



## Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Kemajuan Perusahaan KFC

**Bagas Sabirin<sup>1</sup>**

PertamaFakultas Tabiyah dan Keguruan Jurusan Pendidikan Ekonomi  
Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau

**Hendra Riofita<sup>2</sup>**

Fakultas Tabiyah dan Keguruan Jurusan Pendidikan Ekonomi  
Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau

Panam, Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau

Korespondensi penulis: [12310611628@student.uin-suska.ac.id](mailto:12310611628@student.uin-suska.ac.id)

**Abstract:** *KFC(Kentucky Fried Chicken) is one of the fast food restaurants originating from the United States that has gone global, every country has one of these restaurants in each of their regions whose main ingredient is chicken fried using their company's secret spices. This study uses a descriptive qualitative method whose data collection uses previous journals. And also the purpose of making this journal is to find out about the influence of HR on the progress of the KFC company starting from analysis, marketing strategy, recruitment, training, and work culture in the company. The results of data collection show that KFC does its employees well based on their quality, especially for new employees who get intense training so that in their service customers are satisfied and do not forget that KFC maintains the quality of their food and the taste of their food for the satisfaction of their customers.*

**Keywords:** *analysis, recruitment, training, marketing, development, company, KFC*

**Abstrak.** KFC(Kentucky Fried Chiken) merupakan salah satu restoran makanan cepat saji yang berasal dari amerika serikat yang telah mendunia setiap negara telah memiliki salah satu restoran ini di setiap daerah mereka yang bahan utamanya adalah ayam yang di goreng menggunakan bumbu rahasia perusahaan mereka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang pengumpulan datanya menggunakan jurnal-jurnal terdahulu. Dan juga tujuan pembuatan jurnal ini yaitu untuk mengetahui tentang pengaruh SDM dalam kemajuan perusahaan KFC mulai dari analisis, strategi pemasaran, rekrutmen, pelatihan, dan budaya kerja dalam perusahaan. Hasil dari pengumpulan data menunjukkan bahwa KFC melakukan karyawannya dengan baik berdasarkan kualitas mereka terutama bagi karyawan baru yang mendapatkan pelatihan yang intens supaya dalam pelayanannya pelanggan puas dan tak lupa juga bahwa KFC mempertahankan kualitas dari makanan dan cita rasa makanan mereka untuk kepuasan pelanggan mereka.

**Kata kunci:** analisis, rekrutmen, pelatihan, pemasaran, pengembangan, perusahaan, KFC

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam perusahaan. Di Setiap organisasi, yang baik bergerak dalam bidang bisnis, maupun nonbisnis memanfaatkan sumber daya manusia untuk bersaing secara kompetitif dalam di era globalisasi ini. Sumber daya manusia secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi prestasi ataupun pencapaian perusahaan dari segi efektivitas dan efisiensi.

KFC (Kentucky Fried Chicken) adalah restoran cepat saji asal Amerika Serikat yang berkantor pusat di Louisville, Kentucky, yang bergerak di bidang makanan dalam membuat dan menjual ayam goreng dengan daging ayam sebagai bahan utamanya. KFC merupakan restoran terbesar kedua di dunia diukur berdasarkan penjualan setelah McDonald's, dengan 24.104 lokasi secara global di 150 negara pada Desember 2019. Restoran ini adalah anak perusahaan dari Yum! Brands, yaitu sebuah perusahaan restoran yang juga membawahi Pizza Hut, Taco Bell, dan WingStreet.

