



PENGUATAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL BERBASIS SDM UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL UMKM KIBAKSO BATAM

Oleh

Yuli Indah Fajar Dini¹, Siti Annisa Ayu Mulyani²

^{1,2}Universitas Internasional Batam

E-mail: ¹yuli.indah@uib.edu, ²2241330.siti@uib.edu

Article History:

Received: 19-04-2026

Revised: 11-05-2026

Accepted: 22-05-2026

Keywords:

Internal Control System, Human Resource Management, SOP, Operational Efficiency, SME

Abstract: *This community service activity addresses the operational challenges faced by Kibakso SME in Batam, particularly the absence of documented Standard Operating Procedures, manual administrative systems, and unstructured human resource control mechanisms. This activity aims to design and implement an HR-based internal control management system to enhance operational efficiency. A qualitative descriptive approach was applied through direct interviews and field observation. The resulting system encompasses operational SOPs, standardized forms, a QR Code-based employee attendance system, and a structured task distribution database. Initial implementation through socialization to the owner and employees demonstrated measurable improvements in operational regularity, role clarity, and work activity monitoring. This initiative confirms that structured HR-based internal control systems are viable and impactful solutions for SMEs seeking sustainable performance in competitive urban economies.*

PENDAHULUAN

UMKM mempunyai peran yang besar untuk menjaga ekonomi nasional, seperti menyediakan lapangan kerja dan membantu meningkatkan pendapatan masyarakat. Kibakso Batam adalah salah satu UMKM yang berkembang di Kepulauan Riau, Kota Batam. Kibakso Batam adalah usaha yang menciptakan produk kuliner berupa bakso yang telah berdiri sejak 2014, dengan memperkerjakan 10 Karyawan. Seperti UMKM pada umumnya, *market demand* akan selalu naik, sehingga menjadi tugas bagi pemilik UMKM Kibakso yaitu ibu Siti Ngatikoh untuk menjaga kualitas produk kuliner, pelayanan yang diberikan, dan keseluruhan operasional Kibakso Batam.

Berdasarkan hasil observasi yang diamati oleh penulis, sebagian dari proses operasional Kibakso Batam berjalan dengan informal dan tidak ada dokumentasi yang lengkap. Kondisi tersebut dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam operasional kerja, terjadinya kesulitan pengawasan kerja, dan terciptanya hambatan saat mengembangkan usaha ke skala yang lebih luas. Sistem kendali internal yang tidak tertata rapih seringkali berdampak kepada kualitas kerja. Hal ini sejalan dengan temuan Lestari et al. yang menjelaskan bahwa kemampuan SDM dan pengawasan internal mempunyai manfaat terhadap performa UMKM.¹

¹ Anisa Putri Lestari et al., "Pengaruh Transformasi Digital, KOMPETENSI SDM, Dan Pengendalian Internal TERHADAP Kualitas Laporan Keuangan UMKM," *Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika 2*, no. 4



Masalah yang terlihat dari observasi UMKM Kibakso Batam adalah tidak tersedianya Standard Operating Procedures (SOP) yang dibuat, terbatasnya penggunaan formulir standar, dan belum adanya sistem untuk mencatat data karyawan dan untuk membagi tugas secara terstruktur. Situasi ini sehubungan dengan Yuwono et al. yang mengatakan bahwa saat UMKM menerapkan SOP, manfaatnya adalah performa UMKM dan kualitas produk UMKM kuliner yang meningkat.² Karena, jika tidak ada sistem yang terstruktur seperti SOP, Formulir Standar, Sistem Absensi dan Database sederhana, UMKM yang dikelola dapat melemah dan pengawasannya menjadi longgar, otomatis akan menghambat usaha untuk berkembang. UMKM yang berkembang melewati *training* dan dampingan tentang SOP, Formulir Standar, Sistem Absensi dan Database Sederhana dapat menaikkan kualitas dan kestabilan dari operasional usaha yang kecil dengan konsisten.³

Maka dari itu, kegiatan pengabdian ini disusun untuk menciptakan sistem kendali internal SDM sederhana dan sesuai dengan kebutuhan operasional UMKM. Penulis tidak berharap manfaatnya hanya secara administratif saja, tetapi juga dari perubahan budaya kerja yang tentunya menjadi tertib dan lebih transparan sehingga Kibakso Batam mampu bersaing dan bertahan di tengah ekonomi Kota Batam.

