

## PENERAPAN MANAJEMEN KINERJA PADA CAFÉ D'FORESCAFE TANJUNGPINANG

Seftia Angraini<sup>1</sup>, Abdul Hakim<sup>2</sup>, M. Nur Rohman<sup>3</sup>, Rahmat S<sup>4</sup>, Satriadi<sup>5</sup>

Seftiaanggraini177@gmail.com Abdulhkim9698@gmail.com

Nurrohman.muhammad79@gmail.com Rahmadsalehgame@gmail.com  
satriadi@stie-pembangunan.ac.id

Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah menyusun rekomendasi strategis untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi, sekaligus mengembangkan model manajemen kinerja berupa model Deming yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan D'Forestcafe. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi pustaka dengan mencari dan mengkaji berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa D'FORESCAFE menerapkan model Deming yang terdiri dari tahap Plan, Do, Check, dan Act.

**Kata Kunci:** manajemen kinerja,UMKM,kinerja.

**Abstract**

*The objective of this research is to formulate strategic recommendations to address identified issues and concurrently develop a performance management model, specifically the Deming model, tailored to the characteristics and needs of D'Forestcafe. The research employs a qualitative method, utilizing data collection through interviews and literature review, involving the exploration and analysis of various sources such as books, journals, and previous research. The findings indicate that D'FORESCAFE adopts the Deming model, encompassing the stages of Plan, Do, Check, and Act.*

**Keywords:** performance management,MSME,performance

## Pendahuluan

Manajemen kinerja merujuk pada upaya membangun hubungan dan komunikasi yang efektif di dalam konteks organisasi, melibatkan pemimpin dan anggota tim. Istilah "kinerja" seringkali disamakan dengan konsep-konsep serupa seperti prestasi, produktivitas, kompetensi, upaya, pelaksanaan tugas, inisiatif, loyalitas, potensi kepemimpinan, dan moral kerja. Meskipun istilah "kinerja" populer digunakan, belum ada definisi yang secara umum diterima. Beberapa organisasi menganggapnya sebagai variasi dari manajemen berbasis tujuan, sementara yang lain lebih fokus pada evaluasi individu. Beberapa menghubungkannya dengan kegiatan tahunan seperti pelatihan dan pengembangan, atau sebagai proses yang memengaruhi pembayaran berdasarkan kinerja. Namun, definisi-definisi tersebut bisa terlalu terbatas. Dalam konteks etimologis, "kinerja" sering diartikan sebagai "performance," yang berasal dari bahasa Inggris. Secara umum, "performance" atau "kinerja" dapat diartikan sebagai keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Menurut Prawirosentono (1999), performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika. Penelitian ini memfokuskan pada Cafe D'Forest Tanjungpinang sebagai objek penelitian. Sebagai bagian integral dari industri kuliner lokal, kafe ini memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk bersantai dan menikmati sajian kulinernya. Meski demikian, seperti halnya dalam sektor bisnis lainnya, tantangan terkait manajemen kinerja muncul dalam operasional sehari-hari. Keberhasilan kafe tidak hanya tergantung pada kualitas hidangan yang disajikan, tetapi juga pada efektivitas manajemen internalnya.

Latar belakang ini menjadi dasar kuat bagi penelitian ini, yang bertujuan untuk menyelidiki lebih lanjut penerapan manajemen kinerja di Cafe D'Forest. Dengan pemahaman mendalam tentang situasi dan kebutuhan khusus kafe ini, penelitian ini bertujuan memberikan solusi konkret dan terarah untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi operasionalnya. Tujuan penelitian mencakup evaluasi menyeluruh terhadap penerapan manajemen kinerja di Cafe D'Forest Tanjungpinang, termasuk rekomendasi strategis untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengembangkan model manajemen kinerja, khususnya model Deming, yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan kafe. Analisis literatur tentang manajemen kinerja dalam industri kuliner akan menjadi fokus kajian teoritis penelitian ini. Dengan menganalisis literatur terkait, penelitian ini bertujuan untuk memahami praktik terbaik dan strategi yang dapat diadopsi oleh Cafe D'Forest. Dengan demikian, penelitian ini akan dilakukan dengan landasan teoritis yang kuat, memberikan wawasan yang lebih komprehensif. Harapan dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja dan efektivitas operasional Cafe D'Forest Tanjungpinang. Dengan

mengimplementasikan rekomendasi yang dihasilkan, diharapkan kafe ini dapat meningkatkan daya saingnya di pasar kuliner lokal dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih luas tentang penerapan manajemen kinerja dalam bisnis kuliner.

## Metode

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena manajemen kinerja yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dalam konteks alamiah.

