity. However, several obstacles remain, such as limited job training and a lack of continuous competency development. Therefore, efforts are needed to improve the quality of human resources through training, work motivation, and skills development so that employee productivity can continue to increase and be able to compete competitively.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang kompetitif terhadap produktivitas karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu usaha, terutama pada bidang kuliner yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan, kecepatan kerja, disiplin, serta kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan. Penerapan MSDM yang kompetitif dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja, pengetahuan kerja, keterampilan, motivasi, disiplin, serta pemberian tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan agar mampu meningkatkan produktivitas kerja secara optimal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian dilakukan pada Rumah Makan Angkringan Lestari dengan fokus pada penerapan MSDM dalam mendukung produktivitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan MSDM yang kompetitif memberikan pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini terlihat dari meningkatnya kualitas pelayanan, ketepatan waktu dalam bekerja, kemampuan bekerja sama antar karyawan, serta meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, faktor kemampuan kerja, pengetahuan kerja, dan keterampilan menjadi aspek penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan pelatihan kerja dan kurangnya pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, motivasi kerja, dan pengembangan keterampilan agar produktivitas karyawan dapat terus meningkat dan mampu bersaing secara kompetitif.

Kata kunci: *Manajemen Sumber Daya Manusia, MSDM Kompetitif, Produktivitas Karyawan, Kemampuan Kerja, Rumah Makan Angkringan Lestari.*

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, peran Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor utama dalam mencapai kesuksesan organisasi. SDM yang dikelola dengan baik tidak hanya meningkatkan kinerja internal perusahaan, tetapi juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki keterampilan tinggi, termotivasi, dan berkomitmen akan mampu memberikan pelayanan terbaik, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi perusahaan di pasar. Namun, banyak perusahaan masih menghadapi tantangan dalam manajemen SDM. Beberapa di antaranya meliputi kurangnya strategi yang jelas dalam pengelolaan karyawan, minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta rendahnya tingkat keterlibatan karyawan. Akibatnya, produktivitas menurun, layanan kepada pelanggan tidak optimal, dan perusahaan kehilangan daya saing. Warung makan merupakan usaha skala kecil yang menjual makanan dan minuman dengan karakteristik sederhana namun memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumen dari berbagai kalangan. Kebanyakan warung makan merupakan tempat makan yang sederhana dan dikunjungi oleh kalangan menengah ke bawah, namun tidak jarang kalangan kelas menengah ke atas juga menjadi pelanggan setia warung makan sederhana karena cita rasa autentik dan harga yang terjangkau (Sari & Pratama, 2021). Rumah Makan Angkringan Lestari Maumere merupakan salah satu tempat makan yang menawarkan berbagai hidangan khas daerah serta menu tradisional yang digemari masyarakat. Rumah makan ini menerapkan konsep open air atau ruang terbuka, sehingga pengunjung dapat menikmati suasana yang nyaman.

Persaingan bisnis kuliner dalam lima tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring bertambahnya pelaku usaha, kemajuan teknologi pemasaran digital, serta perubahan preferensi konsumen yang menuntut inovasi dan kualitas layanan yang lebih tinggi. Kondisi ini menuntut setiap rumah makan, termasuk Rumah Makan Berkah, untuk mampu merumuskan strategi diferensiasi yang relevan serta mengoptimalkan sumber daya agar tetap kompetitif. Penguatan kapabilitas internal melalui pengelolaan sumber daya yang efektif menjadi faktor penting dalam menciptakan keunggulan bersaing berkelanjutan di tengah dinamika industri kuliner (Herminda & Muksin, 2021). Selain itu, kemampuan wirausahawan dalam memahami tren pasar serta mengembangkan model usaha yang adaptif berperan besar dalam mempertahankan eksistensi bisnis. Dalam konteks UMKM pangan, peningkatan kinerja usaha juga sangat dipengaruhi oleh strategi pemasaran yang responsif terhadap

perubahan kebutuhan konsumen dan tingkat kompetisi yang semakin ketat (Adhi & Kamalia, 2024).

Selain itu Rumah Makan Angkringan juga memiliki karyawan yang terkenal ramah dan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Hal ini kemudian menjadi nilai positif bagi para tamu untuk selalu datang berkunjung ke rumah makan Angkringan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa ahli seperti Borucki & Burke yang mengatakan bahwa bila karyawan memberikan pelayanan yang baik (high quality) maka pelanggan akan bersikap, favorable dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan, mengalami suatu kepuasan yang tinggi, dan meningkatkan pembelian dan frekwensi kunjungan berikutnya (Borucki & Burke, 1999) diambil dari kutipan (Manado, 2009).