Salah satu tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk menarik tenaga kerja yang efektif dalam sebuah organisasi (Daft, 2000). Strategis berfokus pada beberapa hal termasuk kesesuaian antar praktek manajemen sumber daya manusia dan tujuan strategis organisasi, integrasi manajemen sumber daya manusia di manajemen strategis organisasi, keterlibatan fungsi sumber daya manusia dari tim senior manajemen, pelimpahan praktek sumber daya manusia untuk berbaris manajer dan mengambil pendekatan strategis untuk seleksi karyawan dan perekrutan, pelatihan dan pengembangan strategis, kompensasi strategis atau reward, kinerja reward, mekanisme suara karyawan, praktek kesejahteraan dan penilaian kinerja dan nilai yang dimasukan ke kinerja organisasi dengan manajemen sumber daya manusia ( Dessler, 2013). Sehingga SDM memiliki dampak langsung pada kinerja bisnis sejak desain HR(Human Resources) seberapa efektif bisnis dapat mengeksekusi strategi bisnis yang disukai. Menarik tenaga kerja yang tepat sangat penting untuk kinerja dari proses produksi dan kelanjutan dari suatu organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang pengumpulan datanya berdasarkan jurnal-jurnal terdahulu yang membahas tentang pengaruh SDM di perusahaan KFC terhadap kinerja perusahaan. Fokusnya yaitu temuan-temuan terdahulu atau sebelumnya dapat memberikan wawasan tentang implementasi SDM di KFC. Menggunakan jurnal yang sudah ada untuk menganalisis teori-teori dan hasil penelitian. Jurnal-jurnal ini bisa berasal dari berbagai sumber. Dalam pengumpulannya bisa dari berbagai jurnal di antaranya jurnal internasional atau nasional, membahas tentang SDM di perusahaan besar atau yang setara dengan KFC. Untuk tema terkait beberapa diantaranya seperti rekrutmen, pelatihan, pengembangan karyawan, dan budaya perusahaan. Pendekatan ini dipilih agar dapat mencakup berbagai perspektif yang berbeda, yang nantinya membantu penelitian memahami aspek-aspek penting dalam pelayanan SDM yang berperan signifikan dalam mencapai tujuan strategis perusahaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Analisis Pekerjaan**

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Pada awalnya instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (service quality) dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Wahyudi (1996), lingkungan adalah salah satu faktor terpenting untuk menunjang keberhasilan perusahaan dalam persaingan. Sejarah sudah banyak mencatat bagaimana kegagalan bisa terjadi karena ketidakmampuan dalam membaca lingkungan. dan dalam analisisnya disebut juga sebagai analisis SWOT atau juga disebut strenght, weakness, opportunity, treads yaitu salah satu metode dalam penyusunan strategi di dalam suatu perusahaan termasuk di KFC melihat kondisi lingkungan perusahaan baik internal maupun eksternal di antaranya :

#### **1. Lingkungan internal**

Lingkungan internal merupakan lingkungan yang bisa dikendalikan di dalam perusahaan. Dan Hal-hal yang bisa dimasukkan dalam lingkungan internal ini meliputi manajemen dan struktur organisasi, kebijakan organisasi, sumber

daya keuangan, sumber daya manusia, sikap dan perilaku karyawan. Di lingkungan ini terbagi menjadi 2 diantaranya :

- a. Strengths(kekuataan).Melakukan pelatihan bagi karyawan baru untuk memastikan kualitas pelayanan dan oprasional perusahaan.
  - b. Weaknesses(kelemahaan).Karyawan yang menjalani pekerjaan yang monoton, seperti halnya memasak, melayani pelanggan, dan membersihkan, yang menyebabkan menurunkan motivasi kerja dalam jangka panjang.
2. Lingkungan eksternal Lingkungan eksternal adalah lingkungan luar perusahaan yang dapat mempengaruhi perusahaan tapi perusahaan tidak mempunyai daya untuk mengendalikannya. Dan mencakup beberapa hal diantaranya:
- a. Opportunities (peluang).Memanfaatkan teknologi untuk pelatihan online, yang effisien dan menghemat waktu
  - b. Threats(ancaman).Perubahan regulasi ketenagakerjaan diantaranya kenaikan upah minimum, perubahan jam kerja, dapat mempengaruhi biaya oprasional di KFC dan kebijakan SDM

## **B. Strategi pemasaran dan pertumbuhan**

Strategi pemasaran adalah upaya memasarkan suatu produk, baik itu barang atau jasa, dengan menggunakan rencana dan taktik tertentu sehingga jumlah penjualan menjadi lebih tinggi. Pengertian strategi pemasaran juga dapat diartikan sebagai rangkaian upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, karena potensi untuk menjual proposisi terbatas pada banyak orang yang mengetahui hal tersebut. Dalam Strategi Pemasaran di KFC punya peranan penting karena berfungsi untuk menentukan nilai ekonomi perusahaan, baik itu harga barang maupun jasa. Ada tiga faktor penentu nilai harga barang dan jasa, yaitu produksi, pemasaran, konsumsi. Dalam hal ini, pemasaran menjadi bagian yang menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi.

