

Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelaku UMKM pada Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya

Suli Da'im*, Moh Ali

Universitas Muhammadiyah Surabaya

*e-mail: suli.daim@um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian daerah, termasuk melalui pengembangan Sentra Wisata Kuliner (SWK) sebagai wadah aktivitas ekonomi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi sumber daya manusia (SDM) pelaku UMKM pada Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi dan implikasinya terhadap kinerja usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan 15 informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM pelaku UMKM berada pada kategori cukup baik pada aspek interpersonal dan keahlian teknis, namun masih rendah pada aspek penguasaan teknologi dan profesionalisme dalam pengelolaan usaha. Rendahnya pemanfaatan teknologi digital serta belum adanya sistem manajemen usaha yang terstruktur menjadi kendala utama dalam meningkatkan daya saing usaha. Selain itu, faktor latar belakang pendidikan dan usia pelaku UMKM turut mempengaruhi kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Model hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM yang terdiri dari aspek interpersonal, teknologi, teknis, profesionalisme, dan pendidikan memiliki keterkaitan dalam mempengaruhi kinerja dan daya saing UMKM. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, pendampingan usaha, serta pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung pengembangan UMKM.

Kata kunci: UMKM; Kompetensi SDM; Sentra Wisata Kuliner; Daya Saing Usaha

ABSTRACT

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a significant role in supporting regional economic development, particularly through the establishment of Culinary Tourism Centers (SWK) as hubs for community-based economic activities. This study aims to analyse the human resource (HR) competencies of MSME actors at the Mulyorejo Culinary Tourism Center in Surabaya and to identify the factors influencing these competencies as well as their implications for business performance. This study employs a descriptive qualitative approach with 15 informants selected using a purposive sampling technique. The findings reveal that HR competencies among MSME actors are relatively adequate in terms of interpersonal skills and technical abilities; however, they remain limited in terms of technological competence and professionalism in business management. The low utilisation of digital technology and the absence of structured management systems are identified as major constraints in enhancing business competitiveness. In addition, factors such as educational background and the age profile of business actors influence their ability to adapt to technological advancements. The proposed model indicates that HR competencies comprising interpersonal, technological, technical, professional, and educational aspects are interrelated and collectively affect MSME performance and competitiveness. Therefore, continuous training, targeted business mentoring, and the effective use of digital technology are essential to strengthen HR competencies and support the sustainable development of MSMEs

Keywords: MSMEs; Human Resource Competence; Culinary Tourism; Business Competitiveness

PENDAHULUAN

Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia menunjukkan kontribusi yang sangat signifikan terhadap perekonomian nasional, terutama dalam hal penyerapan tenaga kerja dan peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) (Aprilia et al., 2025; Sinha et al., 2024; Suhaili & Sugiharsono, 2019). UMKM menjadi salah satu sektor yang mampu bertahan di tengah berbagai tantangan ekonomi, termasuk ketidakpastian global dan perubahan dinamika pasar (Safitri et al., 2025; Sukmana & Sukmana, 2025). Di tingkat daerah, pemerintah terus mendorong pengembangan UMKM melalui berbagai program strategis, salah satunya adalah pembentukan Sentra Wisata Kuliner (SWK) yang berfungsi sebagai wadah bagi pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas ekonomi secara terpusat dan terorganisir. Di Kota Surabaya, SWK menjadi salah satu program unggulan dalam menata pedagang kaki lima sekaligus meningkatkan kualitas usaha kuliner (Harmunisa et al., 2025; Husendi & Widiyarta, 2023; Iradawati, 2024). Salah satu Sentra Wisata Kuliner (SWK) yang menjadi bagian dari program pemberdayaan UMKM Pemerintah Kota Surabaya adalah SWK Mulyorejo. Berdasarkan dokumen profil SWK yang diperoleh peneliti melalui kegiatan pendampingan Sentra Wisata Kuliner yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2026, SWK Mulyorejo memiliki kapasitas sebanyak 37 stan, dengan tingkat keterisian mencapai 33 stan (89,2%), sedangkan 4 stan (10,8%) masih belum terisi. Dokumen tersebut juga menunjukkan bahwa rata-rata omzet pelaku UMKM berkisar antara Rp840.000 hingga Rp4.905.000 per bulan dengan jumlah kunjungan sekitar 297 pengunjung setiap bulan. Meskipun tingkat keterisian stan menunjukkan bahwa SWK Mulyorejo telah dimanfaatkan secara optimal sebagai ruang aktivitas ekonomi masyarakat, capaian omzet dan jumlah kunjungan yang masih relatif beragam mengindikasikan bahwa produktivitas usaha belum berkembang secara merata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain faktor lokasi dan fasilitas, kualitas sumber daya manusia pelaku UMKM menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan produktivitas, keberlanjutan usaha, dan daya saing Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo.

