

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah salah satu fondasi utama dalam ekonomi Indonesia yang memiliki peranan penting dalam mendukung progres pembangunan ekonomi negara serta meningkatkan kesejahteraan rakyat. UMKM tersebar di hampir seluruh daerah di Indonesia dan meliputi berbagai jenis usaha, mulai dari sektor perdagangan, pertanian, industri pengolahan, hingga layanan. Pertumbuhan UMKM berlandaskan potensi sumber daya lokal, kreativitas para pelaku usaha, dan tuntutan pasar, sehingga dapat menggerakkan roda ekonomi mulai dari tingkat rumah tangga hingga tingkat nasional. Selain berkontribusi dalam peningkatan pendapatan masyarakat, UMKM juga memiliki peran signifikan dalam menciptakan peluang kerja, terutama bagi tenaga kerja dengan latar belakang pendidikan dan keterampilan yang bervariasi. Ciri khas UMKM yang fleksibel, responsif, dan mudah untuk dikembangkan membuatnya mampu bertahan dalam berbagai situasi ekonomi, termasuk saat menghadapi perlambatan ekonomi dan perubahan dalam bisnis. Meskipun demikian, dalam perkembangan UMKM, masih ada banyak tantangan yang harus dihadapi, seperti kesulitan dalam mengakses modal, rendahnya pemahaman manajemen usaha, kualitas sumber daya manusia yang belum memadai, dan penggunaan teknologi yang masih terbatas. Kondisi ini membutuhkan perhatian serta dukungan berkelanjutan agar UMKM dapat meningkatkan kinerja, daya saing, dan keberlangsungan usaha.

Oleh karena itu, penguatan dan pengembangan UMKM menjadi salah satu fokus utama dalam strategi pembangunan ekonomi nasional, mengingat kontribusinya yang sangat berarti bagi kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi masyarakat.

Sektor Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Indonesia telah berkembang pesat dan telah memainkan peran yang signifikan dalam perekonomian nasional dalam beberapa tahun terakhir. Peran penting tersebut telah mendorong banyak negara termasuk negara Indonesia untuk terus berupaya mengembangkan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), yaitu: Pertama karena kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) cenderung lebih baik dalam hal menghasilkan tenaga kerja yang produktif. Kedua sebagai bagian dari dinamikanya, Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) sering mencapai peningkatan produktifitasnya melalui investasi dan perubahan teknologi. Ketiga adalah karena sering diyakini bahwa Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memiliki keunggulan dalam hal fleksibilitas dari pada usaha besar (Lubis, 2023). Bisnis ini membentuk dasar ekonomi nasional, terutama di sektor pangan dan jasa pengolahan makanan. Selain menjadi penyerap tenaga kerja utama di Indonesia, usaha mikro, kecil, dan menengah memainkan peran penting dalam pembentukan Produk Domestik Bruto. UMKM semakin menonjol dalam sektor makanan dan jasa pengolahan makanan, yang merupakan kebutuhan utama masyarakat dan memiliki tingkat permintaan yang stabil, dan memainkan peran penting sebagai fondasi ekonomi negara. Selain menyumbang pada pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB), UMKM juga memegang peranan vital dalam menyediakan kesempatan kerja bagi individu dengan ragam latar

pendidikan dan keterampilan. Ciri khas UMKM yang fleksibel dan dapat beradaptasi membuatnya mampu bertahan dan berkembang di tengah berbagai perubahan ekonomi dan kompetisi usaha.

Industri catering menjadi salah satu bentuk UMKM yang berkembang pesat di Kabupaten Ponorogo seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan konsumsi dalam berbagai acara seperti pernikahan, acara keluarga, rapat dinas, acara sekolah, kegiatan institusi, serta aktivitas sosial lainnya yang melibatkan konsumsi dalam skala kecil hingga besar. Disebabkan oleh banyaknya perusahaan catering di daerah tersebut, ada persaingan yang semakin ketat. Untuk mencapai tingkat produktivitas yang optimal, semua bisnis harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan inovasi produk, dan mengelola sumber daya manusia dengan baik. Munculnya bisnis catering di Kabupaten Ponorogo menunjukkan potensi pasar yang besar, tetapi juga meningkatkan persaingan di antara pemilik bisnis. Setiap bisnis catering diharuskan untuk memperbaiki layanan dan mempertahankan standar kualitas produk dalam situasi ini. Bisnis juga dapat berhasil dengan tenaga kerja yang efisien, yang dapat meningkatkan kinerja operasional, kecepatan pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Bisnis catering harus dapat menjaga kelangsungan usaha dan memaksimalkan produktivitas dengan manajemen yang tepat.