METODE

Penulis merampungkan kegiatan pengabdian di Kibakso Batam yang bertempat di Kota Batam, dengan subjek pendampingan kali ini yaitu *owner* Kibakso Batam, Ibu Siti Ngatikoh dengan 10 karyawan-nya, mereka terlibat langsung dalam operasional harian UMKM Kibakso Batam. Penulis memakai pendekatan deskriptif kualitatif memakai sumber data primer. Pendekatan ini dipilih karena bisa menangkap kondisi asli dari operasional dan pengelolaan SDM di UMKM Kibakso Batam.⁴

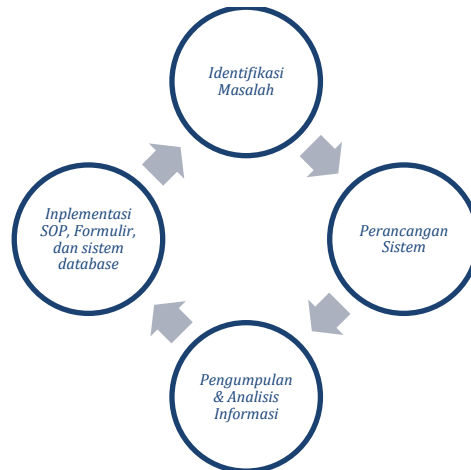
Penulis juga melakukan proses perencanaan secara partisipatif, dimana pemilik dan karyawan UMKM Kibakso Batam akan dilibatkan dari tahap identifikasi masalah sampai ke penetapan solusi. *Engagement* dari owner dan karyawan Kibakso Batam akan memastikan bahwa sistem yang dibangun memberikan manfaat dan diterima, sehingga dapat dipraktekkan dalam jangka panjang. Urutan kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan patokan siklus empat fase berdasarkan ilustrasi Gambar 1.

(June 2, 2025): 213–220, <https://doi.org/10.70052/juma.v2i4.756>, 2.

² Victor Kurniawan Yuwono, Moses Soediro, and Ivana Grasielda, “Pengaruh Penerapan Sop Terhadap Efektivitas Kinerja Internal Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Produk UMKM Kuliner Di Surabaya,” *Jurnal Manajemen Perhotelan* 11, no. 1 (March 31, 2025): 59–66, <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.59-66>, 2.

³ Intan Istiqomah, “Pengembangan UMKM Melalui Pelatihan Standard Operational Procedure Dalam Program Karang Mitra Usaha,” *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia* 2, no. 4 (October 29, 2023), <https://doi.org/10.59025/js.v2i4.159>, 2.

⁴ Hasyim Hasanah, “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial),” *At-Taqaddum* 8, no. 1 (January 5, 2017): 21, <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>, 3.



Gambar 1. Siklus Tahapan Kegiatan Pengabdian

Di fase pertama, terdapat Identifikasi Masalah yang termasuk identifikasi awal dari masalah operasional dan kebutuhan sistem melewati diskusi dengan *owner* Kibakso Batam. Di fase kedua, terdapat Perancangan Sistem berupa perancangan cara pengumpulan data dan menyusun sistem kontrol internal yang hendak dibangun. Sampai pada fase ketiga yaitu Pengumpulan dan Analisis Informasi yang dilakukan ditanggal 7-14 Agustus 2025 melalui dua cara. bersamaan dengan *owner* Kibakso Batam. Untuk memahami lebih dalam, penulis melakukan wawancara semi-terstruktur dengan *owner*, yaitu ibu Siti Ngatikoh. Dari obrolan ini, penulis mendapat banyak hal, mulai dari bagaimana alur kerja harian disana, bagaimana pembagian tugas per karyawan, sampai pada masalah-masalah yang seringkali muncul karena belum adanya SOP yang tertulis. Melewati wawancara kualitatif, penulis dapat menangkap gambaran situasi secara keseluruhan, yang dimana terkadang hal mendetil tersebut seringkali tidak ter-*notice* kalau hanya mengandalkan angka saja.⁵ Sambil berjalan, penulis juga melakukan observasi secara *direct* di lapangan untuk melihat bagaimana aktivitas operasional UMKM-nya, cara karyawan melayani pelanggan, sampai pada urusan administrasi harian dilakukan. Ini penting untuk mengecek apakah informasi yang penulis dapat saat wawancara sesuai dengan apa yang terjadi di lokasi UMKM.⁶ Di fase keempat, penulis sudah mulai menerapkan SOP, formulir, dan sistem database sederhana. Di fase ini, fokus utamanya adalah menyusun dan melakukan sosialisasi sistem kontrol internal SDM kepada *owner* kibakso Batam, Ibu Siti Ngatikoh dan semua karyawan agar paham cara mempraktikkannya di kerja harian.

Data yang sudah terkumpul kemudian diolah untuk membangun sistem kerja yang sesuai. *Main focus*-nya adalah memastikan sistem ini bisa diterapkan tanpa membebani kapasitas UMKM untuk beroperasi setiap hari.

⁵ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (January 5, 2017): 21, <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>, 4.

⁶ Intan Istiqomah, "Pengembangan UMKM Melalui Pelatihan Standard Operational Procedure Dalam Program Karang Mitra Usaha," *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia* 2, no. 4 (October 29, 2023), <https://doi.org/10.59025/js.v2i4.159>, 4.