Selanjutnya dikuatkan juga oleh pendapatnya Bowen & Waldman yang mengatakan bahwa kualitas dari interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan hal yang kritis dalam menentukan kepuasan pelanggan (Bowen & Waldman (1999), di ambil dari kutipan (Manado, 2009). Peran karyawan sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik, karena kinerja yang tinggi akan membuat tamu merasa puas (Fauziyah, 2023). Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, dan agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta berusaha mengelola perusahaan seoptimal mungkin untuk meningkatkan kinerja karyawan (Douglas, 2000:34).

Di sisi lain, warung makan juga dapat dipahami melalui teori keunggulan bersaing (*competitive advantage*) yang dikemukakan oleh Porter (1985), di mana usaha kecil seperti warung makan dapat unggul melalui strategi biaya rendah dan diferensiasi. Warung makan umumnya menerapkan strategi biaya rendah dengan menawarkan harga yang lebih ekonomis dibandingkan restoran modern, sehingga mampu menjangkau pasar yang lebih luas. Selain itu, diferensiasi dilakukan melalui keunikan rasa, resep tradisional, serta suasana khas yang tidak dimiliki oleh restoran besar. Kombinasi kedua strategi ini menjadikan warung makan memiliki posisi yang kuat di pasar, meskipun dengan sumber daya yang terbatas, karena mampu memenuhi kebutuhan konsumen akan makanan yang lezat, terjangkau, dan bernuansa lokal.

1. METODE

Kegiatan observasi ini dilaksanakan oleh tim yang terdiri dari 4 orang mahasiswa dengan fokus pengamatan pada penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang kompetitif terhadap produktivitas karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari. Kegiatan observasi dilakukan secara langsung di lokasi usaha untuk memperoleh informasi mengenai sistem pengelolaan sumber daya manusia, kemampuan kerja karyawan, keterampilan kerja, disiplin kerja, serta pengaruhnya terhadap produktivitas pelayanan dan operasional usaha.

Metode pelaksanaan dalam kegiatan observasi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas kerja karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari, seperti proses pelayanan pelanggan, kerja sama tim, ketepatan waktu kerja, serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, wawancara dilakukan dengan pemilik usaha dan beberapa karyawan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan MSDM yang kompetitif, termasuk pembagian tugas kerja, motivasi kerja, pengembangan keterampilan, dan kendala yang dihadapi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Kegiatan observasi ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan secara sistematis. Tahap awal dimulai dengan perencanaan, yaitu tim observasi melakukan diskusi mengenai fokus pengamatan, penyusunan instrumen observasi, dan pembagian tugas masing-masing anggota tim. Setelah itu, tim melakukan koordinasi dan perizinan kepada pemilik Rumah Makan Angkringan Lestari terkait pelaksanaan observasi.

Tahap berikutnya adalah tahap persiapan, yang meliputi penyusunan daftar pertanyaan wawancara, penyiapan alat dokumentasi, serta penentuan aspek-aspek MSDM yang akan diamati, seperti kemampuan kerja, pengetahuan kerja, keterampilan, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan karyawan.

Tahap pelaksanaan observasi dilakukan secara langsung di Rumah Makan Angkringan Lestari dengan mengamati aktivitas kerja karyawan dan melakukan wawancara kepada pihak terkait. Selama kegiatan berlangsung, tim juga melakukan dokumentasi sebagai data pendukung penelitian. Tahap akhir kegiatan dilakukan dengan mengumpulkan, mengelompokkan, dan menganalisis data hasil observasi untuk mengetahui bagaimana penerapan MSDM yang kompetitif dapat mempengaruhi produktivitas karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari.

diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan sehingga dapat terus berkembang dan bersaing di Kota Maumere.