Aman Catering Ponorogo merupakan sebuah usaha di sektor mikro, kecil, dan menengah yang berfokus pada penyaluran makanan dan minuman untuk berbagai jenis acara di wilayah Kabupaten Ponorogo dan sekitarnya. Usaha ini menyediakan layanan yang beragam, mulai dari acara keluarga, pernikahan, kegiatan di sekolah, rapat resmi, hingga berbagai kegiatan sosial dan lembaga

lainnya. Dengan menu yang bervariasi dan harga yang terjangkau, Aman Catering berhasil menarik perhatian banyak konsumen dari berbagai latar belakang yang berbeda. Seiring meningkatnya permintaan dan kepercayaan dari pelanggan, jumlah pesanan yang diterima Aman Catering semakin meningkat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas layanan. Kondisi ini mendorong perlunya pengelolaan yang lebih profesional untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan menjaga keberlangsungan bisnis ditengah persaingan industri catering yang semakin ketat. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang terus tumbuh, Aman Catering Ponorogo, sebuah penyedia jasa catering yang sudah cukup dikenal, menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan kualitas pelayanan, konsistensi rasa makanan, kecepatan penyajian, dan pengelolaan operasional. Karena seluruh proses produksi makanan, pengemasan, pengiriman, dan pelayanan langsung dilakukan oleh sumber daya manusia, kinerja karyawan sangat penting dalam industri jasa seperti catering. Keterampilan, pengalaman, pengetahuan, dan sikap karyawan sangat memengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.

Work productivity merupakan sebuah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumberdaya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan dalam suatu perusahaan (Rismawaty et al., 2023). Tingkat produktivitas yang tinggi menggambarkan bahwa karyawan dapat melakukan tugasnya dengan efektif dan efisien sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Di sisi lain, produktivitas yang rendah bisa menunjukkan adanya masalah dalam pengelolaan sumber daya manusia, seperti kekurangan keterampilan,

berkurangnya motivasi, atau sistem kerja yang belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu serius dalam meningkatkan *work productivity* agar tujuan organisasi dapat tercapai dan daya saing perusahaan tetap terjaga. Dalam situasi seperti ini, *work productivity* karyawan sangat berpengaruh bagi Aman Catering Ponorogo. Efisiensi kerja dapat dinilai dari kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan cepat, akurat, dan terorganisasi, tanpa mengorbankan kualitas makanan dan layanan.

Knowledge management adalah salah satu elemen penting yang mempengaruhi peningkatan produktivitas karyawan, terutama pada bisnis jasa catering yang memiliki kegiatan operasional yang padat dan memerlukan koordinasi yang efektif. Semua tahapan produksi, mulai dari pengolahan bahan baku, memasak, penyajian, hingga pengiriman kepada konsumen, memerlukan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki setiap karyawan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan agar dapat digunakan secara kolektif dan tidak tergantung pada individu tertentu. Pengelolaan pengetahuan yang efisien akan membantu perusahaan dalam mempertahankan standar pelayanan, mempercepat proses kerja, serta mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Salah satu masalah utama bagi UMKM catering, termasuk Aman Catering, adalah *knowledge management* yang belum optimal. Dalam banyak kasus, proses produksi makanan bergantung pada keterampilan individu tertentu, seperti koki atau pemilik usaha. Pengetahuan tentang resep, teknik memasak, teknik penataan, pengemasan, dan manajemen waktu sering kali masih bersifat pengetahuan tidak terdokumentasi, yaitu pengetahuan yang melekat pada

individu. Hal ini dapat menyebabkan hilangnya pengetahuan ketika karyawan keluar dari catering tersebut.

