

ANALISIS PEMBAGIAN JOB DESCRIPTION DI UMKM XYZ DI DAERAH SURABAYA TIMUR

Selvy Diannisa¹⁾, Edith Primadiana Tedjokusumo²⁾

^{1),2)}Politeknik Ubaya

Email : s140322007@student.ubaya.ac.id¹⁾, edith@staff.ubaya.ac.id²⁾

Abstract: *Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a crucial role in supporting the national economy, particularly in creating employment opportunities and empowering local economic activities. However, many MSMEs still face managerial challenges, especially in terms of job description distribution and role clarity. This study aims to analyze how job descriptions are assigned and implemented at UMKM XYZ located in East Surabaya. The research focuses on identifying mismatches between the documented Standard Operating Procedures (SOP) and the actual division of labor in daily operations. This study employs a qualitative descriptive approach, using observation and interviews as the main data collection techniques. The findings reveal that although the company has formal SOPs outlining each employee's duties, in practice, employees are often required to handle multiple tasks beyond their primary responsibilities. For example, a dishwashing staff member also performs cashier duties and assists with packaging during busy hours, especially when other employees are unavailable. This multitasking practice results in unbalanced workloads and can reduce service efficiency and customer satisfaction. The study recommends that UMKM XYZ conduct regular evaluations of its SOPs, improve internal communication, and consider adding more personnel during peak hours. By implementing these improvements, the enterprise can achieve a more structured division of labor and optimize its service delivery. This research is expected to contribute both theoretically and practically to the improvement of human resource management in MSMEs, particularly in the culinary business sector.*

Keywords: MSMEs, Job Description, Task Distribution, SOP, Operational Management

Abstrak UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) memiliki peranan penting dalam mendukung perekonomian nasional, terutama dalam hal penciptaan lapangan kerja dan pemberdayaan ekonomi lokal. Namun, dalam praktik operasionalnya, masih banyak UMKM yang menghadapi kendala manajerial, salah satunya dalam aspek pembagian job description atau uraian tugas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pembagian job description di UMKM XYZ yang berlokasi di Surabaya Timur, dengan fokus pada implementasi job desk di lapangan dan hambatan yang muncul selama proses operasional berlangsung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik

pengumpulan data berupa observasi langsung dan wawancara terhadap karyawan yang terlibat dalam kegiatan operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian job desk di UMKM XYZ telah ditetapkan melalui SOP, namun dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Salah satu temuan penting adalah adanya perangkapan tugas oleh karyawan, seperti pekerja dapur yang juga harus melayani sebagai kasir, terutama saat jam sibuk dan kekurangan tenaga kerja. Hal ini menyebabkan beban kerja tidak merata dan menurunkan efisiensi pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya evaluasi berkala terhadap SOP, peningkatan komunikasi internal, serta penyesuaian jumlah tenaga kerja agar pembagian tugas lebih efektif dan pelayanan kepada pelanggan lebih optimal. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi praktis dan teoritis dalam upaya peningkatan manajemen operasional UMKM, khususnya dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia.

Kata Kunci: UMKM, Job Description, Pembagian Tugas, SOP, Manajemen Operasional.

PENDAHULUAN

UMKM berperan penting dalam penciptaan lapangan kerja dan penguatan ekonomi lokal. Salah satu tantangan yang kerap dihadapi adalah pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pembagian job description yang kurang efektif. UMKM XYZ, sebuah usaha kuliner di Surabaya Timur, menghadapi masalah operasional karena karyawan harus merangkap tugas, seperti pencuci piring yang juga bertugas sebagai kasir. Permasalahan ini mengakibatkan antrean panjang dan pelayanan yang lambat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pembagian job desk serta memberikan solusi untuk meningkatkan efektivitas kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Job Description:

Job description adalah uraian formal mengenai tugas, tanggung jawab, dan wewenang suatu posisi dalam organisasi (Muchsinati & Emily, 2024). Tujuannya untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan dan membantu pengelolaan kinerja.

Kelebihan dan Kekurangan JobDesk:

Kelebihannya termasuk kejelasan tanggung jawab, efisiensi, dan kemudahan evaluasi kerja. Namun, job desk yang kaku bisa menghambat fleksibilitas dan mengakibatkan

ketimpangan beban kerja (Arsi & Pratiwi, 2012).

SOP dalam UMKM:

SOP adalah pedoman kerja tertulis yang membantu menjaga konsistensi operasional. Namun, keberhasilan implementasinya tergantung pada komitmen manajemen dan ketersediaan sumber daya manusia (Novita & Lady, 2023).

Pelayanan:

Pelayanan yang baik memerlukan kecepatan, akurasi, serta sikap profesional untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Lestari, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi:

- Observasi langsung: Mengamati aktivitas kerja karyawan dan pelaksanaan SOP.
- Wawancara semi-terstruktur: Dengan karyawan UMKM XYZ untuk memperoleh data mendalam terkait job desk dan kendalanya.
- Studi pustaka: Untuk memperkuat landasan teori terkait manajemen sumber daya manusia dan pelayanan.

