



Analisis Kompetensi Sumber daya manusia pada Sambal Lalap Plaju Kota Palembang

Kiki

Universitas Bina Darma

Heriyanto

Universitas Bina Darma

Dina Mellita

Universitas Bina Darma

Andrian Noviardy

Universitas Bina Darma

Efan Elpanso

Universitas Bina Darma

Korespondensi penulis: Kikisintia023@gmail.com¹, heriyanto@binadarma.ac.id²,
dinamellita@binadarma.ac.id³, andrian.noviardy@binadarma.ac.id⁴, efan.elpanso@binadarma.ac.id⁵

Abstract. *This study aims to examine human resource competence at Sambal Lalap Plaju Restaurant in Palembang City in relation to employee performance. Human resource competence is analyzed through three key dimensions: knowledge, skills, and work attitude. The study applies a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Research informants included the branch manager and employees who are directly involved in daily restaurant operations. The findings reveal that overall human resource competence is at a good level. Employees demonstrate adequate understanding of job duties, standard operating procedures, and menu items. In terms of skills, employees are capable of providing services, working collaboratively in teams, and completing tasks effectively. Work attitudes reflect discipline, responsibility, and courteous behavior toward customers. However, further improvement is required, particularly in time management and work speed during peak service hours. The results of this study are expected to serve as a reference for evaluating and improving human resource quality and service performance in the culinary business sector. This research aims to examine human resource competence at Sambal Lalap Plaju Restaurant in Palembang City in relation to employee performance. Human resource competence is analyzed through three key dimensions: knowledge, skills, and work attitude. The study applies a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Research informants included the branch manager and employees who are directly involved in daily restaurant operations. The findings reveal that overall human resource competence is at a good level. Employees demonstrate adequate understanding of job duties, standard operating procedures, and menu items. In terms of skills, employees are capable of providing services, working collaboratively in teams, and completing tasks effectively. Work attitudes reflect discipline, responsibility, and courteous behavior toward customers. However, further improvement is required, particularly in time management and work speed during peak service hours.*

Keywords: *employee performance; human resource competence; service quality; work attitude*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kompetensi sumber daya manusia di Restoran Sambal Lalap Plaju Kota Palembang dalam kaitannya dengan kinerja karyawan. Kompetensi sumber daya manusia dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi kepala cabang dan karyawan yang terlibat langsung dalam operasional restoran sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kompetensi sumber daya manusia berada pada kategori baik. Karyawan memiliki pemahaman yang memadai mengenai tugas pekerjaan, standar operasional prosedur, serta menu yang disajikan. Dari sisi keterampilan, karyawan mampu memberikan pelayanan, bekerja sama dalam tim, dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Sikap kerja karyawan mencerminkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta perilaku yang sopan terhadap pelanggan. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan, khususnya dalam hal manajemen waktu dan kecepatan kerja pada jam pelayanan yang ramai.

Kata Kunci: kinerja karyawan; kompetensi sumber daya manusia; kualitas pelayanan; sikap kerja

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam mendukung keberhasilan organisasi, termasuk pada usaha kuliner yang menitikberatkan pada kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan aktivitas operasional. Kompetensi sumber daya manusia yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja menjadi modal utama bagi karyawan dalam melaksanakan tugas secara efektif dan profesional. Karakteristik usaha kuliner yang dinamis dan berinteraksi langsung dengan pelanggan menuntut karyawan memiliki kompetensi yang memadai.

Secara konseptual, kompetensi sumber daya manusia dipahami sebagai karakteristik individu yang berkaitan dengan kemampuan menghasilkan kinerja yang optimal. Pengetahuan berkaitan dengan pemahaman terhadap tugas dan prosedur kerja, keterampilan mencerminkan kemampuan teknis maupun nonteknis, sedangkan sikap kerja menggambarkan perilaku, etika, dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja. Berbagai penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat kompetensi yang baik cenderung memiliki kinerja yang lebih stabil dan berkualitas.