Namun demikian, dalam praktiknya pelaku UMKM di SWK Mulyorejo masih menghadapi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keberlangsungan dan daya saing usaha. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kondisi sumber daya manusia, dimana sebagian pelaku usaha didominasi oleh usia lanjut sehingga berdampak pada keterbatasan dalam mengadopsi teknologi dan inovasi usaha (Mau et al., 2024). Kondisi ini dapat mempengaruhi kemampuan pelaku UMKM dalam mengelola usaha secara efektif, terutama dalam hal pemasaran digital, pengelolaan keuangan, serta peningkatan kualitas pelayanan (Bhavsar et al., 2025; Colovic et al., 2019; Cordova et al., 2025). Selain itu, tingkat omset yang masih relatif rendah juga menunjukkan bahwa usaha yang dijalankan belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau pasar yang lebih luas. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja UMKM di lingkungan Sentra Wisata Kuliner

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja UMKM (Alizar & Mariyanti, 2024; Nawangsari et al., 2024; Sumandi et al., 2025). Beberapa penelitian berfokus pada peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, sementara penelitian lain menekankan pentingnya penguasaan teknologi dalam mendukung aktivitas usaha (Razak, 2024; Silviana & Andriani, 2022). Selain itu, terdapat pula penelitian yang mengkaji hubungan antara kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (Mardiyana et al., 2025; Pascua & Japos, 2023). Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan karena sebagian besar hanya membahas kompetensi SDM secara umum dan belum secara spesifik mengkaji kondisi pelaku UMKM dalam konteks Sentra Wisata Kuliner sebagai suatu ekosistem usaha yang terorganisir. Dengan kata lain, belum banyak penelitian yang secara mendalam mengidentifikasi kompetensi SDM pelaku UMKM berdasarkan kondisi riil di lapangan, khususnya pada lokasi SWK.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menunjukkan bahwa kajian mengenai kompetensi sumber daya manusia pada pelaku UMKM di

Sentra Wisata Kuliner masih belum dilakukan secara spesifik dan kontekstual. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia (SDM) berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan daya saing UMKM, khususnya melalui penguatan kompetensi digital, kewirausahaan, dan manajerial (Pramesti et al., 2023; Sari et al., 2024). Namun, penelitian tersebut umumnya masih mengkaji kompetensi SDM secara parsial dan belum secara spesifik mengidentifikasi kompetensi pelaku UMKM dalam ekosistem Sentra Wisata Kuliner (SWK). Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis kompetensi SDM melalui lima aspek, yaitu kompetensi interpersonal, penguasaan teknologi, keahlian teknis, profesionalisme, dan tingkat pendidikan pada pelaku UMKM di SWK Mulyorejo Surabaya. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kondisi kompetensi SDM, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta strategi peningkatannya untuk mendukung daya saing dan keberlanjutan usaha..

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis kualitatif (Kusumastuti, 2019; Moleong, 2017). Pada penelitian ini penulis menganalisis kompetensi sumber daya manusia (SDM) pelaku UMKM yang berada di Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya dalam mendukung keberlangsungan dan daya saing usaha. Kompetensi SDM yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek, antara lain kemampuan interpersonal, penguasaan teknologi, keterampilan teknis, profesionalisme kerja, serta latar belakang pendidikan pelaku usaha. Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder (Bungin, 2011; Yakin et al., 2023). Data primer diperoleh dari informan yang telah ditetapkan yaitu pelaku UMKM yang beroperasi di SWK Mulyorejo serta data lapangan yang berkaitan dengan kondisi usaha seperti omset, jumlah pengunjung, dan tingkat keterisian stan (Rahman, 2021). Sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia dan pengembangan UMKM.

