
**Meningkatkan Motivasi dan Kinerja SDM Pelaku UMKM dengan Gaya
Kepemimpinan Melayani**

*Improving the Motivation and Performance of Human Resources of MSME Actors with a
Serving Leadership Style*

Grace Maria Fitricia^{1*}, Yadi Fakhruzein Terang Jaya²

^{1,2} Universitas Harapan Bangsa, Indonesia

Alamat : Jl. Raden Patah No.100, Ledug, Kec. Kembaran, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah

Korespondensi penulis : gracemaria@uhb.ac.id

Article History:

Received: Desember 30, 2024;

Revised: Januari 20, 2025;

Accepted: Februari 10, 2025;

Published: Februari 12, 2025;

Keywords: *servant, leadership, MSMs*

Abstract: *Human resources are one of the main factors determining the effectiveness and efficiency of an organization which results in the achievement of organizational goals as an important resource beside capital resources, technology and equipment. Human resources who can process the resources owned by the organization effectively and efficiently will be able to achieve organizational goals as expected and can survive in business competition. To get the best human resources, the role of leadership is really important. In this community service activity, socialization was held to manage human resources, especially human resources in MSMEs with a servant leadership style for the purpose to manage human resources by empowering them who work in MSMEs to be more empowered and produce better performance to achieve organizational's goal.*

Abstrak

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor utama penentu jalannya keefektifan dan efisiensi sebuah organisasi yang hasilnya pada pencapaian tujuan organisasi sebagai sumber daya yang penting selain sumber daya modal, teknologi dan peralatan. Sumber daya manusia yang mengolah dengan baik sumber daya yang dimiliki organisasi dengan efektif dan efisien akan dapat mencapai tujuan organisasi sesuai yang diharapkan dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang handal tentunya perlu adanya peran kepemimpinan. Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan sosialisasi mengelola sumber daya manusia khususnya sumber daya manusia pada UMKM dengan gaya kepemimpinan *servant* atau melayani. Tujuan diadakan sosialisasi kepada pemilik dan atau pengelola UMKM untuk mengelola sumber daya manusia dengan pendekatan kepemimpinan melayani agar dapat diterapkan di dalam manajemen sumber manusia khususnya memimpin dan memberdayakan para anggota di UMKM tersebut agar lebih berdaya dan menghasilkan kinerja yang lebih baik untuk pencapaian tujuan organisasi.

Kata Kunci: kepemimpinan, melayani, UMKM

1. PENDAHULUAN

Kualitas dan kinerja sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi atau perusahaan, tak terkecuali pada UMKM atau bisnis adalah penentu besar keberhasilan bisnis. SDM adalah kunci penting dalam menentukan perkembangan bisnis di masa mendatang karena terdiri dari orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi, berpikir, merencanakan dan menggerakkan proses kerja dan bermuara pada hasil kerja yang dapat mencapai tujuan organisasi serta meraih keunggulan kompetitif. Setiap organisasi memiliki tuntutan dapat mengelola sumber daya manusia di dalamnya dengan baik, tidak terkecuali UMKM. Seperti yang dikemukakan oleh

Huda et al (2024), UMKM adalah usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu, kelompok, badan usaha kecil, maupun rumah tangga yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. UMKM adalah salah satu pilar ekonomi masyarakat di Indonesia, karena UMKM memberikan sumbangsih pada perekonomian di Indonesia. UMKM menyumbang sekitar 99 % dari total unit usaha yang ada di Indonesia, sehingga menjadi penggerak utama dalam ekonomi negara (binus.ac.id). UMKM memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), yakni sekitar 60,5 % dan menyerap sekitar 96,9 % tenaga kerja dari total tenaga kerja nasional, sehingga sektor UMKM menjadi penyedia utama lapangan pekerjaan di Indonesia (binus.ac.id). Menurut Subroto dan Amalia (2022) UMKM merupakan pelaku ekonomi skala kecil, di sisi lain memberikan kontribusi yang besar terhadap sektor perekonomian di Indonesia.