KFC telah terbukti menjadi perusahaan bisnis yang sukses di seluruh dunia SDM dihargai di sana, karna perusahaan mengetahui karyawannya salah satu pusat kesuksesan mereka. KFC meluncurkan program untuk karyawan baru sebagai dari bagian dari operasi lapangan perusahaan. program ini di tunjukan untuk mereka yang memainkan peran penting dalam keberhasilan atau kegagalan perusahaan. perusahaan percaya bahwa cara

yang bagus untuk mengembangkan tim yang hebat ialah dengan cara berfokus pada pemimpin restoran.

KFC melakukan pelatihan yang akan di ikuti oleh semua karyawan mereka menerima pelatihan awal, yang mencakup keamanan pangan, pengenalan bisnis dan pengujian online. Filosofi Sumber Daya Manusia KFC berdiri di atas program CHAMPS (Cleanliness, Hospitality, Accuracy, Maintenance, Product quality, Speed of service). Melalui pelatihan karyawan yang terstruktur dan strategi retensi yang efektif, perusahaan dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih konsisten. Pelatihan, pengembangan, dan retensi orang yang tepat adalah bahan kunci resep rahasia yang menghasilkan kesuksesan jangka panjang KFC.

Dan juga Ketidakstabilan penjualan saat ini menciptakan lingkungan persaingan yang pesat. perusahaan-perusahaan berusaha untuk saling berusaha bersaing meraut keuntungan dari penjualan. Para manajer harus mengingat bahwa diri mereka harus mempersiapkan diri untuk menghadapi perubahan yang terjadi dan harus memiliki aset untuk melawan persaingan penjualan. Makanan cepat saji, yang disiapkan dan disajikan dengan cepat, berkembang pesat dan merupakan industri bernilai miliaran dolar di dunia. industri makanan cepat saji berkembang pesat berkembang dan banyak jaringan internasional dan lokal.

### **C. Rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karier Di KFC**

Rekrutmen yaitu suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan tambahan pegawai melalui beberapa tahapan yang mencakup identifikasi dan evaluasi sumber-sumber penarikan tenaga kerja, menentukan kebutuhan tenaga kerja, proses seleksi, penempatan, dan orientasi tenaga kerja. Penarikan pegawai bertujuan menyediakan pegawai yang cukup agar manajer dapat memilih karyawan yang memenuhi kualifikasi yang mereka perlukan (Malthis, 2001). Di dalam KFC juga menerapkan seleksi yang ketat supaya mendapatkan karyawan yang kompeten dan terlatih. Dalam perekrutannya KFC menggunakan media sosial supaya mempermudah perekrutan atau mempercepat perekrutan, oleh karena itu Kehadiran media sosial lebih mempermudah KFC dalam perekrutan sebagai jaringan untuk pendaftaran karyawan baru, dan juga itu media sosial telah membantu KFC dalam rencana mereka untuk kemajuan dalam bidang konsumsi dan pemasarannya. Kinerja pemasaran dalam penelitian ini didefinisikan

sebagai ukuran kinerja sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan dalam rekrutmen calon karyawan melalui materi publikasi media sosial.