Waktu penelitian dilakukan pada Mei–Juni 202

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Masalah Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di UMKM XYZ, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara job desk atau deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan dengan kenyataan di lapangan. Salah satu karyawan yang seharusnya memiliki tugas utama sebagai pencuci piring, ternyata juga harus merangkap pekerjaan lain seperti melayani di kasir dan melakukan pengemasan pesanan. Hal ini menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang saling berkaitan, yaitu:

- 1) Pembagian Job Desk yang Tidak Efektif Idealnya, setiap karyawan memiliki tugas pokok yang jelas sesuai dengan keahliannya. Namun, dalam praktiknya, pembagian tugas tidak berjalan sesuai rencana. Ketika seorang karyawan harus merangkap pekerjaan di luar tanggung jawab utamanya, maka efisiensi kerja menjadi terganggu. Hal ini dapat menyebabkan pekerjaan utama terbengkalai, atau pekerjaan tambahan tidak dilakukan dengan optimal.

- 2) Kekurangan Tenaga Kerja Aktif Salah satu penyebab utama karyawan harus merangkap pekerjaan adalah karena kurangnya jumlah karyawan aktif yang tersedia, terutama saat jam sibuk atau ketika pesanan membludak. Jika jumlah tenaga kerja tidak seimbang dengan 14 15 beban pekerjaan, maka secara tidak langsung karyawan akan dipaksa untuk menjalankan beberapa peran sekaligus.
 - 3) Penerapan SOP yang Tidak Konsisten Walaupun UMKM XYZ telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), kenyataannya SOP tersebut belum diterapkan secara menyeluruh. Karyawan terkadang harus mengambil keputusan di luar SOP, seperti menunda pesanan (hold order) karena tidak mampu menangani semuanya sendirian. Ini menandakan adanya celah dalam sistem manajemen operasional.
2. Pembahasan Hasil Penelitian Pada sesi wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap salah satu karyawan UMKM XYZ, dapat disimpulkan bahwa implementasi pembagian job desk di lapangan masih jauh dari ideal, meskipun secara administratif sudah tercantum dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Karyawan yang secara resmi bertugas sebagai pencuci piring mengaku bahwa dalam praktiknya dan juga harus menjalankan tugas tambahan seperti menjadi kasir dan melakukan pengemasan pesanan, khususnya ketika terjadi peningkatan volume pesanan atau ketika rekan kerja lainnya tidak berada di tempat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembagian tugas belum diterapkan secara konsisten dan efektif. Meskipun fleksibilitas dalam bekerja dianggap penting dalam konteks UMKM yang memiliki sumber daya terbatas, ketidakteraturan pembagian pekerjaan justru bisa memunculkan ketimpangan beban kerja dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Fenomena perangkapan tugas ini menunjukkan bahwa karyawan di UMKM XYZ tidak hanya dituntut untuk menjalankan fungsi utamanya, tetapi juga harus siap menghadapi berbagai kondisi operasional dengan kemampuan multitasking yang tinggi. Dalam kasus ini, karyawan harus beradaptasi dengan cepat saat menghadapi situasi darurat, seperti lonjakan pesanan yang tidak terduga atau keterlambatan kehadiran rekan kerja. Situasi semacam ini menciptakan tekanan kerja tambahan yang dapat berdampak pada kepuasan kerja dan performa karyawan. Ketika seorang karyawan yang seharusnya fokus pada satu jenis pekerjaan harus mengelola tugas lainnya secara bersamaan, maka potensi terjadinya kesalahan pelayanan, keterlambatan dalam pemrosesan pesanan, dan ketidakpuasan pelanggan

menjadi semakin besar. Selain itu, pernyataan karyawan yang menyebutkan bahwa ia harus “menahan” atau menunda pesanan saat pesanan online membludak mencerminkan kurangnya kesiapan sistem dalam menghadapi lonjakan permintaan. Tindakan menahan pesanan bukanlah solusi ideal dalam pelayanan usaha kuliner, karena bisa mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan menurunkan kepercayaan terhadap kualitas layanan. Hal ini memperkuat argumen bahwa ketidakefisienan dalam pembagian job desk dapat berpengaruh secara langsung terhadap kinerja layanan dan reputasi usaha. Kurangnya tenaga kerja aktif yang tersedia di tempat saat jam sibuk menandakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia belum direncanakan secara optimal oleh manajemen. Dalam konteks ini, sistem penjadwalan kerja serta komunikasi antarkaryawan perlu diperbaiki agar permasalahan ini tidak terus berulang. Dari sisi layanan, UMKM XYZ diketahui hanya menyediakan sistem take away dan tidak melayani makan di tempat (dine in), dengan alasan keterbatasan ruang usaha. Keputusan ini memang cukup tepat apabila dilihat dari sudut pandang efisiensi ruang dan fokus pelayanan. Namun, sistem ini juga membawa konsekuensi terhadap pola kerja karyawan. Semua aktivitas pelayanan diarahkan untuk mendukung kecepatan dan ketepatan proses pemesanan dan pengemasan. Dalam situasi seperti ini, pembagian tugas menjadi sangat penting agar tidak terjadi bottleneck pada proses tertentu, seperti kasir atau pengemasan. Jika semua proses ditangani oleh satu orang atau dilakukan bergantian oleh karyawan yang tidak fokus pada satu tugas utama, maka efektivitas kerja menjadi rendah dan berisiko menciptakan antrean panjang atau keterlambatan pesanan. Lebih jauh lagi, sistem manajemen di UMKM XYZ tampaknya masih bersifat reaktif, yakni menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa adanya antisipasi atau perencanaan jangka panjang. Ketiadaan tenaga cadangan atau sistem pembagian tugas yang jelas memperlihatkan lemahnya sistem manajerial dalam mengatur sumber daya manusia. Hal ini seharusnya menjadi perhatian utama, mengingat konsistensi pelayanan merupakan kunci keberhasilan usaha di sektor kuliner. Pelayanan yang lambat, meskipun disebabkan oleh keterbatasan tenaga kerja, tetap akan berdampak negatif pada pengalaman pelanggan dan loyalitas mereka. Maka dari itu, penting bagi UMKM XYZ untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap struktur organisasi internal serta menyusun strategi jangka panjang yang lebih sistematis untuk mengantisipasi lonjakan pesanan atau kondisi operasional yang tidak terduga. Sebagai bentuk solusi, UMKM XYZ dapat mempertimbangkan