Menurut Haras et al. (2022), *Knowledge management* merupakan salah satu bagian yang cukup perlu pada proses pembelajaran untuk suatu organisasi. Organisasi harus memiliki pemahaman guna dapat memajukan organisasi itu sendiri. Maka dari itu dibutuhkannya manajemen yang kompeten supaya pemahaman tersebut dapat diterapkan pada tiap individu dalam organisasi dan difasilitasi dengan infrastruktur untuk menyebarkan informasi pada lingkungan organisasi. Karyawan pada suatu organisasi memiliki peran yang penting dikarenakan karyawan mempunyai potensi yang besar dalam melaksanakan kegiatan perusahaan. Apabila potensi karyawan yang ada digunakan dengan benar dapat memberikan hasil terbaik bagi perusahaan. Pencapaian tujuan organisasi tidak dapat hanya bergantung dengan peralatan yang masa kini, sarana dan prasarana yang lengkap tetapi lebih bergantung dengan orang-orang yang terlibat didalam pekerjaan ini. Kesuksesan suatu perusahaan sebagian besar disebabkan oleh performa pribadi karyawan. Pada organisasi akan senantiasa berupaya untuk mempertingkat performa karyawan guna menunjang keberhasilan tujuan suatu perusahaan. UMKM Aman Catering dapat mempertahankan kualitas makanan, efisiensi kerja, dan standar pelayanan meskipun karyawan berganti jika *knowledge management* diterapkan dengan baik. Hasil temuan penelitian sebelumnya oleh Trianawati et al. (2024) *knowledge management* memiliki pengaruh dan signifikan terhadap *work productivity*.

Selain *knowledge management*, produktivitas karyawan juga dipengaruhi oleh seberapa puas mereka terhadap pekerjaan. *Job satisfaction* mengacu pada keadaan di mana karyawan merasa bahagia dengan tugas yang dijalani, sehingga mampu meningkatkan semangat, komitmen, dan motivasi. Dalam bisnis catering, kepuasan kerja sangat krusial karena pekerjaan dilakukan dalam tim dan sering kali harus menghadapi tekanan dari banyaknya pesanan di waktu tertentu. Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan cenderung lebih bertanggung jawab, bekerja dengan maksimal, dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Job satisfaction juga menjadi faktor penentu produktivitas. Karyawan yang merasa puas dengan tempat kerja, gaji, dan hubungan dengan rekan kerja dan atasan cenderung lebih termotivasi dan bekerja lebih efisien. Menurut Nidyawati (2022), *job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sejalan dengan itu *job satisfaction* adalah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan dengan tingkat nilai balas jasa yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa kerja karyawan ini, baik yang berupa finansial maupun yang non finansial. Agar *job satisfaction* karyawan selalu konsisten maka setidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya misalnya rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya. *Job satisfaction* sebagai sikap menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya

secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan erat dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti gaji, supervisi dari atasan, rekan kerja, kesempatan promosi dan sebagainya (Septa Diana Nabella & Rahman Syahput, 2021). Dalam Aman Catering, kepuasan karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti jadwal kerja yang fleksibel, kompensasi yang sesuai, dan beban kerja tinggi selama musim acara. Hasil penelitian terdahulu oleh Sudanang & Priyanto (2020) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *job satisfaction* terhadap *work productivity*. Semakin tinggi *job satisfaction*, maka produktivitas karyawan juga akan tinggi. Sebaliknya, jika kepuasan kerja rendah, akan mengakibatkan produktivitas karyawan akan menjadi rendah.

Faktor lain yang diyakini berpengaruh terhadap tingkat *work productivity* adalah *perceived organizational support*. Dalam sebuah organisasi, karyawan tidak hanya mengharapkan kompensasi berupa upah, namun juga memerlukan perhatian, bimbingan, serta penghargaan dari tempat mereka bernaung. Adanya dukungan dari organisasi akan membuat karyawan merasa diperhatikan, sehingga membangun rasa keterikatan dengan perusahaan. Dalam bisnis catering, dukungan dari organisasi sangat penting karena pekerjaan dilakukan secara tim dan memerlukan kerjasama yang bagus agar target produksi dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Perceived organizational support merupakan kondisi dimana karyawan menilai bagaimana organisasi peduli terhadap kesejahteraan serta menilai kontribusi yang sudah diberikan karyawannya (Dewi Kristiyasari & Woro Utari,