Dan begitu halnya juga menurut Gamage (2014) praktek-praktek seleksi akan menentukan siapa yang dipekerjakan. Jika dirancang dengan baik, itu akan mengidentifikasi kandidat yang kompeten dan akurat mencocokkan mereka untuk pekerjaan. Penggunaan perangkat seleksi yang tepat akan meningkatkan kemungkinan bahwa orang yang tepat dipilih untuk mengisi posisi. Ketika orang-orang terbaik yang dipilih untuk pekerjaan, produktivitas meningkat. Tak heran bahwa sastra seperti Terpstra dan Rozell (1993) melaporkan hubungan positif antara extensiveness merekrut, seleksi uji validasi dan penggunaan prosedur seleksi formal dan keuntungan perusahaan. Penelitian yang Makhamara et., al (2016) menunjukkan bahwa seleksi memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Dessler dalam Sinambela (2016) menjelaskan bahwa pelatihan dapat didefinisikan sebagai suatu proses mengajarkan keterampilan yang dibutuhkan pegawai baru untuk melakukan pekerjaannya. Pelatihan bukan saja tanggung jawab organisasi, melainkan juga tanggung jawab pegawai secara pribadi. Hal ini disebabkan bahwa baik organisasi maupun pegawai akan mendapatkan manfaat dari pelatihan tersebut. Pelatihan bagi karyawan baru bisa menggunakan Metode lecture atau metode yang menggunakan teori-teori terlebih dahulu yang dilaksanakan di dalam kelas, dilakukan selama minggu dan juga menggunakan metode CSTM( Customer Service Team Leader)dilakukan di lapangan secara langsung juga dilaksanakan selama 2 minggu.

Kemudian yaitu Pengembangan karier, pengembangan karier adalah aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karier masa depan mereka di perusahaan agar perusahaan dan pegawai yang bersangkutan dapat mengembangkan diri secara maksimum (Mangku negara, 2017). Sedangkan menurut Sinambela (2016) pengembangan karier adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam merencanakan karier pegawainya, yang disebut manajemen karier, antara lain merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi karier. dalam KFC pengembangan karier karyawannya bisa di tentukan dengan cara melihat potensi karyawan tersebut, lalu melakukan pelatihan keberlanjutan seperti halnya promosi atau naik pangkat ke yang lebih tinggi dan begitu seterusnya jika karyawan tersebut berpotensi.

#### **D. Tantangan dan budaya perusahaan di KFC**

KFC memiliki pendekatan yang berbeda dalam strategi produk lain. Mereka fokus pada ayam goreng dengan resep rahasia yang terkenal. KFC mempertahankan kualitas dan cita rasa ayam goreng yang khas, yang telah menjadi daya tarik utama bagi pelanggan. KFC juga menawarkan produk yang unik dan berbeda dari pesaingnya. Dengan fokus pada ayam goreng, KFC juga membedakan diri di pasar makanan cepat saji, dan mengadopsi strategi waralaba yang kuat dalam ekspansi. Mereka bekerja sama dengan mitra waralaba di berbagai negara untuk membuka restoran KFC. Pendekatan ini memungkinkan mereka untuk memanfaatkan pengetahuan lokal, dan dari keahlian strategi waralaba dalam menjalankan operasi sehari-hari. KFC telah berhasil memperluas jangkauan mereka dengan cepat melalui strategi waralaba ini.

Tantangan masa depan mereka di aspek terakhir yang perlu diperhatikan dalam analisis manajemen strategi. perusahaan ini dihadapkan pada berbagai tantangan di era modern. Perubahan selera konsumen lebih tertarik pada makanan sehat menyebabkan dan memaksa mereka untuk menyesuaikan menu mereka. Dari Peraturan pemerintah yang lebih ketat terkait makanan dan minuman juga merupakan tantangan yang harus dihadapi. Selain itu, perubahan dalam dinamika pasar, termasuk perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin intens, mempengaruhi strategi bisnis mereka. Manajemen strategi yang efektif harus mempertimbangkan semua faktor ini untuk memastikan kelangsungan bisnis.

Menurut Lubis (2012:8) budaya kerja merupakan falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. Dan dalam hal itu Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi perusahaan saat berekspansi ke pasar baru yaitu menavigasi perbedaan budaya yang ada diantara negara-negara. Perbedaan ini muncul dalam berbagai cara, seperti perbedaan bahasa, adat istiadat, norma sosial, dan praktik bisnis. Contohnya, di beberapa budaya, melakukan bisnis sambil makan adalah hal yang biasa, sementara di budaya lain, bisnis harus dilakukan dalam suasana formal.

