

**ANALISIS KOMPARATIF STRATEGI PENGEMBANGAN KINERJA
KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS: NASI GORENG ABU DI TANJUNG RAYA II DAN IMAM
BONJOL)**

Rizki¹, Yuni Firayanti², Marhamah³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama
Kalimantan Barat

1rizky88576@gmail.com , 2yunifirayanti@gmail.com ,

3umimarhamah6@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the employee performance development strategy and to identify the supporting and inhibiting factors faced by the owners of the Nasi Goreng Abu business in developing the performance of employees at the Tanjung Raya II and Imam Bonjol branches to improve service quality. A qualitative approach with a case study method was used. Data was collected through in-depth interviews with the business owner, ten employees, and two customers, complemented by observation and documentation, and were analyzed through data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing, with credibility established through source and technique triangulation. The results show that both branches apply comparable development strategies, namely structured task division, routine briefings, WhatsApp-based communication, a live-in policy, and weekend incentives, and both can deliver good service across the five SERVQUAL dimensions. The main difference between the branches lies in the number of employees and the scope of role specialization. Supporting factors include participative leadership, routine informal training, digital communication, the live-in policy, motivational incentives, and a family-based teamwork culture, while inhibiting factors include high employee turnover, the absence of official uniforms, and limited formal training. The findings suggest that small-scale culinary businesses can strengthen service quality through informal, relationship-based human resource practices, although written standard operating procedures and structured training remain necessary for sustainable improvement.

Keywords: *Comparative Analysis, Employee Performance, Performance Development Strategy, Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pengembangan kinerja karyawan serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemilik usaha Nasi Goreng Abu dalam mengembangkan kinerja karyawan di Cabang Tanjung Raya II dan Imam Bonjol untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik usaha, sepuluh karyawan, dan dua

pelanggan, serta observasi dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua cabang menerapkan strategi pengembangan yang relatif sama, yaitu pembagian tugas terstruktur, briefing rutin, komunikasi melalui WhatsApp, kebijakan tinggal bersama (live-in), dan pemberian insentif akhir pekan, serta mampu memberikan pelayanan yang baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Perbedaan utama terletak pada jumlah karyawan dan tingkat spesialisasi peran antar cabang. Faktor pendukung meliputi gaya kepemimpinan partisipatif, pelatihan informal rutin, komunikasi digital, kebijakan live-in, insentif motivasional, dan budaya kerja tim kekeluargaan, sedangkan faktor penghambat meliputi turnover karyawan yang tinggi, ketiadaan seragam resmi, dan minimnya pelatihan formal. Temuan ini menunjukkan bahwa usaha kuliner skala kecil dapat memperkuat kualitas pelayanan melalui praktik pengelolaan SDM yang informal dan berbasis kekeluargaan, namun tetap memerlukan standar operasional prosedur tertulis dan pelatihan terstruktur untuk keberlanjutan peningkatan kinerja.

Kata Kunci: Analisis Komparatif, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Strategi Pengembangan Kinerja

A. Pendahuluan

Persaingan dalam dunia usaha kuliner semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah pelaku usaha yang menawarkan produk sejenis. Kondisi ini menuntut setiap pengusaha untuk memiliki keunggulan bersaing (competitive advantage) agar mampu bertahan dan berkembang. Salah satu faktor penentu keberhasilan usaha adalah kinerja dan produktivitas karyawan, sehingga pengusaha dituntut untuk terus menemukan cara yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan usahanya (Sihombing & Batoebara, 2019). Kinerja karyawan menjadi aspek penting dalam organisasi karena semakin baik kinerja karyawan,

semakin besar pula dorongan terhadap peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Paais & Pattiruhu, 2020 dalam Wahyu, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karyawan melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Karyawan yang terlatih akan lebih profesional, produktif, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen (Aprelia, 2024). Kualitas pelayanan sendiri berkaitan erat dengan kinerja karyawan; pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan

keberlangsungan usaha, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan minat pelanggan untuk kembali (Rahayu, 2022). Strategi pengembangan kinerja karyawan yang efektif dapat dilakukan melalui pemberian motivasi dan insentif, peningkatan komunikasi kerja, serta evaluasi kinerja secara berkala, dan strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan produktivitas serta kualitas kerja karyawan (Pramida, 2023).

