

STRATEGI KEPEMIMPINAN UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS TIM DALAM USAHA AYAM PENYET CHINTIA

Amelisa Sipayung^{1*}, Aurik Mathias Danarya Purba², Elprina Sihotang³,
Novita Yanti Sari Aritonang⁴, Lokot Muda Harahap⁵

*Corresponding Author E-Mail: sipayungamelisa1@gmail.com

¹⁻⁵ Universitas Negeri Medan

Jl. William Iskandar Pasar V, Medan Estate, Deli Serdang

Received: 2025-11-30	Revised: 2025-12-02	Aproved: 2025-12-19
-------------------------	------------------------	------------------------

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kewenangan dan delegasi sebagai strategi kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas tim pada usaha kuliner Ayam Penyet Chintia. Kewenangan yang jelas serta delegasi tugas yang tepat dipandang sebagai faktor penting dalam menciptakan koordinasi kerja yang efisien, meningkatkan motivasi karyawan, serta mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi terhadap pemilik serta anggota tim usaha yang berjumlah 3 informan kunci. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian kewenangan yang proporsional dan delegasi yang sesuai dengan kompetensi individu mampu meningkatkan produktivitas kerja sebesar 40%, memperkuat rasa tanggung jawab karyawan, serta membangun budaya kerja yang kolaboratif. Temuan ini menegaskan bahwa strategi kepemimpinan berbasis kewenangan dan delegasi dapat menjadi solusi praktis untuk meningkatkan efektivitas tim dalam usaha kecil menengah, khususnya di sektor kuliner. Implikasi praktis dari penelitian ini memberikan panduan bagi pelaku UMKM dalam mengembangkan sistem kepemimpinan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Delegasi Tugas, Efektivitas Tim, Kepemimpinan UMKM, SDM*

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of authority and delegation as a leadership strategy to enhance team effectiveness in the Ayam Penyet Chintia culinary business. Clear authority and proper task delegation are considered critical factors in creating efficient work coordination, enhancing employee motivation, and accelerating organizational goal achievement. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including participatory observation, semi-structured interviews, and documentation studies involving the owner and three key team members. Data analysis was conducted using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that providing proportional authority and delegating tasks according to individual competence can increase work productivity by 40%, strengthen employee responsibility, and build a collaborative work culture. These results confirm that leadership strategies based on authority and delegation can be practical solutions for improving team effectiveness in small and medium enterprises, particularly in the culinary sector. The practical implications of this study provide guidance for SME entrepreneurs in developing more structured and sustainable leadership systems.

Keywords: *Task Delegation, Team Effectiveness, SME Leadership, SDM*

PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, terutama dalam penyerapan tenaga kerja dan kontribusi terhadap produk domestik bruto (PDB). Data Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa UMKM menyumbang sekitar 61,1% terhadap PDB Indonesia dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional (Kemenkop UKM, 2023). Sektor kuliner merupakan salah satu segmen UMKM yang mengalami pertumbuhan paling pesat, didorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin menggemari makanan cepat saji berkualitas dengan harga terjangkau (Revalina et al., 2024). Namun, pertumbuhan sektor ini juga diiringi oleh tingkat persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut setiap pelaku usaha untuk menerapkan strategi manajemen yang efektif, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh UMKM kuliner adalah pengelolaan tim kerja yang efisien. Banyak usaha kecil menengah masih mengandalkan pendekatan kepemimpinan yang terpusat, di mana pemilik usaha mengambil hampir seluruh keputusan operasional tanpa melakukan delegasi yang memadai (Tuti et al., 2024). Kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti lambatnya pengambilan keputusan, penumpukan beban kerja pada pemilik, rendahnya inisiatif karyawan, serta menurunnya produktivitas tim secara keseluruhan. Penelitian Oktarina et al. (2024) menunjukkan bahwa kurangnya delegasi kewenangan dalam organisasi dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan hingga 35%, karena mereka merasa tidak memiliki ruang untuk berkontribusi secara maksimal.

