

## Peran SDM dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif melalui Diferensiasi Produk UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso

Wa Ode Zusnita Muizu<sup>1</sup>, Dara Sagita Triski<sup>1</sup>, Indah Siti Solehah<sup>1</sup>, Patricia Mutiara Karinta<sup>1</sup>, Mantika M Warahmah<sup>1</sup>, Almas Afzal Albanna<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

[\\*waode.zusnita@unpad.ac.id](mailto:waode.zusnita@unpad.ac.id)

### ABSTRAK

Studi ini merupakan bagian dari kegiatan Kuliah Kerja Nyata - Program Pengabdian kepada Masyarakat (KKN-PPM) Universitas Padjadjaran yang dilaksanakan di Desa Sukasari, Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang. Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan keunggulan kompetitif UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso Desa Sukasari melalui diferensiasi produk. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengidentifikasi kondisi aktual SDM dan strategi pengembangan yang mendukung pencapaian keunggulan kompetitif berbasis diferensiasi produk. Hasil menunjukkan adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih sistematis, serta peningkatan pemahaman terhadap produk (product knowledge) yang secara signifikan berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasi praktis dari temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan penguatan manajemen SDM sebagai fondasi diferensiasi produk UMKM di wilayah pedesaan.

**Kata Kunci:** Diferensiasi Produk; Product knowledge; Sumber Daya Manusia; Standar Operasional Prosedur; KKN-PPM.

### ABSTRACT

This study is part of the Community Service Program (KKN-PPM) at Universitas Padjadjaran, conducted in Sukasari Village, Sukasari District, Sumedang Regency. The purpose of this service activity is to analyze the role of Human Resources (HR) in enhancing the competitive advantage of MSMEs Kampoeng Aseupan and Grill Ndeso in Sukasari Village through product differentiation. The method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. The objective of the activity is to identify the actual condition of HR and development strategies that support the achievement of competitive advantage based on product differentiation. The results indicate the implementation of more systematic Standard Operating Procedures (SOPs) and an increased understanding of product knowledge, which significantly contribute to improving operational efficiency, reducing service errors, and enhancing customer satisfaction. The practical implications of these findings emphasize the importance of continuous training and strengthening HR management as the foundation for product differentiation in rural MSMEs.

**Keywords:** Product Differentiation; Product Knowledge; Human Resources; Standard Operating Procedures; KKN-PPM.

## 1. Pendahuluan

Desa Sukasari memiliki potensi besar dalam pengembangan UMKM, khususnya sektor kuliner seperti Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso. Kedua UMKM ini mengusung konsep kuliner dengan menu yang unik dan autentik, serta menggabungkan suasana alam yang menenangkan sehingga memiliki daya tarik tersendiri bagi pelanggan.

Namun, terdapat tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan efisiensi operasional, seperti belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sistematis dan rendahnya pemahaman terhadap *product knowledge* (Chukavina, 2022). Untuk menjawab permasalahan tersebut, program KKN-PPM dilaksanakan dengan fokus pada peningkatan kapasitas SDM melalui sosialisasi dan pelatihan terkait SOP dan *product knowledge* sebagai strategi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif.

Keunggulan kompetitif merupakan faktor kunci untuk mempertahankan posisi usaha dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Salah satu strategi yang relevan adalah diferensiasi produk, yakni menciptakan nilai unik dalam produk atau layanan agar berbeda dari pesaing (Al-hafiz & Sanggabua, 2020; Rahman, 2022). Kualitas SDM menjadi penentu utama keberhasilan strategi ini. SDM yang kompeten, memahami produk secara mendalam, dan mampu memberikan layanan unggul dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan, (Dangol, 2020; Singh, 2008).

