

## Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Model Deming (PDCA Cycle) Studi Kasus Pada Cafe Senda Gurau

Iqfa Amella Ryzar<sup>1</sup>, Aulia Sakinah Afin<sup>2</sup>, Flora Akyuwen<sup>3</sup>, Satriadi<sup>4</sup>

Email: [iqfaamella.94@gmail.com](mailto:iqfaamella.94@gmail.com), [sakinahaulia141@gmail.com](mailto:sakinahaulia141@gmail.com),  
[florr.flora03@gmail.com](mailto:florr.flora03@gmail.com), [satriadi@stie-pembangunan.ac.id](mailto:satriadi@stie-pembangunan.ac.id)

Manajemen, STIE Pembangunan, Kota Tanjungpinang

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan manajemen kinerja pada Cafe Senda Gurau serta melakukan analisis mendalam terkait Siklus PDCA yang dilakukan di Cafe Senda Gurau. Dengan tujuan untuk meningkatkan penerapan manajemen kinerja individu dan keseluruhan Cafe Senda Gurau dalam rangka mencapai tujuan dan rencana kinerja yang lebih baik dalam mencapai target di Cafe Senda Gurau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan wawancara semi terstruktur. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa Cafe Senda Gurau memiliki rencana untuk meningkatkan omset dan daya tarik pelanggan dengan menambah jumlah karyawan dan menerapkan strategi kinerja seperti konsep 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun).

**Kata Kunci:** Manajemen Kinerja, Model Deming, PDCA.

### Abstract

*This research was conducted to analyze the implementation of performance management at Senda Gurau Cafe and conduct an in-depth analysis of the PDCA Cycle carried out at Senda Gurau Cafe. With the aim of improving the implementation of individual and overall performance management of Senda Gurau Cafe in order to achieve better goals and performance plans in achieving targets at Senda Gurau Cafe. This research uses qualitative methods, with data collection techniques of literature study and semi-structured interviews. The results of this study concluded that Senda Gurau Cafe has a plan to increase turnover and customer attraction by increasing the number of employees and implementing performance strategies such as the 5S concept (smile, greeting, greeting, polite and courteous).*

**Keywords:** Performance Management, Deming Model, PDCA.

## Pendahuluan

Salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan perusahaan adalah kinerja karyawan. Setiap perusahaan selalu berharap agar karyawannya memiliki kinerja yang optimal, karena karyawan yang berprestasi tinggi akan memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Lebih dari itu, memiliki karyawan yang berkinerja baik dapat meningkatkan keseluruhan kinerja perusahaan. Dengan kata lain, kelangsungan perusahaan sangat tergantung pada kinerja karyawan. Costello (Wibowo, 2014) berpendapat bahwa manajemen kinerja memainkan peran penting dalam mendukung tujuan keseluruhan organisasi dengan menghubungkan pekerjaan setiap karyawan dan manajer dengan misi keseluruhan unit kerja. Kemampuan manajemen dalam mengelola kinerja bawahannya akan berdampak langsung tidak hanya pada kinerja individu-individu dan unit kerja, tetapi juga pada keseluruhan kinerja organisasi.

Semua sektor, baik sektor publik maupun sektor non-publik mengharapkan agar semua sumber daya manusia menunjukkan kinerja yang optimal. Pada sektor non-publik salah satunya cafe, terdapat keinginan yang sama untuk mencapai tingkat kinerja terbaik dari semua individu yang terlibat dalam operasional dan manajemen cafe tersebut. Menurut Indrayana (Zafriana & Lusi, 2018) cafe adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman dengan cepat dan tidak terlalu formal. Cafe biasanya memiliki menu yang lebih terbatas dibandingkan restoran dan memberikan lingkungan santai bagi pelanggan yang ingin bersantai atau melepaskan kepenatan. Cafe Senda Gurau merupakan sebuah cafe yang dikelola oleh keluarga Bapak RA dan terletak di alamat Jalan Pramuka Lorong Bali Ujung Laut Blok E No.14 RT.05/RW.05. Cafe Senda Gurau mempekerjakan sebanyak 4 (empat) orang karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melihat lebih dekat penerapan manajemen kinerja oleh Cafe Senda Gurau guna mengetahui lebih dalam mengenai penerapan Model Deming atau siklus PDCA yang telah dilakukan oleh Cafe Senda Gurau. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk meneliti Cafe Senda Gurau dengan judul "Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Model Deming (PDCA Cycle) Studi Kasus Pada Cafe Senda Gurau".