1. MSDM yang Kompetitif

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang kompetitif merupakan suatu strategi pengelolaan tenaga kerja yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul, berkualitas, produktif, dan mampu bersaing dalam dunia usaha. Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin maju, perusahaan dituntut untuk memiliki tenaga kerja yang tidak hanya mampu bekerja, tetapi juga memiliki kemampuan berpikir kreatif, keterampilan kerja yang baik, disiplin, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Oleh karena itu, penerapan MSDM yang kompetitif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan perusahaan, termasuk pada usaha di bidang kuliner seperti Rumah Makan Angkringan Lestari. Menurut Michael Armstrong, MSDM yang kompetitif merupakan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang diarahkan untuk menciptakan keunggulan kompetitif organisasi melalui peningkatan kualitas tenaga kerja. Pendapat tersebut menjelaskan bahwa sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menciptakan daya saing perusahaan. Perusahaan yang memiliki tenaga kerja berkualitas akan lebih mudah meningkatkan produktivitas kerja, menjaga kualitas pelayanan, dan mempertahankan kepuasan pelanggan dibandingkan perusahaan yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang rendah. Pada Rumah Makan Angkringan Lestari, penerapan MSDM yang kompetitif sangat penting karena usaha rumah makan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan. Karyawan dituntut untuk mampu bekerja dengan cepat, ramah, disiplin, dan bertanggung jawab agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kerja sama antar karyawan juga menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional rumah makan. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki berkualitas dan kompetitif, maka operasional usaha akan berjalan lebih baik dan tujuan perusahaan lebih mudah tercapai.

Namun dalam penerapannya masih terdapat beberapa tantangan seperti kurangnya pengalaman kerja, rendahnya keterampilan pelayanan, kurangnya pelatihan kerja, serta keterbatasan pengetahuan kerja yang dimiliki sebagian karyawan. Tantangan tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu memberikan pelatihan, pengarahan, dan pembinaan kerja secara rutin agar kemampuan dan kualitas sumber daya manusia semakin meningkat. Dengan

adanya penerapan MSDM yang kompetitif, Rumah Makan Angkringan Lestari dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih baik. Selain itu, penerapan MSDM yang kompetitif juga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, meningkatkan semangat kerja karyawan, serta meningkatkan produktivitas dan perkembangan usaha rumah makan secara berkelanjutan.

Indikator MSDM yang Kompetitif Yaitu :

Dalam penelitian ini, variabel **Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang Kompetitif** dapat diukur melalui beberapa indikator yang berkaitan dengan kualitas dan kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan secara efektif, efisien, dan produktif. Indikator-indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan Kerja Karyawan

Kemampuan kerja merupakan kapasitas atau kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Kemampuan kerja menunjukkan sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas secara efektif dan mencapai target kerja yang telah ditentukan.

Indikator Kemampuan Kerja

1. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
2. Kemampuan memahami tugas dan tanggung jawab kerja.
3. Kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja.
4. Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja.
5. Kemampuan menghadapi tekanan dan masalah pekerjaan.
6. Kemampuan menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pada Rumah Makan Angkringan Lestari, kemampuan kerja terlihat dari bagaimana karyawan mampu melayani pelanggan dengan cepat, menjaga kebersihan tempat usaha, serta menjalankan operasional rumah makan secara efektif dan efisien.

2. Pengetahuan Kerja Karyawan

Pengetahuan kerja adalah tingkat pemahaman karyawan mengenai pekerjaan, prosedur kerja, produk, serta aturan yang berlaku dalam perusahaan. Pengetahuan kerja sangat penting karena dapat membantu karyawan bekerja lebih profesional dan mengurangi kesalahan kerja.

Indikator pengetahuan kerja

1. Pemahaman terhadap prosedur kerja.
2. Pengetahuan tentang produk dan menu yang dijual.
3. Pengetahuan mengenai standar pelayanan pelanggan.

4. Pemahaman terhadap aturan dan disiplin kerja.
5. Pengetahuan mengenai penggunaan alat kerja.
6. Kemampuan memahami instruksi kerja dari atasan.

Dalam rumah makan, pengetahuan kerja dapat dilihat dari pemahaman karyawan mengenai cara penyajian makanan, pelayanan pelanggan, pengelolaan bahan makanan, hingga penerapan kebersihan dan keamanan pangan.

3. Keahlian / Skill Kerja Karyawan

Keahlian kerja merupakan kemampuan teknis yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaan tertentu berdasarkan pengalaman, pelatihan, maupun praktik kerja secara langsung.

Indikator Skill / Keahlian

1. Keahlian dalam melayani pelanggan.
2. Keahlian dalam mengolah dan menyajikan makanan.
3. Keahlian berkomunikasi dengan pelanggan.
4. Keahlian menyelesaikan masalah kerja.
5. Keahlian bekerja secara cepat dan tepat.

Pada Angkringan Lestari, keahlian kerja dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan ramah, menyiapkan pesanan dengan cepat, dan menjaga kualitas makanan yang disajikan.

4. Keterampilan Kerja Karyawan

Keterampilan kerja merupakan kecakapan atau ketangkasan karyawan dalam melakukan pekerjaan secara praktis dan efisien. Keterampilan kerja biasanya diperoleh melalui latihan dan pengalaman kerja yang berkelanjutan.