Manajemen SDM yang efektif memiliki peran penting dalam membentuk keunggulan bersaing UMKM (Ading, 2020; Sudaryanto & Hanny, 2023). SOP yang sistematis dan pemahaman yang baik terhadap produk mampu meningkatkan efisiensi, menekan kesalahan layanan, serta memperkuat kepercayaan pelanggan (Hermanto & Swastika, 2016; Naninsih et al., 2023). Namun demikian, masih terdapat *gap* dalam praktik manajemen SDM di kalangan UMKM, khususnya dalam aspek standarisasi layanan dan penguatan kapasitas tenaga kerja. Kajian-kajian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek pemasaran atau inovasi produk, sementara integrasi antara SOP, *product knowledge*, dan peran SDM dalam konteks lokal masih terbatas dijabarkan secara aplikatif.

Studi ini hadir untuk menjawab kekosongan tersebut dengan mendokumentasikan pengalaman pengabdian KKN-PPM Universitas Padjadjaran dalam mendampingi dua UMKM lokal di Desa Sukasari. Fokus kegiatan adalah pada penyusunan SOP, penguatan *product knowledge*, serta peningkatan kompetensi SDM sebagai upaya strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Tujuan utama dari pengabdian ini adalah merancang dan mengimplementasikan strategi penguatan SDM yang berbasis praktik langsung untuk memperkuat daya saing UMKM di tingkat lokal.

## 2. Metode

Kegiatan KKN-PPM ini dilaksanakan di Desa Sukasari, Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami kondisi nyata secara mendalam berdasarkan pengalaman langsung para pelaku UMKM.

Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dan observasi partisipatif terhadap dua pelaku usaha, yaitu pemilik Kampong Aseupan dan Grill Ndeso. Responden utama terdiri dari 2 pemilik usaha dan 5 karyawan aktif yang terlibat langsung dalam operasional. Wawancara difokuskan pada persepsi mereka mengenai peran SDM dalam mendukung keunggulan kompetitif, khususnya melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penguasaan *product knowledge*.

Observasi dilakukan selama kegiatan berlangsung di lokasi usaha untuk melihat secara langsung praktik pelayanan dan operasional yang ada. Hasil dari wawancara dan observasi digunakan untuk menyusun program pelatihan singkat yang difokuskan pada dua topik utama: (1) penyusunan dan penerapan SOP yang sesuai dengan karakteristik masing-masing usaha, dan (2) peningkatan pemahaman *product knowledge* terkait menu dan layanan.

Prosedur pelatihan dilaksanakan dalam dua sesi terpisah selama dua hari, masing-masing berdurasi 2 jam. Materi pelatihan disampaikan dalam bentuk presentasi interaktif, simulasi layanan, serta diskusi langsung untuk memastikan pemahaman peserta. Setelah pelatihan, dilakukan penyerahan *guidebook* berisi panduan SOP dan informasi produk sebagai alat bantu operasional.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1. Kondisi UMKM selama Masa Operasional**

Sebelum menganalisis permasalahan secara lebih mendalam, penting untuk memahami terlebih dahulu kondisi lapangan di UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso. Hal ini akan memengaruhi analisis, bentuk implementasi, dan kondisi ideal yang sudah ditetapkan. Dengan demikian, bentuk pengaplikasian akan disesuaikan dengan baik sehingga menghasilkan *output* yang optimal. Penelitian ini didapatkan berdasarkan metode yang peneliti gunakan dalam proses observasi. Peneliti melakukan analisis lebih lanjut dengan melakukan wawancara kepada pemilik dan karyawan UMKM, mencari tahu *feedback* konsumen, serta merasakan langsung pengalaman menjadi konsumen.

Berdasarkan hasil observasi, Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso merupakan dua UMKM yang saling terikat karena berada di bawah satu kepemilikan. Kedua UMKM tersebut menjadi daya tarik utama kuliner di Desa Sukasari yang mengusung konsep pedesaan yang autentik dengan menggabungkan pemandangan alam yang menenangkan. Kampoeng Aseupan menghadirkan hidangan khas Sunda dengan suasana pedesaan yang asri, sementara Grill Ndeso menawarkan menu grill daging dan suki yang tetap mempertahankan konsep tradisional, memberikan pengalaman kuliner yang berbeda namun tetap selaras dengan nuansa desa.

