



Strategi Pengembangan SDM Dan Operasional UMKM Warkop Hendri Jaya Kuphi Menggunakan Kerangka Mckinsey 7S

Siti Marwah

Universitas Teuku Umar

*Email Korespondensi: marwahsiti237@gmail.com

Diterima: 27-11-2025 | Disetujui: 07-12-2025 | Diterbitkan: 09-12-2025

ABSTRACT

This study aims to analyze human resource (HR) development strategies to improve operational performance at the Warkop Hendri Jaya Kuphi MSME through qualitative methods. The results show that the absence of SOPs, training, and clear task allocation results in slow service and inconsistent product quality. McKinsey 7S analysis reveals that the elements of strategy, structure, systems, staff, and skills are not aligned, thus hampering operational effectiveness. Strategies such as developing SOPs, training, digitalization, and reward systems are recommended to improve efficiency, service quality, and MSME competitiveness.

Keywords: Human Resources Development, McKinsey 7S, Operational Performance, MSMEs, Warkop Hendri Jaya Kuphi.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kinerja operasional pada UMKM Warkop Hendri Jaya Kuphi melalui metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiadaan SOP, pelatihan, dan pembagian tugas yang jelas menyebabkan pelayanan lambat dan kualitas produk tidak konsisten. Analisis McKinsey 7S mengungkap bahwa elemen strategy, structure, systems, staff, dan skills belum selaras sehingga menghambat efektivitas operasional. Strategi seperti penyusunan SOP, pelatihan, digitalisasi, dan sistem reward direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan daya saing UMKM.

Kata kunci: Pengembangan SDM, McKinsey 7S, Kinerja Operasional, UMKM, Warkop Hendri Jaya Kuphi.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Siti Marwah. (2025). Strategi Pengembangan SDM Dan Operasional UMKM Warkop Hendri Jaya Kuphi Menggunakan Kerangka Mckinsey 7S. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 3075-3081. <https://doi.org/10.63822/e5c5p631>

PENDAHULUAN

Warkop Hendra Jaya Khopi, sebagai salah satu bentuk Usaha Mikro dan Menengah (UMKM), memiliki fokus utama yaitu menyajikan kopi berkualitas tinggi dan layanan memuaskan. Untuk meraih tujuan finansial dan operasional yang optimal, sangat penting untuk mengevaluasi kinerja operasional dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang tersedia. Salah satu kategori UMKM yang populer adalah warung kopi, yang telah menjadi elemen penting dalam rutinitas sehari-hari masyarakat Indonesia. Warkop Hendra Jaya Kopi adalah salah satu contoh UMKM yang beroperasi di wilayah ini. Warkop ini memiliki peluang besar untuk tumbuh dan memberikan kontribusi pada perekonomian setempat, tetapi, seperti UMKM lainnya, mereka juga menghadapi sejumlah tantangan dan rintangan yang harus dihadapi untuk meraih keberhasilan dalam jangka panjang. Salah satu faktor krusial dalam mengatasi rintangan tersebut adalah penerapan strategi Sumber Daya Manusia (SDM) yang efisien. Strategi SDM yang baik dapat membantu UMKM dalam memaksimalkan kemampuan karyawan, meningkatkan efisiensi, meningkatkan mutu produk dan layanan, serta menciptakan keunggulan bersaing (Setiyawati et al., 2025).

Warkop Hendri Jaya Kuphi berdiri sejak tahun 2020 yang merupakan salah satu dari sekian banyak usaha bisnis penyedia minuman kopi yang ada di Nagan Raya. Warkop Hendri Jaya Kuphi menerapkan konsep warung kopi Aceh yang sederhana dengan suasana hangat dan akrab, serta penataan ruang yang mencakup area pembuatan kopi, pelayanan, dan tempat duduk sehingga aktivitas lebih teratur. Warung ini beroperasi 24 jam setiap hari dan menjadi lokasi favorit masyarakat untuk bersantai. Pelanggannya berasal dari berbagai kelompok, khususnya pegawai kantor, serta warga sekitar Desa Ujong Fatimah Kabupaten Nagan Raya.