beberapa pendekatan strategis seperti melakukan rotasi kerja yang lebih terstruktur, menyediakan tenaga kerja paruh waktu saat jam sibuk, serta meningkatkan kapasitas pelatihan karyawan agar memiliki kemampuan lintas fungsi secara proporsional. Pelatihan yang dimaksud bukan hanya meningkatkan keterampilan teknis seperti penggunaan alat kasir atau sistem pemesanan online, tetapi juga pelatihan dalam hal komunikasi, kerja tim, dan manajemen waktu. Dengan begitu, karyawan tidak hanya sekadar mampu menyelesaikan pekerjaan tambahan, tetapi juga mampu melaksanakannya dengan efisien tanpa mengganggu tugas utama mereka. Di samping itu, peran manajer atau pemilik usaha sangat krusial dalam melakukan pengawasan serta memastikan SOP yang telah disusun dijalankan dengan baik oleh seluruh karyawan. Monitoring berkala, evaluasi kinerja, serta diskusi tim secara rutin dapat menjadi solusi untuk membangun budaya kerja yang adaptif dan kolaboratif. Dengan memperhatikan berbagai aspek tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tantangan utama dalam pembagian job desk di UMKM XYZ bukan semata terletak pada dokumen SOP yang kurang lengkap, melainkan pada implementasi yang belum maksimal serta kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam merespons situasi operasional yang dinamis. Jika tidak segera dibenahi, permasalahan ini akan terus berulang dan berpotensi menghambat pertumbuhan usaha. Oleh karena itu, strategi manajerial yang lebih matang, didukung oleh sistem kerja yang jelas dan tim yang solid, menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta daya saing UMKM di tengah ketatnya persaingan industri kuliner saat ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap UMKM XYZ, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sistem pembagian job desk di UMKM XYZ telah ditetapkan secara formal melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, dalam praktiknya, karyawan sering kali harus merangkap tugas lain seperti melayani di kasir dan melakukan pengemasan pesanan. Hal ini menjadi bentuk adaptasi terhadap kebutuhan operasional harian, terutama saat terjadi lonjakan pesanan atau ketika jumlah tenaga kerja yang aktif di tempat tidak memadai.
2. Pelaksanaan job desk di lapangan tidak selalu berjalan sesuai rencana akibat kondisi dinamis, seperti banyaknya pesanan daring dan keterbatasan tenaga kerja. Tindakan

“menahan” atau hold pesanan menjadi strategi praktis untuk memastikan pelayanan tetap berjalan meskipun dengan sumber daya terbatas. Fenomena ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan beban kerja yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan.

3. UMKM XYZ memilih untuk hanya menyediakan layanan take away tanpa fasilitas makan di tempat (dine in) sebagai bentuk penyesuaian terhadap keterbatasan ruang usaha. Kebijakan ini dianggap lebih sesuai untuk menjaga efisiensi operasional dan kualitas pelayanan, terutama dalam menghadapi pesanan daring yang volumenya cukup tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsi, R. M., & Partiw, S. G. (2012). *Analisis Beban Kerja untuk Menentukan Jumlah Optimal Karyawan...*
- Juliana, R., & Komalasari, S. (2022). *Peran Job Description terhadap Kinerja Karyawan.*
- Lestari, D. A. (2022). *Tinjauan Job Description Staff Customer Service...*
- Muchsinati, E. S., & Emily, E. (2024). *Perancangan SOP Deskripsi Kerja...*
- Novita, N., & Lady, L. (2023). *Perancangan dan Penyusunan SOP & Job Description...*
- Sobari, D. A., & Puspa, A. (2025). *Pengaruh Budaya Organisasi Clan...*
- Suryadi, R. F. (2023). *Peran UMKM dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal...*