Kewenangan dan delegasi merupakan dua elemen fundamental dalam kepemimpinan organisasi. Kewenangan yang jelas memberikan struktur, arah kerja, dan batasan tanggung jawab bagi setiap anggota tim, sehingga setiap individu memahami peran dan tanggung jawabnya dengan baik (Robbins & Judge, 2023). Sementara itu, delegasi yang tepat memungkinkan pemilik usaha untuk mendistribusikan tugas-tugas operasional kepada karyawan yang kompeten, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan kemampuan serta rasa tanggung jawab mereka (Yukl, 2023). Namun, implementasi delegasi dalam UMKM seringkali menghadapi hambatan, seperti kurangnya kepercayaan pemilik terhadap karyawan, ketidakjelasan prosedur kerja, serta minimnya pelatihan yang diberikan kepada karyawan sebelum menerima kewenangan tertentu (Pahira & Rinaldy, 2023).

Ayam Penyet Chintia merupakan salah satu usaha kuliner di Kota Medan yang telah beroperasi selama tiga tahun dan melayani rata-rata 150 pelanggan per hari. Sebagai usaha yang terus berkembang, Ayam Penyet Chintia menghadapi tantangan dalam mengelola tim kerja yang terdiri dari koki, kasir, pelayan, dan bagian kebersihan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa sebagian besar keputusan operasional masih terpusat pada pemilik, sehingga ketika pemilik tidak berada di lokasi, karyawan sering mengalami kebingungan

dalam mengambil keputusan terkait pelayanan pelanggan, pengelolaan stok bahan baku, atau penanganan keluhan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penerapan strategi kepemimpinan yang lebih terstruktur melalui pendelegasian kewenangan yang jelas dan terukur.

Penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai aspek kepemimpinan dalam konteks UMKM. Bariq et al. (2024) menemukan bahwa strategi kerjasama tim yang produktif dapat meningkatkan kinerja operasional UKM di sektor kuliner hingga 45%. Yuwono dan Vaddhano (2024) menekankan pentingnya manajemen risiko dalam meningkatkan efektivitas operasional UKM melalui pendelegasian tanggung jawab yang terstruktur. Sementara itu, penelitian Sumual et al. (2025) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional yang melibatkan pemberdayaan karyawan melalui delegasi mampu meningkatkan daya saing usaha kuliner di era digital. Namun, penelitian yang secara spesifik menganalisis implementasi kewenangan dan delegasi sebagai strategi kepemimpinan pada usaha kuliner skala kecil, khususnya di Kota Medan, masih terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna memberikan kontribusi teoritis dan praktis mengenai bagaimana strategi kepemimpinan berbasis kewenangan dan delegasi dapat meningkatkan efektivitas tim kerja pada UMKM kuliner. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi pelaku usaha dalam mengembangkan sistem manajemen yang lebih profesional, efisien, dan berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan daya saing serta keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena penerapan kewenangan dan delegasi dalam konteks kepemimpinan pada usaha kuliner Ayam Penyet Chintia. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman, dan dinamika sosial yang terjadi dalam proses implementasi strategi kepemimpinan secara lebih komprehensif dan kontekstual (Creswell & Poth, 2023). Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan kondisi aktual di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai praktik kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik usaha.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Ayam Penyet Chintia yang berlokasi di Jalan Setia Budi, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa usaha tersebut telah beroperasi secara konsisten selama tiga tahun, memiliki struktur tim kerja yang jelas, serta menghadapi tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang memerlukan strategi kepemimpinan yang efektif. Subjek penelitian terdiri dari tiga informan kunci yang dipilih secara purposive, yaitu: (1) pemilik usaha sebagai pengambil keputusan utama dan pemimpin organisasi, (2) koki sebagai representasi dari tim produksi yang menerima delegasi dalam pengelolaan dapur dan stok bahan baku, serta (3) kasir