Warkop Hendri Jaya Kuphi di Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu UMKM kuliner yang memiliki jumlah pelanggan tinggi namun menghadapi tantangan terkait SDM, seperti keterbatasan kompetensi, belum adanya standar operasional, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi. Dari sisi pemasaran, usaha ini belum memanfaatkan media digital dan hanya mengandalkan promosi dari pelanggan. Sistem pembayaran masih tunai tanpa QRIS maupun layanan pemesanan online sehingga kurang kompetitif. Di bidang SDM, pembagian tugas tidak jelas, pelatihan minim, dan tidak ada sistem insentif. Masalah keuangan muncul karena pencatatan manual yang rawan salah serta pemborosan bahan baku yang menurunkan keuntungan. Tujuan dari rencana ini adalah untuk membuat proses penjualan yang ada menjadi lebih sederhana sehingga berbagai bagian, baik dari dalam maupun luar, bisa tumbuh dan berkonsentrasi. Perusahaan perlu membuat kebijakan yang sesuai dan efisien di tengah persaingan yang sengit ini untuk meningkatkan angka penjualan dan mengundang pelanggan baru. (No Title, n.d.).

Dalam upaya memahami permasalahan kinerja operasional dan pengembangan sumber daya manusia di Warkop Hendri Jaya Kuphi secara lebih komprehensif, penelitian ini juga menggunakan *McKinsey 7S* sebagai alat analisis tambahan. Model ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang kesiapan internal suatu organisasi melalui tujuh elemen utama, yaitu: Strategy, Structure, System, Shared Values, Style, Staff, dan Skills. Ketujuh elemen tersebut saling berkaitan dan harus berada dalam kondisi selaras agar organisasi termasuk UMKM dapat beroperasi dengan efektif. Oleh karena itu, analisis berbasis *McKinsey 7S* digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi internal Warkop Hendri Jaya Kuphi serta merumuskan strategi pengembangan SDM yang selaras, terstruktur, dan berorientasi pada peningkatan kinerja operasional.

TINJAUAN PUSTAKA

Model McKinsey 7S adalah kerangka analisis yang menilai tujuh elemen internal strategy, structure, systems, shared values, style, staff, dan skills yang harus saling selaras agar organisasi dapat berjalan efektif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami masalah internal yang sering terjadi pada UMKM, seperti struktur kerja yang tidak jelas, sistem yang belum baku, dan pembagian tugas yang tidak teratur. Dengan McKinsey 7S, analisis pengembangan SDM dapat dilakukan lebih menyeluruh sehingga strategi perbaikan dapat disusun sesuai dengan kondisi organisasi yang sebenarnya.



Gambar 1. 7S McKinsey di Mie sayed

1. **Strategy:** Merupakan rencana aksi jangka panjang yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam konteks UMKM seperti Warkop Hendri Jaya Kuphi, strategi yang tepat dapat mencakup peningkatan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi.
2. **Structure:** Struktur organisasi yang mendukung jalannya operasional perusahaan. Dalam UMKM, struktur yang efisien sangat penting untuk mempermudah pengambilan keputusan dan meningkatkan alur komunikasi.
3. **Systems:** Prosedur dan proses yang digunakan dalam operasi sehari-hari. Pada Warkop Hendri Jaya Kuphi, system yang baik bisa mencakup pengelolaan stok bahan baku, proses pencatatan transaksi, pembayaran serta pengolahan SDM.
4. **Shared Values:** Nilai-nilai yang diyakini dan diterima oleh seluruh anggota organisasi. Nilai bersama ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan berpengaruh pada budaya kerja yang terbentuk.
5. **Skills:** Keterampilan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Peningkatan keterampilan dalam hal pelayanan pelanggan dan manajemen stok sangat penting untuk meningkatkan efisiensi.
6. **Staff:** Tenaga kerja atau sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Pengetahuan dan kemampuan staf dalam menjalankan tugas operasional sangat mempengaruhi kualitas layanan dan efisiensi kerja.
7. **Style:** Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin dalam organisasi. Gaya kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas staf, yang pada gilirannya dapat memperbaiki operasional.

Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia atau SDM adalah komponen vital dalam suatu organisasi karena memiliki kemampuan dan kecerdasan yang berpengaruh terhadap perkembangan organisasi (Atmaja dan Ratnawati dalam Diah et al. , 2021). Kualitas dan kemampuan SDM yang tinggi atau rendah akan sangat menentukan sejauh mana kemajuan suatu organisasi (Widjaja dalam Diah et al. , 2021). SDM mencakup semua individu yang terlibat dalam kegiatan di dalam organisasi. Secara umum, sumber daya dalam organisasi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia, yang mencakup modal, alat, teknologi, bahan baku, serta berbagai elemen pendukung lainnya (Menengah et al. , 2023). Di sisi lain, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah jenis usaha yang umumnya dikelola pada tingkat rumah tangga atau usaha kecil, mempekerjakan antara 1 hingga 19 orang, sedangkan usaha menengah memiliki karyawan sekitar 20 hingga 99 orang (BPS, 2004).

Strategi Pengembangan UMKM

Strategi dirancang sebagai langkah-langkah pengembangan yang berlandaskan pada data yang sesuai dan menyeluruh. Secara umum, strategi memiliki berbagai makna, salah satunya sebagai sarana untuk meraih tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, strategi dapat diartikan sebagai rencana tindakan yang mencakup penataan sumber daya dan berbagai kegiatan yang dibutuhkan untuk mengatasi tantangan dari lingkungan (Volume 02 Nomor 01 Tahun 2023: 61-72). memperoleh keunggulan kompetitif dan mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah penggerak UMKM membuat strategi berdasarkan analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat) (Sedyastuti, 2018). Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai factor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strength) dan peluang (opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weakness) dan ancaman (threats) (Menengah et al., 2023).

Kinerja Operasional

Kinerja operasional menurut (Inovasi et al., 2021) bahwa pengukuran kinerja yang tepat sebaiknya didapat dari hasil penerapan operasi dan bisnis, yang ditunjukkan dengan kualitas, biaya, delivery, fleksibilitas, dan inovasi. Kinerja operasional dalam penelitian ini mengacu pada indikator kinerja yang dikemukakan oleh (Inovasi et al., 2021) dapat diukur melalui tingkat produktivitas, tingkat kesalahan produk dan ketepatan waktu produk sampai ke konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan manajemen sumber daya manusia (SDM) di Warkop Hendri Jaya Kuphi melibatkan beberapa pendekatan melalui penerapan McKinsey 7S untuk memahami secara mendalam aspek-aspek yang mempengaruhi performa usaha (Setiyawati et al., 2025). Berikut adalah metode metode yang akan diterapkan:

1. Wawancara

Mendalam Mendapatkan wawasan mendalam dari manajer, karyawan, dan pelanggan mengenai aspek-aspek kinerja operasional dan manajemen SDM. Menggunakan pertanyaan terbuka untuk menggali

pengalaman, opini, dan persepsi responden. Wawancara ini dapat dilakukan secara individu atau dalam kelompok focus.

2. Observasi

Mengamati langsung bagaimana proses operasional berjalan di Warkop Hendri Jaya Kuphi. Melakukan observasi partisipatif atau non-partisipatif untuk menilai pengelolaan persediaan, penggunaan bahan baku, dan interaksi antara karyawan serta pelanggan.

3. Studi Kasus

Mengkaji secara mendalam kasus Warkop Hendri Jaya Kuphi untuk memahami faktor faktor yang mempengaruhi kinerja operasional dan SDM. Mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk menyusun gambaran menyeluruh tentang bagaimana aspek-aspek tersebut berinteraksi.