Meskipun memiliki keunikan dari segi konsep, Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan efisiensi operasional. Salah satu permasalahan utama adalah belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dan sistematis. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada saat ini masih terbatas pada arahan kerja awal, lebih berfokus pada pembagian tugas dan belum memperhatikan standar pelayanan yang konsisten. Hal ini menyebabkan berbagai kendala di lapangan, (Andini et al., 2022; Sakur, 2011), seperti tidak adanya nomor meja yang menyebabkan kesalahan dalam pengantaran pesanan, pencatatan pesanan yang kurang akurat, serta waktu tunggu yang cukup lama akibat koordinasi yang belum optimal, (Ananda & Susilowati, 2019; Dwijanto Witjaksono et al., 2023).

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah beberapa karyawan yang belum sepenuhnya memahami detail menu yang dijual, baik dari segi rasa, bahan baku, maupun cara penyajiannya. Hal ini berdampak pada kurangnya kepuasan pelanggan dan menurunnya daya saing usaha. Minimnya pemahaman akan pentingnya *product knowledge* menghambat perkembangan usaha dan berpotensi mengurangi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keunggulan kompetitif melalui sistem yang lebih terstruktur serta adanya peningkatan pemahaman produk yang ditawarkan.

Hasil pengabdian di UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso mengungkap beberapa temuan penting terkait peran SDM dalam meningkatkan keunggulan kompetitif melalui penerapan SOP dan *product knowledge*, antara lain:

#### a. Ketidakteraturan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Dari wawancara, ditemukan bahwa kedua UMKM belum memiliki SOP tertulis yang terstruktur dan resmi. Karyawan biasanya menjalankan tugas berdasarkan kebiasaan atau arahan lisan dari senior. Seorang pemilik usaha menyatakan: *“Karyawan baru belajar dari cara kerja teman-temannya, jadi kadang cara pelayanan berbeda-beda, ini menyebabkan inkonsistensi.”* Kondisi ini menyebabkan ketidakefisienan dan potensi kesalahan dalam pelayanan, sehingga menyulitkan usaha mempertahankan standar kualitas.

#### b. Waktu tunggu pelayanan yang cukup lama

Berdasarkan observasi langsung dan review pelanggan di Google, beberapa pelanggan mengeluhkan waktu tunggu yang mencapai 1 hingga 2 jam, terutama saat jam sibuk. Hal ini tentu menurunkan kepuasan dan berpotensi membuat pelanggan beralih ke kompetitor. Salah satu pelanggan menulis dalam ulasan: *“Makanan enak, tapi harus sabar menunggu lama. Kadang sampai merasa kecewa karena lama sekali.”*

#### c. Standar pelayanan yang belum konsisten

Misalnya, penyajian ayam bakakak yang disajikan utuh tanpa menyediakan pisau untuk memotong sendiri oleh pelanggan, menimbulkan pengalaman yang kurang praktis dan kurang profesional. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian pada detail layanan yang bisa meningkatkan kenyamanan pelanggan.

#### d. Kurangnya koordinasi antar staf

Pengamatan di lapangan mengindikasikan bahwa koordinasi antara staf masih perlu ditingkatkan. Ketika ada lonjakan pesanan, komunikasi yang kurang baik membuat alur kerja menjadi kacau dan memperlambat proses pelayanan.

#### e. Keterbatasan pemahaman product knowledge di kalangan karyawan.

Wawancara dengan karyawan menunjukkan bahwa mereka masih kurang memahami detail produk secara mendalam. Informasi produk yang disampaikan kepada pelanggan sering kali tidak lengkap atau kurang meyakinkan, sehingga mengurangi potensi penjualan dan loyalitas pelanggan.