Dalam tataran normatif (*das sollen*), karyawan pada usaha kuliner diharapkan memiliki kompetensi yang relatif merata, memahami standar operasional prosedur, mampu bekerja secara cepat dan tepat pada saat jam kunjungan tinggi, serta menunjukkan sikap kerja yang profesional. Namun, kondisi aktual di lapangan (*das sein*) menunjukkan adanya variasi kemampuan antar karyawan, keterbatasan pelaksanaan pelatihan formal, serta kendala operasional ketika jumlah pengunjung meningkat. Perbedaan antara kondisi ideal dan kondisi faktual tersebut menjadi dasar dilakukannya analisis kesenjangan dalam penelitian ini.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian kompetensi sumber daya manusia pada usaha kuliner lokal yang berperan sebagai mitra project independen, dengan pendekatan kualitatif yang menitikberatkan pada analisis mendalam terhadap aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja berdasarkan realitas operasional restoran. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya mengkaji instansi pemerintah atau UMKM secara umum, penelitian ini menyajikan gambaran empiris mengenai tantangan pengelolaan kompetensi sumber daya manusia pada usaha kuliner skala lokal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi sumber daya manusia pada Sambal Lalap Plaju Kota Palembang ditinjau dari aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja serta implikasinya terhadap kinerja karyawan.

KAJIAN TEORITIS

Kajian Pustaka

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) pada dasarnya menggambarkan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan organisasi. Menurut (Spencer & Spencer 1993), kompetensi mencakup unsur knowledge, skill, attitude, traits, dan motives, yang berperan sebagai karakteristik dasar untuk mencapai kinerja optimal.

Hasil penelitian (Safa'ah, 2019) menunjukkan bahwa kompetensi yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap memiliki hubungan langsung terhadap pencapaian kinerja pegawai. Sementara itu, (Azzahra, 2023) menjelaskan bahwa kompetensi SDM tidak hanya meliputi kemampuan dasar, tetapi juga kreativitas dan sikap kerja yang berdampak pada produktivitas tenaga kerja pada UMK.

Selanjutnya, (Suharno, 2022) menegaskan bahwa kompetensi SDM menjadi pondasi penting dalam pelaksanaan tugas organisasi, di mana pegawai yang kompeten mampu menghasilkan kinerja yang lebih konsisten dan berkualitas. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam memenuhi tanggung jawabnya. Hal ini sejalan dengan temuan (Khaerunnisa, 2022) yang menyatakan bahwa aspek kualitas, ketepatan, dan kecepatan menjadi indikator penting dalam pengukuran kinerja pegawai.

Kompetensi sumber daya manusia

Kompetensi SDM dapat dikelompokkan ke dalam tiga komponen utama, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Ketiga unsur tersebut merupakan fondasi dasar yang memengaruhi kemampuan individu dalam menjalankan pekerjaannya.

a. Pengetahuan (Knowledge)

Pengetahuan merupakan pemahaman seseorang terhadap informasi, prosedur, konsep, serta wawasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Spencer & Spencer (1993) menegaskan bahwa pengetahuan memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas kerja.

Temuan (Safa'ah, 2019) menunjukkan bahwa pengetahuan yang baik mampu mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas secara tepat dan meningkatkan hasil kerja secara keseluruhan.

Menurut (Azzahra, 2023) pengetahuan yang memadai juga dapat meningkatkan kreativitas dan kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan yang relevan dengan pekerjaan sehari-hari.

b. Keterampilan (Skill)

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas baik secara teknis maupun nonteknis. (Robbins, 2018) menyatakan bahwa keterampilan berkaitan dengan kecakapan dan ketelitian pegawai dalam bekerja.

(Suharno, 2022) menyebutkan bahwa keterampilan teknis merupakan faktor dominan yang memengaruhi efektivitas dan produktivitas kerja pegawai di organisasi publik.