Nasi Goreng Abu merupakan usaha kuliner di Kota Pontianak dan Kabupaten Kubu Raya yang memiliki beberapa cabang, di antaranya Tanjung Raya II dan Imam Bonjol. Kedua cabang tersebut menerapkan sistem pengelolaan karyawan berbasis kedisiplinan dan kebersamaan, di mana seluruh karyawan diwajibkan tinggal di tempat yang disediakan pemilik usaha (live-in) selama masa kerja. Kegiatan persiapan operasional dimulai pukul 07.00–10.00 WIB, penjualan berlangsung mulai pukul 15.00 WIB hingga pukul 00.15 WIB pada hari biasa dan pukul 01.00 WIB pada malam Minggu, dengan tambahan uang saku bagi karyawan yang bertugas pada malam Minggu. Di balik sistem kerja

yang terstruktur tersebut, kedua cabang kerap mengalami tingkat pergantian karyawan (turnover) yang cukup tinggi, bahkan terdapat karyawan yang berhenti sebelum masa kerja satu bulan karena merasa tidak betah dengan kondisi kerja yang ada.

Penelitian terdahulu oleh Fikri (2023) pada Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang menemukan bahwa kendala pelayanan dapat diatasi melalui pendampingan supervisor dan pengecekan ulang pesanan sebelum disajikan kepada konsumen, serta pelatihan lanjutan melalui roleplay. Sementara itu, Flaviana, Iswanto, dan rekan (2024) pada Restoran Senja Eatery menekankan pentingnya manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam memperkuat kinerja karyawan sekaligus pengalaman pelanggan. Studi lain oleh Aisyah dkk. (2023) pada Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Bangkalan turut menegaskan bahwa strategi pengembangan SDM pada usaha kuliner berskala kecil umumnya bertumpu pada pembinaan informal, komunikasi langsung antara pemilik dan karyawan, serta insentif non-formal, mengingat keterbatasan sumber daya untuk menyelenggarakan pelatihan

formal secara berkala. Ketiga penelitian tersebut menegaskan pentingnya strategi pengembangan kinerja karyawan yang berkelanjutan, namun belum banyak yang mengkaji secara komparatif bagaimana strategi tersebut diterapkan pada dua cabang usaha kuliner skala kecil dengan jumlah karyawan dan karakteristik operasional yang berbeda. Kurangnya evaluasi terhadap efektivitas strategi pengembangan tenaga kerja menjadi hambatan tersendiri dalam upaya perbaikan, karena tanpa pengukuran yang tepat sulit ditentukan sejauh mana program pengembangan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan (Dessler, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana strategi pengembangan kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Nasi Goreng Abu di Tanjung Raya II dan Imam Bonjol; dan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemilik usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan kinerja karyawan di kedua cabang serta

mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan strategi tersebut, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemilik usaha dan referensi ilmiah bagi penelitian sejenis di sektor usaha kuliner skala kecil dan menengah.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali pemahaman mendalam mengenai strategi pengembangan kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena lebih menekankan pemahaman kontekstual terhadap suatu fenomena serta berfokus pada proses dan pengalaman subjek penelitian (Sugiyono, 2022). Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu, yaitu usaha Nasi Goreng Abu di Tanjung Raya II dan Imam Bonjol, untuk mengidentifikasi strategi yang digunakan dalam mengembangkan kinerja karyawan secara spesifik dan mendalam.

Penelitian dilaksanakan di rumah makan Nasi Goreng Abu Cabang Tanjung Raya II dan Imam Bonjol, Kota

Pontianak, Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat, selama kurang lebih tujuh bulan dari Oktober 2025 hingga April 2026. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik usaha, enam karyawan di Tanjung Raya II, empat karyawan di Imam Bonjol, serta dua pelanggan, dilengkapi dengan observasi langsung terhadap aktivitas operasional dan dokumentasi berupa foto kegiatan penelitian. Data sekunder bersumber dari dokumen internal usaha serta literatur akademik yang relevan dengan tema pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan (Sugiyono, 2022).