### Populasi, Sampel, Sampling

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 13 orang karyawan dan 1 orang owner dari D'Forestcafe yang berlokasi di Jln, Dompak Lama.

#### b. Sampel

Sampel penelitian terdiri dari dua orang, yaitu owner D'Forestcafe yang bernama Pak Agus Jumas dan satu orang karyawan bernama Heldi. Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu agar dapat mewakili karakteristik populasi.

### Prosedur Intervensi

Penelitian dilakukan pada 7 Oktober 2022 pukul 14.00 WIB di D'Forestcafe. Prosedur melibatkan wawancara semi-struktur dengan owner dan satu karyawan sebagai responden. Wawancara dilakukan secara langsung untuk mendapatkan informasi mengenai manajemen kinerja D'Forestcafe.

### Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-struktur, yang memungkinkan responden memberikan jawaban dengan kebebasan tetapi tetap dalam alur tema yang telah ditentukan. Selain itu, studi pustaka digunakan untuk mendukung penelitian dengan merujuk pada teori-teori dari berbagai sumber.

### Persetujuan Etik

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk mendapatkan izin dari pemilik D'Forestcafe sebelum melaksanakan wawancara. Identitas responden dijaga kerahasiaannya, dan hasil penelitian hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah. Peneliti berkomitmen untuk menjaga integritas dan kredibilitas penelitian serta memperlakukan subjek penelitian dengan rasa hormat dan keadilan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Wawancara Owner

Pemilik, yang merupakan posisi tertinggi dalam sebuah organisasi atau perusahaan, bertanggung jawab untuk mengawasi operasional UMKM D'Forescafe. Berdasarkan data yang tersedia, pemilik menugaskan tugas di dalam kafe, membentuk pemimpin yang memainkan peran penting dalam menangani dan membimbing staf. Hal ini memastikan bahwa isu-isu terkait pekerjaan diatasi secara efektif oleh pemimpin yang ditunjuk, dengan beberapa panduan tambahan dari pemilik.

Karyawan di D'Forestcafe diwajibkan untuk menjalani evaluasi bulanan, aktif terlibat dalam aspek-aspek tertentu bersama dengan staf. Evaluasi ini, yang dilakukan setiap bulan, berkontribusi pada aliran informasi yang lancar dan komunikasi yang efektif di antara staf. Meskipun D'Forescafe masih dalam tahap awal dan belum menerapkan pengakuan formal untuk karyawan, anggota tim berkumpul setelah menyelesaikan tugas untuk berbagi makanan dan menikmati hasil kerja kolektif mereka. Hal ini membangun rasa kebersamaan dan persaudaraan di antara staf. Mengembangkan diri sendiri menjadi sebuah tantangan ketika hal itu dibicarakan dengan pemilik, karena hal tersebut merupakan urusan pribadi; apa pun yang dilakukan tidak akan berhasil jika pemilik tidak mau berkembang. Namun, di kafe D'Forescafe, upaya pribadi dilakukan untuk mengatasi kekurangan dan terus berusaha menjadi yang lebih baik.

Mengenai kesulitan, faktor ekonomi yang tidak didukung oleh bantuan eksternal dan dampak COVID-19 yang meluas tidak hanya di Indonesia tetapi juga di seluruh dunia, menjadi kendala utama. Hal ini banyak memakan pikiran untuk memaksimalkan ekonomi dan anggaran sebaik mungkin. Masalah karyawan juga menjadi salah satu pertimbangan, terutama mengingat lokasi D'Forescafe yang cukup luas, tidak seperti kafe pada umumnya, dan jangkauan jarak tempuhnya mencapai 60 meter persegi.

Ketika ditanyai mengenai kebahagiaan, konsumen atau D'Forescafe merasakan kebahagiaan dari hasil karya yang mereka buat. Hal ini tercermin dari penjualan dan apresiasi terhadap karya seni mereka, yang memberikan semangat tambahan untuk bekerja dengan lebih antusias.

SOP, singkatan dari Standar Operasional Prosedur, di UMKM D'Forescafe memiliki prinsip dasar dan sebagian diantaranya disesuaikan dengan suara dari masing-masing staf kerja. Pelayanan di kafe ini tidak terlalu kaku, sistem kerjanya bersifat fleksibel dengan karyawan, sehingga menjalankan pekerjaan menjadi lebih menyenangkan. Setiap karyawan, setelah menyelesaikan pekerjaannya, melaporkan kepada pemilik sebagai arahan penyelesaian pekerjaan yang telah dilakukan. Jika terjadi masalah yang sulit dipecahkan, pemilik D'Forescafe akan turun langsung ke lapangan dan menyelesaikannya dengan baik. Namun, jika masalah tersebut tidak terlalu rumit, pemimpin akan menjadi orang yang menangani dan memutuskan solusi untuk permasalahan tersebut.