2023). Persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Purwaningtyas & Septyarini, 2021a). Karena karakteristik pekerjaan yang dinamis, padat waktu, dan membutuhkan koordinasi tim yang kuat, peran *perceived organizational support* menjadi semakin penting. Dalam situasi seperti ini, semangat kerja, kesetiaan, dan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat *perceived organizational support* karyawan. Keberhasilan usaha kecil dan menengah (UMKM) catering bergantung pada hubungan pribadi dan dukungan pemilik usaha. Karyawan catering memiliki tingkat pekerjaan yang berbeda selama acara seperti hajatan, hari libur, atau kegiatan pemerintahan. Karena beban kerja yang lebih besar menimbulkan tekanan fisik dan mental, manajemen harus membantu meningkatkan kinerja dan motivasi. Salah satu bentuk dukungan yang dapat diberikan oleh organisasi adalah dengan memberikan arahan yang jelas, memenuhi kebutuhan kerja seperti alat produksi, dan menjaga kesehatan pekerja. Rasa tidak diperhatikan dapat meningkatkan stres kerja, menurunkan loyalitas, dan mengurangi kontribusi individu terhadap produktivitas. Penelitian sebelumnya Purwaningtyas & Septyarini (2021) menyatakan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan.

Perceived organizational support menjadi relevan karena struktur organisasinya yang lebih kecil memungkinkan hubungan antara pemilik dan karyawan lebih intim. Hubungan pribadi saja tidak cukup jika tidak ada kebijakan yang menunjukkan minat organisasi yang sebenarnya. Misalnya,

memberikan fasilitas kerja yang layak, memberikan kejelasan tentang apa yang harus dilakukan, komunikasi yang efektif, dan mendapatkan umpan balik yang positif tentang kinerja. Karyawan dapat merasa tidak dihargai dan tidak termotivasi untuk meningkatkan hasil kerja mereka jika dukungan organisasi tidak memadai. Dalam industri catering, kualitas makanan, kecepatan pelayanan, dan kepuasan pelanggan akan langsung terpengaruh oleh hal ini.

Namun, fenomena di UMKM Aman Catering Ponorogo menunjukkan bahwa produktivitas karyawan belum mencapai kestabilan ideal, terutama di tengah peningkatan beban kerja dan tuntutan waktu yang ketat. Dengan mempertimbangkan kemampuan staf dan fasilitas yang ada, Aman Catering Ponorogo biasanya dapat memenuhi satu hingga dua pesanan besar setiap hari. Namun, pada saat-saat tertentu terutama saat banyak acara pernikahan atau acara lainnya, Aman Catering Ponorogo lima pesanan besar dalam satu hari. Peningkatan jumlah pesanan ini memaksa karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan lebih fokus, sering kali dengan waktu istirahat yang sangat singkat. Selain itu, jadwal pesanan yang berdekatan membuat proses produksi dan pengiriman harus dilakukan hampir bersamaan. Situasi ini seringkali menimbulkan tantangan dalam pekerjaan dan berisiko mengakibatkan keterlambatan dalam pengantaran pesanan kepada pelanggan. Ketidakstabilan performa karyawan ini menandakan adanya masalah internal yang tidak hanya terkait dengan keterampilan teknis, tetapi juga berhubungan dengan sistem *knowledge management*, tingkat *job satisfaction*, dan pandangan karyawan mengenai dukungan dari organisasi. Hampir 70% karyawan atau 39 orang masih menjalankan tugas dengan bergantung pada pengalaman pribadi

yang menyebabkan pengelolaan pengetahuan operasional belum terstruktur dengan baik, sehingga bisa mengurangi efisiensi kerja dan kualitas layanan dalam *work productivity*. Jumlah order catering dari konsumen dalam 3 bulan rata-rata sejumlah 32 order baik skala besar maupun kecil.

