


## Peningkatan Kinerja Usaha Industri Retail Melalui Pendampingan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Pembagian Tugas dan SOP Kerja

Theressa Taken Pasaribu<sup>1\*</sup>, Aninda Puji Adila<sup>2</sup>, Azolla Degita Azis<sup>3</sup>, Restu Hanin Annisaa<sup>4</sup>, Raihan Fajri Ramadhan<sup>5</sup>, Budi Darma<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Jambi, Jalan Raya Jambi - Muara Bulian No. KM. 15, Mendalo Darat, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi, 36361, Indonesia.

E-mail: [theressataken.p@unja.ac.id](mailto:theressataken.p@unja.ac.id)

\*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6636>

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: 04 Jun 2026

Revised: 10 Jun 2026

Accepted: 16 Jun 2026

#### Kata Kunci:

Manajemen Sumber Daya Manusia, Industri Ritel, Pembagian Tugas, Standar Operasional Prosedur (SOP), Evaluasi Kinerja..

#### Keywords:

Human Resource Management, Retail Industry, Division of Tasks, Standard Operating Procedure (SOP), Performance Evaluation.



### ABSTRACT

Peningkatan kinerja usaha industri retail melalui pendampingan manajemen sumber daya manusia berbasis pembagian tugas dan sop kerja bertujuan agar manajemen Di Toko Hombing Jaya dapat melakukan pembagian tugas sesuai dengan SOP kerja dan agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan keinginan pemilik usaha dan juga karyawan. Kegiatan pengabdian ini dilakukan di salah satu toko usaha retail Hombing Jaya. Pendampingan ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif dan juga pelatihan yang dilakukan melalui metode observasi dan wawancara kemudian berdiskusi dengan peserta dan hasil dari kegiatan ini menemukan bahwa Toko Hombing Jaya belum menerapkan pembagian tugas yang terdokumentasi secara tertulis dan pekerjaan yang dilakukan hanya berdasarkan kebiasaan dan belum Tersedianya mekanisme evaluasi kerja. implikasi dari pengabdian ini adalah peserta mampu memahami tentang manajemen sumber daya manusia dan mekanisme pembagian kerja yang merata, mampu membuat pembagian tugas karyawan dalam usaha, mampu menetapkan SOP kinerja dan melakukan pengevaluasian kinerja dalam usahanya.

*Improving retail business performance through human resource management mentoring based on task division and work SOPs aims to enable management at the Hombing Jaya store to distribute tasks in accordance with work SOPs and ensure work runs according to the wishes of the business owner and employees. This community service activity was conducted at one of the Hombing Jaya retail stores. This mentoring was conducted using a participatory approach and training conducted through observation and interviews, followed by discussions with participants. The results of this activity revealed that the Hombing Jaya store had not implemented a documented division of tasks, and that work was carried out solely based on habit, and that a work evaluation mechanism was not yet available. The implications of this community service are that participants are able to understand human resource management and equitable work division mechanisms, are able to create employee task divisions within the business, are able to establish performance SOPs, and evaluate performance in their business.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**How to Cite:** Theressa Taken Pasaribu, et al. (2026), Peningkatan Kinerja Usaha Industri Retail Melalui Pendampingan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Pembagian Tugas dan SOP Kerja, 4(4). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6636>

## PENDAHULUAN

Industry retail merupakan salah satu bentuk usaha mikro yang bergerak di bidang perdagangan atau jasa dengan skala kecil, yang umumnya dikelola secara mandiri oleh individu atau keluarga. dalam pengelolaannya seringkali industry retail sering mengalami permasalahan sumber daya manusia yang kurang diperhatikan karena dianggap masalah sepele padahal secara umum peningkatan kualitas sumber

daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan dan keberlanjutan usaha, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (Bidin, Cici Rianti K., dkk. 2024). Untuk itu diperlukan pemahaman tentang pendampingan manajemen sumber daya manusia yang dimana manajemen sumber daya manusia dapat melakukan pengelolaan SDM yang terencana dan sistematis yang merupakan kunci dalam mencapai tujuan organisasi (Pasaribu 2025) dan dalam hal ini kita menyadari bahwa kualitas SDM merupakan faktor utama dalam pengembangan UMKM dalam Peningkatan kualitas tersebut dapat dicapai melalui pendidikan, pelatihan, penguasaan teknologi, serta penguatan kemampuan manajerial (Hakam, Irfah Abdul, dkk. 2023).