Faktor penting lain yang perlu dipertimbangkan yaitu peran agama dalam budaya yang berbeda. Ini adalah salah satu budaya yang harus di perhatikan karna menyangkut

perbedaan keyakinan. Di beberapa negara, agama memiliki peran penting dalam membentuk nilai dan kepercayaan masyarakat. Perusahaan yang beroperasi di negara-negara ini harus peka terhadap perbedaan budaya ini dan harus memastikan bahwa praktik bisnis mereka selaras dengan nilai-nilai budaya setempat. Hal ini menjadikan KFC menjadi perusahaan yang bergerak pada bidang food and beverage menjadi perusahaan yang saat memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam menjalankan usahanya. Ada pula 4 risiko utama yang harus dikelola oleh KFC agar dapat beroperasi dengan lancar dipasar global yaitu risiko politik, risiko ekonomi, risiko hukum dan termasuk risiko budaya.

## **KESIMPULAN**

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan perusahaan, termasuk di KFC. Kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi, sehingga berkontribusi langsung pada prestasi perusahaan. KFC juga memiliki pendekatan unik dalam strategi produknya dengan fokus pada kualitas dan cita rasa ayam goreng yang khas, yang hanya bisa dijaga melalui peran karyawan yang kompeten. Untuk itu, KFC meluncurkan program khusus untuk pengembangan karyawan baru, dengan penekanan pada pembentukan pemimpin restoran yang andal. Selain itu, proses rekrutmen di KFC dilakukan secara selektif untuk mendapatkan karyawan berkualitas, didukung oleh pemanfaatan media sosial guna mempercepat proses tersebut. Keseluruhan pendekatan ini menunjukkan bahwa KFC sangat menghargai dan berinvestasi pada sumber daya manusianya sebagai kunci utama keberhasilan perusahaan

## **DAFTAR REFERENSI**

- Romadon, I., Mulyani, A., Usman, B., & Ilhamsyah, I. (2021). Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di KFC Dermaga Point Palembang. *Jurnal Manajemen dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(2), 169-186.
- Syahputra, G., Ramadhani, S., Wulandari, C., & Nofirda, F. A. (2023). Analisis Perbandingan Manajemen Strategi pada Makanan Siap Saji Mcdonald's dan KFC. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 30684-30690.



- Muhammad, R. (2017). *Pengaruh Rekrutmen, Seleksi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan KFC Di Klaten* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Hossain, M. K., & Hossain, A. (2012). Factors affecting employee's motivation in the fast food industry: The case of KFC UK Ltd. *Research Journal of Economics, business and ICT*, 5.
- Hassan, M. U., & Nawaz, M. A. (2017). Human Resource Management, Strategic Human Resource Management, Business Ethics and Organizational Performance: Evidence from Fast Food Industry in Pakistan. *Orient Research Journal of Social Sciences (ORJSS)*, 2(1).
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen dan Keuangan*, 2(1), 29-48.
- Ashary, L. (2019). Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada KFC Jember. *Cermin: Jurnal Penelitian*, 3(2), 158-179.
- Riofita, H. (2024). Optimalisasi Platform Digital Sebagai Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan UMKM. *Inovasi Makro Ekonomi (IME)*, 6(3).
- umawan1\*, Martin Tanjung Mora2(2018). Pengaruh pelatihan dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan perusahaan korporasi. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, Jakarta*
- Wuysang, P. E. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Perilaku Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Karyawan KFC Bahu Mall Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1)
- Riofita, H., & Dimasadra, W. (2022). Strengthening social media capabilities to improve private Islamic higher education marketing performance. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 110-125.
- Dessler. 2003. Human Resource Management, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Daft,R.L.(2000). Organization Theory and Design. (7th ed.) South-Western College Publishing, Thomson Learning. U.S.A.

- Wahyudi, Agustinus Sri, 1996, *Manajemen Strategik: Pengantar Proses Berpikir Strategik*, Binarupa Aksara.
- Sulistiani, D. (2014). Analisis swot sebagai strategi perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis. *el-Qudwah*.
- Mathis, Robert, L. dan John, H. Jackson. 2001. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi Sepuluh, Terjemahan: Diana Angelica, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Makhamara, Felistus Hildah, Waiganjo, Esther W., dan Kwasira, Josphat. 2016. "Influence Of Strategic Recruitment And Selection On Employee Performance In The Health Sector In Kenya". *The Strategic Journal of Business & Change Management*, vOl. 3, Iss. 3 (21), pp 347-361.
- Lubis, A., & Prayudi, A. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wijaya Karya Beton Binjai.