

PEMBERDAYAAN SDM PADA UMKM PASAR PAGI PARLUASAN PEMATANGSIANTAR SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA SAING USAHA

Nadzwa Rinzani¹, Kristin Fook Mulia Sinaga², Figrachis Zomido Silalahi³, Huan Pablo Nopakn Hutajulu⁴, Safiyah Nazuah⁵
nadzwarinzani01@gmail.com¹, sinagakristin308@gmail.com², silalahifigrachis@gmail.com³,
huanpablo0309@gmail.com⁴, safiyahnazuah2@gmail.com⁵
Universitas Simalungun^{1,2,3,4}, Universitas Malikussaleh⁵

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha. UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian daerah, namun masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam pengelolaan SDM, kualitas pelayanan, serta kemampuan bersaing di tengah perkembangan pasar yang semakin kompetitif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan SDM melalui pelatihan pelayanan, peningkatan keterampilan komunikasi, pemanfaatan teknologi digital, dan penguatan etos kerja mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Selain itu, pemberdayaan SDM juga berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan, produktivitas usaha, dan kemampuan UMKM dalam menghadapi persaingan pasar. Kendala yang dihadapi meliputi rendahnya tingkat pendidikan pelaku usaha, keterbatasan modal, serta kurangnya akses terhadap pelatihan dan pendampingan usaha. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari pemerintah, lembaga pendidikan, dan pihak terkait dalam menyediakan program pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan. Dengan adanya pemberdayaan SDM yang optimal, UMKM di Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat daya saing usaha secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pemberdayaan SDM, UMKM, Kualitas Pelayanan, Daya Saing Usaha, Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar.

ABSTRACT

This study aims to analyze human resource (HR) empowerment in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) at Parluasan Morning Market, Pematangsiantar, as an effort to improve service quality and business competitiveness. MSMEs play a significant role in the regional economy, but still face various obstacles, particularly in HR management, service quality, and competitiveness amidst increasingly competitive market developments. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results show that HR empowerment through service training, improving communication skills, utilizing digital technology, and strengthening work ethics can improve the quality of service to consumers. In addition, HR empowerment also has an impact on increasing customer loyalty, business productivity, and the ability of MSMEs to face market competition. Obstacles faced include low levels of education of business actors, limited capital, and lack of access to training and business mentoring. Therefore, support is needed from the government, educational institutions, and related parties in providing sustainable HR training and development programs. With optimal HR empowerment, MSMEs at Parluasan Morning Market, Pematangsiantar are expected to be able to improve service quality and strengthen business competitiveness in a sustainable manner.

Keywords: Human Resource Empowerment, MSMEs, Service Quality, Business Competitiveness, Parluasan Morning Market, Pematangsiantar.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, Terutama dalam menyerap tenaga kerja dan menjadi penopang utama ekonomi Masyarakat, Khususnya pada saat terjadi krisis ekonomi (Tambunan, 2009). Di tingkat lokal, keberadaan UMKM di Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar menjadi salah satu penggerak utama aktivitas ekonomi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain sebagai pusat transaksi ekonomi, pasar tradisional ini juga berfungsi sebagai ruang interaksi sosial antara pelaku usaha dan konsumen.

Namun demikian, perkembangan pasar modern dan digitalisasi perdagangan telah mengubah pola perilaku konsumen secara signifikan. Konsumen kini tidak hanya mempertimbangkan aspek harga dan kualitas produk, tetapi juga menuntut kualitas pelayanan yang cepat, ramah, informatif, dan nyaman. Kondisi ini menempatkan UMKM pada posisi yang semakin kompetitif, sehingga diperlukan kemampuan adaptasi yang lebih baik untuk mempertahankan keberlangsungan usaha.

Permasalahan yang muncul adalah bahwa sebagian besar UMKM di Pasar Pagi Parluasan masih menghadapi keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini ditandai dengan rendahnya keterampilan komunikasi pelaku usaha, belum adanya standar pelayanan yang jelas, kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan konsumen, serta minimnya pemahaman terhadap pentingnya kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi ekspektasi konsumen secara konsisten.

Jika ditelusuri lebih lanjut, akar permasalahan tersebut tidak hanya bersumber dari faktor eksternal, tetapi juga dari aspek internal, khususnya pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Manajemen SDM pada UMKM masih cenderung bersifat informal, tidak terstruktur, dan belum berbasis pada prinsip manajerial yang efektif. Pelaku usaha umumnya belum memiliki perencanaan tenaga kerja yang jelas, pembagian tugas yang sistematis, maupun evaluasi kinerja yang terukur. Akibatnya, potensi SDM belum dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam perspektif teori kualitas pelayanan, kondisi ini mencerminkan masih lemahnya beberapa dimensi utama, seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelemahan pada dimensi-dimensi tersebut berdampak langsung pada pengalaman konsumen dan berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan.