sebagai representasi dari tim pelayanan yang diberi kewenangan dalam pencatatan transaksi dan interaksi dengan pelanggan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi. Pertama, observasi partisipatif dilakukan selama empat minggu dengan mengamati secara langsung aktivitas operasional harian, interaksi antara pemilik dan karyawan, serta proses pengambilan keputusan dalam berbagai situasi kerja. Observasi ini bertujuan untuk memahami dinamika kepemimpinan dan pola delegasi yang terjadi di lapangan (Spradley, 2023). Kedua, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan menggunakan panduan pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan untuk menyampaikan perspektif, pengalaman, dan tantangan yang mereka hadapi terkait penerapan kewenangan dan delegasi. Setiap wawancara berlangsung selama 45-60 menit dan direkam dengan persetujuan informan untuk memastikan akurasi data (Kvale & Brinkmann, 2023). Ketiga, studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung seperti standar operasional prosedur (SOP), catatan penjualan harian, jadwal kerja karyawan, serta laporan evaluasi kinerja yang digunakan untuk melengkapi data dari observasi dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kualitatif model interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al. (2023), yang terdiri dari tiga tahapan utama. Pertama, reduksi data dilakukan dengan memilah, merangkum, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga informasi yang tidak berkaitan dengan kewenangan dan delegasi dapat dipisahkan. Kedua, penyajian data dilakukan dengan menyusun temuan-temuan utama ke dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan kutipan wawancara yang sistematis, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami pola dan hubungan antar konsep. Ketiga, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, kemudian menginterpretasikannya dalam konteks teori kepemimpinan dan manajemen UMKM. Proses analisis ini dilakukan secara berulang (iteratif) untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

Validitas dan Kredibilitas Data

Untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dan *member checking*. Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan data dari berbagai sumber (pemilik, koki, kasir) dan berbagai metode (observasi, wawancara, dokumentasi), sehingga memastikan bahwa temuan penelitian didukung oleh bukti yang konsisten dan saling melengkapi (Denzin & Lincoln, 2023). *Member checking* dilakukan dengan mengembalikan hasil interpretasi data kepada informan untuk memastikan bahwa pemahaman peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman yang disampaikan oleh informan, sehingga mengurangi risiko bias interpretasi.

KAJIAN LITERATUR

Teori Dasar

Penelitian ini didasarkan pada *Theory of Delegation* yang dikembangkan oleh Yukl (2023), yang menjelaskan bahwa delegasi merupakan proses pemberian kewenangan dan tanggung jawab dari pemimpin kepada bawahan untuk melaksanakan tugas tertentu. Teori ini menekankan bahwa delegasi yang efektif tidak hanya mencakup pembagian tugas, tetapi juga pemberian kewenangan yang memadai, dukungan sumber daya, serta mekanisme pengawasan yang jelas. Delegasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi organisasi, mengembangkan kapabilitas karyawan, serta mengurangi beban kerja pemimpin sehingga mereka dapat fokus pada aspek strategis usaha.

Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada Teori Kepemimpinan Situasional yang dikemukakan oleh Hersey dan Blanchard (1982), yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan harus disesuaikan dengan tingkat kematangan dan kompetensi karyawan. Dalam konteks delegasi, pemimpin perlu menilai kemampuan karyawan sebelum memberikan kewenangan tertentu, sehingga delegasi dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan perkembangan kompetensi individu. Pendekatan ini relevan diterapkan dalam UMKM, di mana tingkat keterampilan karyawan seringkali bervariasi dan memerlukan penyesuaian dalam pemberian tanggung jawab.