Menurut (Khaerunnisa, 2022) pegawai dengan keterampilan yang baik cenderung lebih mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar dan target yang telah ditentukan.

c. Sikap (Attitude)

Sikap merupakan perilaku dan tanggapan pegawai terhadap pekerjaan, termasuk kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, serta etika kerja. Gibson (2010) menjelaskan bahwa sikap merupakan elemen penting dalam membentuk perilaku individu di lingkungan

organisasi. Dalam penelitian (Azzahra, 2023), sikap positif terbukti mampu meningkatkan tanggung jawab, kreativitas, dan efektivitas hasil kerja pada UMKM

Kinerja pegawai

Kinerja pegawai menggambarkan tingkat pencapaian seseorang dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang menjadi kewajibannya. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja yang ditunjukkan pegawai baik dari sisi kualitas maupun kuantitas selama menjalankan pekerjaannya. Dengan demikian, kinerja tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup proses, perilaku, serta kemampuan pegawai selama menyelesaikan tugas.

Kinerja pegawai dinilai melalui berbagai aspek, seperti kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, profesionalisme, dan kemampuan dalam menjalankan tugas secara efektif. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kinerja merupakan indikator yang sangat penting dalam menilai kontribusi SDM terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan .

Penelitian yang dilakukan oleh (Khaerunnisa, 2022) menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kompetensi, kemampuan dasar, serta sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kinerja yang baik terlihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan tugas tepat waktu, memenuhi standar kualitas pekerjaan, memberikan pelayanan yang memadai, dan menunjukkan perilaku kerja yang positif di lingkungan kerja .

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi SDM merupakan faktor kunci yang menentukan kualitas kinerja pegawai di berbagai jenis organisasi.

Penelitian Safa'ah (2019) membuktikan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan sikap memiliki pengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan BMT Arsyada. Karyawan dengan kompetensi tinggi terbukti mampu menyelesaikan tugas dengan tepat dan menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik.

(Azzahra, 2023) menambahkan bahwa dalam konteks UMK, kompetensi tidak hanya meningkatkan kinerja tetapi juga berdampak pada kreativitas dan kualitas produk. Hal ini penting terutama dalam usaha makanan yang membutuhkan ketelitian, inovasi, dan konsistensi kualitas.

Penelitian (Amalia, 2024) menunjukkan bahwa kompetensi SDM merupakan penentu utama tercapainya target kerja pegawai Dinas Pariwisata. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kecepatan kerja, ketepatan hasil, dan profesionalisme pegawai.

(Khaerunnisa, 2022) menguatkan bahwa keterampilan teknis dan sikap kerja memiliki kontribusi terbesar terhadap kinerja. Pegawai dengan kompetensi tinggi lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat sasaran. Sementara itu, penelitian (Suharno, 2022) mengungkap bahwa kompetensi teknis pegawai di UPT-KPHP Tana Tidung umumnya baik, namun tetap diperlukan pelatihan lanjutan untuk meningkatkan keahlian khusus. Kompetensi yang memadai terbukti meningkatkan produktivitas dan ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugas lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran dan pemahaman mendalam mengenai kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian dilaksanakan di Restoran Sambal Lalap Plaju Kota Palembang. Data penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan

cabang dan karyawan serta observasi langsung terhadap aktivitas operasional restoran, serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Sambal Lalap plaju, yang ber alamat di Jl. D.I No.1586, 16 Ulu, Kec. Seberang Ulu II, Kota Palembang. Lokasi ini dipilih karna Sambal Lalap Plaju Merupakan Salah satu usaha Kuliner lokal yang berkembang di tengah persaingan kuliner modern maupun tradisional, sehingga relevan untuk dianalisis Kompetensi Sumber daya manusia nya. Dilaksanakan pada 1 Oktober 2025 sampai 30 Desember 2025.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pelaku sambal lalap yang dipilih secara purposive, yaitu:

1. Pemimpin cabang sambal lalap
2. Karyawan sambal lalap

Teknik Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara mendalam: Wawancara semi terstruktur dengan pemimpin cabang dan karyawan untuk menggali informasi kompetensi sumber daya manusia di sambal lalap.
2. Obsevasi: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap operasional usaha, dan lingkungan usaha. Observasi dilakukan pada jam operasional usaha untuk mendapatkan gambaran nyata tentang aktivitas usaha.
3. Dokumentasi: Pengumpulan dokumen terkait usaha seperti poto produk dan foto kegiatan usaha sebagai bahan pendukung analisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara Kepada Karyawan

Sejarah Gambaran umum sambal lalap plaju

Sambal Lalap Plaju Kota Palembang merupakan usaha yang bergerak di bidang kuliner dengan menyediakan berbagai menu makanan dan minuman khas nusantara. Usaha ini melayani masyarakat umum dan berfokus pada kualitas produk, kebersihan, serta pelayanan kepada pelanggan. Sambal Lalap Plaju beroperasi sebagai salah satu cabang usaha kuliner yang berkembang di Kota Palembang.

Struktur Organisasi Sambal Lalap Plaju

Struktur organisasi Sambal Lalap Plaju Kota Palembang disusun untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional restoran. Struktur organisasi terdiri dari: Pemimpin Cabang, Kepala Staf, Staf Dapur dan Staf Pelayanan.

Menu Makanan dan Minuman Sambal Lalap Plaju

Menu yang ditawarkan di Sambal Lalap Plaju Kota Palembang cukup beragam dan disesuaikan dengan selera masyarakat, antara lain:

Ayam bakar dan ayam goreng, Ikan goreng dan ikan bakar, Tahu dan tempe, Aneka lalapan segar, Berbagai jenis sambal, Nasi putih, Minuman seperti teh dan es jeruk.

Strategi Pelayanan pada Padat Pengunjung

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pelanggan, restoran menerapkan penguatan koordinasi tim, pembagian peran yang tegas, serta komunikasi yang efektif antarbagian. Karyawan diarahkan untuk mengelola prioritas pesanan dan menjaga ketepatan penyajian sehingga pengalaman pelanggan tetap optimal

Hasil Wawancara kepada Pemimpin Cabang

Wawancara dengan pemimpin cabang Sambal Lalap Plaju memberikan gambaran mengenai kondisi kompetensi SDM yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Pemimpin cabang menjelaskan bahwa restoran ini mulai beroperasi pada 16 Desember 2017, bergerak di bidang kuliner, dan saat ini memperkerjakan sekitar 20 karyawan.

1. Pengetahuan (Knowledge)

Pemimpin cabang menyampaikan bahwa sebagian besar karyawan telah memahami tugas serta tanggung jawab masing-masing. Mereka juga mengetahui prosedur kerja yang telah ditetapkan perusahaan, meskipun karyawan baru atau trainee masih memerlukan pendampingan. Untuk memastikan pemahaman tersebut, pihak manajemen menugaskan staf tertentu untuk membimbing setiap divisi sehingga karyawan dapat menyerap aturan kerja secara bertahap. Selain itu, karyawan juga dinilai cukup mengenal menu yang disajikan karena perusahaan mewajibkan mereka mengikuti pengarahan sebelum melayani pelanggan.

2. Keterampilan (Skill)

Dari sisi keterampilan, pemimpin cabang menilai bahwa karyawan sudah mampu menjalankan pekerjaan teknis dengan baik. Perusahaan menetapkan masa pelatihan selama tiga bulan yang membantu karyawan memahami standar kerja, kecepatan pelayanan, dan ketelitian dalam proses operasional. Karyawan dinilai mampu menyelesaikan tugas secara cepat dan tepat, serta dapat berkomunikasi dengan pelanggan secara sopan dan persuasif. Selain itu, sebagian besar karyawan dapat bekerja secara mandiri setelah mendapatkan arahan dari kepala staf masing-masing, dan tetap mampu berkolaborasi dalam tim untuk memastikan kelancaran kegiatan restoran.