## 2. Wawancara Karyawan

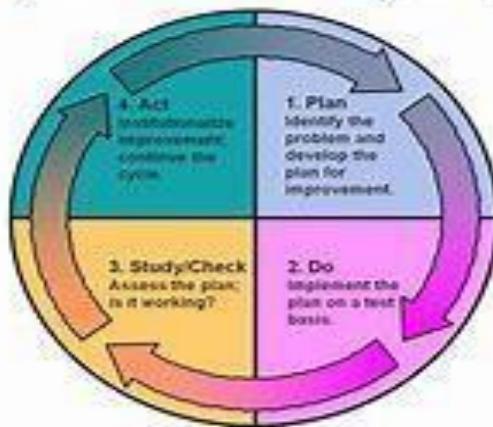
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan di D'Forescafe ini sangat baik, selain ramah pegawainya selalu bertanya apa saja yang dibutuhkan saat kita ke cafe ini, mereka juga sering mengingatkan perintilan kecil agar tidak terjadinya hal yang tidak diinginkan pelanggan.

Pelayanan D'Forescafe ini juga diberikan tergantung pada karyawannya sendiri, karena para karyawan akan berinteraksi langsung kepada pelanggannya dan akan melaporkan kepada ownernya. Karyawan di berikan kesempatan untuk eksplor mengenai apa yang kurang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

Disini karyawan memiliki peranan penting seperti dilibatkannya untuk inovasi baru, dengan cara owner meminta pendapat langsung kepada karyawannya. Keterlibatkan pegawai dan owner memiliki hubungan yang sangat erat, dan ini adalah kelebihan dari D'Forescafe karena memiliki hubungan yang sangat akrab kepada karyawannya dan juga membimbing hingga karyawannya menjadi lebih profesional lagi.

Seperti yang di bilang ownernya, evaluasi ini benar akan mengadakan evaluasi setiap satu bulan sekali untuk meningkatkan kinerja yang baik, jika kinerja yang tidak baik maka ownernya langsung mengadakan evaluasi kepada karyawannya, kebijakan di D'Forescafe ini belum sangat optimal karena perjalanan cafe ini baru memasuki satu tahun, mungkin jika sudah berjalan selama beberapa tahun kedepan akan lebih optimal lagi. Pujiannya kepada karyawan akan terjadi ketika kinerja karyawan itu sangat baik dan sangat memuaskan untuk para konsumen, akan tetapi untuk satu minggu terakhir belum ada pujiannya kepada karyawannya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa D'Forescafe ini menerapkan model siklus deming, dibuktikan data yang sangat jelas dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

## *The Deming Wheel (or PDCA Cycle)*



### 1. Plan

Plan yaitu dilakukan untuk menyusun rencana perbaikan mutu yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah sehingga dapat memaksimalkan rencana yang telah dimiliki baik dalam jangka panjang maupun pendek, di D'Forescafe ini owner merencanakan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mempersingkat waktu pelayanan dan memperkenalkan menu baru. Dan juga berencana untuk meningkatkan bimbingan pada karyawan dalam hal pelayanan pelanggan.

### 2. Do.

Do ini melakukan rencana yang telah dimiliki seperti adanya penerapan program pada skala kecil atau terbatas, hal ini guna meminimalisirkan hal-hal yang tidak diinginkan. Karyawan di D'Forestcafe ini diberikan bimbingan tambahan, peralatan baru diintegrasikan, dan menu baru diperkenalkan. Proses pengambilan pesanan dan penyajian menu diubah sesuai dengan perbaikan yang direncanakan, seperti pelanggan sekarang tidak perlu memesan pesanan di meja kasir karena bisa langsung memanggil pelayannya saja.

### 3. Check

Ini dilakukan untuk melihat hasil yang telah dilakukan mereka, hal ini guna untuk memonitor setiap hasil dan pengembangan yang telah terjadi dapat dilakukan sebagai evaluasi bersama. Pemilik kafe secara rutin memonitor waktu pelayanan, umpan balik pelanggan, dan penjualan menu baru. Mereka mengumpulkan data untuk mengevaluasi apakah perubahan tersebut telah memberikan hasil yang diinginkan dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Seperti hasil wawancara pada owner maupun karyawan di D'Forescafe sebelumnya mereka mengalami beberapa keluhan terkait lambatnya pelayanan dan variasi menu yang terbatas, setelah melakukan evaluasi dengan mengalami perubahan seperti kecepatan pelayanan serta penambahan menu baru, hal ini dapat membuat keluhan menjadi semakin kurang bahkan tidak ada lagi keluhan yang disampaikan ke D'Forestcafe.