Penelitian terdahulu yang membahas tentang pemahaman pengoptimalisasian SDM melalui pendampingan manajemen sumber daya manusia seperti yang dilakukan oleh (Jefri et al., 2023) dengan hasil penelitian pengoptimalisasian pengelolaan SDM melalui pendampingan penerapan sistem manajemen yang baik mampu meningkatkan efisiensi kerja serta memperjelas pembagian tugas dalam organisasi dengan hasil Implementasi sistem tersebut juga mempermudah pengendalian operasional dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan. dan penelitian lain yang telah dilakukan (Lestari, Daeli, dan Damanik 2024) yang menyatakan bahwa jika SDM yang dikelola secara strategis mampu meningkatkan kompetensi dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja. Kompetensi yang baik memungkinkan karyawan bekerja lebih efektif, sementara motivasi yang tinggi mendorong peningkatan produktivitas serta komitmen terhadap pekerjaan.

Bagi usaha industri retail pengelolaan SDM berkaitan dengan sistem kompensasi, khususnya kesesuaian gaji dan upah lembur dan juga kepuasan kerja karyawan (Saragih, Purba, dan Simatupang 2024). dan pendapat ini juga sejalan dengan penelitian (Purnawati, Ferlinda, dan rekan 2025) yang menyatakan bahwa Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia diperlukan peningkatan kualitas karyawan dapat dicapai melalui pengembangan kinerja, peningkatan soft skills, serta penerapan manajemen kerja yang baik untuk meningkatkan soft skills yang baik, seperti komunikasi, kerja sama, dan disiplin, cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi dan strategi manajemen sumber daya manusia yang meliputi rekrutmen yang tepat, pelatihan yang berkelanjutan, serta pemberian motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan (Firdaus 2025) selain itu Panjaitan dan Abadiyah (2025) menekankan bahwa praktik manajemen SDM yang efektif, seperti pelatihan, pengembangan keterampilan, serta pengelolaan kinerja, memiliki pengaruh terhadap kinerja Usaha mikro kecil. Serta pengawasan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan usaha (Syamsuna dan Cholifatun Nissaq) Pengawasan yang dilakukan secara efektif mampu memastikan bahwa setiap aktivitas kerja berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh usaha.

Berdasarkan literatur dan pengabdian masyarakat yang pernah dilakukan sebelumnya (Wibowo 2024; Putri et al., 2024; Hidayat & Rahma 2024; Sari & Pratama 2024) Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan adalah pendampingan manajemen sumber daya manusia berbasis pembagian tugas pelatihan dan sop kerja untuk meningkatkan kinerja usaha UMKM. Oleh karena itu kegiatan pengabdian ini dilakukan di salah satu industri retail toko hombing jaya yang terletak di Jl. Jambi - Muara Bulian No. 999, Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Jambi. yang dimiliki oleh Bapak Bona Sihombing. Bapak Bona Sihombing bertindak sebagai pemilik dan pengelola usaha retail tersebut mengatakan bahwa Pengelolaan sumber daya manusia yang belum efektif baik dalam pembagian tugas atau job description karena tugas dan tanggung jawab masing-masing Karyawan masih dilakukan secara informal atau berdasarkan kegiatan yang dilakukan melalui kebiasaan atau instruksi langsung yang diberikan oleh pemilik usaha. selanjutnya belum adanya standar operasional prosedur yang tertulis baik dalam proses pelayanan, pengelolaan keuangan dan pengelolaan shift maupun dalam pengendalian stok barang.