Sebagai langkah tindak lanjut, tim pengabdian menyelenggarakan pelatihan khusus yang mencakup materi pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjamin konsistensi dan efisiensi operasional melalui penyusunan panduan SOP yang lebih terstruktur, pemahaman mendalam mengenai produk (product knowledge) termasuk cara penyampaian informasi produk secara tepat dan meyakinkan kepada pelanggan, serta simulasi praktik pelayanan sesuai standar untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme staf. Pelatihan ini memberikan dampak awal berupa peningkatan pemahaman dan kesadaran karyawan terhadap pentingnya SOP dan product knowledge, penurunan kesalahan pelayanan yang mempercepat proses operasional, peningkatan koordinasi antar staf sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan konsisten, serta peningkatan motivasi kerja karyawan yang berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### 3.2. Strategi Peningkatan SDM untuk Diferensiasi Produk

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor kunci dalam diferensiasi produk dan keunggulan kompetitif. Berdasarkan hasil analisis terhadap kondisi operasional UMKM, strategi peningkatan SDM dilakukan melalui serangkaian sosialisasi pelatihan dan penyusunan guidebook yang berisi panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan product knowledge. SOP

merupakan panduan untuk memastikan kegiatan operasional berjalan dengan lancar, sedangkan *product knowledge* adalah pengetahuan mendalam mengenai produk yang dijual, termasuk kategori, fitur, harga, dan kepercayaan terhadap produk. Dengan penerapan SOP yang sistematis dan pemahaman kuat terhadap produk, kualitas layanan dapat ditingkatkan secara signifikan sehingga menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Salah satu langkah dalam strategi ini adalah penyediaan *guidebook* SOP serta pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan bagi seluruh karyawan. Penyusunan *guidebook* bertujuan untuk memberikan pedoman kerja yang jelas dan sistematis sehingga dapat dijadikan referensi dalam operasional sehari-hari. Sedangkan, pelatihan berkelanjutan diterapkan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, khususnya dalam aspek pelayanan pelanggan dan pemahaman terhadap produk yang ditawarkan.

Pelaksanaan sosialisasi SOP dan *product knowledge* dilakukan melalui pendekatan pelatihan dua arah yang melibatkan seluruh karyawan dari UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso. Dalam sesi ini, materi pelatihan yang disampaikan mencakup panduan tenaga kerja dalam aspek pelayanan dan kebersihan. Pendekatan ini tidak hanya memberikan pemahaman teoritis kepada tenaga kerja tetapi juga memungkinkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam diskusi interaktif serta sesi tanya jawab. Melalui metode ini, karyawan dan pemilik UMKM dapat memahami lebih dalam mengenai prosedur yang harus dijalankan guna meningkatkan standar pelayanan mereka, sekaligus membangun budaya kerja yang lebih profesional dan efisien, (Irfan et al., 2023; Prasodjo et al., 2024; Utami et al., 2023).

Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso dapat meningkatkan daya saing melalui optimalisasi peran SDM dalam operasional bisnis melalui pelayanan dan *product knowledge*. Keberlanjutan program pelatihan dan evaluasi berkala menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa standar layanan dan pemahaman produk tetap terjaga serta dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan pasar. Oleh karena itu, investasi dalam penguatan SDM melalui pelatihan dan penyediaan *guidebook* menjadi langkah strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang lebih berkelanjutan bagi UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso.

#### **4. Kesimpulan**

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif UMKM melalui diferensiasi produk. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sistematis serta peningkatan pemahaman *product knowledge* dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Evaluasi dan pelatihan SDM secara berkala sangat diperlukan untuk menjaga konsistensi layanan dan kemampuan adaptasi UMKM terhadap kebutuhan pasar.

Keberlanjutan program pelatihan dan penyempurnaan SOP menjadi kunci strategis dalam mempertahankan daya saing UMKM Kampoeng Aseupan dan Grill Ndeso di Desa Sukasari, Kabupaten Sumedang, dalam jangka panjang. Penguatan budaya kerja profesional dan disiplin akan memperkuat posisi kedua UMKM sebagai destinasi kuliner unggulan di desa tersebut. Selanjutnya, disarankan agar program pengembangan SDM diperluas dengan melibatkan teknologi digital dan monitoring berbasis data untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dan evaluasi operasional.