3. Sikap Kerja (Attitude)

Dari aspek sikap, pemimpin cabang menegaskan bahwa kedisiplinan kerja karyawan cukup baik karena perusahaan menerapkan sistem absensi finger print yang memantau jam masuk dan pulang. Karyawan juga menunjukkan tanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing sesuai SOP perusahaan. Hubungan antara karyawan dan atasan dinilai harmonis dan penuh rasa saling menghargai, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif. Selain itu, keramahan kepada pelanggan merupakan sikap yang wajib dimiliki karyawan agar pelayanan maksimal dan pelanggan merasa puas.

4. Pengembangan Kompetensi

Pemimpin cabang menjelaskan bahwa pelatihan formal belum pernah dilakukan, tetapi proses pembimbingan dilakukan secara internal oleh staf senior yang sudah berpengalaman. Pembinaan ini dilakukan untuk memastikan seluruh karyawan memahami prosedur dan mampu bekerja sesuai standar layanan restoran.

5. Kendala Kompetensi dan Harapan

Terkait hambatan, pemimpin cabang mengakui bahwa masih ada beberapa karyawan yang memerlukan waktu lebih lama untuk menguasai pekerjaan tertentu. Selain itu, faktor kesibukan operasional sering menjadi kendala dalam meningkatkan kompetensi. Ke depan, pemimpin cabang berharap karyawan dapat memiliki kemampuan yang lebih baik dalam hal komunikasi, kedisiplinan, dan pelayanan pelanggan, sehingga mutu pelayanan restoran dapat terus meningkat.

Wawancara dengan Karyawan

Memberikan perspektif mengenai kompetensi yang mereka miliki dalam menjalankan tugas sehari-hari.

1. (Knowledge), Karyawan menyatakan bahwa mereka sudah memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing, termasuk aturan dan SOP yang berlaku di restoran. Mereka juga memahami menu yang disajikan, karena sebelum peluncuran menu baru, perusahaan mengadakan sesi praktik agar karyawan benar-benar mengenal bahan, cara penyajian, dan standar rasa.
2. Keterampilan (Skill)
Mayoritas karyawan merasa mampu menjalankan pekerjaan sesuai standar. Mereka terbiasa bekerja tepat waktu untuk menghindari keluhan pelanggan. Karyawan juga menyatakan bahwa mereka mampu melayani pelanggan dengan cepat dan ramah karena telah mendapatkan arahan dari staf yang membimbing mereka sebelumnya. Selain mampu bekerja sama dalam tim, karyawan juga bisa bekerja mandiri tanpa harus selalu diarahkan karena sudah menguasai tugas masing-masing.
3. Sikap Kerja (Attitude)
kerja yang nyaman Karyawan menegaskan bahwa kedisiplinan merupakan hal wajib karena sistem absensi finger print diterapkan ketat. Mereka juga bertanggung jawab atas pekerjaan masing-masing dan berusaha menjaga sikap sopan terhadap pelanggan untuk memberikan pelayanan terbaik. Hubungan antarkaryawan dibangun dengan baik sehingga tercipta kerja sama yang solid dan suasana.
4. Pelatihan dan Pengembangan
Karyawan menyampaikan bahwa tidak ada pelatihan khusus, namun perusahaan memberikan masa training selama tiga bulan. Masa pelatihan ini dianggap cukup membantu dalam meningkatkan pemahaman mereka terhadap teknik kerja dan aturan perusahaan.
5. Hambatan Kompetensi
Hambatan yang sering dialami adalah situasi ketika restoran sedang ramai pelanggan. Banyak pelanggan yang meminta menu tambahan dalam waktu singkat, sehingga karyawan harus bekerja lebih cepat dan tepat. Mereka juga menyatakan masih perlu meningkatkan kemampuan manajemen waktu dan ketelitian dalam kondisi padat.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah Restoran Sambal Lalap Plaju Kota Palembang. Pemilihan lokasi didasarkan pada beberapa pertimbangan, antara lain tingginya aktivitas operasional restoran, intensitas interaksi antara karyawan dan pelanggan, serta kebutuhan akan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk menjaga kelancaran pelayanan. Restoran ini memiliki jam operasional yang cukup padat, terutama pada jam makan siang dan hari libur, sehingga menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji kompetensi SDM.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam, kegiatan ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang saling melengkapi, yaitu observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati aktivitas kerja karyawan selama jam operasional restoran. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap alur pelayanan, cara karyawan melaksanakan tugas, pola komunikasi antarbagian, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Pengamatan dilakukan pada waktu yang berbeda, baik pada saat kondisi restoran ramai maupun sepi, guna melihat perbedaan ritme kerja dan respons karyawan terhadap beban kerja yang berubah.