4. Analisis Dokumen

Mempelajari dokumen dalam organisasi seperti laporan keuangan, catatan pelatihan, dan kebijakan sumber daya manusia guna mendapatkan pemahaman mengenai manajemen dan operasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rencana pengembangan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Untuk mempromosikan usaha warung kopi ini, strategi pengembangan dilakukan dengan menyebarkan informasi melalui media sosial serta memberi tahu kerabat terdekat tentang keberadaan warung kopi ini, agar mereka bisa memberitahukan kepada teman-teman yang lain. Warung kopi ini juga menyediakan wifi, yang tentunya akan menarik minat kalangan muda untuk datang dan bersantai sambil menikmati minuman serta berbagai makanan lainnya, karena anak muda biasanya mencari tempat berkumpul yang memiliki akses wifi. Dalam hal penetapan harga, pemilik menetapkan tarif yang terjangkau bagi masyarakat dari kalangan menengah ke bawah. Dengan demikian, semua orang dari kalangan atas maupun bawah bisa menikmati berbagai minuman dan makanan yang tersedia di Warkop Hendri Jaya Kuphi (Umkm & Bekasi, 2023).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja operasional di Warkop Hendri Jaya Kuphi. Ketiadaan pelatihan, SOP, dan evaluasi kinerja membuat karyawan bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing sehingga kualitas pelayanan tidak konsisten dan pemborosan bahan baku sering terjadi. Kondisi ini sejalan dengan teori manajemen SDM yang menegaskan pentingnya pelatihan, standar kerja, dan sistem motivasi dalam meningkatkan produktivitas. Pelatihan dianggap mampu memperbaiki kemampuan kerja, kecepatan pelayanan, dan stabilitas kualitas kopi, sementara penyusunan SOP, job description, serta sistem penghargaan dapat menciptakan alur kerja yang lebih teratur. Oleh karena itu, strategi pengembangan SDM menjadi solusi utama untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kepuasan pelanggan pada UMKM ini.

1. Analisis Menggunakan Pendekatan McKinsey 7S

Pendekatan McKinsey 7S digunakan untuk memahami akar masalah internal secara lebih komprehensif. Berikut pembahasannya berdasarkan tujuh elemen utama:

a. Strategy

Strategi usaha belum terdokumentasi secara formal dan hanya berfokus pada kegiatan operasional harian tanpa rencana pengembangan SDM jangka panjang. Padahal, peningkatan kualitas layanan dan efisiensi proses penyeduhan membutuhkan strategi SDM seperti pelatihan, SOP, dan evaluasi kinerja. Ketidakhadiran strategi formal membuat karyawan bekerja mengikuti kebiasaan masing-masing.

b. Structure

Struktur organisasi tidak memiliki pembagian tugas konkret. Karyawan sering merangkap peran sebagai barista, pelayan, dan kasir sehingga alur kerja menjadi tidak efisien, terutama saat jam ramai. Tidak adanya job description menyebabkan pekerjaan tidak terarah dan tidak sesuai kapasitas masing-masing karyawan.

c. Systems

Elemen sistem adalah yang paling lemah. Tidak ada SOP penyeduhan kopi, SOP kebersihan, atau standar pelayanan. Sistem pencatatan stok maupun absensi juga tidak tersedia. Seluruh proses berjalan berdasarkan kebiasaan tanpa standar tertulis. Hal ini berdampak pada pemborosan bahan baku, ketidakkonsistenan kualitas produk, dan lambatnya pelayanan.

d. Shared Values

Nilai yang saat ini berkembang adalah rasa kekeluargaan dan kenyamanan pelanggan. Namun nilai tersebut belum dihubungkan dengan standar mutu atau profesionalisme kerja. Tanpa shared values yang kuat, budaya kerja menjadi tidak disiplin dan tidak fokus pada kualitas layanan.

e. Style

Gaya kepemimpinan pemilik bersifat informal dan tidak melibatkan mekanisme pengawasan. Tidak ada briefing, arahan rutin, atau evaluasi kerja. Kondisi ini membuat karyawan tidak memiliki bimbingan dan tidak mengetahui standar kualitas yang diharapkan.