## Daftar Pustaka

- Ading, S. (2020). Pengembangan sumber daya manusia dengan berbasis inovasi untuk menghadapi revolusi industri 4.0. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 397–407. <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/504>
- Al-hafiz, I. M., & Sanggabuaana, D. (2020). Pengaruh media Instagram, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Hijab Mazuscarf, 203–210.
- Ananda, A. D., & Susilowati, D. (2019). Pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) berbasis industri kreatif di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, X(X), 120–142.
- Andini, S., Saryono, S., Fazria, A. N., & Hasan, H. (2022). Strategi pengolahan sampah dan penerapan zero waste di lingkungan kampus STKIP Kusuma Negara. *Jurnal Citizenship Virtues*, 2(1), 273–281. <https://doi.org/10.37640/jcv.v2i1.1370>
- Chukavina, T. D. B. (2022). Theoretical approaches to identifying creative industries. *The Russian Science Foundation*, 8(4), 310–326. <https://doi.org/10.15826/recon.2022.8.4.024>
- Dangol, P. (2020). An analysis of factors improving productivity at work. *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(4), 268–274. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems200>
- Dwijanto Witjaksono, A., Tri Wijayati Wardoyo, D., Rozaq, K., Nugrohoseno, D., Budiono, B., & Kusumaningum, T. M. (2023). Peningkatan kemampuan manajerial UMKM Sari Kedelai di Sumberrejo Kabupaten Pasuruan. *Abimanyu: Journal of Community Engagement*, 4(1), 33–38. <https://doi.org/10.26740/abi.v4n1.p33-38>
- Hermanto, N., & Swastika, D. K. S. (2016). Penguatan kelompok tani: Langkah awal peningkatan kesejahteraan petani. *Analisis Kebijakan Pertanian*, 9(4), 371. <https://doi.org/10.21082/akp.v9n4.2011.371-390>
- Irfan, M., Hakim, R., Sugandi, Y. S., & Halimah, M. (2023). Efektivitas program bantuan bagi pelaku usaha mikro di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, 14(2), 619–624.
- Naninsih, N., Handayani, S., Suriadi, Yuniningsih, T., Sudirman, A., Kasmawaru, Hasniaty, Fernos, J., Yasin, N. A., Susanto, R., Risambessy, A., Arianto, T., Fitriadi, Y., Azizah, N., Zusmawati, Rismayadi, B., Aziza, P. F., & Abaharis, H. (2023). *MSDM (SDM era digital)* (Issue 112).
- Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., Teknologi, I., Indonesia, B. N., & Makassar, U. I. N. A. (2024). Optimalisasi manajemen sumber daya manusia dalam administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. 4(6), 46–53.
- Rahman, F. (2022). Pengembangan usaha bisnis dalam membangun kemandirian pesantren. *Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah*, 5(2), 88–103. <https://doi.org/10.30863/al-tsarwah.v5i2.3832>
- Sakur. (2011). Kajian faktor-faktor yang mendukung pengembangan usaha mikro kecil dan menengah: Studi kasus di Kota Surakarta. *Spirit Publik*, 7(2), 85–110.
- Singh, P. (2008). Job analysis for a changing workplace. *Human Resource Management Review*, 18(2), 87–99. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2008.03.004>
- Sudaryanto, A. P., & Hanny, S. (2023). Manajemen sumber daya manusia sektor publik menghadapi kemajuan kecerdasan buatan (artificial intelligence). *Musamus*

*Journal of Public Administration*, 6(1), 513–521.  
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v6i1.5402>

Utami, K. A. D., Wardani, K. D. K. A., & Gorda, A. A. N. E. S. (2023). Peningkatan daya saing UMKM kuliner di Desa Adat Panjer melalui pengembangan media pemasaran berbasis digital. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v6i1.38458>

**Copyright holder:**

©The Author(s)

**First publication right:**

Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Membangun Negeri

**This article is licensed under:**

CC-BY-SA