Rencana penyelesaian masalah ini akan berfokus untuk menganalisis penerapan manajemen kinerja di Cafe Senda Gurau. Peneliti akan melakukan identifikasi dan analisis menyeluruh terhadap tahap perencanaan (Plan), pelaksanaan (Do), evaluasi (Check), dan tindakan (Act) yang telah dilakukan oleh Cafe Senda Gurau guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan dan target. Dibutuhkan analisis mendalam terhadap strategi dan langkah-langkah praktis yang telah diterapkan untuk memperbaiki manajemen kinerja pada Cafe Senda Gurau.

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam jurnal ini, yaitu: 1) Bagaimana proses perencanaan (Plan) kinerja di Cafe Senda Gurau? 2) Bagaimana pelaksanaan (Do) kinerja di Cafe Senda Gurau? 3) Bagaimana evaluasi (Check) kinerja Cafe Senda Gurau? 4) Bagaimana tindakan perbaikan (Act) kinerja yang diambil Cafe Senda Gurau?. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas penelitian ini memiliki tujuan, yaitu: 1) Untuk mengetahui proses perencanaan kinerja di Cafe Senda Gurau. 2) Untuk mengetahui pelaksanaan kinerja di Cafe Senda Gurau. 3) Untuk mengetahui evaluasi terhadap kinerja di Cafe Senda Gurau. 4) Untuk mengetahui tindakan perbaikan kinerja di Cafe Senda Gurau.

Dalam kajian teoritis, terdapat pemahaman yang mendalam tentang penerapan manajemen kinerja yang meliputi pemahaman tentang manajemen, kinerja, manajemen kinerja, dan kerangka kerja model Deming dengan siklus PDCA. Langkah-langkah dalam siklus PDCA meliputi perencanaan (Plan) untuk mengidentifikasi peluang dan merencanakan perubahan, pelaksanaan (Do) yang melibatkan uji coba perubahan, pemeriksaan (Check) yang berfokus pada meninjau hasil uji coba, menganalisis hasil, dan mengidentifikasi pembelajaran, serta tindakan (Act) yang melibatkan respons berdasarkan wawasan yang diperoleh selama tahap pemeriksaan. Berbagai

teori yang relevan memiliki kontribusi penting dalam mencapai hasil yang optimal dalam konteks manajemen kinerja. Penelitian ini akan menggali pengaruh gabungan aspek-aspek ini pada penerapan manajemen kinerja, terutama dalam kerangka kerja model Deming serta dampaknya pada kinerja karyawan dan keseluruhan Cafe Senda Gurau.

## **Manajemen**

Manajemen berasal dari Bahasa Prancis Kuno yaitu "ménagement" yang mengandung arti seni dalam menjalankan dan mengelola. Di sisi lain, dalam Bahasa Inggris, kata "management" berasal dari kata kerja "to manage" yang dalam Bahasa Indonesia bisa diartikan sebagai mengurus, mengarahkan, mengelola, menjalankan, membina, dan memimpin (Satriadi et al., 2022). Mappasiara (Alfiah et al., 2020) menjelaskan bahwa manajemen melibatkan tindakan mengatur, membimbing, dan memimpin karyawan guna mencapai tujuan dari usaha yang sedang dilaksanakan dan merupakan peran yang dijalankan oleh seorang manajer. Terry (Abdullah, 2020) berpendapat bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan usaha dari individu lain. Di sisi lain, Stoner (Abdullah, 2020) mengungkapkan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan usaha-usaha yang dijalankan oleh anggota organisasi, serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah rangkaian kegiatan yang terkait dengan pelaksanaan tugas organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan mengoptimalkan sumber daya organisasi. Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan pemanduan atau arahan terhadap sekelompok individu menuju tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan aktivitas orang lain yang terdiri dari tahapan perencanaan (Planning), pengorganisasian (Organizing), pelaksanaan (Actuating), dan pengawasan (Controlling). Fungsi-fungsi manajemen menurut Terry (Ghifary & Nurhayati, 2019) dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Perencanaan (Planning), melibatkan proses perumusan dan perencanaan aktivitas yang diperlukan guna mencapai tujuan yang diharapkan oleh individu atau kelompok tertentu.
- b. Pengorganisasian (Organizing), mengidentifikasi, mengatur, dan mempersiapkan aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- c. Pelaksanaan (Actuating), tahap di mana rencana dan pengorganisasian diterapkan, dengan melibatkan kerjasama sekelompok individu atau perusahaan yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Maduretno & Fajri, 2019).
- d. Pengawasan (Controlling), tindakan yang diambil untuk memastikan bahwa hasil dari pelaksanaan sesuai dengan harapan. Jika ada ketidaksesuaian dengan rencana, maka langkah-langkah perbaikan diperlukan.