f. Staff

Karyawan memiliki loyalitas baik, tetapi keterampilan mereka tidak merata. Tidak ada pelatihan formal terkait teknik penyeduhan, pelayanan pelanggan, ataupun manajemen stok. Rekrutmen hanya berdasarkan kedekatan dan tidak menggunakan kriteria tertentu, sehingga kualitas SDM tidak terstandarisasi.

g. Skills

Keterampilan teknis dan non-teknis karyawan belum berkembang dengan optimal. Kualitas rasa kopi sering berbeda antar barista, dan pelayanan lambat saat pelanggan ramai. Keterampilan komunikasi, kecepatan kerja, dan manajemen waktu juga perlu ditingkatkan.

2. Implikasi dan Strategi Pengembangan SDM

Berdasarkan temuan di lapangan dan analisis McKinsey 7S, strategi yang dapat direkomendasikan antara lain:

1. Penyusunan SOP lengkap (penyeduhan, pelayanan, kebersihan, stok).
2. Pelatihan barista dan pelayanan pelanggan secara rutin.
3. Pembagian tugas jelas sesuai job description.
4. Penerapan sistem reward dan evaluasi kinerja bulanan.
5. Digitalisasi proses operasional (QRIS, pencatatan stok, promosi digital).
6. Penguatan nilai profesionalisme dan disiplin kerja.
7. Penerapan gaya kepemimpinan yang lebih terstruktur dan komunikatif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di Warkop Hendri Jaya Kuphi masih belum terstruktur, ditandai dengan ketiadaan SOP, pembagian tugas yang tidak jelas, minimnya pelatihan, serta kurangnya pemanfaatan sistem kerja yang mendukung efisiensi operasional. Analisis McKinsey 7S menunjukkan bahwa sebagian besar elemen internal, terutama strategy, structure, systems, staff, dan skills, belum selaras sehingga berdampak pada kualitas layanan yang tidak konsisten, lambatnya proses pelayanan, dan pemborosan bahan baku. Oleh karena itu, pengembangan SDM melalui penyusunan SOP, pelatihan rutin, pembagian kerja yang jelas, digitalisasi operasional, serta gaya kepemimpinan yang lebih terarah menjadi strategi utama untuk meningkatkan kinerja operasional dan daya saing UMKM secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Inovasi, P., Terhadap, P., Kinerja, I., Industri, O., Di, R., & Ambon, K. (2021). *Jurnal maneksi vol 10, no. 1, bulan juni tahun 2021*. 10(1), 76–84.
- Menengah, D. A. N., Melalui, U., & Putra, R. S. (2023). *A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA MIKRO MANUSIA*.
- Nasional, S., Unipar, L., & Kunci, K. (n.d.). *Prosiding SEMINALU*. 383–389.
- No Title. (n.d.). 1–14.
- Sedyastuti, K. (2018). *Analisis Pemberdayaan UMKM dan Peningkatan Daya Saing Dalam Kancah Pasar Global*. 2, 117–127.
- Setiyawati, A. D., Anggraini, R., Muzdalifah, L., Ekonomi, F., Nahdlatul, U., & Sidoarjo, U. (2025). *Strategi pengembangan umkm berfokus pada diversifikasi konsentrik studi kasus umkm warung kopi cak koyek*. 6(2), 182–199.
- Ukm, P., & Bekasi, D. I. (2023). *STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS WARUNG KOPI LESTARI*. 01(02), 162–169.
- Darmawan, D., Tinambunan, A. P., Hidayat, A. C., Sriharyati, S., Hamid, H., Estiana, R., ... & Utami, R. T. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA ERA DIGITAL*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Adityo, T., & Suharnomo, S. (2013). *Evaluasi Kinerja Organisasi dengan Pendekatan McKinsey 7S Framework*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (1981). *Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms. Marketing of Services*, 25(3), 47–51.