Meskipun UMKM memiliki peran penting dalam mendukung meningkatkan perekonomian di Indonesia, namun UMKM juga menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga keberlangsungan pengembangan bisnisnya. Selain faktor modal, material atau bahan baku dan teknologi serta peralatan penunjang operasional untuk keberlangsungan bisnis UMKM, permasalahan sumber daya manusia (SDM) pada UMKM sering menjadi tantangan bagi UMKM. Beberapa permasalahan utama yang sering dihadapi oleh UMKM berkaitan dengan SDM adalah mulai dari keterbatasan keterampilan dan kompetensi SDM UMKM, kurangnya motivasi dan loyalitas, keterbatasan dana untuk pengembangan SDM, budaya kerja yang belum profesional dan kurangnya pemahaman tentang pengelolaan SDM. Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada kelompok UMKM yaitu pada Asosiasi Pengusaha Mikro Kecil Menengah (ASPIKMAS) Purwokerto Utara di Banyumas adalah belum memahami cara menerapkan pengelolaan SDM yang efektif di masing-masing UMKM yang dimiliki, karena fokus utamanya adalah lebih kepada meningkatkan penjualan produk dan memperoleh keuntungan yang maksimal, belum memikirkan sampai kepada bagaimana mengelola SDM pada UMKM miliknya, seperti perencanaan tenaga kerja, pengembangan karyawan dan evaluasi kinerja. Meskipun UMKM yang ada dalam ASPIKMAS hanya memiliki beberapa jumlah orang atau karyawan, namun penting untuk memperhatikan pengelolaan SDM untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, mendukung, memperhatikan dan memberdayakan SDM yang dimiliki karena akan menghasilkan pelayanan kepada pelanggan lebih maksimal, bekerja lebih semangat, lebih terlibat dalam pekerjaan dengan memberi ide bagi pengembangan bisnis UMKM dan tidak hanya sekedar bekerja namun memikirkan keberlanjutan UMKM. Hal ini dapat diwujudkan dalam bagaimana menerapkan pendekatan atau gaya kepemimpinan dalam mengelola SDM yang ada. Gaya kepemimpinan adalah

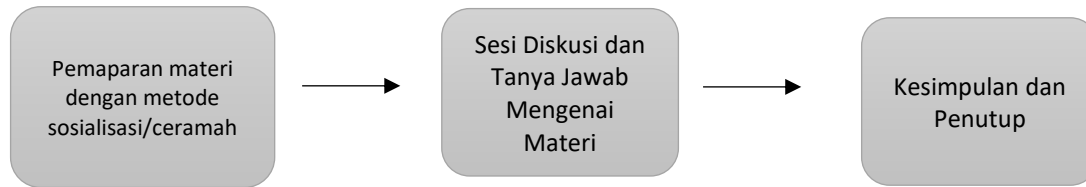
pendekatan dalam pengelolaan SDM untuk meningkatkan kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja dan menghasilkan tenaga kerja berkualitas (Febrianti dan Abdulah, 2022). Peningkatan kinerja pada sumber daya manusia sangat diperlukan karena kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh organisasi, dalam hal ini UMKM, memperoleh pangsa pasar dan keuntungan yang sebesar-besarnya karena didukung oleh tenaga kerja yang berkualitas. Dalam mewujudkannya tentu diperlukan banyak faktor di antaranya adalah bagaimana cara seorang pemimpin atau atasan mengarahkan para bawahan atau staf untuk mencapai tujuan organisasi (Huda et al, 2024). Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin dan kemampuan profesional sangat mungkin disebabkan oleh pengaruh dari pemimpinnya, dan suatu usaha bisa berkembang sesuai dengan keinginan pemiliknya, di antaranya dengan menerapkan gaya *servant leadership* dan juga memotivasi kerja karyawan (Huda et al, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Priartini (2019) mengatakan bahwa adanya *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Servant leadership* ini juga saling berkaitan dengan kepribadian karyawan, di mana dengan adanya *servant leadership* akan membentuk kepribadian seseorang yang akan mempengaruhi kinerjanya (Huda et al, 2022). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fahrezy et al (2024) terhadap karyawan UMKM di Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, menunjukkan hasil *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku kepemimpinan *servant* yaitu mengedepankan kepentingan karyawan dibanding dirinya, serta mengarahkan karyawan/bawahannya untuk bekerja dengan lebih baik terbukti mempengaruhi kinerja karyawan UMKM. Dari hasil observasi dan wawancara juga penelitian mengenai *servant leadership*, perlu dilakukan pengenalan dan edukasi mengenai gaya kepemimpinan *servant leadership* atau kepemimpinan melayani ini sebagai bentuk pendekatan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam UMKM untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dalam kinerja sebagai salah satu upaya untuk memberdayakan karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi serta dapat menjaga kelangsungan keberlanjutan bisnis UMKM.