## **Kinerja**

Menurut Wirawan (Nursam, 2017) Kinerja berasal dari istilah "Kinetika Energi Kerja" yang dalam Bahasa Inggris disebut "performance" dan dalam Bahasa Indonesia disebut "performa". Kinerja diartikan sebagai hasil kerja seorang pejabat, pegawai, atau organisasi dalam peran mereka yang berkontribusi pada keseluruhan kinerja dalam suatu unit kerja atau organisasi. Menurut Moeheriono (Abdullah, 2020) kinerja atau performa mencerminkan sejauh mana suatu program, kegiatan, atau kebijakan berhasil mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang diwujudkan melalui perencanaan strategis. Dessler (Tsauri, 2014) juga mendefinisikan

kinerja karyawan sebagai pencapaian aktual yang diperoleh oleh karyawan dibandingkan dengan pencapaian yang diharapkan dari karyawan tersebut. Kinerja adalah prestasi standar yang digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai sejauh mana karyawan telah memenuhi standar tersebut sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya dan juga sebagai pembanding dengan karyawan lainnya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merujuk pada perilaku individu yang menghasilkan hasil kerja setelah memenuhi persyaratan tertentu. Kinerja mencerminkan sejauh mana organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Informasi mengenai kinerja organisasi menjadi penting karena digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja organisasi telah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau perlu disesuaikan.

Menurut Rivai (Sagung & Dewi, 2016) kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu: (1) tingkat keinginan atau motivasi individu, (2) kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh individu, dan (3) lingkungan kerja di mana individu tersebut beroperasi. Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang optimal, seseorang perlu memiliki motivasi yang tinggi, kemampuan atau keahlian yang relevan, dan bekerja dalam lingkungan yang mendukung.

### **Manajemen Kinerja**

Manajemen Kinerja adalah metode untuk meningkatkan hasil, baik bagi organisasi, kelompok, maupun individu (Subandi, 2021). Manajemen kinerja melibatkan pemahaman dan pengelolaan kinerja sesuai dengan target, standar, dan kompetensi yang telah ditetapkan. Menurut Cascio (Hery, 2019) manajemen kinerja adalah proses yang sistematis di mana manajer harus mendefinisikan, memfasilitasi, dan mendorong kinerja. Hal ini mencakup memberikan umpan balik tepat waktu dan secara berkelanjutan mengarahkan perhatian individu pada pencapaian tujuan akhir. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya manajemen kinerja adalah serangkaian tindakan yang dimulai dengan merencanakan kinerja, mengawasi atau mengevaluasi kinerja, melakukan penilaian kinerja, dan dilanjutkan dengan memberikan penghargaan atau hukuman. Semua rangkaian ini harus dijalankan secara berkelanjutan. Proses ini memungkinkan organisasi atau individu untuk terus memperbaiki kinerja dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Secara prinsip, manajemen kinerja mencakup serangkaian langkah yang dimulai dengan perencanaan kinerja, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja, dan langkah-langkah tindak lanjut, termasuk pemberian penghargaan dan sanksi. Tujuan dari manajemen kinerja menurut Williams (Utomo, 2022) antara lain: merancang kinerja organisasi agar lebih terstruktur dan teratur, mengetahui seberapa efektif dan efisien suatu kinerja organisasi, mengevaluasi sejauh mana efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi, memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan organisasi terkait dengan kinerja keseluruhan organisasi, setiap unit dalam organisasi, dan individu, serta memperbaiki kemampuan organisasi secara komprehensif melalui perbaikan berkelanjutan dan mendorong karyawan untuk menjalankan tugas sesuai prosedur dengan semangat dan produktivitas yang tinggi, sehingga mencapai hasil kerja yang optimal.