Indikator Keterampilan Kerja

1. Ketelitian dalam bekerja.
2. Keterampilan dalam melayani pelanggan.
3. Keterampilan mengatur waktu kerja.
4. Keterampilan menjaga kebersihan dan kerapian.
5. Keterampilan bekerja secara disiplin.
6. Keterampilan bekerja secara produktif dan efisien.

Keterampilan kerja pada karyawan rumah makan sangat penting karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, kelancaran operasional usaha, dan peningkatan produktivitas kerja.

3. Tabel Indikator Variabel MSDM yang Kompetitif

Variabel	Indikator	Sub Indikator
MSDM yang Kompetitif	Kemampuan Kerja Karyawan	Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, bekerja sama, adaptasi kerja, menghadapi tekanan
MSDM yang Kompetitif	Pengetahuan Kerja Karyawan	Memahami prosedur kerja, produk, pelayanan, aturan kerja
MSDM yang Kompetitif	Keahlian / Skill Kerja	Melayani pelanggan, mengolah makanan, komunikasi kerja, penggunaan alat.
MSDM yang Kompetitif	Keterampilan Kerja	Ketelitian, disiplin, pengaturan waktu, menjaga kebersihan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. MSDM yang kompetitif menekankan pada peningkatan kemampuan, pengetahuan, keahlian, dan keterampilan karyawan agar mampu meningkatkan produktivitas kerja perusahaan. Selain itu, menurut Gary Dessler, sumber daya manusia yang kompetitif adalah tenaga kerja yang memiliki kompetensi, pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

1. Kemampuan kerja karyawan
2. Pengetahuan kerja karyawan
3. Keahlian/Skill kerja karyawan
4. Keterampilan kerja karyawan

2. Kemampuan Kerja Karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari

Kemampuan kerja merupakan kapasitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan. Kemampuan kerja sangat penting dalam mendukung keberhasilan operasional perusahaan karena berkaitan langsung dengan kualitas hasil kerja yang diberikan karyawan. Dalam usaha rumah makan, kemampuan kerja karyawan

dapat dilihat dari kemampuan melayani pelanggan, menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, menjaga kebersihan lingkungan kerja, serta kemampuan bekerja sama dengan sesama karyawan. Menurut Stephen P. Robbins, kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan kerja yang baik akan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Pada Rumah Makan Angkringan Lestari, kemampuan kerja karyawan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Karyawan yang memiliki kemampuan kerja yang baik akan mampu melayani pelanggan dengan cepat, ramah, dan tepat sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kemampuan kerja juga membantu memperlancar operasional rumah makan karena setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara maksimal. Namun dalam penerapannya masih terdapat beberapa tantangan seperti kurangnya pengalaman kerja, keterbatasan kemampuan dalam menghadapi pelanggan, serta kurangnya pelatihan kerja. Tantangan tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu meningkatkan kemampuan kerja karyawan melalui pelatihan kerja, pengarahan, dan pembinaan agar karyawan mampu bekerja lebih profesional dan produktif.

4. Pengetahuan Kerja Karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari

Pengetahuan kerja merupakan pemahaman yang dimiliki karyawan mengenai tugas, prosedur kerja, serta tanggung jawab pekerjaan yang harus dilaksanakan. Pengetahuan kerja sangat penting karena membantu karyawan memahami cara kerja yang benar sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Dalam usaha rumah makan, pengetahuan kerja meliputi pemahaman mengenai pelayanan pelanggan, prosedur penyajian makanan, kebersihan kerja, serta aturan operasional usaha. Menurut Spencer Spencer, pengetahuan kerja merupakan informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu untuk menunjang

pelaksanaan pekerjaan. Karyawan yang memiliki pengetahuan kerja yang baik akan lebih mudah memahami tugas dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Dalam kaitannya dengan Rumah Makan Angkringan Lestari, pengetahuan kerja karyawan sangat menentukan kualitas pelayanan dan kelancaran operasional usaha. Karyawan yang memahami prosedur kerja dengan baik akan mampu melaksanakan tugas secara cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pengetahuan kerja juga membantu karyawan mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan seperti kurangnya pemahaman terhadap prosedur kerja dan minimnya pengalaman kerja yang dimiliki sebagian karyawan. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu memberikan pengarahan dan pelatihan secara rutin agar pengetahuan kerja karyawan semakin meningkat dan mampu mendukung kualitas pelayanan rumah makan.