Urgensi permasalahan ini semakin tinggi seiring dengan meningkatnya persaingan usaha dan perubahan ekspektasi konsumen. Tanpa adanya upaya perbaikan melalui pemberdayaan manajemen SDM, UMKM di Pasar Pagi Parluasan berisiko mengalami penurunan daya saing bahkan kehilangan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang sistematis melalui pemberdayaan SDM guna meningkatkan kompetensi, sikap pelayanan, serta profesionalisme pelaku usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pemberdayaan manajemen SDM sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing UMKM di Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar.

KAJIAN TEORI

Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Pemberdayaan Manusia merupakan suatu usaha atau proses dalam meningkatkan kemampuan individu dalam menjalankan UMKM agar dapat secara efektif menghasilkan laba bagi usaha tersebut. Pemberdayaan SDM juga tidak hanya berfokus pada kemampuan teknis, namun pelaku UMKM juga harus memiliki sikap, etos kerja, kemampuan beradaptasi

pada lingkungan berbeda, serta perubahan pasar. Menurut Jim Iff, pemberdayaan manusia harus mencakup multidimensi Dimana sosial, politik, dan psikologis menjadi kunci, agar pelaku UMKM tidak hanya terpaku pada produksi barang, tetapi juga dapat mengelola sumber daya yang tersedia agar dapat bersaing di pasar global. Sedangkan menurut David McClelland, pentingnya kebutuhan untuk berprestasi (*Need for achievement*) sebagai pendorong utama dalam kewirausahaan, Menurutnya pemberdayaan UMKM harus menyangkut pembentukan mental dan karakter wirausaha yang inovatif dan berani mengambil resiko yang berorientasi pada kemajuan.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

UMKM merupakan sektor usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi, penyerapan tenaga kerja, dan pemerataan pendapatan masyarakat. UMKM memiliki karakteristik fleksibel, mudah beradaptasi, dan mampu bertahan dalam kondisi ekonomi tertentu.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, usaha mikro, kecil, dan menengah dibedakan berdasarkan jumlah aset dan omzet usaha. Keberadaan UMKM sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya di daerah pasar tradisional seperti Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar.

Namun demikian, UMKM masih menghadapi berbagai kendala, seperti:

- Keterbatasan modal usaha
- Rendahnya kualitas SDM
- Kurangnya pemanfaatan teknologi
- Lemahnya strategi pemasaran
- Rendahnya kualitas pelayanan

Oleh karena itu, pengembangan SDM menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan daya saing UMKM.

Hubungan Pemberdayaan SDM dengan Kualitas Pelayanan dan Daya Saing Usaha

Pemberdayaan SDM memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing usaha. SDM yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan motivasi kerja yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada konsumen. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Selain itu, pemberdayaan SDM juga mendorong pelaku UMKM untuk lebih inovatif dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan persaingan pasar. Dengan demikian, UMKM dapat meningkatkan produktivitas serta memperkuat daya saing usaha secara berkelanjutan.

Dalam konteks UMKM Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar, pemberdayaan SDM melalui pelatihan pelayanan, keterampilan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi digital menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan eksistensi usaha di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian Adalah cara atau prosedur sistematis yang dimana peneliti akan mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang didapat guna memecahkan masalah yang ditemukan pada proses pengembangan SDM pada pelaku UMKM yang berada di pasar pagi Pematang Siantar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana para peneliti akan melakukan pendekatan kepada beberapa pelaku UMKM di Pasar Pagi Pematang Siantar guna memecahkan masalah yang ditemukan di lapangan dengan cara wawancara, pengumpulan data penjualan, serta keluhan atau masukan para pelaku UMKM agar usaha mereka dapat

berkembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Keberhasilan kegiatan pengabdian SDM ini dapat diukur melalui perbandingan hasil before and after pelaksanaan pengabdian. Evaluasi dilakukan untuk mengukur peningkatan pemahaman dan penerapan strategi SDM oleh pelaku UKM.

Perbandingan hasil before and after setelah pengabdian.

1. Pemahaman SDM

- a) Sebelum pengabdian : Sebagian besar penjual masih mengelola penjualan secara informal tanpa system yang jelas, dengan pemahaman terbatas mengenai struktur peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pelanggan. Sebagian pedagang masih kurang memperhatikan sikap pelayanan kepada konsumen. Pedagang cenderung melayani pembeli secara biasa tanpa memberikan sapaan, senyum, ataupun komunikasi yang baik. Kondisi ini membuat beberapa konsumen merasa kurang nyaman saat berbelanja sehingga dapat memengaruhi minat pelanggan untuk kembali membeli. Permasalahan lain yang ditemukan adalah kondisi lingkungan pasar yang kurang bersih. Sampah masih terlihat di beberapa area jualan dan sebagian pedagang belum memiliki kesadaran penuh terhadap pentingnya kebersihan tempat usaha.
- b) Sesudah pengabdian : Setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan, terjadi peningkatan pemahaman pedagang mengenai pentingnya pengelolaan usaha yang lebih teratur dan terarah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Pedagang mulai menerapkan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen dengan memberikan sapaan, senyum, dan komunikasi yang lebih ramah saat melayani pembeli. Perubahan sikap tersebut membuat konsumen merasa lebih nyaman dan dihargai saat berbelanja sehingga dapat meningkatkan minat pelanggan untuk kembali membeli.