### **Model Deming**

Menurut La Verde, Roca & Pugliese (Phumsiri, 2022) Deming adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada proses yang sistematis dan berkelanjutan. Proses ini dapat dimulai dari berbagai titik operasional, tergantung pada masalah, alur kerja, atau faktor lain yang relevan, dan dimulai dengan mengevaluasi kebutuhan organisasi serta membandingkannya dengan kondisi saat ini. Deming menjelaskan bahwa manajemen kinerja melibatkan tahap perencanaan, implementasi, pemantauan perkembangan dan hasil, serta peninjauan ulang untuk mengevaluasi jalannya pelaksanaan dan kemajuan yang telah dicapai (Patel & Deshpande, 2017).

Siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) adalah komponen dari upaya perbaikan berkelanjutan yang diperkenalkan oleh W. Edwards Deming (Radhila, 2018). PDCA ini memberikan panduan kepada organisasi untuk merencanakan tindakan, melaksanakannya, memeriksa kesesuaian tindakan dengan rencana, dan mengambil langkah-langkah berdasarkan pembelajaran yang diperoleh dari proses tersebut (Johnson, 2016).

### **Perencanaan (Plan)**

Penetapan tujuan atau target yang ingin dicapai dalam upaya perbaikan proses atau penyelesaian masalah tertentu. Setelah itu, langkah berikutnya adalah menentukan metode yang akan digunakan untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan. Dalam tahap implementasi, akan diidentifikasi proses yang perlu ditingkatkan, menentukan jenis perbaikan yang diperlukan, dan merencanakan cara melaksanakannya (Usman & Dafitri, 2020).

### **Pelaksanaan (Do)**

Eksekusi dari rencana yang telah dipersiapkan sebelumnya, serta pemantauan berkelanjutan terhadap proses pelaksanaan. Saat melaksanakan rencana, penting untuk melakukan pengendalian, yaitu upaya untuk memastikan bahwa seluruh rencana dilaksanakan sebaik mungkin dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Yunitasari, 2019).

### **Pemeriksaan (Check)**

Mencakup pemeriksaan dan peninjauan hasil-hasil dari implementasi yang telah dilakukan pada tahap pelaksanaan. Proses ini melibatkan evaluasi terhadap seluruh proses dan pelaporan hasilnya, untuk menilai apakah hasil yang tercapai sesuai dengan rencana awal. Melibatkan penentuan apakah pelaksanaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta pemantauan kemajuan perbaikan yang telah direncanakan (Rusyd, 2022).

### **Tindakan (Act)**

Pengambilan tindakan yang diperlukan sebagai respons terhadap hasil dari tahap pemeriksaan. Tindakan melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap hasil sasaran dan proses, kemudian mengambil tindakan perbaikan. Dalam tahap ini, langkah-langkah yang diperlukan ditetapkan berdasarkan temuan dari tahap sebelumnya. Tujuan implementasi tahap ini adalah untuk menentukan bagaimana perbaikan akan dilakukan di masa mendatang.

Siklus PDCA menawarkan metode yang simpel namun efisien untuk menyelesaikan masalah dan mengelola perubahan. Siklus ini memastikan bahwa ide-ide diuji secara cermat sebelum diimplementasikan sepenuhnya. Siklus ini dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk dalam pengembangan produk baru, bidang pemasaran, atau dalam berbagai jenis organisasi.

## **Metode**

Penelitian ini berfokus pada Cafe Senda Gurau dan dilaksanakan dalam satu hari. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan kelompok dan peluang untuk mendalami penerapan Model Deming atau Siklus PDCA di Cafe Senda Gurau. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif. Menurut Dukeshire & Thurlow (Sugiyono, 2020) penelitian kualitatif menitikberatkan pada data non-angka dan mencakup pengumpulan dan analisis data bersifat naratif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang kaya dan informasi mendalam mengenai isu atau masalah yang sedang dipecahkan. Metode penelitian kualitatif mengumpulkan data dengan menggunakan fokus grup, wawancara mendalam, dan observasi.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara peneliti dengan pemilik cafe (RA) dan dua karyawan (E&E) dari Cafe Senda Gurau. Dilakukan pada hari Sabtu tanggal 14 Oktober 2023, mulai pukul 18.54 sampai dengan pukul 19.30 WIB. Sedangkan data sekunder berasal dari jurnal-jurnal dan buku-buku yang relevan dengan topik penelitian. Populasi dalam penelitian merujuk pada objek dan benda-benda lain yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang menjadi subjek penelitian (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 6 (enam) orang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 3 (tiga) orang yang terdiri dari pemilik cafe (RA) dan dua karyawan (E&E) dari Cafe Senda Gurau. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dan studi kepustakaan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Perencanaan (*Plan*)**

Pemilik dan karyawan Cafe Senda Gurau memiliki tujuan kinerja yang berkaitan dengan meningkatkan omset guna meningkatkan kondisi ekonomi keluarga. Pemilik memiliki tujuan untuk menciptakan daya tarik bagi pelanggan agar lebih banyak yang datang ke cafe. Selain itu, pemilik berharap bahwa anak-anaknya yang bekerja di cafe ini akan memperoleh pengetahuan bisnis yang berguna untuk mengelola cafe ini di masa depan.

Dalam mencapai tujuan dan target kinerja, Cafe Senda Gurau berencana untuk menambah jumlah karyawan. Strategi kinerja yang diterapkan di cafe ini menggunakan pendekatan umum dalam perencanaan kinerja seperti konsep 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun). Namun, karyawan cafe belum memiliki rencana kinerja atau target kinerja pribadi yang spesifik dalam pekerjaannya. Fokus karyawan adalah meningkatkan keramaian Cafe Senda Gurau sehingga lebih banyak pelanggan yang datang.

### **Pelaksanaan (*Do*)**

Cafe Senda Gurau telah menerapkan rencana tujuan dan target kinerja, seperti memberikan pelayanan ramah kepada pelanggan dan menjaga kualitas masakan dan minuman. Karyawan menjalankan tugas-tugas harian sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan, seperti mengantarkan pesanan, membersihkan meja, mencuci peralatan, memasak, dan menyiapkan peralatan karaoke. Selain itu, pemilik berupaya untuk meningkatkan kinerja, fasilitas, dan daya tarik cafe untuk menarik lebih banyak pelanggan dengan menyediakan fasilitas karaoke serta menampilkan pemandangan laut yang menarik.

Hingga saat ini, pelaksanaan perencanaan berjalan tanpa masalah yang signifikan, meskipun kadang-kadang menerima sedikit komplain dari pelanggan. Cafe Senda Gurau merasa belum perlu untuk menambah karyawan dari luar karena pemilik ingin memberikan pengalaman kepada anak-anaknya sebagai karyawan. Namun, dalam hal perubahan rencana, pemilik dan karyawan sering memiliki pandangan yang berbeda, sehingga rencana dapat berubah-ubah tergantung pada situasi di cafe. Dari sisi karyawan, merasa agak kesulitan dalam melaksanakan tugasnya ketika cafe sedang ramai pengunjung.

### **Pemeriksaan (*Check*)**

Kinerja keseluruhan saat ini yang dilakukan oleh seluruh karyawan di Cafe Senda Gurau sudah baik. Perkembangan kinerja karyawan juga baik, dari awalnya tidak paham tentang berbisnis sekarang jadi pandai berbisnis karena banyak belajar dan yang awalnya belum percaya diri untuk melayani pelanggan sekarang sudah lebih percaya diri. Rencana tujuan atau target

kinerja yang ditetapkan sudah terlaksana meskipun belum sempurna. Karyawan merasakan adanya peningkatan kinerja dan peningkatan pengunjung.