2. METODE

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan kepada Asosiasi Pengusaha Mikro Kecil dan Menengah (ASPIKMAS) Purwokerto Utara. Bentuk kegiatan pengabdian berupa sosialisasi pemaparan materi pelatihan dan dilanjutkan sesi tanya jawab dengan para peserta. Para peserta yang mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjumlah 20 orang pelaku UMKM di mana didonimasi oleh UMKM produk makanan dan minuman.

Kegiatan ini dilaksanakan dengan mengundang komunitas ASPIKMAS Purwokerto Utara, dilaksanakan pada bulan Oktober di laboratorium komputer kampus 2 Universitas Harapan Bangsa Purwokerto. Metode kegiatan yang dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Metode Kegiatan

3. HASIL

Materi sosialisasi mengenai pengelolaan SDM yang ada di UMKM dengan pendekatan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) terinspirasi dari seorang tokoh yang mengemukakan dan menginisiasi gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) yaitu Robert K.Greenleaf dalam essaynya yang berjudul the Servant as Leader. Greenleaf dalam Frick (2008) mengemukakan bahwa seorang *servant leader* atau pemimpin pelayan adalah mengutamakan pelayanan dalam tindakannya, dimulai dari perasaan alami dari seseorang yang memimpin tersebut dengan keinginan untuk melayani, mengutamakan orang lain dan bertolak belakang dengan keinginan untuk menguasai, memiliki pengaruh, ketenaran dan kekayaan. Dengan gaya kepemimpinan melayani ini, seorang *servant leader* memprioritaskan kebutuhan dan kesejahteraan anggota yang dipimpinnya, mendukung pertumbuhan dan perkembangan para karyawannya, dan memberikan tantangan serta motivasi bagi kebaikan anggotanya. Hasil yang didapat dengan gaya kepemimpinan melayani ini adalah karyawan yang dipimpin lebih sehat mentalnya, lebih bahagia, lebih merasa terikat atau memiliki organisasi dan lebih produktif. Karakteristik yang melekat pada gaya kepemimpinan *servant leadership* dan menjadi keunggulan *servant leadership* ada 10 yang diidentifikasi oleh Spears (2010) dari tulisan Greenleaf yaitu : *listening* (mendengarkan dengan aktif yaitu dengan perhatian), *empathy* (empati dalam hal memahami rekan kerja atau anggota tim dan mampu berempati dengan orang lain), *healing* (mampu menciptakan penyembuhan emosional dalam hal hubungannya dengan diri sendiri dan atau hubungan dengan orang lain), *awareness* (memiliki kesadaran tinggi untuk memahami isu-isu yang melibatkan etika, kekuasaan dan nilai-nilai), *persuasion* (pendekatan kepada individu, lebih mengutamakan persuasif atau meyakinkan orang lain, tidak otoriter), *conceptualization* (kemampuan mengarahkan kepada visi jangka panjang), *foresight* (kemampuan memahami pelajaran dari masa lalu, realitas saat ini dan kemungkinan konsekuensi dari keputusan untuk masa depan), *stewardship* (kemampuan

mengurus/mengelola organisasi dengan menekankan keterbukaan dan persuasi untuk membangun kepercayaan dari orang lain), *commitment to the growth of people* (komitmen untuk pertumbuhan profesional karyawan dan organisasi), serta *building community* (membangun komunitas yang memiliki rasa kesatuan/keterikatan pada organisasi).