5. Keahlian dan Keterampilan Kerja Karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari

Keahlian dan keterampilan kerja merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan berdasarkan pengalaman dan latihan kerja. Dalam usaha rumah makan, keterampilan kerja sangat diperlukan karena berkaitan langsung dengan pelayanan kepada pelanggan dan kelancaran operasional usaha. Karyawan yang memiliki keterampilan kerja yang baik akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan berkualitas. Menurut Wibowo, keterampilan merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Sedangkan menurut Veithzal Rivai, keahlian kerja merupakan kecakapan individu dalam melaksanakan pekerjaan tertentu secara efektif dan efisien.

Pada Rumah Makan Angkringan Lestari, keterampilan kerja karyawan dapat dilihat dari kemampuan melayani pelanggan, kemampuan berkomunikasi, keterampilan dalam menyajikan makanan, serta kemampuan bekerja sama antar karyawan. Karyawan yang memiliki keterampilan kerja yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan ramah sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan seperti kurangnya pelatihan kerja dan rendahnya pengalaman kerja sebagian karyawan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak dilakukan pengembangan keterampilan kerja secara

berkelanjutan. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu memberikan pelatihan dan pembinaan kepada karyawan agar kemampuan dan keterampilan kerja semakin meningkat sehingga kualitas pelayanan Rumah Makan Angkringan Lestari dapat terus berkembang.

6 . Kinerja Karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan. Kinerja menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu usaha karena berkaitan langsung dengan produktivitas dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam usaha rumah makan, kinerja karyawan sangat menentukan kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kualitas komunikasi, serta kemampuan menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat usaha.

Menurut Mangkunegara, kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan yang baik akan membantu perusahaan mencapai tujuan usaha secara efektif dan efisien.

Dalam Rumah Makan Angkringan Lestari, kinerja karyawan dipengaruhi oleh kemampuan kerja, pengetahuan kerja, keahlian, dan keterampilan kerja yang dimiliki setiap karyawan. Apabila faktor-faktor tersebut berkembang dengan baik maka kualitas pelayanan rumah makan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila kemampuan dan keterampilan kerja karyawan rendah maka pelayanan kepada pelanggan dapat terganggu dan mempengaruhi perkembangan usaha. Oleh karena itu, penerapan MSDM yang kompetitif sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari. Melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dan membantu perkembangan usaha rumah makan secara berkelanjutan.

3.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang kompetitif pada Rumah Makan Angkringan Lestari Maumere memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan. Penerapan MSDM dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas, disiplin kerja, kerja sama

antar karyawan, serta pelayanan yang ramah kepada pelanggan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kemampuan kerja, pengetahuan kerja, keahlian, dan keterampilan karyawan juga memberikan pengaruh positif terhadap kelancaran operasional usaha. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengalaman kerja, keterbatasan pelatihan, dan perlunya peningkatan keterampilan pelayanan sehingga pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan sangat diperlukan agar usaha dapat terus berkembang dan mampu bersaing dalam bisnis kuliner.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan kegiatan observasi mengenai penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang kompetitif terhadap produktivitas karyawan pada Rumah Makan Angkringan Lestari. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pemilik Rumah Makan Angkringan Lestari yang telah memberikan izin, kesempatan, serta informasi yang diperlukan selama proses observasi berlangsung.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh karyawan Rumah Makan Angkringan Lestari yang telah bersedia memberikan informasi, bekerja sama, dan membantu kelancaran kegiatan observasi. Selain itu, terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan laporan observasi ini.

Ucapan terima kasih juga diberikan kepada seluruh anggota tim observasi yang terdiri dari 4 orang mahasiswa atas kerja sama, tanggung jawab, dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan laporan dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

Gary Dessler. 2015. *Human Resource Management*. United States: Pearson Education.

H.(2018) .Manajemen sumber Daya manusia berbasis kompetensi jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Malayu S.P. Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Michael Armstrong. 2014. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.

Malayu S.P. Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge. 2017. *Organizational Behavior*. United States: Pearson Education.

Spencer Spencer & Signe M. Spencer. 1993. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

S.(2020). Produktivitas dan kinerja karyawan: Pendekatan Manajerial Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Suprpti, E., Maharani, H., & Maduningtias, L. (2025). Optimalisasi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan di rumah makan barokah

Veithzal Rivai. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Veithzal Rivai. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Y(2022) Strategi Manajemen SDM dalam Menciptakan keunggulan Bersaing. Surabaya: Pustaka Belajar

Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.

Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.