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dan berulang guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi pengembangan kinerja karyawan, sementara observasi digunakan untuk memvalidasi keakuratan hasil wawancara dan memperoleh informasi yang tidak selalu terungkap selama wawancara. Analisis data dilakukan mengikuti tahapan pengumpulan data, reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan hingga data mencapai titik jenuh (Sugiyono, 2022). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara antar-informan, dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi, sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Nasi Goreng Abu merupakan usaha kuliner keluarga yang dikelola oleh Ahmad Suri bersama saudaranya sejak tahun 2011 dan telah berkembang menjadi beberapa cabang, termasuk Tanjung Raya II dan Imam Bonjol. Kedua cabang memiliki jumlah dan komposisi karyawan yang berbeda sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Karyawan Nasi Goreng Abu Tanjung Raya II dan Imam Bonjol

N o	Caban g	Jabatan	Jumla h	Insentif
1	Tj. Raya II	Kasir, waitress, koki, pembungku s nasi	6 orang	Rp15rb –25rb
2	Imam Bonjol	Koki/kasir, pembungku	4 orang	Rp15rb –25rb

N o	Caban g	Jabatan	Jumla h	Insentif
		s nasi, waiter		

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, cabang Tanjung Raya II memiliki enam karyawan dengan jabatan yang lebih terspesialisasi, sedangkan cabang Imam Bonjol memiliki empat karyawan dengan struktur peran yang lebih sederhana dan bersifat multitugas. Kedua cabang menerapkan jadwal operasional dan kebijakan insentif akhir pekan yang identik, yang menunjukkan adanya standar operasional yang relatif konsisten di tingkat manajemen pusat meskipun belum dituangkan dalam dokumen SOP tertulis.

2. Strategi Pengembangan Kinerja Karyawan

Strategi pengembangan kinerja karyawan pada Nasi Goreng Abu dianalisis melalui lima aspek manajemen strategi menurut Kaplan dan Norton (2000), yaitu Strength, Values, Progress, Theme, dan Harmony. Pada aspek kekuatan usaha (Strength), pemilik usaha menegaskan bahwa keunggulan utama terletak pada cita rasa khas nasi goreng Kalimantan Barat yang konsisten serta harga yang

tetap terjangkau meski terjadi kenaikan harga bahan pokok. Pada aspek nilai bagi pelanggan (Values), pemilik usaha menekankan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama melalui pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap kritik.

Pada aspek manajemen operasional (Progress), pemilik usaha secara rutin melaksanakan briefing setiap satu hingga dua minggu sekali untuk membekali karyawan dengan cara melayani pelanggan yang baik. Sebagaimana diungkapkan pemilik usaha,

“setiap karyawan memiliki latar belakang pendidikan dan karakter yang berbeda, sehingga kemampuan dalam melayani pelanggan juga tidak selalu sama. Dalam menghadapi kondisi tersebut, pemilik usaha secara rutin melakukan briefing setiap satu hingga dua minggu sekali.”

Pada aspek fokus strategi (Theme), pemilik usaha menegaskan bahwa menjaga kualitas rasa dan menyesuaikan harga terhadap kondisi pasar merupakan fokus utama agar usaha tetap kompetitif. Adapun pada aspek keselarasan organisasi (Harmony), hubungan antara pemilik

dan karyawan dibangun berdasarkan kerja sama tim, bukan hubungan atasan-bawahan yang kaku, dengan koordinasi dilakukan melalui grup WhatsApp dan pengawasan CCTV untuk menjaga kedisiplinan kerja.

3. Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kinerja karyawan pada kedua cabang dianalisis melalui empat indikator menurut Indahingwati dan Nugroho (2020), yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, dan kehadiran atau disiplin kerja. Dari segi kuantitas kerja, karyawan di kedua cabang mampu menyelesaikan target harian meskipun didukung jumlah personel yang terbatas, terutama karena persiapan bahan dilakukan sejak pagi hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian M Afvandi dkk. (2025) pada Geprek Benu Cabang Padang yang menunjukkan bahwa perencanaan persiapan kerja yang matang berkontribusi langsung terhadap peningkatan kuantitas dan efisiensi operasional.

Dari segi kualitas kerja, seluruh karyawan menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas masing-masing, mulai dari ketepatan penyajian

hingga konsistensi rasa masakan. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian Fikri (2023) di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang yang menekankan pentingnya pengecekan ulang pesanan sebelum disajikan. Meskipun Nasi Goreng Abu belum memiliki struktur supervisi formal, pemilik usaha melakukan pengawasan melalui grup WhatsApp dan CCTV untuk menjaga standar kualitas. Cabang Imam Bonjol menghadapi tantangan lebih besar karena satu karyawan merangkap peran koki sekaligus kasir, yang berpotensi mengurangi konsentrasi saat volume pesanan meningkat.