Melalui observasi, peneliti dapat menilai secara langsung bagaimana pengetahuan dan keterampilan karyawan diterapkan dalam praktik kerja, serta bagaimana sikap kerja mereka tercermin dalam interaksi dengan pelanggan dan rekan kerja. Teknik ini juga membantu peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan yang tidak selalu terungkap melalui wawancara.

b. Wawancara Terstruktur

Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan disesuaikan dengan tujuan kegiatan. Wawancara terstruktur bertujuan untuk menggali informasi mengenai pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab, pengalaman kerja, kendala yang dihadapi, serta pandangan mereka terhadap pelaksanaan SOP di restoran.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pimpinan dan karyawan, sehingga peneliti dapat memperoleh sudut pandang yang berbeda mengenai kondisi kompetensi SDM. Melalui wawancara ini, peneliti juga dapat mengetahui sejauh mana karyawan memahami pekerjaannya, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi dokumen SOP restoran, struktur organisasi, daftar menu, foto kegiatan operasional, serta catatan lain yang berkaitan dengan aktivitas kerja karyawan. Data dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti pendukung dan membantu peneliti dalam memverifikasi informasi yang diperoleh dari sumber lain.

PEMBAHASAN

Pembahasan ini menguraikan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemimpin cabang dan karyawan Sambal Lalap Plaju, kemudian dianalisis menggunakan teori kompetensi SDM yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa ketiga komponen kompetensi tersebut berperan penting dalam membentuk kualitas kinerja karyawan.

Pengetahuan (Knowledge) Karyawan, Temuan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing. Mereka juga menguasai prosedur kerja dan mengetahui jenis menu yang disajikan. Pemahaman ini tidak terlepas dari bimbingan staf senior yang mendampingi karyawan baru hingga benar-benar memahami SOP. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa aspek pengetahuan telah berjalan baik dan mendukung kelancaran operasional.

Meskipun demikian, beberapa karyawan baru masih memerlukan waktu belajar untuk menyesuaikan diri dengan standar kerja restoran. Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan wawasan dan pemahaman dasar tetap diperlukan, terutama untuk mempertahankan kualitas layanan.

Keterampilan (Skill) Karyawan Berdasarkan penuturan Pemimpin cabang dan karyawan, keterampilan teknis seperti mengolah pesanan, menyajikan makanan, hingga melayani pelanggan sudah dikuasai dengan cukup baik. Hal ini juga diperkuat oleh adanya masa pelatihan tiga bulan yang membantu karyawan memahami alur kerja dan standar layanan. Selain keterampilan teknis, kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim juga terlihat kuat. Karyawan mampu saling mendukung, menjalankan tugas mandiri, dan menyelesaikan pekerjaan dengan kecepatan yang memadai.

Namun, tantangan muncul ketika restoran berada dalam kondisi sangat ramai. Beberapa karyawan masih kesulitan menyesuaikan ritme kerja di bawah tekanan waktu, sehingga keterampilan pengelolaan waktu dan konsentrasi tetap perlu ditingkatkan. Sikap Kerja (Attitude) Karyawan, dari sisi sikap, karyawan menunjukkan kedisiplinan yang cukup baik dengan adanya penerapan sistem absensi finger print. Selain itu, mereka menjaga sopan santun kepada pelanggan dan membina hubungan baik dengan rekan kerja maupun atasan. Hal tersebut menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kolaboratif.