Selain itu, kesadaran pedagang terhadap pentingnya kebersihan lingkungan usaha juga mulai meningkat. Pedagang mulai menjaga kebersihan area jualan dengan membersihkan tempat berdagang secara rutin dan membuang sampah pada tempatnya. Lingkungan pasar yang lebih bersih memberikan kenyamanan bagi pembeli serta menciptakan suasana pasar yang lebih tertata dan menarik. Dengan adanya perubahan tersebut, kualitas pelayanan dan daya saing UMKM di Pasar Pagi Parluasan Kota Pematangsiantar menjadi lebih baik

dibandingkan sebelum kegiatan pengabdian dilakukan.

2. Kesadaran akan peran SDM dalam pengembangan kualitas pelayanan dan daya saing usaha:

a) Sebelum pengabdian: Sebelum kegiatan pengabdian dilaksanakan, kesadaran pedagang mengenai pentingnya peran sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha masih tergolong rendah. Sebagian besar pedagang menjalankan usaha secara sederhana dan belum memiliki sistem pengelolaan usaha yang terarah. Pemahaman mengenai pelayanan yang baik, kepuasan pelanggan, serta pentingnya menjaga hubungan dengan konsumen masih terbatas.

Dalam praktik pelayanan, sebagian pedagang belum menunjukkan sikap pelayanan yang ramah kepada konsumen. Pedagang cenderung melayani pembeli secara biasa tanpa memberikan sapaan, senyum, maupun komunikasi yang baik. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen merasa kurang nyaman saat berbelanja dan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan untuk kembali membeli.

b) Sesudah pengabdian : Setelah kegiatan pengabdian dilakukan, terjadi peningkatan kesadaran pedagang mengenai pentingnya peran SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha. Pedagang mulai memahami bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan dan menarik konsumen.

Perubahan terlihat dari sikap pedagang yang mulai menerapkan pelayanan yang lebih ramah, seperti memberikan sapaan, senyum, dan komunikasi yang baik kepada pembeli. Sikap pelayanan yang lebih positif tersebut membuat konsumen merasa lebih nyaman, dihargai, dan lebih tertarik untuk kembali berbelanja. Kesadaran pedagang terhadap kebersihan lingkungan usaha juga mengalami peningkatan. Pedagang mulai menjaga kebersihan area jualan dengan membersihkan tempat berdagang secara rutin serta membuang sampah pada tempatnya.

Evaluasi keberhasilan kegiatan pengabdian dilakukan untuk melihat perubahan pemahaman, sikap, dan perilaku pedagang setelah diberikan sosialisasi dan pendampingan mengenai pentingnya peran SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing usaha. Evaluasi ini melibatkan survey dari pembeli dan juga wawancara langsung pada penjual. Survey dilakukan terhadap 30 responden yang pernah berbelanja di Pasar Pagi Parluasan Pematangsiantar. Berdasarkan hasil survey, mayoritas responden menyatakan cukup sering berbelanja di pasar tersebut karena harga yang relatif murah, produk lengkap, serta bahan yang dijual masih segar.

Beberapa alasan utama responden memilih Pasar Pagi Parluasan antara lain:

- a. Harga produk lebih murah dan terjangkau.
- b. Produk yang dijual lengkap.
- c. Lokasi pasar dekat dan mudah dijangkau.
- d. Sayur, ikan, dan bahan pokok masih segar.
- e. Pasar ramai sehingga kebutuhan mudah ditemukan.

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kualitas pelayanan pelaku UMKM di Pasar Pagi Parluasan, diperoleh hasil sebagai berikut:

- a) Sebagian responden menyatakan bahwa pelaku UMKM sudah mampu memberikan informasi produk dengan jelas, meskipun masih ada beberapa pedagang yang perlu meningkatkan kemampuan komunikasi dan penjelasan produk.
- b) Mayoritas responden menilai pelaku UMKM cukup memahami kebutuhan konsumen, terutama dalam menyediakan barang yang sering dicari masyarakat.

- c) Aspek kebersihan dan kerapian masih menjadi perhatian utama responden. Sebagian responden merasa kondisi pasar masih kurang bersih, becek, dan belum tertata dengan rapi sehingga kenyamanan berbelanja belum maksimal.