Dari segi ketepatan waktu, rata-rata waktu tunggu pelanggan dari pemesanan hingga penyajian berkisar 10–15 menit di kedua cabang, dengan waktu transaksi pembayaran sekitar 1–2 menit dan waktu pengantaran dari dapur ke meja pelanggan sekitar 2–5 menit. Temuan ini sejalan dengan konsep ketepatan waktu menurut Indahingwati dan Nugroho (2020) yang menekankan kemampuan menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu, khususnya pada pekerjaan yang bersifat time-sensitive seperti industri kuliner. Dari segi kehadiran dan disiplin

kerja, kebijakan tinggal bersama (live-in) terbukti meningkatkan kedisiplinan karyawan karena interaksi antara pemilik dan karyawan berlangsung tidak hanya pada jam kerja, tetapi juga di luar jam kerja, meskipun kebijakan ini juga menjadi salah satu penyebab tingginya turnover karyawan baru yang belum terbiasa dengan sistem tersebut.

4. Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pelanggan

Kualitas pelayanan Nasi Goreng Abu dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2022) sebagaimana diadaptasi oleh Kotler (2021, dalam Maulidiah dkk., 2023), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada dimensi bukti fisik, kebersihan tempat dan kerapian penyajian menjadi perhatian utama karyawan meskipun fasilitas fisik kedua cabang masih sederhana. Pada dimensi keandalan, konsistensi rasa dan ketepatan pesanan menjadi bukti bahwa karyawan mampu memenuhi janji layanan secara akurat, sebagaimana dinyatakan oleh pelanggan bahwa pesanan yang diterima selalu sesuai dengan yang dipesan.

Pada dimensi daya tanggap, kecepatan karyawan dalam merespons pesanan, khususnya pada saat kondisi ramai, ditunjukkan melalui mekanisme informal berupa pembagian prioritas antarkaryawan. Pada dimensi jaminan, kesopanan dan keramahan karyawan membangun kepercayaan pelanggan terhadap kelancaran transaksi, meskipun ketiadaan seragam resmi menjadi kekurangan pada aspek identitas visual karyawan. Pada dimensi empati, pemilik usaha dan karyawan menunjukkan perhatian personal kepada pelanggan, termasuk mengenali pelanggan setia, yang memperkuat hubungan jangka panjang antara usaha dan konsumennya.

5. Analisis Komparatif Strategi Pengembangan Kinerja Karyawan

Secara umum, kedua cabang menerapkan strategi yang serupa dalam hal sistem akomodasi karyawan, pembagian tugas terstruktur, jadwal operasional, dan pemberian insentif finansial berupa uang saku tambahan pada malam Minggu. Kebijakan tinggal bersama sejalan dengan konsep total compensation menurut Dessler (2020) yang menyatakan bahwa penyediaan fasilitas perumahan merupakan bagian dari strategi kompensasi total untuk

meningkatkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Pemberian insentif juga sejalan dengan temuan Ngatno (2018) bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan.

Perbedaan utama antar cabang terletak pada jumlah dan komposisi karyawan sebagaimana dirangkum pada Tabel 2. Di Imam Bonjol, satu karyawan merangkap peran koki sekaligus kasir, sebuah bentuk cross-training sebagaimana dijelaskan Noe dkk. (2021) sebagai strategi pengembangan SDM untuk meningkatkan fleksibilitas operasional. Sebaliknya, di Tanjung Raya II pengembangan kinerja cenderung bersifat individual karena setiap karyawan memiliki peran yang jelas dan terpisah, sejalan dengan pandangan Setiawati dkk. (2021) bahwa kejelasan peran merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja manajerial.

Tabel 2. Perbandingan Karakteristik Strategi Pengembangan Kinerja Karyawan

Aspek	Tanjung Raya II	Imam Bonjol
Jumlah karyawan	6 orang, peran terspesialisasi	4 orang, peran multitugas

Aspek	Tanjung Raya II	Imam Bonjol
Pola pengembangan kinerja	Individual, tugas terpisah dan jelas	Cross-training, satu orang rangkap peran
Rata-rata waktu layanan	10–15 menit	10–15 menit, sedikit lebih lambat pada jam sibuk
Risiko utama	Ketergantungan pada koordinasi tim	Beban kerja ganda menurunkan fokus

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hubungan antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan pada kedua cabang bersifat saling menguatkan (mutually reinforcing). Kuantitas kerja yang didukung persiapan matang berkontribusi pada dimensi daya tanggap; kualitas kerja yang konsisten memperkuat dimensi keandalan; ketepatan waktu transaksi membangun dimensi jaminan; sementara kebijakan live-in dan briefing rutin memperkuat dimensi empati melalui interaksi yang intens antara pemilik dan karyawan. Temuan ini memperkuat kerangka berpikir penelitian bahwa strategi pengembangan kinerja karyawan, kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan merupakan satu rangkaian yang saling berkaitan dalam usaha kuliner skala kecil.