Kewenangan dalam Organisasi

Kewenangan (*authority*) merupakan hak formal yang dimiliki oleh seseorang dalam posisi tertentu untuk mengambil keputusan, memberikan perintah, dan mengalokasikan sumber daya dalam organisasi (Robbins & Judge, 2023). Kewenangan yang jelas memberikan legitimasi bagi individu untuk bertindak dalam batas-batas yang telah ditentukan, sehingga menciptakan struktur organisasi yang teratur dan meminimalkan konflik akibat tumpang tindih tanggung jawab. Dalam konteks UMKM, pemberian kewenangan yang proporsional kepada karyawan dapat meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan operasional, mengurangi ketergantungan pada pemilik, serta mendorong inisiatif karyawan dalam menyelesaikan masalah di lapangan (Daft, 2023).

Delegasi Tugas dan Dampaknya terhadap Kinerja

Delegasi tugas didefinisikan sebagai proses pemindahan tanggung jawab dan kewenangan dari atasan kepada bawahan untuk melaksanakan tugas tertentu dengan tetap mempertahankan akuntabilitas atasan terhadap hasil akhir (Yukl, 2023). Delegasi yang efektif memiliki beberapa manfaat utama, antara lain: (1) meningkatkan efisiensi operasional dengan membagi beban kerja secara merata, (2) mengembangkan kompetensi karyawan melalui pengalaman langsung, (3) meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karena karyawan merasa dipercaya dan dihargai, serta (4) mempersiapkan kader pemimpin masa depan dalam organisasi (Luthans & Doh, 2024). Penelitian Oktarina et al. (2024) membuktikan bahwa delegasi yang sesuai dengan kompetensi karyawan dapat meningkatkan kinerja individu hingga 42% dan mengurangi tingkat turnover karyawan sebesar 28%.

Efektivitas Tim dalam UMKM

Efektivitas tim didefinisikan sebagai kemampuan kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui koordinasi, kolaborasi, dan pemanfaatan sumber daya yang optimal (Katzenbach & Smith, 2023). Dalam konteks UMKM kuliner, efektivitas tim dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kecepatan penyajian makanan, tingkat kepuasan pelanggan, minimnya keluhan operasional, serta stabilitas kinerja meskipun terjadi perubahan situasi (Bariq et al., 2024). Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas tim meliputi kejelasan peran dan tanggung jawab, komunikasi yang terbuka, dukungan manajemen, serta budaya kerja yang kolaboratif (Lencioni, 2023).

Kepemimpinan dalam UMKM Kuliner

Kepemimpinan dalam UMKM memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi besar, karena pemilik usaha seringkali berperan ganda sebagai manajer, supervisor, dan bahkan pelaksana operasional (Sumual et al., 2025). Pendekatan kepemimpinan yang efektif dalam UMKM harus mampu menyeimbangkan antara kontrol operasional dan pemberdayaan karyawan melalui delegasi (Pahira & Rinaldy, 2023). Penelitian Yuwono dan Vaddhano (2024) menunjukkan bahwa UMKM yang menerapkan sistem delegasi terstruktur memiliki tingkat pertumbuhan pendapatan 38% lebih tinggi dibandingkan usaha yang masih terpusat pada pemilik.

Berdasarkan kajian literatur, penelitian ini mengajukan proposisi bahwa penerapan kewenangan yang jelas dan delegasi yang sesuai dengan kompetensi karyawan dapat meningkatkan efektivitas tim kerja pada usaha Ayam Penyet Chintia, yang tercermin melalui peningkatan produktivitas, kecepatan pelayanan, serta kepuasan kerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan tiga informan kunci yang merepresentasikan struktur kepemimpinan dan operasional di Ayam Penyet Chintia. Informan pertama adalah pemilik usaha (perempuan, 35 tahun) yang telah mengelola usaha selama tiga tahun dan bertanggung jawab atas perencanaan strategis, pengawasan operasional, serta pengambilan keputusan utama. Informan kedua adalah koki (laki-laki, 28 tahun) dengan pengalaman kerja dua tahun, yang menerima delegasi dalam pengelolaan dapur, pengolahan bahan baku, serta pemantauan kualitas makanan. Informan ketiga adalah kasir (perempuan, 24 tahun) dengan pengalaman kerja satu setengah tahun, yang diberi kewenangan dalam pencatatan transaksi, pelayanan pelanggan, serta pelaporan penjualan harian. Keberagaman latar belakang dan posisi informan ini memberikan perspektif yang komprehensif mengenai implementasi kewenangan dan delegasi dari berbagai level organisasi.

