

# ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN PADA KEDAI CAPPUCINO CINCAU ABUDE PANGGUNG

## *ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT IN IMPROVING CONSUMER SERVICE AT THE CAPPUCINO CINCAU SHOP ABUDE PANGGUNG*

Luky Oktaviani<sup>1</sup>, Lamsah<sup>2</sup>, Ervica Zamilah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,  
NIM19311105

<sup>2</sup>Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,  
NIDN068805034

<sup>3</sup>Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,  
NIDN061510810

Email : [lukyoktavianiii@gmail.com](mailto:lukyoktavianiii@gmail.com)

### ABSTRAK

UMKM memiliki peranan sentral dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini terbukti dalam sejarah saat krisis dunia terjadi, dimana UMKM tetap tegar dan tidak tergoyahkan. Bahkan, UMKM mengalami pertumbuhan meski dalam situasi krisis tersebut. Dalam upaya mengembangkan UMKM, salah satu faktor yang sangat signifikan adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), meliputi aspek pelayanan pelanggan, penetapan harga, promosi produk, kualitas produk, pelayanan, dan persaingan dengan kompetitor. Fenomena ini juga berdampak langsung pada peningkatan penjualan. Fokus penelitian ini adalah pada Pegawai Cappucino Cincau Abude Panggung Pelaihari, yang berperan dalam produksi Cappucino Cincau yang menggunakan serbuk cappucino sebagai bahan dasar. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana Cappucino Cincau Abude Panggung Pelaihari mengembangkan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan deskriptif, dengan tujuan untuk menguraikan secara akurat keadaan aktual suatu objek penelitian, khususnya dalam studi kasus yang rinci mengenai objek tersebut dalam periode waktu tertentu. Data dihimpun melalui tiga metode, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian pada Cappucino Cincau Abude Panggung Pelaihari mengungkap bahwa secara keseluruhan, pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh usaha ini dalam rangka meningkatkan pelayanan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari praktek perekrutan karyawan yang kurang memperhatikan faktor keahlian, pendidikan, dan keterampilan. Oleh karena itu, pemilik usaha perlu memberikan pelatihan dan pembelajaran dari dasar kepada karyawan, terutama untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Disarankan juga untuk mempertimbangkan perekrutan karyawan yang berpengalaman atau memiliki keahlian khusus, bahkan mungkin mendedikasikan tim khusus, sebagai respons terhadap dinamika persaingan bisnis yang semakin teknologi-canggih.

**Kata Kunci : usaha cappucino cincau, dan sumber daya manusia**

---

### ABSTRACT

*SMEs play a central role in driving Indonesia's economic growth. This has been evident throughout history, even during global crises, where SMEs remained resilient and unaffected. In fact, SMEs have experienced growth even in crisis situations. In the effort to develop SMEs, one highly significant factor is Human Resource Development (HRD), encompassing aspects such as customer service, pricing, product promotion, product quality, services, and competition with competitors. This phenomenon also directly impacts sales improvement. The focus of this research is on the employees of Cappucino Cincau Abude Panggung Pelaihari, who are involved in the production of Cappucino Cincau using cappucino powder as the main ingredient. The primary objective of this research is to identify how Cappucino Cincau Abude Panggung Pelaihari develops human resources in an effort to enhance customer service.*

*The research method employed in this study is a descriptive approach, aimed at accurately describing the actual condition of a research object, particularly in a detailed case study of the object within a specific time period. Data is gathered through three methods: observation, interviews, and documentation. The research*

*findings regarding Cappucino Cincau Abude Panggung Pelaihari reveal that overall, the human resource development efforts undertaken by this business to improve customer service are not yet optimal. This is evident from the employee recruitment practices that do not sufficiently consider factors such as expertise, education, and skills. Therefore, business owners need to provide training and foundational learning for employees, especially to address intensifying business competition. It is also recommended to consider recruiting experienced or specially skilled employees and potentially dedicate a specialized team, as a response to the increasingly technologically advanced business competition dynamics.*

**Keywords:** *grass jelly cappucino business, and human resources*

## **REFERENSI**

- Angipora, Marius P. Dasar-dasar Pemasaran, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012).
- Bangun, Wilson. Manajemen Sumber Daya Manusia (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2012).
- Dessler, G. Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta : PT. Indeks, 2016).
- Jeffrey feffer, Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia:Keunggulan Kompetitif melalui MSDM, (Yogyakarta : Amara Books, 2017).
- Veithzal Rivai Zainal. Islamic Human Capital Management, (Jakarta: PTRaja Grafindo Persada, 2014).
- Etta Mamang S dan Sopiiah, Perilaku Konsumen, (Yogyakarta: Andi, 2013).
- Faustino, Cardoso Gomes. Manajemen Sumber Daya Manusia,(Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013).
- Hasan, Iqbal. Metodologi Research, (Yogyakarta: UGM Press, 2018).
- Hasan, M. Iqbal. Pokok- pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012).
- Hasibuan, Malayu. Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).
- Hasibuan, Malayu S.P. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2012).
- Husein, Umar. Riset SDM dalam Organisasi Edisi Revisi, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 2014).
- I Ketut Surya Diarta, Putu Widhianti Lestari dan Ida Ayu Putu Citra Dewi, “Strategi Branding dalam Promosi Penjualan Produk Pertanian Olahan PT.Hatten Bali untuk Pasar Pariwisata Indonesia” Jurnal Manajemen Agribisnis Vol. 4, No. 2, Oktober 2016 ISSN: 2355-0759, Bali: Universitas Udayana, 2016.
- Iswanto, Yun. Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2012).
- Jusmaliani , Pengelolaan Sumber Daya Insani, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011).
- Kasmir, Kewirausahaan,(Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2012).Kementrian Perindustrian Republik Indonesia.