Berdasarkan hasil survey dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pelaku UMKM di Pasar Pagi Parluasan secara umum sudah cukup baik. Konsumen merasa puas terhadap keramahan, kecepatan pelayanan, serta kualitas produk yang dijual. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala terutama pada aspek kebersihan, kenyamanan lingkungan pasar, dan penataan fasilitas.

Melalui kegiatan pemberdayaan SDM, diharapkan pelaku UMKM dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki komunikasi dengan konsumen, serta meningkatkan daya saing usaha sehingga mampu memberikan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman dan memuaskan bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian mengenai pemberdayaan SDM pada UMKM di Pasar Pagi Parluasan Kota Pematangsiantar, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman, sikap, dan perilaku pedagang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Sebelum kegiatan pengabdian dilakukan, sebagian besar pedagang masih mengelola usaha secara sederhana dan belum memahami pentingnya kualitas pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, serta kebersihan lingkungan usaha sebagai faktor pendukung daya saing usaha.

Setelah dilaksanakan sosialisasi dan pendampingan, terjadi peningkatan kesadaran pedagang mengenai pentingnya peran SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pedagang mulai menerapkan pelayanan yang lebih ramah melalui sapaan, senyum, dan komunikasi yang baik kepada konsumen. Selain itu, pedagang juga mulai menjaga kebersihan area jualan sehingga lingkungan pasar menjadi lebih nyaman dan tertata.

Hasil survei terhadap 30 responden menunjukkan bahwa mayoritas konsumen merasa cukup puas terhadap pelayanan pelaku UMKM di Pasar Pagi Parluasan, terutama dari segi keramahan, kecepatan pelayanan, serta kualitas produk yang dijual. Faktor harga yang terjangkau, produk yang lengkap, lokasi yang mudah dijangkau, dan kondisi bahan yang masih segar menjadi alasan utama masyarakat memilih berbelanja di pasar tersebut. Namun demikian, aspek kebersihan, kenyamanan lingkungan pasar, dan penataan fasilitas masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil meningkatkan pemahaman dan kesadaran pelaku UMKM mengenai pentingnya pengelolaan SDM dalam mendukung kualitas pelayanan dan daya saing usaha. Melalui pemberdayaan SDM yang berkelanjutan, diharapkan pelaku UMKM mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing usaha di tengah persaingan pasar yang semakin berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- 10.+Jurnal+Dharma+Jnana+Vol.+5+No.+3+Hal+223-232. (n.d.).
Abdi, J. K., & Purnomo, N. (n.d.). Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Dan Pendampingan Digital Marketing.
Firda Febrianti, P., Rohman, A., Raya Telang, J., Kamal, K., Bangkalan, K., & Timur, J. (2024). PT. Media Akademik Publisher PERAN PENGUSAHA DAN PENGELOLA PASAR DALAM PENGEMBANGAN PASAR TRADISIONAL DI SIDOARJO. JMA), 2(6), 3031–5220. <https://doi.org/10.62281>
Irawan, D. (n.d.). Peningkatan Daya Saing Usaha.... 103.

- Jurnal Pkm Manajemen ; Oktarini, R., Lestari, D., & Sulistiani, S. (2026). Meningkatkan Kualitas Layanan dan Meningkatkan Mutu Sumber Daya Manusia bagi UMKM di Desa Air Batu Kota Palembang. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 6(1), 175–182. <https://doi.org/10.37481>
- Sa'ban, L. M. A., Sadat, A., & Nazar, A. (2020). Jurnal PKM Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat Dalam Perbaikan Sanitasi Lingkungan. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1). <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i1.4365>
- Saad El Hasan, S., Salman Al Farisi, M., Ferdinand, N., & Bina Mandiri, S. (n.d.). Optimalisasi Potensi dan Peningkatan Daya Saing UMKM Cileungsi Melalui Program Pengabdian Masyarakat.
- Sobar, A., Permadi, I., Alhidayatullah, A., & Fathussyaadah, E. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN UMKM UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(4), 3782. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i4.16383>
- Strategi, P., Pasar, P., Dalam Meningkatkan, T., Pelanggan, K., Safii, M., Daulay, M., Hasanah, U., Murizal, I., Fatmasari, A., Meisya Tanjung, O., & Lubis, H. (2026). Counseling on Traditional Market Development Strategies to Increase Customer Satisfaction.
- Waruwu, O., Mutiara Sani, S., & Tri Andani, C. (n.d.). Langkah Bersama Intelektua Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM) Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>
PEMBERDAYAAN UMKM DESA SASAHAN MELALUI PENGEMBANGAN SDM DAN PENINGKATAN KUALITAS PRODUK LOKAL. In *Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)* (Vol. 1, Number 2). Retrieved <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>