Penerapan Kewenangan dalam Operasional Harian

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pemilik Ayam Penyet Chintia menetapkan batas kewenangan dengan melakukan pembagian tugas yang jelas berdasarkan fungsi kerja, seperti dapur, pelayanan, dan kasir. Kewenangan diberikan sesuai dengan kompetensi dan pengalaman masing-masing karyawan, sehingga setiap individu hanya

menangani tugas yang berada dalam ruang lingkup tanggung jawabnya. Pemberian batas kewenangan ini didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) harian yang mengatur apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan karyawan dalam operasional, seperti batas diskon yang dapat diberikan kasir (maksimal 10%), jumlah stok minimum yang harus dilaporkan koki (ketika mencapai 30% dari kapasitas awal), serta prosedur penanganan keluhan pelanggan yang harus diikuti oleh pelayan (Ikhlash & Lubis, 2023).

Pemilik usaha menyatakan: "Saya memberikan kewenangan kepada kasir untuk memberikan diskon kecil tanpa harus menunggu persetujuan saya, tetapi dengan batas maksimal 10%. Ini membuat pelayanan lebih cepat dan pelanggan merasa dihargai. Untuk koki, saya percayakan untuk memesan bahan baku rutin seperti ayam dan sayuran, selama mereka melaporkan stok yang tersisa setiap hari."

Temuan ini sejalan dengan penelitian Robbins dan Judge (2023) yang menegaskan bahwa kewenangan yang jelas dan terukur memberikan legitimasi bagi karyawan untuk mengambil keputusan operasional secara cepat, sehingga meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan.

Praktik Delegasi Tugas dan Efektivitasnya

Tugas yang paling efektif untuk didelegasikan meliputi pencatatan pesanan, penyajian makanan, pengemasan pesanan take away, dan pengelolaan area makan. Delegasi pada tugas-tugas tersebut memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat karena pemilik dapat fokus pada pengawasan keseluruhan dan penjagaan kualitas makanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa setelah dilakukan pendelegasian secara bertahap, terjadi peningkatan efektivitas operasional yang signifikan. Kasir mulai diberi otoritas untuk mengelola pencatatan penjualan dan transaksi harian, sementara koki dipercaya untuk mengontrol dan melaporkan stok dapur. Delegasi ini mempercepat alur kerja, mengurangi ketergantungan pada pemilik, serta mendorong karyawan untuk lebih proaktif dan bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing.

Koki menyatakan: "Sebelumnya, saya harus menunggu pemilik untuk memesan bahan. Sekarang saya diberi kepercayaan untuk langsung hubungi supplier kalau stok tinggal sedikit. Ini membuat dapur tidak pernah kehabisan bahan dan saya juga merasa lebih bertanggung jawab."

Data penjualan menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyajian makanan menurun dari 18 menit menjadi 11 menit setelah implementasi delegasi, dan jumlah keluhan pelanggan berkurang sebesar 60% dalam periode tiga bulan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Oktarina et al. (2024) yang menemukan bahwa delegasi yang sesuai dengan kompetensi individu dapat meningkatkan produktivitas kerja hingga 42%.

Mekanisme Pengawasan dan Jaminan Kualitas

Pemimpin memastikan delegasi berjalan sesuai standar melalui penerapan SOP yang jelas, pengawasan langsung, serta evaluasi harian. Pemilik memberikan panduan mengenai standar penyajian makanan, tingkat kematangan, kebersihan dapur, hingga tata cara meracik sambal. Pemeriksaan rutin terhadap kebersihan area makan dan peralatan digunakan untuk menjaga konsistensi kualitas.

Pemilik usaha menyatakan: "Setiap pagi sebelum buka, saya melakukan briefing singkat untuk memastikan semua sudah siap. Sore hari setelah tutup, kami evaluasi bersama apa yang perlu diperbaiki besok. Ini membantu menjaga kualitas tetap konsisten."

Indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas delegasi meliputi kecepatan penyajian makanan, penurunan jumlah keluhan pelanggan, peningkatan jumlah pesanan harian, serta ketepatan kerja karyawan dalam menjalankan tugas. Data menunjukkan bahwa setelah penerapan delegasi yang terstruktur, jumlah pesanan harian meningkat dari rata-rata 120 porsi menjadi 168 porsi (peningkatan 40%), dan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan survei sederhana meningkat dari 75% menjadi 92%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bariq et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kerjasama tim yang produktif dapat meningkatkan kinerja operasional UKM hingga 45%.

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Karyawan

Pelatihan diberikan melalui metode pendampingan langsung (*on-the-job training*), di mana karyawan baru akan mengikuti karyawan senior untuk memahami alur kerja. Untuk posisi kasir, pelatihan meliputi penggunaan sistem pembayaran, pencatatan transaksi, dan prosedur penanganan uang. Untuk dapur, pelatihan mencakup pengolahan bahan, cara memasak sesuai resep, serta standar kebersihan.

Kasir menyatakan: "Minggu pertama saya hanya mengamati kasir lama. Minggu kedua saya mulai mencoba dengan didampingi. Setelah dua minggu, saya sudah bisa menangani sendiri, tapi kalau ada masalah besar, saya tetap lapor ke pemilik."

Proses pelatihan yang terstruktur ini sejalan dengan pendekatan dalam penelitian Noe et al. (2024) yang menekankan pentingnya pelatihan berbasis kompetensi untuk memastikan karyawan siap menerima kewenangan sebelum delegasi dilakukan secara penuh.

Tantangan dan Strategi Mengatasi Risiko

Risiko yang muncul dalam implementasi delegasi antara lain kesalahan pencatatan transaksi, ketidaksesuaian rasa makanan, atau kelalaian kebersihan. Untuk mengatasinya, pemilik memberikan briefing harian, melakukan pengawasan secara berkala, dan memberikan feedback langsung kepada karyawan. Pemilik juga menekankan pentingnya komunikasi agar setiap masalah dapat segera dilaporkan. Pemilik usaha menyatakan: "Pernah ada kesalahan pesanan karena kasir salah catat. Saya tidak langsung marah, tapi saya ajak diskusi kenapa bisa terjadi dan bagaimana mencegahnya. Sekarang kasir selalu konfirmasi ulang pesanan pelanggan sebelum diproses."

Membangun Kepercayaan dan Kemandirian Karyawan

Pemimpin membangun kepercayaan melalui pemberian ruang bagi karyawan untuk mencoba dan belajar, menghargai inisiatif, serta tidak langsung menyalahkan ketika terjadi kesalahan kecil. Komunikasi terbuka dan penghargaan atas kinerja yang baik turut memperkuat rasa percaya diri karyawan untuk bertindak secara mandiri dalam situasi operasional.

Koki menyatakan: "Pemilik sering bilang, 'Kalau kamu rasa ini lebih baik, coba saja dulu. Kalau hasilnya bagus, kita pakai terus. Kalau kurang, kita perbaiki bareng.' Ini membuat saya tidak takut untuk mencoba hal baru."

Pendekatan ini sejalan dengan teori kepemimpinan transformasional yang dikemukakan oleh Bass dan Riggio (2023), yang menekankan pentingnya pemberdayaan karyawan melalui kepercayaan, dukungan, dan pengakuan terhadap kontribusi mereka.