Masalah dan tantangan yang biasa ditemui berkaitan dengan pengelolaan SDM di UMKM khususnya pada ASPIKMAS Purwokerto Utara ini adalah belum memiliki banyak karyawan, sumber daya manusia masih terbatas yaitu yang bekerja dengan para pelaku UMKM ini, belum banyak yang mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas SDM dengan gaya kepemimpinan dan budaya belajar berkelanjutan di UMKM untuk meningkatkan keterampilan, pengalaman bisnis, dan keterbatasan dalam kemampuan profesional dalam bidang manajemen, akunting, pemasaran dan penelitian untuk inovasi dan pengembangan produk. karena masih berfokus hanya pada meningkatkan penjualan/penghasilan dengan mencari konsumen atau pelanggan sebanyak-banyaknya dan permodalan serta sarana dan prasarana usaha ditingkatkan.

Gaya kepemimpinan *servant leadership* dipandang mampu menjadi salah satu bentuk gaya kepemimpinan dan pendekatan yang tepat dalam mengelola SDM di UMKM. Kepemimpinan melayani lebih fokus pada melayani pengikut/anggota organisasi terlebih dahulu, memberikan kontribusi kepada masyarakat (*customer*), dan menumbuhkan perilaku kepemimpinan yang melayani di antara para pengikut (Panaccio et al, 2008). Nilai altruistik dalam kepemimpinan melayani menjadi keunggulan yang dimiliki gaya kepemimpinan ini, yaitu lebih mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan nilai moral dan kebajikan terhadap pengikutnya atau dapat dikatakan yang membedakan *servant leadership* dengan kepemimpinan transformasional adalah nilai altruistik/kebajikan, disebut juga kepemimpinan transformasional yang berjiwa sosial (Fitricia dan Hidayah, 2024).

Implementasi *servant leadership* yang dapat diterapkan oleh para pelaku UMKM khususnya di ASPIKMAS Purwokerto Utara yang menjadi subjek sasaran kegiatan pengabdian ini adalah di antaranya melalui kolaborasi yang dilakukan antara pemimpin dan atau pemilik usaha dengan para karyawan atau anggotanya dalam bersama-sama menyelesaikan masalah/hambatan/kendala yang dihadapi, pemimpin terbuka untuk mengikutsertakan karyawannya dalam berdiskusi dan selalu aktif mendengar apa yang menjadi masalah atau kendala yang dihadapi karyawan tersebut serta bersama-sama mencari solusi, mau menerima saran, masukan dari karyawan/anggota tim sehingga komunikasi terbuka dua arah dapat terbangun, sehingga karyawan tidak merasa takut dengan pemimpin (Fitricia dan Hidayah, 2014). Kedua, pemimpin bertindak sebagai mentor atau fasilitator bagi para karyawannya