6. Faktor Pendukung dan Penghambat

Teridentifikasi enam faktor pendukung utama keberhasilan strategi pengembangan kinerja karyawan, yaitu: (1) gaya kepemimpinan partisipatif-persuasif pemilik usaha yang memposisikan karyawan sebagai satu tim, bukan sekadar bawahan; (2) sistem briefing rutin setiap satu hingga dua minggu sekali sebagai bentuk pelatihan informal berkelanjutan; (3) komunikasi digital melalui grup WhatsApp yang mempercepat koordinasi dan teguran; (4) kebijakan tinggal bersama (live-in) yang meningkatkan kedisiplinan dan kohesi tim; (5) insentif motivasional berupa uang saku tambahan pada malam Minggu; serta (6) budaya kerja tim yang solid berbasis hubungan kekeluargaan sejak usaha dirintis pada tahun 2011.

Di sisi lain, teridentifikasi tiga faktor penghambat utama. Pertama, tingkat turnover karyawan yang tinggi, di mana sebagian karyawan berhenti sebelum mencapai masa kerja satu bulan. Mangkunegara (2020) menegaskan bahwa turnover yang tinggi mengganggu kontinuitas pengembangan kompetensi karena organisasi terus-menerus berada dalam

siklus rekrutmen ulang. Kedua, tidak tersedianya seragam resmi dan identitas visual karyawan, yang menurut Parasuraman dkk. (2022) merupakan komponen penting dimensi assurance, meskipun Kotler dan Keller (2022) berpendapat bahwa pada usaha kuliner skala kecil, konsistensi rasa dan kecepatan pelayanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan penampilan fisik karyawan. Ketiga, minimnya pelatihan formal dan sertifikasi kompetensi, karena briefing rutin masih bersifat internal dan informal tanpa melibatkan instruktur eksternal, sebagaimana disoroti M Afvandi dkk. (2025) bahwa pengembangan SDM berkelanjutan memerlukan investasi pelatihan formal yang dirancang secara sistematis.

7. Implikasi Manajerial dan Keterbatasan Penelitian

Temuan penelitian ini memberikan beberapa implikasi manajerial bagi pelaku usaha kuliner skala kecil dan menengah. Pertama, pendekatan kepemimpinan partisipatif yang memposisikan karyawan sebagai bagian dari tim, bukan sekadar bawahan, terbukti efektif membangun rasa kepemilikan (ownership) terhadap

tujuan usaha meskipun tanpa struktur manajemen yang formal. Kedua, briefing rutin dan komunikasi digital melalui grup WhatsApp dapat menjadi alternatif pelatihan formal yang terjangkau bagi UMKM dengan sumber daya terbatas, selama dilakukan secara konsisten dan terdokumentasi. Ketiga, kebijakan tinggal bersama (live-in) perlu dikelola secara lebih hati-hati karena di satu sisi meningkatkan kedisiplinan dan koordinasi tim, namun di sisi lain berisiko menimbulkan kelelahan psikologis yang berkontribusi terhadap tingginya turnover karyawan baru, sehingga diperlukan mekanisme adaptasi dan pendampingan pada masa awal kerja.

Bagi cabang dengan jumlah karyawan terbatas seperti Imam Bonjol, penerapan strategi cross-training perlu diimbangi dengan pembagian beban kerja yang lebih terukur agar rangkap tugas tidak menurunkan fokus dan kualitas layanan pada saat volume pesanan meningkat. Sementara itu, bagi cabang dengan struktur peran yang lebih terspesialisasi seperti Tanjung Raya II, kejelasan peran yang sudah terbangun dapat dijadikan model dalam penyusunan uraian tugas (job

description) tertulis untuk cabang-cabang lain.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian pada penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada dua cabang usaha kuliner dalam kurun waktu tertentu sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan pada seluruh cabang Nasi Goreng Abu maupun usaha kuliner sejenis lainnya. Kedua, pendekatan kualitatif studi kasus yang digunakan lebih menekankan pemahaman mendalam pada konteks spesifik dibandingkan pengukuran hubungan antarvariabel secara statistik. Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan memperluas cakupan objek penelitian dan mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna menguji hubungan antara strategi pengembangan kinerja karyawan, kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan secara lebih terukur dan dapat digeneralisasikan.

D. Kesimpulan

Strategi pengembangan kinerja karyawan pada usaha Nasi Goreng Abu Cabang Tanjung Raya II dan Imam Bonjol mencakup lima aspek

manajemen, yaitu Strength, Values, Progress, Theme, dan Harmony, yang diterapkan secara relatif seragam di kedua cabang melalui pembagian tugas terstruktur, briefing rutin, komunikasi digital, kebijakan live-in, dan insentif motivasional. Perbedaan signifikan terletak pada jumlah dan komposisi karyawan, yang berdampak pada pola pengembangan kinerja: bersifat individual dan terspesialisasi di Tanjung Raya II, serta bersifat cross-training dan multitugas di Imam Bonjol. Berdasarkan empat indikator kinerja, karyawan di kedua cabang menunjukkan kuantitas kerja yang memadai, kualitas kerja yang konsisten, ketepatan waktu layanan sekitar 10–15 menit, serta kedisiplinan kerja yang relatif baik meskipun kebijakan live-in turut berkontribusi terhadap tingginya turnover karyawan baru.

Faktor pendukung strategi pengembangan kinerja karyawan meliputi gaya kepemimpinan partisipatif-persuasif, briefing rutin, komunikasi digital melalui WhatsApp, kebijakan live-in, insentif motivasional, dan budaya kerja tim berbasis kekeluargaan, sedangkan faktor penghambatnya meliputi tingginya turnover karyawan, ketiadaan seragam

resmi, serta minimnya pelatihan formal dan sertifikasi kompetensi. Berdasarkan temuan tersebut, pemilik usaha disarankan menyusun standar operasional prosedur tertulis, mengevaluasi sistem kerja live-in agar tidak memicu kelelahan karyawan, dan menyediakan seragam resmi guna memperkuat dimensi jaminan dalam pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian ke cabang-cabang lain serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau mixed-methods untuk memperoleh generalisasi hasil yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., Handayani, P., Rikza, M. Z., & Ismail, I. (2023). Strategi dalam Pengembangan SDM di Era Global (Studi Kasus pada Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Bangkalan). *Jurnal Cemerlang*, 3(4), 290–299. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i4.1902>
- Aprelia, N. W. (2024). Analisis Strategi Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Perbankan. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(12), 1258–1263.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson.

- Dr. Asmara Indahingwati & Novianto Eko Nugroho. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. PT Scopindo Media Pustaka.
- Fikri, R. M. M., & I. M. S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang. *Jurnal Al-Qanun*, 17(6), 4456–4474. <https://dx.doi.org/10.35931/aq.v17i6.2827>
- Flaviana Skolastika Udul, Andy Iwan Iswanto, & M. D. (2024). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran Senja Eatery. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(4), 1082–1086. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.406>
- Handayani, R. (2022). Budaya Organisasi dan Retensi Karyawan di Sektor Kuliner. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(1), 98–110.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- M Afvandi, Saphira, R. D., Putra, R. M., Jannah, S. R., Efendi, Z., & Putra, R. B. (2025). Analisis Strategi Pengembangan dan Perencanaan SDM dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Studi Kasus pada Geprek Benu Cabang Padang. *Mudabbir: Journal Research and Education Studies*, 5(1), 855–861. <https://doi.org/10.56832/mudabbir.v5i1.1046>
- Maulidiah, E. P., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 2.
- Ngatno, & Endang Tri H. (2018). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, 1–13.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Rahayu, R. P., & Sunaryo. (2022). Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, 1(4), 407–419. <https://doi.org/10.21776/jki.2022.01.4.04>
- Setiawati, T., dkk. (2021). Kejelasan Peran dan Kinerja Manajerial pada Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 55–66.
- Sihombing, S., & Batoebara, M. U. (2019). Strategi dan Keunggulan Bersaing dalam Perspektif Manajemen Strategik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 1–10.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Wahyu, A. (2024). Kinerja Karyawan dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6(1), 20–33.