### 4. Act

Dimana yang dilakukan tindakan berdasarkan Do dan Check yang akan terdeksi jika adanya kelemahan pada program yang dimiliki. Di D'Forescafe juga telah melakukan tindakan dan pemantauan jika terjadinya kesalahan dari pihak karyawan maupun ownernya, agar tidak terjadinya permasalahan yang berulang kali dilakukan.

## Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa D'Forescafe berhasil menerapkan model siklus Deming dengan baik, menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan berkelanjutan. Melalui partisipasi aktif karyawan dan penerapan siklus PDCA, kafe ini berhasil menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan responsif. Dalam hal evaluasi karyawan, meskipun belum ada penghargaan formal, D'Forescafe memberikan perhatian khusus dengan melakukan evaluasi setiap bulan. Ini menciptakan kesempatan bagi pemilik kafe untuk memberikan umpan balik langsung kepada karyawan, memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, fleksibilitas dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan keleluasaan kepada karyawan untuk berinovasi tanpa kekakuan. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memungkinkan peningkatan proses secara berkelanjutan.

Saran yang dapat diberikan untuk D'Forescafe berdasarkan temuan penelitian adalah pertimbangkan untuk memberikan pengakuan formal atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi, hal ini dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka. Selain itu, pelaksanaan program pelatihan untuk pengembangan keterampilan karyawan, terutama dalam pelayanan pelanggan, dapat membawa pengalaman pelanggan menjadi lebih positif. Perluasan program evaluasi karyawan untuk mencakup aspek-aspek kualitas pelayanan, kebersihan, dan efisiensi operasional dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kinerja individu dan tim. Terakhir, penting untuk meningkatkan komunikasi internal agar tetap efektif, memastikan bahwa semua informasi dapat disampaikan dengan jelas dan menghindari kesalahan dalam berkomunikasi antara pemilik dan karyawan. Dengan menerapkan saran-saran ini, D'Forescafe dapat memperkuat budaya kerja positif dan mengoptimalkan kinerja kafe secara keseluruhan.

## Daftar Referensi

### Jurnal Internasional

- Abd. Khalid Hs. Pandipa. (2019). Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan DiSma Negeri 1 Lore Utara. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 12(1), 1–9.
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing). In Unipma Press (Vol. 3, Issue 1).
- Fahmi I. (2003). Manajemen Kinerja : Teori dan Aplikasi. 0–38.
- Fitria, F. (2017). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 1(02), 158–163. <https://doi.org/10.36665/jusie.v1i02.145>
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Suparyanto dan Rosad (2019). (2020). Buku Manajemen Kinerja Suparyanto dan Rosad. In Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3).
- Widjaja, W. (2021). Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X. *Jurnal Perspektif*, 19(1), 32–40. <https://doi.org/10.31294/jp.v19i1.9527>

## **Jurnal Nasional**

- Abd. Khalid Hs. Pandipa. (2019). Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan DiSma Negeri 1 Lore Utara. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 12(1), 1–9.
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing). In Unipma Press (Vol. 3, Issue 1).
- Fahmi I. (2003). Manajemen Kinerja : Teori dan Aplikasi. 0–38.
- Fitria, F. (2017). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 1(02), 158–163. <https://doi.org/10.36665/jusie.v1i02.145>
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Suparyanto dan Rosad (2019). (2020). Buku Manajemen Kinerja Suparyanto dan Rosad. In Suparyanto dan Rosad (2015) (Vol. 5, Issue 3).
- Widjaja, W. (2021). Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X. *Jurnal Perspektif*, 19(1), 32–40. <https://doi.org/10.31294/jp.v19i1.9527>
- Indriyani, A. (2019). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Kompetensi (Studi Pada Pt. Bintang Indokarya Gemilang). *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(4), 36–47.
- Heru Sri Wulan, R. S. (2022). PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MANAJEMEN KINERJA BARU PADA PERUBAHAN ORGANISASI DI CV. CANDI KARYA. 06(02), 1–15

## **Buku**

- Abd. Khalid Hs. Pandipa. (2019). Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan DiSma Negeri 1 Lore Utara. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 12(1), 1–9.
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing). In Unipma Press (Vol. 3, Issue 1).
- Fahmi I. (2003). Manajemen Kinerja : Teori dan Aplikasi. 0–38.
- Fitria, F. (2017). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 1(02), 158–163. <https://doi.org/10.36665/jusie.v1i02.145>

Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>

Suparyanto dan Rosad (2019). (2020). Buku Manajemen Kinerja Suparyanto dan Rosad. In Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3).

Widjaja, W. (2021). Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X. *Jurnal Perspektif*, 19(1), 32–40. <https://doi.org/10.31294/jp.v19i1.9527>