Tabel 1. Informan Penelitian

Kode Informan	Jenis Usaha	Usia (Tahun)	Lama Usaha	Status Pengelolaan Stan
I-01	Warung Bu Na	56	5Tahun	Pedagang Aktif
I-02	Warung Makan Mbak Rina	48	8 Tahun	Pedagang Aktif
I-03	Warung Mak Pat	52	8 Tahun	Pedagang Aktif
I-04	Warung Bu Ika	45	7 Tahun	Pedagang Aktif
I-05	Giras 19	50	9 Tahun	Pedagang Aktif
I-06	Seblak Mantul	58	4 Tahun	Pedagang Aktif
I-07	Mie Ayam Mbak Youn	43	6 Tahun	Pedagang Aktif
I-08	Warkop Aurel	38	5 Tahun	Pedagang Aktif
I-09	Riceowl ala Cheff	60	5 Tahun	Pedagang Aktif
I-10	Tahu Tek	47	5 Tahun	Pedagang Aktif
I-11	Sate Sarangan	53	7 Tahun	Pedagang Aktif
I-12	Warung Kahuripan Cee Fanny	49	9 Tahun	Pedagang Aktif
I-13	Kedai Pandawa Nasi Rawon	36	4 Tahun	Pedagang Aktif
I-14	Warung Alvian	41	7 Tahun	Pedagang Aktif
I-15	Bubur Ayam	52	7 Tahun	Pedagang Aktif

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara partisipatif aktif dimana peneliti mengamati langsung aktivitas pelaku UMKM

di lokasi penelitian, seperti proses produksi makanan, proses penjualan, interaksi dengan konsumen, serta cara pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi dalam kegiatan usahanya. Teknik observasi yang digunakan adalah dengan mencatat seluruh aktivitas yang terjadi selama kegiatan berlangsung untuk memperoleh gambaran kondisi nyata di lapangan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan analisis yang valid. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada informan yang telah memenuhi kriteria, yaitu pelaku UMKM yang aktif menjalankan usaha di SWK Mulyorejo. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan indikator kompetensi SDM, namun tetap bersifat fleksibel agar informan dapat memberikan jawaban yang lebih mendalam dan sesuai dengan kondisi yang dialami. Sedangkan dokumentasi diperoleh dari catatan, foto, serta data resmi yang berkaitan dengan kondisi Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo, seperti jumlah stan, tingkat keterisian, omset usaha, serta kendala yang dihadapi oleh pelaku UMKM.

Populasi, Sampel, Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang beroperasi di Sentra Wisata Kuliner (SWK) Mulyorejo Surabaya sebanyak 33 pelaku UMKM yang aktif menjalankan usaha di lokasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Memon et al., 2024). Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: (1) pelaku UMKM yang aktif berjualan di SWK Mulyorejo, (2) pelaku usaha yang telah menjalankan usahanya minimal 6 bulan, (3) pelaku usaha yang terlibat langsung dalam operasional usaha seperti produksi dan pelayanan, serta (4) bersedia menjadi informan dalam penelitian. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi: (1) pelaku usaha yang tidak aktif berjualan dalam periode penelitian, (2) pelaku usaha yang baru membuka usaha kurang dari 6 bulan, serta (3) pelaku usaha yang tidak bersedia diwawancarai atau memberikan informasi.

Berdasarkan proses seleksi tersebut, dari total 33 pelaku UMKM yang menjadi populasi, terdapat beberapa pelaku usaha yang tidak memenuhi kriteria inklusi, seperti tidak aktif berjualan secara konsisten dan keterbatasan waktu untuk diwawancarai. Selain itu, terdapat pula pelaku usaha yang menolak untuk menjadi informan penelitian. Setelah dilakukan proses seleksi, diperoleh sampel sebanyak 15 informan yang dianggap telah mewakili karakteristik populasi dan mampu memberikan informasi yang mendalam terkait kompetensi sumber daya manusia pelaku UMKM di SWK Mulyorejo. Proses seleksi sampel dilakukan secara bertahap, dimulai dari identifikasi seluruh pelaku UMKM yang aktif, kemudian dilakukan penyaringan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, hingga akhirnya diperoleh informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Secara ringkas, proses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: jumlah populasi awal sebanyak 33 pelaku UMKM, kemudian dilakukan seleksi berdasarkan kriteria sehingga sebagian tidak memenuhi syarat atau tidak bersedia menjadi informan, dan akhirnya diperoleh sampel penelitian yang digunakan sebagai sumber data utama.