HASIL

Setelah mengolah hasil observasi dan wawancara di lapangan, penulis selanjutnya membangun sistem manajemen internal untuk karyawan Kibakso Batam. Beberapa diantaranya adalah lima jenis SOP dan formulir untuk standar harian, sistem absensi digital lewat QR Code, sampai pada database sederhana yang menyusun jadwal kerja dan pembagian tugas dengan susunan yang mudah dibaca dan diikuti.

Ada lima SOP yang penulis susun untuk memperbaiki sistem disini, mulai dari hal seperti fasilitas karyawan, standar kebersihan, pelayanan, sampai pada prosedur penjualan dan produksi. Tujuannya jelas, agar semua staf mempunyai arahan yang tetap dan tidak hanya mengandalkan arahan lisan yang biasanya terjadi miskomunikasi. Selain itu, penulis juga menyiapkan formulir standar harian seperti pendataan dan evaluasi karyawan, *stock opname*, izin cuti, sampai pada laporan harian. Dengan adanya formulir ini, *owner* Kibakso Batam menemukan kemudahan dalam memantau progres kerja karyawan-nya dengan terukur dan rapih.

Untuk merapihkan masalah absensi yang sebelumnya kurang tertib, penulis menerapkan sistem absensi berbasis QR Code. Sistem ini dibuat dengan simple agar karyawan Kibakso Batam dapat langsung mengakses tanpa perlu *training* yang memusingkan. Lalu, penulis juga membuat database sederhana yang mengatur pembagian tugas dan jadwal kerja karyawan. Tujuannya adalah untuk membangun kesadaran akan masing-masing tanggung jawab staf dan menghindari pekerjaan yang tumpang tindih.

Penulis menemui *owner* Kibakso Batam, yaitu Ibu Siti Ngatikoh dan karyawannya secara langsung untuk merampungkan sosialisasi sistem ini sekaligus dengan memberikan dokumen fisiknya. Pertemuan langsung ini dianggap penting agar membuka ruang untuk berdiskusi dan memastikan persetujuan semua pihak dan memasitkan pemahaman pemilik dan karyawan dalam menjalankan sistemnya.

Dan hasilnya, Kibakso Batam mengalami perubahan yang cukup baik. Sekarang, *owner* Kibakso Batam tidak harus lagi menghabiskan waktunya mengawasi staf secara terus menerus karena absensi dan aktivitas karyawan sudah terkumpul dengan rapih. Untuk karyawan, praktik SOP perlahan menguatkan standar kerja yang ada, dengan bantuan dari sistem absensi QR Code yang mengubah kebiasaan pencatatan manual menjadi lebih tertib.

Perubahan yang terlihat tidak cuma perubahan administrasi saja, tetapi menjadi awal yang baik untuk budaya kerja di Kibakso Batam. *Pattern* operasional UMKM yang dulunya informal dan manual, sekarang menjadi terukur secara perlahan. Kesadaran dari *owner* Kibakso Batam dan karyawan tentang pentingnya standar kerja ini yang menjadi acuan penting bagi Kibakso Batam untuk terus *upgrade* dan tetap dapat bersaing.



Gambar 1. Penerapan Penggunaan Sistem Absensi Karyawan



Gambar 2. Sosialisasi SOP dan Sistem

DISKUSI

Kondisi di lapangan memeplihatkan bahwa sistem kontrol yang baik tidak tentang formalitas dokumen saja, tetapi menjadi patokan penting untuk mengetahui apakah UMKM dapat bekerja dengan operasional yang baik. Hal ini tentu saja sejalan dengan Lestari et al. yang mengatakan bahwa kualitas dari usaha termasuk usaha skala kecil, ditentukan dari kemampuan SDM dan seberapa kuat kontrol internal yang dimiliki.⁷ Di UMKM Kibakso Batam sendiri, sebelum sistem ini di praktekkan, operasional UMKM baru mengandalkan instruksi mulut saja dan kebiasaan lama, tidak dari arahan tertulis.

Kehadiran SOP terbukti mampu menggeser pola kerja lama yang bersifat informal menjadi lebih tertata. Dengan aturan yang jelas, setiap proses operasional kini jauh lebih

⁷ Anisa Putri Lestari et al., “Pengaruh Transformasi Digital, KOMPETENSI SDM, Dan Pengendalian Internal TERHADAP Kualitas Laporan Keuangan UMKM,” *Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika 2*, no. 4 (June 2, 2025): 213–220, <https://doi.org/10.70052/juma.v2i4.756>, 5.



terukur dan mudah untuk diwasi. Yuwono et al. mengonfirmasi bahwa penerapan SOP meningkatkan performa internal UMKM kuliner.⁸

Fenomena ini juga ditemukan pada Kibakso Batam, dimana standar operasionalnya membaik secara signifikan setelah sistem mulai diberlakukan. Penerapan standar ini mengubah pola kerja tim yang semula mengandalkan instruksi lisan menjadi berbasis dokumen. Hasilnya, setiap tindakan di lapangan kini lebih terukur dan memudahkan pihak manajemen dalam melakukan evaluasi berkala.