Karyawan juga berupaya memberikan layanan ramah agar pelanggan merasa puas. Sikap positif ini membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan dan menjaga citra restoran. Meski begitu, situasi padat pelanggan terkadang membuat beberapa karyawan merasa tertekan, sehingga kemampuan menjaga kestabilan emosi perlu diperkuat.

Hubungan Kompetensi SDM terhadap Kinerja

Jika dibandingkan dengan teori kinerja yang menyebutkan bahwa kemampuan, pengetahuan, dan sikap memengaruhi kualitas hasil kerja, temuan penelitian ini menunjukkan kecocokan. Pengetahuan membuat karyawan dapat bekerja sesuai SOP; keterampilan mendukung ketepatan dan kelancaran pelayanan; sedangkan sikap kerja membantu membangun pelayanan yang ramah, disiplin, dan bertanggung jawab.

Ketiga aspek ini saling melengkapi dan memberikan kontribusi besar terhadap terciptanya kinerja yang baik. Semakin tinggi kompetensi SDM, semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan di Sambal Lalap Plaju.

Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan pertimbangan restoran: Penyediaan pelatihan rutin untuk memperkuat pemahaman karyawan terhadap SOP, Peningkatan keterampilan pengelolaan waktu, terutama dalam menghadapi jam kunjungan padat. Penguatan sikap kerja positif melalui pengarahan dan evaluasi berkala. Pembaruan SOP secara berkala untuk memastikan standar pelayanan tetap relevan.

KESIMPULAN

Kompetensi SDM di Sambal Lalap Plaju, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, sudah berada pada kategori baik. Mayoritas karyawan memahami tugas, SOP, serta menu yang disajikan. Pendampingan dari staf senior membantu mempercepat proses adaptasi, terutama bagi karyawan baru. Keterampilan kerja karyawan cukup baik dan mendukung kelancaran operasional restoran. Karyawan mampu bekerja cepat, tepat, dan

mandiri. Kemampuan komunikasi juga menjadi salah satu keunggulan dalam menjaga kualitas pelayanan. Namun, ketika restoran sedang ramai, masih ditemukan kesulitan dalam manajemen waktu dan pengaturan ritme kerja. Sikap kerja karyawan menunjukkan disiplin dan tanggung jawab yang kuat. Karyawan menjaga hubungan baik dengan atasan, rekan kerja, serta menunjukkan keramahan kepada pelanggan. Sistem absensi finger print juga membantu meningkatkan kedisiplinan. Kompetensi SDM terbukti berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Pengetahuan yang memadai, keterampilan yang baik, serta sikap kerja positif berkontribusi pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Ketiga aspek tersebut saling mendukung dan menjadi faktor penting dalam meningkatkan performa kerja. Masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Beberapa karyawan memerlukan waktu lebih panjang untuk memahami standar kerja, dan kondisi operasional yang padat sering menghambat upaya pengembangan kompetensi lebih lanjut.

Secara keseluruhan, kompetensi SDM di Sambal Lalap Plaju telah berjalan baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek untuk menciptakan kinerja yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, Sevia Ajeng. "Analisis kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam menciptakan diversifikasi dan kreativitas pada bidang makanan usaha Mikro dan kecil. (UMK) nyonyah cetar sumpiuh," 2023.
- Gibson, J. (2010). *Organizational Behavior*.
- Khaerunnisa, A. "Analisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap kinerja pegawai pada kantor dinas sosial kota makasar," 2022.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen SDM Perusahaan*.
- Safa'ah, Engga Mardiana. "Pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap kinerja karyawan," 2019.
- Robbins, S. P. (2018). *Organizational Behavior*.
- Spencer & Spencer. (1993). *Competence at Work*.
- Suharno, Asbullah. "Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Kinerja Pegawai UPT Tana Tidung," 2022, 27–36. <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i1.589>.