Instrumen

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yaitu *Data Collection*, *Data Condensation*, *Data Display* dan *Conclusions: Drawing/Verifying* (Miles et al., 2014). *Data Collection* dilakukan dengan mengumpulkan seluruh data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian yaitu Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya. Selanjutnya *Data Condensation* dilakukan dengan cara mereduksi dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu kompetensi sumber daya manusia pelaku UMKM. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif pada tahap *Data Display* sehingga memudahkan dalam memahami pola dan hubungan antar data yang diperoleh. Tahap terakhir adalah *Conclusions: Drawing/Verifying* yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan serta melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran data. Data yang diperoleh kemudian diuji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara,

dan dokumentasi, sedangkan triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi berbasis UMKM yang memiliki kapasitas sebanyak 37 stan dengan tingkat keterisian sebanyak 33 stan dan 4 stan yang masih kosong. Rata-rata omset pelaku UMKM di lokasi ini berkisar antara Rp 840.000 hingga Rp 4.905.000 per bulan dengan jumlah pengunjung sekitar 297 orang per bulan. Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kinerja usaha. Kondisi ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor internal yang mempengaruhi performa usaha, salah satunya adalah kompetensi sumber daya manusia (SDM) pelaku UMKM.

Tabel 2. Hasil analisis kompetensi SDM pelaku UMKM SWK Mulyorejo

No	Kode	Indikator Kompetensi	Kondisi Lapangan	Permasalahan Utama	Implikasi
1	K1	Interpersonal	Komunikasi cukup baik, pelayanan ramah	Belum konsisten saat ramai	Berpengaruh pada kepuasan pelanggan
2	K2	Penguasaan Teknologi	Masih rendah, dominan konvensional	Tidak memanfaatkan digital marketing	Daya saing rendah
3	K3	Keahlian Teknis	Cukup baik dalam produksi	Kurang inovasi produk	Produk kurang berkembang
4	K4	Profesionalisme	Sikap kerja cukup baik	Tidak ada SOP & manajemen usaha	Efisiensi rendah
5	K5	Pendidikan	Beragam (rendah-menengah)	Sulit adaptasi teknologi	Pengelolaan usaha terbatas

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 di atas, kompetensi sumber daya manusia pelaku UMKM di Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo menunjukkan kondisi yang bervariasi pada setiap indikator. Pada aspek kompetensi interpersonal (K1), pelaku usaha telah menunjukkan kemampuan komunikasi yang cukup baik dalam melayani konsumen, seperti bersikap ramah dan responsif. Interaksi yang terjalin tidak hanya bersifat transaksi, tetapi juga membentuk hubungan yang lebih personal dengan pelanggan, yang menjadi salah satu kekuatan dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Temuan ini sejalan dengan konsep kompetensi yang menyatakan bahwa kemampuan interpersonal merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas (Yang et al., 2025). Namun demikian, ketidakkonsistenan pelayanan saat kondisi ramai menunjukkan bahwa kompetensi ini belum sepenuhnya optimal, sehingga diperlukan peningkatan dalam pengelolaan pelayanan dan stabilitas kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 15 informan, diketahui bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam menjalankan usaha masih relatif terbatas. Sebanyak 11 informan masih mengandalkan penjualan secara langsung (offline) dan promosi dari mulut ke mulut sebagai strategi pemasaran utama. Hanya 6 informan yang menggunakan WhatsApp Business sebagai media komunikasi dengan pelanggan, sedangkan 4 informan memanfaatkan Instagram untuk mempromosikan produknya. Selain itu, hanya 3 informan yang telah menyediakan metode pembayaran QRIS, dan 2 informan yang bergabung sebagai mitra layanan pesan antar seperti GoFood atau GrabFood. Seluruh informan juga menyatakan bahwa pencatatan keuangan masih dilakukan secara manual menggunakan buku catatan sederhana dan belum memanfaatkan aplikasi pembukuan digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat adopsi teknologi digital pada pelaku UMKM SWK Mulyorejo masih tergolong rendah. Rendahnya pemanfaatan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh keterbatasan pengetahuan digital, tetapi juga oleh usia pelaku usaha yang didominasi kelompok usia di atas 45 tahun, sehingga proses adaptasi terhadap teknologi berlangsung lebih lambat. Kondisi ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model

(TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Apabila pelaku UMKM belum merasakan manfaat maupun kemudahan penggunaan teknologi, maka tingkat adopsinya akan cenderung rendah. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital melalui pelatihan, pendampingan, dan praktik langsung menjadi strategi yang diperlukan agar pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing usaha.

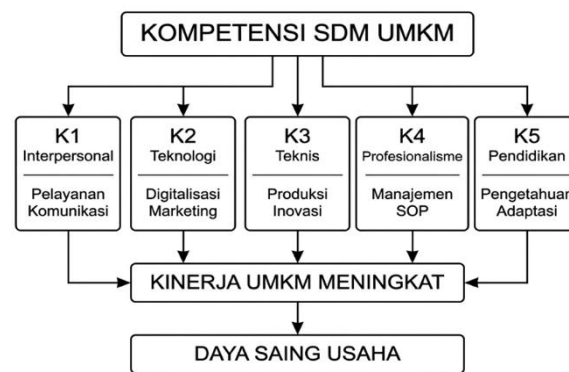
Rendahnya pemanfaatan media sosial, *e-commerce*, serta sistem pembayaran digital menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi digital yang cukup signifikan. Hal ini berdampak pada terbatasnya jangkauan pasar dan rendahnya daya saing usaha. Kondisi ini sejalan dengan teori difusi inovasi yang menyatakan bahwa kemampuan mengadopsi teknologi menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing usaha (Fagan, 2021). Bukti ini menggarisbawahi pentingnya adopsi teknologi sebagai faktor penting bagi bisnis untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan memperluas pangsa pasar mereka dalam lanskap digital saat ini (Piller, 2024). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan.

Selanjutnya, pada aspek kompetensi keahlian teknis (K3), pelaku UMKM telah memiliki keterampilan dasar dalam proses produksi makanan, seperti pengolahan bahan dan penyajian produk. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis sudah cukup memadai dalam mendukung operasional usaha. Namun demikian, kurangnya inovasi produk menjadi salah satu kendala utama dalam pengembangan usaha. Produk yang dihasilkan cenderung monoton sehingga kurang memiliki diferensiasi di pasar. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis tidak hanya mencakup kemampuan produksi, tetapi juga kemampuan inovasi. Dengan demikian, kemampuan inovasi sangat penting karena memungkinkan perusahaan untuk membedakan diri mereka sendiri dan merespons tuntutan pasar secara efektif (Hwang et al., 2020). Selaras dengan teori kewirausahaan menyatakan bahwa inovasi merupakan kunci utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif (Lipych et al., 2021).

Pada aspek kompetensi profesionalisme (K4), pelaku UMKM menunjukkan sikap kerja yang cukup baik, seperti disiplin dan tanggung jawab dalam menjalankan usaha. Namun demikian, profesionalisme yang dimiliki belum didukung oleh sistem manajemen usaha yang terstruktur. Tidak adanya standar operasional prosedur (SOP), pencatatan keuangan yang tidak teratur, serta perencanaan usaha yang belum jelas menjadi indikasi bahwa aspek profesionalisme masih perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan teori manajemen yang menyatakan bahwa profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan sikap kerja, tetapi juga kemampuan dalam mengelola usaha secara sistematis (Cichorzewska, 2023). Oleh karena itu, manajemen yang efektif membutuhkan pendekatan terstruktur untuk pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam organisasi.

Terakhir, pada aspek kompetensi pendidikan (K5), latar belakang pendidikan pelaku UMKM yang beragam mempengaruhi kemampuan dalam mengelola usaha. Pelaku usaha dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik terhadap teknologi dan manajemen usaha. Sebaliknya, pelaku usaha dengan pendidikan yang lebih rendah cenderung mengandalkan pengalaman tanpa didukung pemahaman manajerial yang memadai. Hal ini sesuai dengan teori human capital yang menyatakan bahwa pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kompetensi individu (Rathomy & Rafid M, 2023). Pendidikan dipandang sebagai investasi waktu dan biaya, menghasilkan manfaat seperti pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja dan kinerja bagi individu dan organisasi.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh model kompetensi sumber daya manusia pelaku UMKM pada Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya yang terdiri dari beberapa indikator utama, yaitu kompetensi interpersonal, penguasaan teknologi, keahlian teknis, profesionalisme, dan tingkat pendidikan. Model ini disusun berdasarkan temuan empiris di lapangan yang menunjukkan keterkaitan antara kompetensi SDM dengan kinerja dan daya saing usaha. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1 model kompetensi SDM berdasarkan hasil penelitian.



Gambar 1. Model kompetensi SDM berdasarkan hasil penelitian

Berdasarkan hasil analisis tematik terhadap data wawancara serta didukung oleh sintesis literatur, penelitian ini mengidentifikasi lima dimensi utama kompetensi SDM pelaku UMKM, yaitu kompetensi interpersonal, kompetensi teknologi, kompetensi teknis, kompetensi profesionalisme, dan kompetensi Pendidikan sesuai gambar 1 diatas. Kelima dimensi tersebut membentuk suatu model kompetensi yang saling berkaitan dalam mendukung peningkatan kinerja UMKM. Kompetensi interpersonal berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Fajar & Drajat, 2025), kompetensi teknologi mendukung perluasan pasar (Sharma et al., 2024), kompetensi teknis berkontribusi pada kualitas produk (Saputra & Safrianto, 2023), kompetensi profesionalisme mempengaruhi efisiensi pengelolaan usaha (Supriadi et al., 2023), sedangkan kompetensi pendidikan menjadi dasar dalam kemampuan adaptasi dan pengambilan keputusan. (Liccioni et al., 2024). Temuan ini memperluas hasil penelitian terdahulu yang umumnya hanya menyoroti satu atau beberapa dimensi kompetensi secara terpisah. Penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut membentuk suatu kompetensi SDM yang bersifat multidimensional sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendukung peningkatan kinerja dan daya saing UMKM.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia (SDM) pelaku UMKM pada Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya secara umum berada pada kategori cukup baik, terutama pada aspek kompetensi interpersonal dan keahlian teknis. Pelaku UMKM telah mampu memberikan pelayanan yang ramah, menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, serta memiliki keterampilan dasar dalam proses produksi dan penyajian produk. Namun demikian, kompetensi pada aspek penguasaan teknologi dan profesionalisme masih belum optimal. Rendahnya pemanfaatan media digital sebagai sarana pemasaran, belum diterapkannya sistem pencatatan keuangan yang sederhana, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam pengelolaan usaha menjadi kendala yang memengaruhi peningkatan daya saing UMKM. Selain itu, latar belakang pendidikan dan usia pelaku usaha turut memengaruhi kemampuan dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan inovasi usaha. Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi SDM perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui program pelatihan digital marketing, penggunaan media sosial dan platform layanan pesan antar, penerapan pencatatan keuangan sederhana berbasis digital, penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, serta pengembangan inovasi produk dan menu sesuai kebutuhan pasar. Selain itu, diperlukan pendampingan secara berkala dari pengelola SWK dan Pemerintah Kota Surabaya melalui program pembinaan, konsultasi bisnis, serta evaluasi kinerja UMKM agar kompetensi pelaku usaha dapat berkembang secara berkelanjutan. Dengan demikian, penguatan kompetensi SDM diharapkan mampu meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan daya saing UMKM di Sentra Wisata Kuliner Mulyorejo Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alizar, S. N., & Mariyanti, E. (2024). Mengapa Kompetensi dan Karakteristik Wirausaha Penting? *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 232–238. <https://doi.org/10.47233/jemb.v3i2.2047>
- Aprilia, N., Subroto, W. T., & Sakti, N. C. (2025). The Role of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Supporting the People's Economy in Indonesia. *International Journal of Research and Scientific Innovation*, XI(XII), 368–376. <https://doi.org/10.51244/ijrsi.2024.11120036>