Pemilik dan karyawan di Cafe Senda Gurau melakukan evaluasi dalam rentang waktu sebulan sekali, evaluasi ini melibatkan diskusi dan pengumpulan masukan dari pelanggan terkait dengan kinerja cafe. Pemilik dan karyawan selalu berusaha untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang mungkin ada dan sangat memperhatikan masukan dari pelanggan. Dalam hal evaluasi terhadap kinerja karyawan, contoh umpan balik meliputi peninjauan atas pembagian tugas kerja serta memberikan masukan mengenai kinerja karyawan, baik yang sudah baik maupun yang perlu perbaikan. Bagi karyawan yang perlu perbaikan, akan diberikan arahan dan bimbingan untuk meningkatkan kinerja.

Pemilik dan karyawan Cafe Senda Gurau sangat terbuka terhadap umpan balik yang diterima, baik itu berasal dari pelanggan maupun sesama karyawan. Masukan yang positif dari pelanggan dan karyawan sangat penting dalam mengembangkan cafe. Beberapa umpan balik yang sering diterima dari pelanggan meliputi masalah audio yang kurang memadai, kesalahan dalam pengantaran pesanan, rasa makanan yang terlalu asin atau minuman yang terlalu manis. Dalam mengatasi hal tersebut, pemilik dan karyawan selalu tanggap dalam menangani masalah ini dan berusaha memperbaikinya secepat mungkin.

### **Tindakan (Act)**

Tindakan yang diambil setelah melakukan evaluasi kinerja karyawan melibatkan beberapa faktor. Dalam situasi di mana kinerja karyawan kurang optimal tetapi masih dalam batas yang wajar, pemilik cenderung lebih pemahaman karena menyadari bahwa karyawan berada dalam tahap pembelajaran. Namun, ada juga situasi di mana pemilik cafe perlu mengambil tindakan tegas terhadap karyawan yang menunjukkan kinerja buruk agar karyawan memahami pentingnya perbaikan kinerja dan tidak mengulangi kesalahan yang sama. Di sisi lain, ketika karyawan menunjukkan kinerja yang baik, pemilik cafe akan sesekali memberi penghargaan seperti bonus, khususnya menjelang hari raya, dengan harapan hal ini akan meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja. Bonus yang diberikan kepada karyawan dapat berupa uang jajan tambahan.

Jika tujuan atau target kinerja tertentu tidak tercapai di Cafe Senda Gurau, pemilik dan karyawan akan melakukan evaluasi dan mengevaluasi menu cafe. Misalnya, jika ada permintaan pelanggan yang tidak dapat dipenuhi karena tidak ada dalam menu saat ini, maka pertimbangan akan diberikan untuk menambahkan menu tersebut ke dalam daftar menu. Selanjutnya, cafe akan membuat perencanaan baru dengan tujuan yang lebih jelas untuk menjaga agar Cafe Senda Gurau tetap menarik bagi pelanggan. Karyawan diharapkan akan memberikan kontribusi terbaik dalam upaya meningkatkan kinerja cafe dan mencapai tujuan atau target kinerja yang telah ditetapkan, terutama dalam situasi ketika cafe sedang ramai oleh pelanggan.

### **Kesimpulan**

Cafe Senda Gurau memiliki rencana untuk meningkatkan omset dan daya tarik pelanggan dengan menambah jumlah karyawan dan menerapkan strategi kinerja seperti konsep 5S. Pemilik dan karyawan telah melaksanakan rencana ini tanpa masalah besar, meskipun ada sedikit komplain dari pelanggan. Kinerja karyawan dan cafe secara keseluruhan telah membaik dan evaluasi dilakukan secara berkala melalui diskusi dengan pelanggan dan sesama karyawan. Tindakan yang diambil setelah evaluasi melibatkan dukungan atau tindakan tegas tergantung pada kinerja karyawan, termasuk memberikan bonus sebagai penghargaan. Jika tujuan kinerja tertentu tidak

tercapai, pihak cafe akan mengevaluasi menu dan membuat perencanaan baru untuk menjaga daya tarik cafe. Semua ini bertujuan untuk mencapai dan mempertahankan kinerja cafe yang baik.

