ADIJAYA
Jurnal Multidisiplin
https://e-journal.naureendigition.com/index.php/mj
Vol, 01, No.06, 2023, Hal. 1215–1225
E-ISSN : 2964-7606

PENERAPAN MANAJEMEN KINERJA PADA UMKM KEDAI KOPI BATMAN KM. 9 KOTA TANJUNGPINANG

Respati Ayuning Tyas[1], Tasya Amelia Salsabila[2], Munawar[3], Satriadi[4]
respatiayuningtyas629@gmail.com salsabilatasya845@gmail.com
mr.munawaryn11@gmail.com satriadi@stie-pembangunan.ac.id
Manajemen, STIE Pembangunan, Tanjungpinang

Abstrak Usaha mikro kecil menengah merupakan usaha yang umumnya dilakukan dengan berbagai bidang. Pada hal ini UMKM pada bidang kuliner, agar dapat dikelola dengan baik harus menggunakan manajemen kinerja untuk mengoptimalkan pengelolaan usaha tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meninjau penerapan manajemen kinerja pada UMKM yakni pada objek penelitian, Kedai Kopi Batman km. 9 kota Tanjungpinang. Bersamaan dengan persaingan UMKM yang ketat di Kota Tanjungpinang, tentu perlu dilakukannya upaya yang konkret mengenai penerapan kinerja yang baik guna menjadikan usaha yang dapat bersaing dan tidak tertinggal dengan usaha-usaha pesaing lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu pemilik Kedai Kopi Batman Km. 9 serta satu orang karyawan yang dimilikinya. Wawancara ini mengkaji bagaimana proses penerapan kinerja yang diterapkan guna menjalankan usaha tersebut. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kedai Kopi Batman Km. 9 telah menerapkan manajemen kinerja yang standard yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Kata Kunci: Penerapa Manajemen Kinerja, UMKM

Abstract *Micro, small and medium enterprises are businesses that are generally carried out in various fields. In this case, MSMEs in the culinary sector, in order to be managed properly, must use performance management to optimize the management of the business. This study aims to determine and review the application of performance management in MSMEs, namely in the object of research, Batman Coffee Shop km. 9 cities of Tanjungpinang. Along with the intense competition of MSMEs in Tanjungpinang City, it is certainly necessary to make concrete efforts regarding the implementation of good performance in order to make a business that can compete and not be left behind with other competitors' businesses. This study used a qualitative approach where researchers conducted interviews with resource persons, namely the owner of Batman Coffee Shop Km. 9 and one employee he owned. This interview examines how the process of implementing performance is applied to run the business. The results of this study show that Batman Coffee Shop Km. 9 has implemented standard performance management, namely planning, implementation, and evaluation.*

Keywords: *Implementation Performance Management, UMKM*

Pendahuluan

Usaha mikro kecil menengah atau yang biasa disingkat UMKM ialah industri yang penting peranannnya bagi perekonomian negara Indonesia. Menurut Mutmainah (Ayem & Wahidah, 2021) UMKM mempunyai andil penting yaitu dapat menyerap sumberdaya lokal dan dapat memberi penghasilan sehingga berdampak positif pada upaya pengentasan kemiskinan. Jenis usaha-usaha UMKM meliputi seperti usaha kuliner, fashion, dan agribisnis telah marak bermunculan seiring adanya gerakan berwirausaha. Usaha mikro kecil menegah banyak dipilih karena berbagai alasan seperti, bosan dengan pekerjaan dan ingin memulai usaha sendiri, ingin mengembangkan bakat dalam berwirausaha, membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat, dan lain sebagainya.