Dalam praktiknya Setiap karyawan menjalankan pekerjaan menurut pemahaman masing-masing dan usaha ini juga belum menyediakan mekanisme pengevaluasian kinerja yang terukur dan terstruktur karena pemilik warung belum memiliki indikator yang jelas untuk menilai produktivitas dan kedisiplinan kinerja dari karyawan karena pemilik usaha masih bersifat subjektif dan belum berbasis ukuran yang terukur karena itu pemilik usaha kesulitan untuk mengidentifikasi hal yang perlu diperbaiki maupun memberikan penghargaan yang adil kepada setiap karyawannya. permasalahan lain dalam usaha ini adalah belum adanya proses serah terima antar shift yang tersistem. Hal ini sangat disayangkan karena dari berbagai permasalahan tersebut dapat menimbulkan resiko ambiguitas dan konflik dalam

bekerja dan resiko pekerjaan yang tupnag tindih karena sistem operasional berfungsi sebagai satu pedoman baku yang memastikan setiap proses kerja harus dilakukan secara konsisten dan sesuai standar dan dasar dari pembagian tugas untuk karyawan agar dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu pekerjaan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat membantu dalam meningkatkan kinerja usaha UMKM dan dapat membantu memahami pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam pembagian usaha. Selain itu kegiatan pengabdian ini berkontribusi bagi literatur karena dapat mengintegrasikan pembagian tugas yang sering disepelekan oleh pemilik usaha umkm selain itu secara teori kegiatan ini sejalan dengan teori kontijensi dan teori institusional bahwa pembagian tugas kinerja dapat meningkatkan produktivitas dalam suatu usaha (Putri et al.,2024)

Sementara itu pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang terkait dengan penerapan standar operasional kerja pada umkm salah satunya telah dilakukan oleh ( Sari & Pratam 2024 ) Dengan tujuan memberikan edukasi dan pendampingan bagi umkm dalam memberikan pemahaman tentang penerapan sop pada umkm. Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana cara menerapkan dan membuat sop kerja pada pelaku usaha umkm khususnya pada usaha industri retail toko hombing jaya untuk meningkatkan kinerja dari para karyawan. Selain itu literatur yang telah mengulas pemahaman tentang pendampingan manajemen sumber daya manusia masih terbatas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan memberikan pendamping ringan manajemen sumber daya manusia berbasis pembagian tugas dan sop kerja pada salah satu toko industri retail di kota jambi.

## METODE

Metode pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh tim dosen Universitas Jambi di usaha industri retail toko Hombing Jaya dalam pelaksanaannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada tanggal 22 february 2026 melalui pendekatan partisipatif di mana pemilik usaha toko Hombing Jaya memiliki 4 orang karyawan dan dilibatkan secara langsung dan aktif dalam setiap kegiatan ini yang bertujuan agar sistem manajemen sumber daya manusia yang akan dirancang dapat dipahami dan diterapkan secara berkelanjutan dalam hal ini metode yang digunakan adalah observasi secara langsung terhadap warung selanjutnya melakukan wawancara kepada pemilik usaha dan juga karyawan kemudian membuat sesi diskusi untuk mencari solusi yang baik dan kemudian dilakukan pelatihan yang dibarengi dengan simulasi lalu dilakukan tahap pendampingan implementasi dan monitoring yang dilakukan secara bertahap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan dalam pengabdian masyarakat ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam melakukan pembagian tugas dan penetapan sop kerja pada hasil pre test menunjukkan bahwa pemilik usaha toko Hombing Jaya masih minim pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia baik dari segi pembagian tugas, pelatihan karyawan dan penerapan sop kerja. setelah dilakukannya kegiatan pelatihan dan pendampingan post tes menunjukkan peningkatan rata-rata pemahaman sebesar 80%.

**Tabel 1.** Perbandingan Nilai Pre-test dan Post-test Peserta Pendampingan

No	Aspek	Pre-test	Post-test
1	Pembagian tugas	30%	80%
2	SOP kerja	25%	80%
3	Evaluasi kerja	25%	80%
4	Kedisiplinan kerja	30%	80%

Hasil observasi menunjukkan beberapa hal yang penting :

### **Pembagian tugas**

1. Peserta mampu memahami tentang pentingnya pengelolaan sumber daya manusia
2. Peserta mampu membuat pembagian tugas karyawan dalam usaha
3. Pemilik usaha mampu membuat tata kelola kinerja karyawan atau menyusun job descriptions secara sederhana sehingga tugas dari setiap karyawan dapat terlihat dengan jelas
4. Peserta mampu memahami tentang mekanisme pembagian kerja yang merata

### **SOP Kinerja**

1. Peserta mampu mengimplementasikan 4 SOP kerja dalam usahanya
2. Kepatuhan karyawan terhadap SOP minimal 80% berdasarkan checklist observasi
3. Peningkatan efektivitas kerja dan pelayanan  $\geq 80\%$  berdasarkan evaluasi internal

Dampak dari kegiatan ini adalah agar peserta dapat meningkatkan keprofesionalan dan dapat meningkatkan daya saing usaha melalui pengelolaan sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas pelayanan para anggota karyawan kepada pelanggan dan calon pelanggan yang baru.