## Saran

1. Mempertimbangkan penambahan karyawan dari luar jika cafe terus berkembang sehingga beban kerja karyawan tidak berlebihan.
2. Terus menerapkan evaluasi berkala untuk memonitor kinerja karyawan dan memperbaiki kekurangan yang ada.
3. Selalu siap untuk mengambil tindakan perbaikan dan penyesuaian rencana jika tujuan kinerja tertentu tidak tercapai.

## Daftar Referensi

### Jurnal:

- Alfiah, E., Herawati, M., & Novitasari, R. (2020). *Manajemen POAC Wakaf Di Indonesia*. 7(2).
- Ghifary, N., & Nurhayati, S. (2019). *DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IN KAMPUNG SAMPIREUN*.
- Johnson, C. N. (2016). *The Benefits of PDCA Use this cycle for continual process improvement*. 49(1), 45.
- Jurnal, H., Rusyd, I., & Nugroho, Y. A. (2022). ANALISIS KECACATAN PRODUK PADA PRODUKSI BATU BATA MERAH DENGAN METODE PLAN, DO, CHECK, ACT PADA DR GROUP MAJENANG. *JURNAL ILMIAH TEKNIK MESIN, ELEKTRO DAN KOMPUTER*, 2(2), 44–51.
- Maduretno, T. W., & Fajri, L. (2019). The effect of optimization learning resource based on Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC) on contextual learning to students' conceptual understanding of motion and force material. *Journal of Physics: Conference Series*, 1171(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1171/1/012012>
- Nursam, N. (2017). MANAJEMEN KINERJA. In *Journal of Islamic Education Management* (Vol. 2, Issue Oktober).
- Patel, P. M., & Deshpande, V. A. (2017). Application Of Plan-Do-Check-Act Cycle For Quality And Productivity Improvement-A Review. *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET)*, 5(1), 197–201. [www.ijraset.com](http://www.ijraset.com)
- Phumsiri, N. (2022). Exploratory Factor and Structural Equation Modelling Analysis of Increasing Efficiency of Accounting Officers With Deming Cycle. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ECONOMICS AND FINANCE STUDIES*, 14(1), 239–258. <https://doi.org/10.34109/ijefs>
- Radhila, A. (2018). *IMPLEMENTASI WAREHOUSE MANAGEMENT MENGGUNAKAN METODE PDCA STUDI KASUS DI CV. INNOTECH SOLUTION-MALANG*.
- Sagung, A. A., & Dewi, K. (2016). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI PADA PT KARANG BALI ASLI TUR I Made Garbadinata Dwipayana 1. 5(3), 1542–1571.
- Subandi. (2021). MANAJEMEN KINERJA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ASRAMA HAJI BATAM KOTA BATAM. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 1(2), 206–218.
- Usman, A., & Dafitri, H. (2020). *PENINGKATAN KUALITAS MEDIA DAKWAH MELALUI PELATIHAN PDCA (PLAN DO CHECK ACT) Improving The Quality of Dakwah Media Through PDCA Training Eddy 1*. <https://doi.org/10.30645/v1i1>
- Utomo, S. Cahyo. D. Arif. & H. S. (2022). IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(9), 7455–7466.
- Yunitasari, E. W. (2019). *PERBAIKAN SISTEM BELAJAR MAHASISWA PADA MATA KULIAH STATISTIK INDUSTRI DENGAN METODE PLAN DO CHECK ACTION (PDCA)* (Vol. 3, Issue 2).
- Zafriana, & Lusi. (2018). *REDESAIN BISNIS MODEL CANVAS CAFE ANGKRINGAN*.

**Buku:**

Abdullah, M. M. (2020). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. ASWAJA PRESSINDO.

Satriadi, Zami, A., Sandra, E., Lastriani, E., & Fatahduddin. (2022). Pengantar Manajemen (M. Suardi, Ed.). AZKA PUSTAKA.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. ALFABETA.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (S. Y. Suryandari, Ed.; 3rd ed.). ALFABETA.

Tsauri, S. (2014). Manajemen Kinerja (Performance Management) (Khamdan Rifa'I, Ed.). STAIN Jember Press.

Wibowo. (2014). Manajemen Kinerja (4th ed.). RAJAGRAFINDO PERSADA.