Dalam hal ini usaha kuliner seperti tempat makan dan warung kopi menjadi pilihan yang banyak dipilih masyarakat untuk memulai usahanya dengan inovasi jenis makanan yang bermacam-macam dan bisa dimulai dengan modal yang tidak banyak, usaha kuliner banyak menjadi pilihan masyarakat dari kaum muda maupun tua. Dengan banyaknya UMKM kuliner yang bermunculan terjadinya persaingan diantara wirausahawan tersebut. Untuk bisa bertahan dengan persaingan tersebut para pelaku UMKM harus dapat mempertahankan kualitas serta berinovasi guna membuat konsumen merasa puas dan tertarik pada usaha mereka. Untuk mewujudkan kualitas yang baik dalam mempertahankan konsumen, pelaku usaha UMKM harus menggunakan strategi yang efektif pula agar semua itu dapat terwujud. Dengan menerapkan manajemen kinerja pada pengelolaan usaha akan membuat usaha tersebut lebih efektif. Dengan

manajemen kinerja, kerjasama dari pemilik usaha dan karyawan akan menghasilkan hasil yang baik dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Sebelum mempersiapkan rancangan manajemen kinerja, perlu diketahui definisi yang jelas tentang apa itu manajemen kinerja. Manajemen kinerja adalah sebuah proses dalam mengidentifikasi, mengukur, dan mengembangkan kinerja individu dan tim serta menyamaratakan dengan tujuan organisasi (Smither & London, 2011). Manajemen Kinerja terdiri dari kegiatan-kegiatan yang menentukan bahwa tujuan-tujuan secara selaras stabil dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Manajemen kinerja mampu berfokus pada kinerja organisasi, departemen, karyawan, atau bahkan proses untuk membangun sebuah produk atau layanan, dan lain (Tsauri, 2014). Kinerja yang ideal adalah pencapaian hasil kerja seseorang dalam batas waktu yang ditentukan, sejalan dengan standar kerja yang berlaku. Ketika seorang karyawan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan yang diberikan, hasil ini mencerminkan kualitas dan kinerja total (keberhasilan kerja), Mangkunegara dalam (Jumani et al., 2023).

Dalam hal ini Kedai Kopi Batman Km. 9 mendapatkan tantangan dari luar yaitu persaingan antara usaha-usaha lain. Dengan menerapkan uapaya manajemen kinerja yang efektif dan afisien serta sesuai dengan standar kinerja UMKM, Kedai Kopi Km. 9 akan dapat bersaing dengan usaha-usaha lainnya. Dalam proses penerapan manajemen kinerja pada Kedai Kopi Km. 9 ini juga mengalami tantangan dari dalam yaitu seperti ketidakjujuran dan kurangnya sikap profesional karyawan. Maka dari itu dalam penelitian ini akan dibahas mengenai upaya penerapan manajemen kinerja pada objek Kedai Kopi Km. 9. Untuk mencapai tujuan organisasi, penting bagi pemberi kerja untuk memiliki pemahaman menyeluruh tentang faktor-faktor yang mendorong karyawan untuk bekerja dengan efisien, dan bagaimana memberikan penghargaan kepada mereka. (Mugambi, 2022).

Menurut Simanjuntak (Dr. H. Bukman Lian, M.M., 2017) Kinerja setiap individu dapat disesuaikan dengan tiga kelompok faktor yang berpengaruh, termasuk kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Dalam upaya menerapkan manajemen kinerja, terdapat langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Misalnya, memberikan pelatihan. Menurut Mathis dan Jackson (Yuniarti, 2022), penerapan strategi pelatihan yang efektif memerlukan penggunaan dan proses pelatihan yang sistematis. Evaluasi dilakukan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Karena itu, penilaian kebutuhan pelatihan organisasi mencerminkan tahap diagnostik dalam menetapkan tujuan pelatihan. Kemudian, dalam tahap desain, setelah tujuan pelatihan ditetapkan, desain pelatihan dapat mulai disusun. Yang terakhir, dalam tahap penyampaian, setelah pelatihan dirancang, maka proses penyampaian latihan dapat dimulai. Tidak hanya itu, pemberian penghargaan juga

dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Insentif jangka pendek umumnya bertujuan untuk mendorong peningkatan kinerja dalam waktu dekat (seperti triwulan atau tahunan) dan melibatkan hadiah uang tunai atau manfaat khusus tertentu (contohnya, cuti ekstra selama dua hari). Sementara itu, insentif jangka panjang berusaha memengaruhi kinerja masa depan dengan jangka waktu yang lebih panjang. (Sawarni Hasibuan, Zulfa Fitri Ikatrinasari, 2020).

Kesuksesan dalam pekerjaan selalu terkait dengan kerjasama tim dan sumber daya manusia di dalam organisasi. Untuk mencapai hasil maksimal, menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja karyawan menjadi faktor yang sangat penting bagi organisasi. Organisasi perlu menyadari bahwa mencapai keseimbangan antara kebutuhan dasar karyawan dan mengelola stres kerja adalah kunci, sehingga anggota tim dapat memberikan hasil yang optimal tanpa mengalami kelelahan kerja, (Priatna et al., 2022).

1. Manajemen

Manajemen adalah suatu proses yang digunakan untuk mengatur tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melalui kerjasama dan pemanfaatan sumber daya yang ada. Secara etimologi, istilah "manajemen" berasal dari bahasa Prancis kuno, "management," yang merujuk pada seni mengatur dan melaksanakan tindakan. Manajemen juga bisa didefinisikan sebagai rangkaian upaya yang mencakup perencanaan, koordinasi, organisasi, dan pengendalian sumber daya dengan tujuan mencapai target dengan efisien dan efektif. Efektifitas di sini mengacu pada pencapaian tujuan sesuai perencanaan, sementara efisiensi berarti melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir. (Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, 2019)

Menurut George R. Terry pada buku Principles of Management (Tara Chairunnisya et al., 2022), mendefinisikan manajemen sebagai penerapan proses fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Sementara itu, kinerja merujuk pada hasil kerja, baik dalam konteks individu, kelompok, maupun perusahaan secara keseluruhan. Kreitner dalam Mamduh (Respatiningsih, 2019), Manajemen merupakan suatu tindakan yang melibatkan proses "managing" atau pengelolaan, dan pelaksanaannya dilakukan oleh seorang yang disebut manajer atau pengelola. Manajemen juga dapat diartikan sebagai suatu proses kolaboratif dengan pihak lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, sambil mengelola sumber daya yang terbatas dalam lingkungan yang selalu berubah.

2. Manajemen Kinerja

Menurut Aguinis (Rasyada & Idawati, 2021) menyatakan bahwa Manajemen kinerja adalah suatu proses berkelanjutan yang melibatkan identifikasi, pengukuran, dan pengembangan kinerja organisasi, di mana pencapaian tujuan dan misi individu saling terkait dengan tujuan dan misi organisasi. Manajemen kinerja memiliki sejumlah tujuan yang mencakup aspek strategis, administratif, informasional, pengembangan, pemeliharaan organisasi, dan dokumentasi. Proses manajemen kinerja adalah serangkaian tahapan yang saling terhubung dan berkelanjutan, serta berdampak pada sistem manajemen kinerja secara keseluruhan. Proses manajemen kinerja terdiri dari enam komponen utama, yaitu: prasyarat (prerequisites), perencanaan kinerja (performance planning), pelaksanaan kinerja (performance execution), penilaian kinerja (performance assessment), review kinerja (performance review), dan perbaikan kinerja serta kontrak (renewal & recontracting performance).

Ada banyak faktor yang memengaruhi kinerja seseorang, dan upaya untuk mengelolanya juga bervariasi. Kinerja individu dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh karakteristik organisasi seperti budaya, struktur, dan jenis individu yang terlibat. Dalam mencapai tujuan, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja di mana setiap individu dan kelompok bertanggung jawab untuk memberikan kontribusi dan terus-menerus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal, diperlukan upaya strategis, terencana, dan berkelanjutan. Melalui pendekatan manajemen kinerja, pengelolaan kinerja dapat dilakukan dengan lebih efektif. (Teni Listiani, 2013)

3. Kinerja

Menurut Suwarman (Harini et al., 2022) Kinerja atau performance, adalah suatu sistem yang berkaitan dengan aktivitas dan hasil yang diperoleh. Pemasaran adalah ukuran prestasi dari keseluruhan aktivitas dalam proses pemasaran di dalam organisasi. Setiap perusahaan memiliki kepentingan dalam menilai kinerjanya sebagai indikator kesuksesan bisnisnya dalam persaingan pasar. Melalui evaluasi kinerja pemasaran, perusahaan dapat menentukan sejauh mana tingkat kesuksesan mereka dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan, Utaminingsih dalam (Harini et al., 2022). Armstrong & Baron mendefinisikan Kinerja adalah hasil kerja yang berkaitan dengan strategi konsumen atau komunitas organisasi, dengan dampak terhadap kepuasan dan kontribusi ekonomi. Dalam konteks ini, Mangkunegara menjelaskan bahwa kinerja mencakup kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugasnya. (Romadhona & Sumardjo, 2022)

Menurut Ali analisis kinerja UMKM dengan tiga asumsi, yaitu pertama, sulitnya mengukur kinerja UMKM karena keterbatasan sumber daya. Kedua, pengukuran kinerja

UMKM cenderung terfokus pada indikator keuangan yang kompleks, yang mungkin tidak selalu mencerminkan hasil bisnis yang sebenarnya. Dan ketiga, pengukuran kinerja UMKM sering kali menjadi domain perusahaan besar dengan manajemen yang terstruktur. Menurut Mutegi, Njeru, & Ongesa Kinerja UMKM merujuk pada hasil atau evaluasi kerja yang diperoleh oleh individu atau kelompok dalam perusahaan. Hal ini melibatkan pembagian tugas dan peran mereka selama periode waktu tertentu, dengan acuan pada standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Kumalasari & Haryono, 2019).

Metode

1. Jenis Penelitian

Penelitian pada objek Kedai Kopi Batman Km. 9 ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam (Nurmawanti et al., 2023) Menurut Sugiono, metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti dalam konteks alami di mana peneliti menjadi instrumen kunci. Dalam pendekatan kualitatif, peneliti berperan dalam pengumpulan dan analisis data dengan fokus pada aspek kualitatif dan pemahaman. Metode penelitian kualitatif bertujuan guna menyelidiki serta menggambarkan fenomena atau objek penelitian lewat interaksi sosial, sikap, dan persepsi individu atau tim. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Data yang dikumpulkan akan di analisis untuk mengungkapkan hasil penelitian.

2. Populasi dan Sample

Populasi merujuk pada kerangka generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang mempunyai karakteristik khusus yang ditentukan oleh peneliti untuk tujuan studi, dan dari situ kesimpulan dapat ditarik (Sugiyono (Adhi Suprobo, 2014). Dalam hal ini populasi adalah semua elemen yang ada pada Kedai Kopi Batman, termasuk pemilik dan karyawan. Dalam penelitian ini populasi yang ada berjumlah tiga orang yaitu dua pemilik dan satu orang karyawan. Sampel yang digunakan berjumlah dua orang yaitu Ibu Youniarsih sebagai pemilik dan satu orang karyawan yaitu Ibu N.

3. Tempat Penelitian

   Penelitian ini dilakukan di usaha UMKM Kedai Kopi Batman Km. 9 yang beralamat DI. Pandjaitan Km. 9, kota Tanjungpinang. Kedai Kopi ini menyediakan berbagai macam minuman seperti aneka jenis kopi, teh, dan minuman lainnya. Warung kopi ini juga memberikan fasilitas yaitu wifi gratis untuk para pelanggan.

   Kedai Kopi Batman Km. 9 dipilih menjadi tempat penelitian sebab usaha ini banyak dikunjungi oleh lapisan masyarakat sebagai tempat untuk pekerja melakukan istirahat makan siang, mahasiswa mengerjakan tugas, dan lain ssebagainya. Sehingga membuat penulis ingin mengkaji lebih dalam bagaimana proses penerapan manajemen kinerja pada usaha ini.

Hasil dan Pembahasan

Kedai Kopi Batman Km. 9 yang dimiliki oleh Ibu Youniarsih telah beroperasi sejak awal tahun 2019, sebelum pandemi COVID-19. Mereka memiliki satu karyawan yang bekerja dari jam 08.00 pagi hingga jam 17.00 sore dan setelah jam itu, usaha ini dikelola oleh Ibu Youniarsih dan anaknya. Meskipun telah mengalami tantangan dan perubahan sejak pandemi COVID-19, mereka tetap berpegang pada komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mereka. Dalam usaha untuk menjaga kualitas pelayanan, mereka memiliki satu karyawan tetap yang membantu menjalankan operasi sehari-hari.

Proses perekrutan karyawan dijalankan melalui media sosial, khususnya Facebook, yang membantu mereka menjangkau calon karyawan yang potensial. Mereka menetapkan beberapa kualifikasi untuk calon karyawan, termasuk memiliki setidaknya ijazah SMA. Namun, lebih dari sekadar kualifikasi formal, Ibu Youniarsih menilai kejujuran dan integritas sebagai sifat yang sangat penting. Mereka mencari seseorang yang dapat diandalkan dan memiliki kemampuan berhitung, karena karyawan juga bertanggung jawab atas kasir.

Proses pelatihan untuk karyawan baru berlangsung selama seminggu, dengan kesempatan untuk melanjutkan jika diperlukan. Hal ini menunjukkan komitmen Ibu Youniarsih dalam memberikan kesempatan kepada karyawan untuk belajar dan tumbuh dalam pekerjaan mereka. Pelatihan karyawan memiliki peran yang sangat besar dalam menjaga kelangsungan dan keberhasilan suatu organisasi. Ini memberikan kesan kepada karyawan bahwa mereka adalah aset utama dalam pencapaian kesuksesan organisasi, yang pada gilirannya menciptakan komitmen, rasa memiliki, membangun kepercayaan, meningkatkan efektivitas komunikasi, serta berkontribusi pada peningkatan efektivitas organisasi dan kesejahteraan karyawan, Ongori

(Ukil, 2016). Namun, jika karyawan terus tidak memenuhi harapan, mereka mengambil tindakan tegas dengan memberhentikannya dan memberikan kesempatan bagi pelamar yang lain untuk bekerja di kedai kopi tersebut.

Kedai Kopi Batman Km. 9 ini tidak mengatur target harian yang ketat untuk karyawan mereka. Sebaliknya, mereka memberikan insentif berupa bonus jika omset harian melebihi yang biasanya. Ini menciptakan atmosfer kerja yang lebih santai tetapi tetap mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik. Sebagaimana setiap individu dalam kehidupan mereka memiliki kebutuhan, termasuk kebutuhan fisik dan kebutuhan emosional, motivasi merupakan permasalahan yang rumit dalam konteks organisasi, dikarenakan kebutuhan dan keinginan dari setiap anggota organisasi berbeda satu sama lain. (Huda, 2020). Selama evaluasi kinerja harian, mereka memberikan umpan balik segera, baik dalam hal positif maupun perbaikan yang diperlukan. Karyawan yang tampil dengan baik akan mendapatkan penghargaan dalam bentuk bonus, sementara mereka yang memerlukan perbaikan diberi kesempatan untuk memperbaiki kinerja mereka. Ini adalah pendekatan yang adil dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berkembang.

Tantangan yang dihadapi oleh Ibu Youniarsih mencakup pemantauan kejujuran karyawan, menjaga keamanan bisnis dari potensi pencurian, serta menjaga agar karyawan tetap fokus pada pekerjaan mereka. Meskipun persaingan dengan kedai kopi lain adalah tantangan, mereka fokus pada memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kebersihan agar pelanggan merasa nyaman dan betah.

Dalam rangka mempertahankan kualitas dan integritas bisnisnya, Ibu Youniarsih dan timnya sangat serius dalam menerapkan peraturan dan tindakan tegas jika diperlukan. Dengan pengawasan melalui CCTV dan pemantauan langsung, mereka memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kejujuran dan ketaatan terhadap peraturan merupakan nilai-nilai utama yang dijunjung tinggi oleh Ibu Youniarsih dalam menilai kinerja karyawan mereka. Dengan pendekatan yang berfokus pada pelayanan pelanggan dan pengembangan karyawan, kedai kopi ini tetap menjadi tempat yang populer dalam lingkungan berjualan mereka.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan kinerja pada Kedai Kopi Batman Km. 9 telah melakukan sesuai dengan standar kinerja pada umumnya seperti melakukan proses perencanaan terlebih dahulu pada karyawannya lewat program pelatihan pada awal penerimaan karyawan, lalu melakukan proses pelaksanaan kinerja, selanjutnya diakhir tahapan melakukan evaluasi dan penilian terhadap hasil kerja yang dilakukan karyawan. Lalu dilakukannya sesi perbaikan kinerja jika ada kesalahan pada pelaksanaan kerja.

Kesimpulan

Kedai Kopi Batman Km. 9 yang dimiliki oleh Ibu Youniarsih adalah bisnis keluarga yang telah beroperasi sejak awal tahun 2019. Meskipun mereka memiliki satu karyawan tetap, bisnis ini telah berhasil bertahan dan berkembang dengan berpegang pada komitmen mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mereka. Pandemi COVID-19 telah membawa tantangan baru, tetapi usaha ini terus berusaha beradaptasi dengan kondisi yang berubah.

Proses perekrutan karyawan melalui media sosial, khususnya Facebook, mencerminkan upaya bisnis kecil dalam memanfaatkan teknologi untuk mencari tenaga kerja. Mereka menetapkan kualifikasi, termasuk pendidikan formal, namun lebih penting lagi, mereka mencari integritas dan kejujuran dalam calon karyawan, yang menjadi fondasi bagi hubungan kerja yang kuat. Proses pelatihan selama seminggu menunjukkan komitmen mereka untuk membantu karyawan tumbuh dan berkembang dalam peran mereka. Selama evaluasi kinerja harian, mereka memberikan umpan balik yang memungkinkan karyawan untuk memahami bagaimana mereka dapat memperbaiki kinerja mereka. Tidak adanya target harian yang ketat memberikan fleksibilitas kepada karyawan, sementara insentif bonus tetap memotivasi mereka untuk berusaha lebih keras.

Tantangan yang dihadapi termasuk menjaga integritas karyawan, mengamankan bisnis dari potensi pencurian, dan memastikan fokus dan dedikasi dari staf. Meskipun persaingan ada, bisnis ini berfokus pada memberikan pelayanan berkualitas dan menjaga kebersihan untuk mempertahankan pelanggan yang betah. Dengan pendekatan yang berfokus pada kejujuran, integritas, pelayanan pelanggan yang baik, dan pengembangan karyawan, kedai kopi ini telah berhasil menjaga reputasinya dan terus beroperasi sebagai bisnis yang sukses dalam lingkungan mereka. Dengan kata lain, Kedai Kopi Batman Km. 9 merupakan contoh bisnis lokal yang menjunjung tinggi nilai-nilai seperti kejujuran, integritas, dan komitmen terhadap pelayanan pelanggan, dalam proses penerapan manajemen kinerjanya yang merupakan kunci keberhasilannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

Saran

Bersamaan dengan hasil wawancara penulis dengan narasumber, penulis ingin memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas kinerja dan kualitas pelayanan agar Kedai Kopi Batman Km. 9 dapat terus eksis dan bersaing dengan UMKM lain. Penulis menyarankan untuk

menambah karyawan untuk menambah keefektifan kinerja kedai kopi Batman km 9. Dengan adanya penambahan karyawan, pemilik tidak perlu bekerja pada malam hari.

Daftar Referensi

Adhi Suprobo, W. (2014). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Inovasi Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Sektor Kuliner Wilayah Banyuwangi. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 1–6.

Ayem, S., & Wahidah, U. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan UMKM Di Kota Yogyakarta. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, *4*(1), 1. https://doi.org/10.35914/jemma.v4i1.437

Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, F. L. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen*, *3*(2), 51–66.

Dr. H. Bukman Lian, M.M., M. S. (2017). *Kepemimpinan, Kualitas dan Kinerja Pegawai* (D. W. dan D. Nuzulia (ed.)). NoerFikri Offset.

Harini, S., Silaningsih, E., & Putri, M. E. (2022). Pengaruh orientasi pasar, kreativitas dan inovasi produk terhadap kinerja pemasaran UMKM. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, *6*(1), 67. https://doi.org/10.33603/jibm.v6i1.6040

Huda, N. (2020). Manajemen SDM (Analisis Kinerja Karyawan pada Perusahaan). In *Insan Cendekia Mandiri* (Issue September).

Jumani, A., Ananda, F. R., Rahellea, S. L., Fikri, S. N., & Zen5, A. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja , Pengambilan Keputusan : Kepemimpinan , Komunikasi dan Motivasi (Literature Review Pengambilan Keputusan Manajerial). *Jurnal Ekonomi Managemen Sistem Informasi*, *4*(6), 975–989.

Kumalasari, B., & Haryono, N. A. (2019). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja UMKM di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, *7*(3), 784–795.

Mugambi, F. J. (2022). Effect of Employee Rewards on Employee Performance at the Kenya Police Service. *European Journal of Business and Management*, *14*(2), 48–51. https://doi.org/10.7176/ejbm/14-2-06

Nurmawanti, Karfina, S., Septira, D., Rifandi, A., & Satriadi. (2023). Penerapan Mk Pada Umkm Kedai Kopi Jembatan. *Seminar Nasional HUBISINTEK - Pengembangan Bisnis Dan Teknologi Pasca Pandemi Pulih Lebih Cepat Bangkit Lebih Kuat*, 273–282.

Priatna, D. K., Ridwan, S., Mukti, U. W., & Indonesia, B. (2022). Improving Employee Performance and Employee Satisfaction Through Work Life Balance and Burnout. *Central European Management Journal*, *30*, 345–351. https://doi.org/10.57030/23364890.cemj.30.4.28

Rasyada, A., & Idawati, D. (2021). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Kinerja di PT AAA. *Journal of Management and Business Review*, *18*(2), 18–40. https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.269

Respatiningsih, H. (2019). Manajemen Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *15*(2), 48–65.

Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, *14*(2), 131–146. https://doi.org/10.36418/dev.v4i1.356

Sawarni Hasibuan, Zulfa Fitri Ikatrinasari, H. (2020). *Desain Sistem Manajemen Kineja: Kasus Industri Manufaktur Dan jasa* (p. 1). Ahli Media Press.

Smither, J. W., & London, M. (2011). Performance Management. In *Jossey-Bass*. Jossey-Bass. https://doi.org/10.2307/j.ctvbnm2fh.3

Tara Chairunnisya, Tri Ayu Cahyani Putri, Hery Setiawan, & Jefri Akbar. (2022). Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Sumber Daya Manusia Pada Umkm Cafe Uncle Jack. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Ekonomi*, *1*(1), 45–57. https://doi.org/10.59024/semnas.v1i1.5

Teni Listiani. (2013). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, *VIII*(3), 312–321.

Tsauri, H. S. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management) (Drs. H. Sofyan Tsauri, M.M.) (z-lib.org)*.

Ukil, M. I. (2016). The impact of employee empowerment on employee satisfaction and service quality: Empirical evidence from financial enterprizes in Bangladesh. *Business: Theory and Practice*, *17*(2), 178–189. https://doi.org/10.3846/btp.2016.651

Yuniarti, T. E. (2022). The Impact of Training, Employee Competence, and Service Quality on Family Satisfaction of Ambulance Users at RSUD Banten. *Research Review*, *05*(01), 1112–1118. https://doi.org/10.52845/cmro/2022/5-1-3