#### **Dampak Jangka Panjang**

1. Pembagian tugas yang jelas pada usaha UMKM dapat meningkatkan keefektifan kinerja
2. Usaha UMKM yang lebih memahami pentingnya pemahaman manajemen sumber daya manusia untuk usaha yang berkelanjutan.
3. Peningkatan kinerja usaha yang terus ditingkatkan melalui penerapan sop kerja.
4. Pendampingan ini memberikan suatu model yang dapat diaplikasikan di usaha UMKM lain untuk memperkuat industri retail lokal lainnya.

### **SIMPULAN**

Pendampingan usaha industri ritel toko Hombing Jaya berhasil meningkatkan kinerja usaha peserta mampu melakukan pembagian tugas dan pelatihan karyawan dan menetapkan sop kerja dalam usahanya.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bona Sihombing selaku pemilik Toko Hombing Jaya, serta seluruh karyawan yang telah berpartisipasi aktif dan kooperatif selama proses pendampingan manajemen sumber daya manusia ini berlangsung. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kinerja dan keberlanjutan usaha industri ritel lokal.

### **REFERENSI**

- Bidin, Cici Rianti K., dkk. 2024. "Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam Pengelolaan Keuangan dan Pemasaran Berbasis Digital di Pesisir Pantai Desa Masaingi." *Jurnal Pengabdian dan Pengembangan Masyarakat Indonesia*, Vol. 3 No. 2, hlm. 207–213.
- Firdaus, Tazacka Ahmad. "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pengelolaan Unit Distribusi dan Jasa melalui Aspek Rekrutmen, Pelatihan, dan Motivasi Karyawan di CV Refresh." PhD diss., Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2025.
- Hakam, Irhash Abdul, dkk. 2023. "A Systematic Literature Review: Strategi Pengembangan Usaha Mikro dan Menengah (UMKM) melalui Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia." *Worldview: Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial Sains*, Vol. 1 No. 2.
- Jefri, Jefri Bagus Saputra, Septama Pamuncak Butar Butar Butar Butar, Aris Puji Purwatiningsih Purwatiningsih, Artha Febriana Febriana, and Hertiana Ikasari. "Optimalisasi Pengelolaan SDM UMKM Kuliner Melalui Implementasi Sistem Penjadwalan Kerja dan SOP Pada Ayam Goreng Pak Memed." *Asthadarma: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 7, no. 1 (2026): 9-19.
- M. Lestari, M. Daeli, and A. S. Damanik, "Peran strategis sumber daya manusia dalam meningkatkan kompetensi dan motivasi karyawan terhadap kinerja di sektor toko dan UMKM," *JIIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, vol. 1, no. 9, Nov. 2024.
- M. P. Saragih, M. L. Purba, and B. J. V. Simatupang, "Analisis pengelolaan SDM di warung kopi 24 jam Medan: Studi kasus kesesuaian gaji dan lembur karyawan," *JIIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, vol. 1, no. 10, Dec. 2024.
- Nissaq, Cholifatun. *Pengawasan dalam Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Swalayan Syamsuna*. Tesis Magister, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2023.
- Panjaitan, Febrina Niken Estevania, and Rifdah Abadiyah. "Human Resource Management Practices in Culinary MSME Performance: Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Bidang Kuliner." *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 20, no. 4 (2025): 10-21070.
- Pasaribu, T. T. (2025). *Manajemen sumber daya manusia*. Asadel Publisher.

Purnawati, Ni Luh Gede Putu dan Ni Komang Fira Ferlinda. 2025. "Peningkatan Kualitas Karyawan Toko melalui Pengembangan Kinerja, Soft Skills, dan Manajemen Kerja pada Toko MS Mart." *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, Vol. 4, No. 2, November.