Komunikasi dalam Proses Delegasi

Komunikasi dilakukan melalui briefing sebelum operasional dimulai, diskusi informal di sela-sela kegiatan, serta laporan akhir hari untuk mengevaluasi kendala yang muncul. Pemilik juga menyediakan saluran komunikasi langsung melalui grup WhatsApp agar karyawan dapat melaporkan masalah secara cepat, terutama terkait stok bahan, keluhan pelanggan, atau kendala teknis. Kasir menyatakan: "Kalau ada masalah mendesak, kami langsung chat di grup. Pemilik selalu responsif, jadi kami tidak pernah bingung harus bagaimana."

Dampak terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan

Pemberian kewenangan berdampak positif pada motivasi dan kepuasan kerja karyawan karena mereka merasa dipercaya dan dihargai. Karyawan menjadi lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya, sehingga kinerja secara keseluruhan meningkat. Dampak ini terlihat dari meningkatnya ketelitian kerja, kecepatan pelayanan, serta sikap proaktif dalam menangani kebutuhan pelanggan. Koki menyatakan: "Saya merasa lebih dihargai setelah diberi kepercayaan mengelola dapur. Sekarang saya bekerja bukan hanya karena gaji, tapi juga karena saya merasa ini juga tanggung jawab saya untuk menjaga kualitas makanan."

Temuan ini sejalan dengan penelitian Herzberg et al. (2024) yang menyatakan bahwa pengakuan dan tanggung jawab merupakan faktor motivator intrinsik yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas karyawan.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan kewenangan dan delegasi yang tepat merupakan strategi kepemimpinan yang esensial dalam meningkatkan efektivitas kinerja tim pada usaha Ayam Penyet Chintia. Melalui pembagian tugas yang terstruktur, pendelegasian wewenang yang disesuaikan dengan kompetensi individu, serta komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan karyawan, proses operasional dapat berlangsung secara lebih efisien dan adaptif. Implementasi delegasi yang efektif terbukti meningkatkan produktivitas kerja sebesar 40%, mengurangi keluhan pelanggan sebesar 60%, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dari 75% menjadi 92% dalam periode tiga bulan.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa kewenangan yang jelas memberikan struktur dan legitimasi bagi karyawan untuk mengambil keputusan operasional secara cepat, sementara delegasi yang sesuai kompetensi meningkatkan rasa tanggung jawab, motivasi kerja, dan pengembangan kapabilitas sumber daya manusia. Faktor-faktor

pendukung keberhasilan implementasi meliputi: (1) adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, (2) pelatihan berbasis kompetensi melalui pendampingan langsung, (3) sistem pengawasan yang terstruktur namun tidak kaku, (4) komunikasi terbuka melalui briefing harian dan evaluasi berkala, serta (5) pemberian kepercayaan dan penghargaan terhadap inisiatif karyawan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi delegasi, seperti risiko kesalahan operasional pada tahap awal, perlunya waktu untuk membangun kepercayaan antara pemilik dan karyawan, serta pentingnya konsistensi dalam pengawasan agar standar kualitas tetap terjaga. Strategi untuk mengatasi tantangan tersebut meliputi pemberian feedback yang konstruktif, evaluasi rutin, serta penyesuaian delegasi secara bertahap sesuai dengan perkembangan kompetensi karyawan.

Implikasi praktis dari penelitian ini memberikan panduan bagi pelaku UMKM kuliner dalam mengembangkan sistem kepemimpinan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Pertama, pemilik usaha perlu menyusun SOP yang jelas untuk setiap posisi kerja sebagai acuan dalam pemberian kewenangan. Kedua, delegasi harus dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kompetensi dan pengalaman karyawan. Ketiga, sistem komunikasi yang terbuka dan responsif perlu dibangun untuk memfasilitasi koordinasi dan penyelesaian masalah secara cepat. Keempat, pengawasan yang terstruktur namun fleksibel diperlukan untuk menjaga standar kualitas tanpa mengurangi inisiatif karyawan.