Berikut adalah data pesanan Aman Catering pada Bulan Februari - April 2026:

Tabel 1 Data Pesanan Aman Catering 2026

Bulan	Nasi Bungkus	Prasmanan	Nasi Kotak	Manten	Tumpeng	Snack	Total	Rata - Rata
Februari	11	6	2	3	1	1	24	32
Maret	6	24	1	4	0	0	35	
April	16	10	2	9	0	0	37	

Sumber: Catering Aman, 2026

Beban kerja yang tinggi tanpa dukungan *job satisfaction* yang cukup dapat berpotensi menurunkan semangat dan komitmen karyawan. Kondisi ini diperkuat oleh pandangan sejumlah karyawan yang merasa bahwa dukungan dari organisasi belum sepenuhnya terealisasi dalam bentuk kebijakan, instruksi kerja, atau fasilitas yang jelas dan konsisten. Fenomena ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara *knowledge management*, *job satisfaction*, dan *perceived organizational support* terhadap produktivitas karyawan. Namun, hingga kini, penelitian yang menyelidiki ketiga variabel tersebut secara bersamaan masih sangat sedikit, terutama dalam konteks usaha mikro, kecil, dan menengah, seperti usaha catering di daerah Ponorogo. Sementara itu, UMKM memiliki ciri khas tersendiri, seperti keterbatasan sumber daya, sistem kerja yang sederhana, dan ketergantungan yang tinggi pada kontribusi individu dalam menjalankan operasional usaha.

Oleh karena itu, terdapat kesenjangan dalam penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut, yaitu belum ada studi yang secara khusus mengeksplorasi dampak *knowledge management*, *job satisfaction*, dan *perceived organizational support* terhadap produktivitas karyawan di UMKM Aman Catering Ponorogo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang faktor-faktor internal yang mempengaruhi *work productivity* dan juga menjadi pertimbangan bagi pemilik usaha dalam upaya meningkatkan kinerja dan kelangsungan usaha mereka.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan tersebut ialah:

1. Apakah *knowledge management* berpengaruh terhadap *work productivity* karyawan UMKM Aman Catering Ponorogo?
2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *work productivity* karyawan UMKM Aman Catering Ponorogo?
3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *work productivity* karyawan UMKM Aman Catering Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* terhadap *work productivity*.

2. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *work productivity*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work productivity*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan pandangan yang jelas tentang keadaan manajemen dan performa karyawan di organisasi. Melalui temuan yang diperoleh, perusahaan bisa memahami berbagai elemen yang mempengaruhi efektivitas kerja karyawan, yang kemudian bisa menjadi dasar bagi keputusan yang lebih akurat. Di samping itu, penelitian ini berperan dalam membantu perusahaan mengenali masalah yang mungkin belum diketahui sebelumnya dan memberikan saran yang bisa dimanfaatkan untuk memperbaiki kualitas kerja, pelayanan, serta keefektifan kebijakan yang telah diterapkan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam mendukung perkembangan dan peningkatan daya saing perusahaan.

2. Manfaat bagi penulis

Bagi penulis, studi ini memberikan kesempatan langsung untuk menerapkan teori yang telah dipelajari di kelas ke dalam situasi nyata di lapangan. Dengan ini, penulis dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam merancang instrumen penelitian, melakukan pengumpulan informasi, dan menganalisis data secara

ilmiah. Penulis juga dilatih untuk berpikir kritis, teliti, terstruktur, dan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menyelesaikan masalah. Selain itu, melalui berinteraksi dengan responden dan pihak perusahaan, penelitian ini membantu penulis meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama. Penelitian ini berfungsi sebagai sumber pembelajaran yang berharga serta menjadi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan.

3. Manfaat bagi akademisi

Studi ini memberikan keuntungan bagi dunia akademik sebagai tambahan sumber referensi dalam mengembangkan ilmu manajemen, terutama yang bersangkutan dengan *knowledge management, job satisfaction, perceived organizational support*, dan *work productivity*. Temuan dari penelitian ini dapat dipakai untuk menguatkan teori yang sudah ada maupun sebagai pertimbangan dalam menciptakan teori baru yang sesuai dengan perubahan dalam organisasi saat ini. Para akademisi juga dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan bacaan, materi ajar, atau contoh penelitian praktis untuk mahasiswa. Lebih dari itu, studi ini membuka kesempatan bagi akademisi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel, subjek, atau metode yang berbeda. Dengan cara ini, penelitian ini berperan dalam memperluas pemahaman dan menambah kekayaan diskusi ilmiah di kalangan akademisi.