- Bhavsar, V., Devi, H., & Dhiman, T. (2025). Digital Technology Adoption in MSMEs: Challenges, Drivers and Impact on Business Performance. *International Journal Of Contemporary Research In Multidisciplinary*, 4(4), 1–9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16263400>
- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif* (kedua, Vol. 365). Prenada Media Group.
- Cichorzewska, M. (2023). Managing Professionalism in Everyday Life in Organizations. *Journal of Security and Sustainability Issues*. <https://doi.org/10.47459/jssi.2023.13.23>
- Colovic, A., Lamotte, O., & Bayon, M. C. (2019). Technology Adoption and Product Innovation by Third-Age Entrepreneurs: Evidence from GEM Data. In *Handbook of Research on Elderly Entrepreneurship* (Vol. 19, Number 3, pp. 111–124). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-13334-4_7
- Cordova, W., Lim, C. T. N., Ong, H. T., Caraan, H. S., Cruz, G., & Jiménez, E. (2025). Digital Innovation and Entrepreneurial Success in the Philippine MSME Sector: Challenges and Opportunities. *Economics (Bijeljina)*, 13(3), 69–82. <https://doi.org/10.2478/eoik-2025-0056>
- Fagan, M. H. (2021). Using an innovation diffusion theory framework to explore web site adoption by small to medium sized enterprises. *Issues in Information Systems*, 7(1), 1–10. https://doi.org/10.48009/1_iis_2011_382-391
- Fajar, M. I. L., & Drajat, M. S. (2025). Pelayanan Melalui Aktivitas Komunikasi Interpersonal (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal Yang Dilakukan 1994 Coffee and Creative Space Dago Kepada Customer Melalui Program Open Bar). *Bandung Conference Series Communication Management*, 5(2), 1–9. <https://doi.org/10.29313/bcscm.v5i2.20285>
- Harmunisa, Y. R., Sunarya, W., Utomo, H. P., Maharani, R. T., Ramadhan, L. W., & Duanda, B. S. (2025). The Impact of Architectural Design on Visitor Experience: A Case Study of Culinary Tourism Centers in Surabaya. *Nusantara Science and Technology Proceedings*, 121–127. <https://doi.org/10.11594/nstp.2025.4719>
- Husendi, P. A. A., & Widiyarta, A. (2023). Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Dalam Meningkatkan Perekonomian di Sektor UMKM Sentra Wisata Kuliner Dharmahusada Kota Surabaya. *Religion, Education, and Social Laa Roiba Journal (RESLAJ)*, 3(6), 1340–1348. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i3.5060>
- Hwang, W.-S., Choi, H., & Shin, J. (2020). A mediating role of innovation capability between entrepreneurial competencies and competitive advantage. *Technology Analysis & Strategic Management*, 32(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/09537325.2019.1632430>
- Iradawati, S. N. (2024). The Influence of Destination Image, Food and Beverage Quality, and Prices on Purchasing Decisions at the Surabaya Culinary Tourism Center. *Balance (Surabaya)*, 21(2), 226–247. <https://doi.org/10.30651/blc.v21i2.22748>
- Kusumastuti, Andhi. K. M. A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed., Vol. 179). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Liccioni, E. J., Salas, F., Hidrovo, B. N. A., Obando, B. I. F., & Mora, O. (2024). Analysis and Perspectives on the Required Competencies for Students at the National University of Chimborazo in the Management Programme, Ecuador. *Journal of Ecohumanism*, 3(8). <https://doi.org/10.62754/joe.v3i8.5584>
- Lipych, L., Khilukha, O., & Kushnir, M. (2021). Interdependence between entrepreneurship, innovation and competencies. *Innovatsiinosti Ta Kompetentnostei*, 6(5), 1–10. <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2021-1.8>
- Mardiyan, M., Ratnasari, A., & Nurhidayah, R. (2025). Human Resource Management Quality as a Determinant of Customer Satisfaction with Service Quality as a Mediator. *Aplikatif*,