dalam hal mengajarkan melakukan tugas-tugas pekerjaan dengan cara yang baik dan tepat serta dilibatkan dalam mengelola UMKM, tidak hanya sebatas melakukan pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya. Ketiga, pemimpin melayani adalah pemimpin yang berkepribadian egaliter atau dengan kata lain menjunjung kesetaraan dengan anggotanya, sehingga menghilangkan *gap* atau jarak antara orang yang dipimpin dalam hal ini karyawan yang bekerja di UMKM dengan pemilik UMKM tersebut yang bertindak sebagai pemimpin tanpa menghilangkan identitas atau pengaruhnya sebagai pemimpin. Keempat, memberdayakan dan mendelegasikan, mempercayakan tanggung jawab yang lebih besar bagi anggota/karyawan. Dalam hal memberdayakan karyawan, sebagai seorang *servant leader*, pemimpin atau pelaku UMKM tersebut tak hanya mengupgrade dirinya namun juga karyawannya, mendorong karyawannya dalam berkembang dengan memperhatikan kemampuan dalam hal apa yang perlu dikembangkan lagi oleh karyawannya untuk dapat meningkatkan kualitas SDM UMKM tersebut, dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan bagi karyawannya, aktif mengikutsertakan diri dan karyawannya pada program pelatihan UMKM yang diadakan pemerintah, komunitas usaha, universitas maupun lembaga-lembaga pelatihan untuk UMKM serta mempercayakan karyawan dalam tugas pekerjaannya untuk dapat mengambil keputusan untuk pengembangan produk atau penyelesaian masalah yang dihadapi saat berinteraksi dengan pelanggan, dengan tetap mengkomunikasikan pada sang pemilik atau pemimpin.

4. DISKUSI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi dan *sharing*/berdiskusi kepada para pelaku UMKM ASPIKMAS Purwokerto Utara ini memberi pemahaman kepada para pelaku UMKM. Di awal sebelum penjelasan lebih lanjut mengenai apa itu gaya kepemimpinan *servant leadership*, pengaruhnya pada organisasi dalam upaya pengelolaan SDM dan bagaimana penerapannya dan pendekatannya kepada para anggota/karyawan/SDM pelaku UMKM ini, diberikan pertanyaan mengenai pemahaman para peserta mengenai gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) ini. Ternyata semua belum memahami apa yang dimaksud dengan *servant leadership*, setelah sosialisasi diberikan, barulah para peserta memahami apa yang dimaksud dengan *servant leadership* dan ada yang memang sudah menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership* ini salah satunya dengan mengajak atau membuka ruang diskusi/kolaborasi bagi para karyawannya dalam menangani masalah yang mereka hadapi. Pendekatan dalam *servant leadership* yang sudah dilakukan oleh salah satu peserta setelah menerima materi *servant leadership* dalam karakteristik pemimpin yang melayani memiliki karakter *healing* yang dipahaminya adalah dengan mengajak para

karyawan/pekerja untuk melakukan kegiatan refreshing atau jalan-jalan bersama sebagai bagian dari *healing* dan memperkuat hubungan antara pemilik sebagai pemimpin sekaligus pelaku UMKM dan karyawan yang juga pelaku UMKM. Namun memang belum sepenuhnya upaya-upaya implementasi *servant leadership* secara menyeluruh diterapkan oleh para pelaku UMKM ASPIKMAS Purwokerto Utara ini.

Dalam sesi diskusi muncul pertanyaan mengenai bagaimana cara melakukan pendekatan gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) kepada karyawan atau para pekerja di UMKM dalam hal memberikan kebebasan bagi para pekerja untuk mengambil keputusan, berpartisipasi dalam ide untuk inovasi pada UMKM, peserta bertanya apakah dalam *servant leadership* ini diberikan kepercayaan penuh atau tetap ada kontrol/pengawasan dan pengarahan bagi karyawan. Tentunya ini menunjukkan adanya pemahaman dan motivasi dari para pelaku UMKM ini akan penerapan *servant leadership* pada UMKM.

Servant leadership memang merupakan gaya kepemimpinan yang pendekatannya dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan kepada pemimpinnya mengenai masalah, keluhan, apa yang dirasakan karyawan mengenai pekerjaannya, juga memberikan ruang bagi karyawan untuk berpartisipasi aktif memberikan solusi dan ide untuk pengembangan organisasi/bisnis, serta mengambil keputusan, memberikan akses dan fasilitas bagi pemberdayaan dan pengembangan karyawan, namun tentunya peran pemimpin tetap harus mengarahkan, mengawasi dan berkomunikasi aktif mengenai kebutuhan karyawan, *customer*, keputusan yang diambil, ide dan solusi yang diberikan karyawan dan menyelaraskan dengan tujuan organisasi agar pengelolaan SDM juga akan memperoleh hasil yang baik pada kinerja karyawan dan outputnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memajukan bisnisnya.