Secara keseluruhan, kepemimpinan yang mampu mengelola kewenangan dan delegasi secara optimal akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja organisasi, daya saing usaha, serta keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji aspek kepemimpinan dalam UMKM dengan cakupan yang lebih luas, seperti pengaruh delegasi terhadap inovasi produk, kepuasan pelanggan, atau keberlanjutan usaha dalam konteks transformasi digital.

REFERENSI

- Bariq, B., Rohman, T., & Wahjono, S. I. (2024). Strategi dalam meningkatkan kerjasama tim yang produktif di UKM ayam kremes & soto Suroboyo. *Simposium Riset Ekonomi*, 1, 1–5. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/sre>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2023). *Transformational leadership* (3rd ed.). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9781003145790>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book270102>
- Daft, R. L. (2023). *Organization theory and design* (14th ed.). Cengage Learning. <https://www.cengage.com/c/organization-theory-and-design-14e-daft>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2023). *The SAGE handbook of qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-qualitative-research/book279096>

- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1982). *Management of organizational behavior: Utilizing human resources* (4th ed.). Prentice-Hall.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2024). *The motivation to work* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003289869>
- Ikhlaash, M., & Lubis, N. K. (2023). Perancangan standar operasional prosedur laporan penjualan pada perusahaan manufaktur di Kota Batam. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 7(1), 198–210. <https://doi.org/10.33059/jensi.v7i1.6842>
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2023). The wisdom of teams: Creating the high-performance organization. Harvard Business Review Press. <https://store.hbr.org/product/the-wisdom-of-teams/8033>
- Kemenkop UKM. (2023). Perkembangan data usaha mikro, kecil, menengah dan usaha besar tahun 2022-2023. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. <https://www.kemenkopukm.go.id/data-umkm>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2023). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (4th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/interviews/book273856>
- Lencioni, P. (2023). *The five dysfunctions of a team: A leadership fable* (20th anniversary ed.). Jossey-Bass. <https://www.tablegroup.com/books/dysfunctions>
- Luthans, F., & Doh, J. P. (2024). *International management: Culture, strategy, and behavior* (11th ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/international-management-luthans-doh/M9781260260472.html>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2023). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2024). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (13th ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/human-resource-management-noe-hollenbeck/M9781264124251.html>
- Oktarina, Y., Aima, H., Lusiana, L., Sari, S., Rafk, R., & Nofriadi, N. (2024). Pengaruh delegasi, otoritas, tanggung jawab terhadap kinerja pegawai. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 4(1), 38–43. <https://doi.org/10.59989/dinamika.v4i1.289>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(02), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i02.651>
- Revalina, R. V., Ginting, R. R. B., Andarini, S., & Kusumasari, I. R. (2024). Analisis strategi pengembangan bisnis restoran cepat saji McDonald's dalam menghadapi persaingan bisnis global. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 134–142. <https://doi.org/10.57178/karya.v4i1.823>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson Education. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/organizational-behavior/P2000000006208>

- Spradley, J. P. (2023). Participant observation (Reissue ed.). Waveland Press.
<https://www.waveland.com/browse.php?t=373>
- Sumual, T. E. M., Soegoto, A. S., & Tawas, H. N. (2025). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap daya saing UMKM di era digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 13(1), 112–124.
<https://doi.org/10.35794/emba.v13i1.58392>
- Tuti, D., Siahaan, M., & Simbolon, N. (2024). Analisis pengaruh sentralisasi kepemimpinan terhadap produktivitas UMKM kuliner. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 245–259. <https://doi.org/10.24912/jmk.v9i2.28451>
- Yukl, G. (2023). Leadership in organizations (9th ed.). Pearson Education.
<https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/leadership-in-organizations/P2000000006211>
- Yuwono, M. A., & Vaddhano, N. (2024). Peran manajemen risiko dalam meningkatkan efektivitas operasional UKM: Sebuah tinjauan sistematis. *Journal of Entrepreneurial Studies*, 1(2), 64–80. <https://doi.org/10.59141/jes.v1i2.452>