4(3), 337–352. <https://doi.org/10.59110/aplikatif.v4i3.699>

Mau, D. P., Mau, Y. P., Wibowo, O. H., Kurniansah, R., Artana, I. W. A., & Ariawan, I. W. A. P. (2024). Preservation of Local Culinary Tourism in Improving the Economy of Local Communities in Surabaya. *Greenomika*, 6(2), 123–134. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2024.06.2.3>

Memon, M. A., Ramayah, T., Ting, H., & Cheah, J. (2024). Purposive sampling: a review and guidelines for quantitative research. *Journal of Applied Structural Equation Modelling*, 9(1), 1–23. [https://doi.org/10.47263/jasem.9\(1\)01](https://doi.org/10.47263/jasem.9(1)01)

Miles, B. M., Huberman, M. A., & Johnny, S. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed., Vol. 1). SAGE Publications, Inc.

Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (36th ed., Vol. 135). PT. Remaja Rosdakarya.

Nawangarsi, L. C., Siswanti, I., Tjuatja, N. I., Bagaskara, M. A., & e Sousa, D. A. (2024). Increasing human resource competency for the sustainability of msme businesses in pulau pinang, malaysia. 6, 401–406. <https://doi.org/10.33068/iccd.v6i1.702>

Pascua, J., & Japos, G. (2023). Mediating Effect of HRM Practices between Service Quality and Customer Satisfaction in the Real Estate Industry in Metro Manila, Philippines: A Literature Review. *JPAIR Multidisciplinary Research*, 51(1), 61–87. <https://doi.org/10.7719/jpair.v51i1.398>

Filler, W. (2024). Technology Adoption and Business Growth in the United States. *International Journal of Business Strategies*, 10(2), 36–48. <https://doi.org/10.47672/ijbs.2121>

Rahman, H. J. (2021). *Informan Penelitian Kualitatif*.

Rathomy, A., & Rafid M. (2023). Relationship analysis and concept of human capital theory and education. *Relawan Jurnal Indonesia*, 1(1), 26–31. <https://doi.org/10.59165/educatum.v1i1.14>

Razak, M. Z. A. (2024). The Role of Human Resource Management in Improving the Performance of MSMEs. *Journal La Bisecoman*, 5(6), 1091–1108. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v5i6.2427>

Safitri, N., Dinana, A., & Mashudi, M. (2025). MSMEs as the Backbone of the Economy: Optimizing Potential and Facing Various Challenges. *Public Service*, 2(1), 28–38. <https://doi.org/10.61166/service.v2i1.10>

Saputra, D., & Safrianto, A. S. (2023). Pengaruh keahlian dan proses produksi terhadap kualitas produk cv. oribean coffee. *Jurnal Ekonomi Dan Industri Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana*, 24(3), 874–882. <https://doi.org/10.35137/jei.v24i3.500>

Sharma, H., Singh, C. D., Singh, K., & Singh, J. (2024). Technological competency: A case study in two-wheeler manufacturing industry. *Nucleation and Atmospheric Aerosols*. <https://doi.org/10.1063/5.0192268>

Silviana, D., & Andriani, D. (2022). The Role of Human Resource Competence in Improving the Performance of Tempe SMEs in Sidoarjo Regency. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 11(4), 1–11. <https://doi.org/10.21070/ijccd2022797>

Sinha, K. J., Sinha, S., & Sinha, B. J. (2024). Micro, Small, and Medium-Sized Enterprises (MSMEs): The Significant Role and Challenges in Indonesia's Economy. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(3), 1–11. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i03.20824>

Suhaili, M., & Sugiharsono, S. (2019). Role of MSME in Absorbing Labor and Contribution to GDP. *Economics Development Analysis Journal*, 8(3), 301–315. <https://doi.org/10.15294/EDAJ.V8I3.35229>

Sukmana, D., & Sukmana, D. (2025). MSME Strategies in Facing the Global Trade Tariff War. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 6(5), 1487–1490. <https://doi.org/10.38035/dijdbm.v6i5.5543>

Sumandi, A. S., Khusaini, M. Al, Silviyawati, S., & Khair, O. I. (2025). Analisis Kelayakan Sumber Daya Manusia Pada UMKM Kuliner: Studi Kasus Bisnis Ayam Penyet Cabai Hijau di Pamulang. *SAINMIKUM JURNAL*, 2(4), 1–7. <https://doi.org/10.60126/sainmikum.v2i4.1074>

Supriadi, D., Sucipto, B., & Saepudin, A. (2023). Strategic Management: Enhancing Employee Performance through Professionalism Initiatives. *Bulletin of Management and Business*, 4(2), 115–120. <https://doi.org/10.31328/bmb.v4i2.304>

Yakin, H. I., Supriatna, U., & Rusdian, S. (2023). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif &*

Kualitatif) (1st ed.). Aksara Global Akademia.

Yang, Y., Jensen, J. M., & Jørgensen, R. H. (2025). On the Factors Influencing Banking Satisfaction and Loyalty: Evidence from Denmark. *Businesses*, 5(2), 26. <https://doi.org/10.3390/businesses5020026>