Gambar 2. Sosialisasi Pendekatan Servant Leadership dalam Pengelolaan SDM UMKM



Gambar 3. Sesi Diskusi dengan Peserta Pelaku UMKM



Gambar 4. Foto Bersama dengan Para Pelaku UMKM ASPIKMAS Purwokerto Utara

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai pengelolaan SDM UMKM dengan pendekatan gaya kepemimpinan *servant leadership* serta bagaimana penerapan menjadi seorang *servant leader* untuk mengelola tim yang bekerja pada UMKM yang mereka miliki, secara khusus pada ASPIKMAS Purwokerto Utara ini. Melalui berbagai karakteristik yang ada pada seorang *servant leader* dan praktik *servant leadership* yang dapat diterapkan di UMKM diharapkan dapat membantu para pelaku UMKM untuk memotivasi dan meningkatkan kualitas SDM pada UMKM sehingga pelayanan kepada pelanggan/customer dapat meningkat, meningkatkan ide dan inovasi pada pengembangan bisnis UMKM dan untuk kemajuan UMKM secara berkelanjutan.

PENGAKUAN

Ucapan terima kasih diberikan kepada Fakultas Ilmu Sosial Kampus 2 Universitas Harapan Bangsa Purwokerto yang telah memfasilitasi dan memberikan tempat bagi penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, kerjasama dari para rekan dosen Fakultas Ilmu Soisal Universitas Harapan Bangsa dan pengurus serta pelaku UMKM ASPIKMAS Purwokerto Utara.

DAFTAR REFERENSI

- Creativepreneurship. (2020). Peran UMKM dalam perekonomian Indonesia. Retrieved January 24, 2025, from <https://binus.ac.id/bandung/2020/11/peran-umkm-dalam-perekonomian-indonesia/>
- Fahrezy, R. A., Lazuardi, M. Z., & Hellyani, C. A. (2024, September). Analisis strategi gaya kepemimpinan untuk meningkatkan kinerja karyawan UMKM. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 4, pp. 299-309).
- Febrianti, W., & Abdulah, B. (2022). The effect of leadership towards the performance of MSME employees in Cirebon Regency. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(2), 149-158.
- Fitricia, G. M., & Hidayah, A. A. (2024). Dimensi servant leadership dalam kepemimpinan berbasis budaya lokal Banyumas Cablaka. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 26(2), 1-12.
- Frick, D. M. (2004). *Robert K. Greenleaf: A life of servant leadership*. Berrett-Koehler Publishers.
- Huda, M., Prasetya, F. D., & Safitri, W. (2024). Peran kepribadian sebagai moderasi pengaruh servant leadership dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *JSMA (Jurnal Sains*

Manajemen dan Akuntansi), 16(1), 51-67.

Panaccio, A., Donia, M., Saint-Michel, S., & Liden, R. C. (2015). Servant leadership and wellbeing. In *Flourishing in life, work and careers* (pp. 334-358). Edward Elgar Publishing.

Piartrini, P. S. (2019). Pengaruh servant leadership dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan bagian dana bank Sultra Kendari (Doctoral dissertation, Udayana University).

Spears, L. C. (2010). Character and servant leadership: Ten characteristics of effective, caring leaders. *The Journal of Virtues & Leadership*, 1(1), 25-30.

Subroto, S., & Amalia, M. R. (2022, January). Leadership and work environment: The impact on the performance of MSME employees in Tegal City. In *2nd International Conference on Social Science, Humanities, Education and Society Development (ICONS 2021)* (pp. 202-207). Atlantis Press.