Pemberlakuan absensi QR Code ini juga menunjukkan kedisiplinan yang ada di UMKM Kibakso Batam tidak selalu perlu memakai teknologi yang mahal dan canggih. Hal pentingnya terletak di transparansi dari data yang *real-time* yang langsung bisa dipantau oleh *owner* Kibakso Batam, Ibu Siti Ngatikoh untuk memantau karyawannya tanpa harus menunggu masalah lain muncul. Perubahan dari gaya kerja informal ke sistem yang lebih tersusun ini tidak berjalan dengan instan, tetapi dari hasil diskusi panjang dengan Ibu Siti dan seluruh karyawan UMKM Kibakso Batam agar mendapat kesepakatan bersama. Intinya, kesungguhan dari seluruh timlah yang akan menentukan apakah sistem terbaru ini bisa bertahan lama di operasional sehari-hari UMKM Kibakso Batam.

KESIMPULAN

Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa langkah kecil dapat membawa perubahan besar bagi UMKM. Kibakso Batam berhasil berubah dari pola lama yang serba lisan ke sistem yang manajemen yang lebih teratur. Dengan adanya SOP, formulir standar, absensi QR, dan database manajemen, manajemen UMKM Kibakso Batam menjadi lebih kuat. Sekarang, setiap proses kerja bisa diukur dengan pasti tanpe keliru, tugas karyawan tidak lagi tumpang tindih, dan *owner* punya kontrol penuh untuk operasional UMKM-nya. Hasil penelitian ini memberikan pemahama bahwa penguatan akan sistem kerja yang melewati SOP dan sistem kontrol internal bukan sekadar solusi administrasi saja terhadap masalah tersebut. Sosialisasi secara langsung bisa menjadi cara pertama untuk membiasakan agar proses tersebut dapat terjadi pada jangka panjang dan meyakinkan UMKM bahwa perubahan perilaku karyawan dapat dirubah dengan pendekatan lewat grup, bukan hanya melewati penyebaran dokumen mentah. Untuk penelitian mendatang, diharapkan lebih mengamati dampak jangka panjang sistem ini kepada loyalitas karyawan di UMKM kuliner manapun. Penelitian juga dapat meluas cakupannya ke sektor lain untuk lebuh menyesuaikan usaha yang didukung dan karakteristik UMKM Indonesia secara keseluruhan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih pada Dr. Yuli Indah Fajar Dini, S.S., M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, memberikan masukan, saran, dan dukungan pengetahuan yang luas dari saat pelaksanaan sampai penyusunan laporan kerja praktik ini. Terima kasih banyak juga penulis berikan kepada Ibu Siti Ngatikoh sebagai *owner* Kibakso Batam yang sudah memberi kesempatan dan memberikan seluruh kepercayaan-nya dalam setiap proses pelaksanaan kerja praktik ini. Hal ini dapat terlaksana dengan dukungan Universitas Internasional Batam (UIB) sebagai pemegang acara yang menggelar program

⁸ 1. Victor Kurniawan Yuwono, Moses Soediro, and Ivana Grasielida, "Pengaruh Penerapan Sop Terhadap Efektivitas Kinerja Internal Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Produk UMKM Kuliner Di Surabaya," *Jurnal Manajemen Perhotelan* 11, no. 1 (March 31, 2025): 59–66, <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.59-66>, 5.



kerja praktik sebagai salah satu tri dharma perguruan tinggi.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8, no. 1 (January 5, 2017): 21.
- [2] Istiqomah, Intan. "Pengembangan UMKM Melalui Pelatihan Standard Operational Procedure Dalam Program Karang Mitra Usaha." *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia* 2, no. 4 (October 29, 2023).
- [3] Lestari, Anisa Putri, Febriyanti Amelia, Rabiatal Adawiyah, Irma Viana, Nova lia Anggraini, and Husni Mubarak. "Pengaruh Transformasi Digital, KOMPETENSI SDM, Dan Pengendalian Internal TERHADAP Kualitas Laporan Keuangan UMKM." *Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika* 2, no. 4 (June 2, 2025): 213–220.
- [4] Yuwono, Victor Kurniawan, Moses Soediro, and Ivana Grasielda. "Pengaruh Penerapan Sop Terhadap Efektivitas Kinerja Internal Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Produk UMKM Kuliner Di Surabaya." *Jurnal Manajemen Perhotelan* 11, no. 1 (March 31, 2025): 59–66.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN