

Seminar Nasional & Call For Paper HUBISINTEK 2020

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KINERJA PADA KAFE SECOND HOME

Uci Sumiati¹, Firdaus Pratama^{2,3}, Sapriadi Putra³,
Saprianto Putra⁴, Maryati⁵

STIE Pembangunan Tanjung Pinang, Manajemen,
Ekonomi, Jl. R.H. Fisabilillah No.34 Tanjung Pinang,
12345, 0771-7330838

Ucsumiati074@gmail.com

Abstrak

Kafe Second Home memiliki berbagai permasalahan salah satunya berkaitan dengan Sistem Manajemen Kinerja yang belum diterapkan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem manajemen kinerja pada Kafe Second Home. Jenis penelitian yang digunakan yakni Penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Tekni pengumpulan data yang digunakan melalui Observasi Langsung dan Teknik Wawancara secara semi terstruktur. Analisis data yang digunakan menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian telah didapatkan bahwasanya penerapan sistem manajemen kinerja ada kafe second home masih terbilang kompleks, karena untuk dikatakan kinerja karyawan itu baik dan mendapatkan reward harus melalui beberapa tahapan seperti : disiplin kerja, pelayanan yang baik, memapu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Bentuk reward yang disiapkan yakni voucher makanan untuk karyawan terbaik, pergi jalan jalan dan makan bersama itu di dapatkan setiap karyawan pada kafe second home.

Kata Kunci : Sistem, Manajemen Kinerja, Karyawan.

Abstract

Second Home Cafe has various problems, one of which is related to the Performance Management System that has not been implemented optimally. This study aims to determine and analyze the implementation of the performance management system at the Second Home Cafe. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The data collection technique used was through direct observation and semi-structured interview techniques. Analysis of the data used using source triangulation. The results of the study have found that the implementation of a performance management system in a second home cafe is still fairly complex, because to say that employee performance is good and getting rewards must go through several stages such as: work discipline, good service, being able to complete the work given. The form of reward prepared is food vouchers for the best employees, going for a walk and eating together, each employee gets at the second home cafe.

Keywords: System, Performance Management, Employees.

1. Pendahuluan

Dalam pertumbuhan ekonomi pada zaman sekarang dapat dilihat banyak para masyarakat berminat akan café yang menarik dan dapat membuat para konsumen tersebut merasa kenyamanan. Perkembangan didalam usaha café dapat dilihat dari trend yang lagi hits pada masa itu, dan para pemilik café pun dapat memikirkan bagaimana suatu trend yang lagi hits tersebut dapat dimanfaatkan sebaik mungkin. Dan dapat membuat suasana didalam café tersebut merasa sesuai dengan apa yang diinginkan oleh para konsumen, seperti pada café tersebut menyediakan hiburan dalam bentuk musik, serta dapat meningkatkan suatu pelayanan kinerja karyawan terhadap konsumen. Café SECONDHOME ini merupakan usaha yang dijalankan dalam bidang makanan dan minuman yang dapat dikelola dengan baik dan menawarkan pelayanan yang ramah pada para konsumen yang datang pada café ini sehingga dapat membuat konsumen merasakan nyaman dengan adanya pelayanan yang ramah dan baik. Dengan memiliki suasana tempat café yang nyaman dan menarik, sehingga dapat memberikan manfaat bagi para konsumen yang merasakan kejenuhan, dan kelelahan, café juga bisa menciptakan suatu kedamaian, keramaian bagi para konsumen itu sendiri, bisa dijadikan untuk tempat mengerjakan tugas, dan sebagai tempat untuk pengunjung dapat bersenda gurau terhadap temannya. Penilaian suatu kinerja karyawan pada Cafe SECONDHOME ini dapat dilihat bagaimana cara kerja mereka selesai atau tidaknya rapi atau tidaknya ia bekerja. Ada pun kriteria kerja karyawan pada café secondhome ini pengalaman yang tidak terlalu diperdulikan, namun disini mereka dapat ditraining, serta adanya etitit dalam café ini sangat penting, good luking itu dapat disamaratakan, dan memiliki pemikiran yang smart. Penilaian kinerja pada café secondhome ini masing-masing defisi seperti ada kaptennya seperti waiter, bar, kictent sehingga pada kaptan masing-masing itu bakal melapor bagaimana kinerjanya dan dapat disimpulkan bersama-sama. Sehingga dari kaptan mereka itu dapat melaporkan kepada supervaisoor ketika ada suatu masalah kecil kaptan dapat melaopr supervisor itu namun masalahnya belum selesai supervisor bisa melapor ke owner. Adanya permasalahan yang ada diatas, sehingga adanya tujuan dari penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui bagaimana rencana kedepan untuk dapat meningkatkan perusahaan secondhome ini, bagaimana perusahaan melakukan penilaian kinerja karyawan secondhome, dan bagaimana perusahaan secondhome ini untuk mencapai suatu tujuan

2. Kajian pusaka

Sistem manajemen kinerja

Menurut Wibowo, 2007 dalam jurnal (Damayanti et al., 2017) menyatakan bahwa Manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati antara manajer dan karyawan yang menyangkut penetapan tujuan, memberikan umpan balik baik dari manajer kepada karyawan maupun sebaliknya.

Pada hakekatnya sistem manajemen kinerja adalah proses yang digunakan untuk mengidentifikasi, mendorong, mengukur, mengevaluasi, meningkatkan, dan memberikan penghargaan terhadap kinerja karyawan. Kegiatan proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan oleh seorang pekerja baik pengamatan terhadap tenaga kerja itu sendiri, terhadap proses kerjanya, maupun terhadap hasil kerjanya. Dari hasil observasi itu dilakukan pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk penetapan keputusan mengenai keberhasilan atau kegagalannya dalam bekerja. (Yunitasari et al., 2017)

Pelaksanaan manajemen kinerja harus dipandang sebagai sebuah sistem yang berhubungan dengan bagian-bagian lain dari sistem yang lebih luas. (Hidayati, 2014)

Menurut Dessler (2011:322) dalam jurnal (RI, 2019) tentang makna manajemen kinerja bahwa manajemen kinerja merupakan suatu proses megonsolidasikan penetapan tujuan penilaian, dan pengembangan kinerja karyawan kedalam suatu sistem, yang bertujuan untuk memastikan kinerja karyawan dapat mendukung tujuan strategis perusahaan.

Fungsi manajemen kinerja

Menurut(Zamili, 2021) fungsi – fungsi manajemen dapat diuraikan dari ;

- a) Indikator fungsi perencanaan, meliputi : visi dan misi, strategi dan koordinasi, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan anggaran,
- b) Indikator fungsi pengorganisasian, meliputi : job description, struktur organisasi, kepengurusan, kegiatan dan latihan,
- c) Indikator fungsi pengarahan, meliputi : pemberian motivasi, pengambilan keputusan, disiplin, tanggungjawab dan komunikasi,
- d) Indikator fungsi pengawasan, meliputi : evaluasi kegiatan, penetapan waktu, individu, follow up dan organisasi.

Faktor manajemen kinerja

Menurut (Firmansyah & Sirathi, 2016) Faktor faktor yang mempengaruhi sistem manajemen kinerja

terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

1) Faktor personal/individual

Meliputi: pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

2) Faktor kepemimpinan

Meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.

Faktor tim

Meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

4) Faktor system

Meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.

5) Faktor kontekstual (situasional)

Meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Gaya kepemimpinan transaksional Menurut Robbins (2008) mengatakan bahwa kepemimpinan transaksional adalah pemimpin yang membimbing atau memotivasi para pengikutnya pada tujuan yang telah ditetapkan dengan cara menjelaskan peran dan tugas mere

tujuan manajemen kinerja

tujuan umum dari manajemen kinerja menurut Darma (2010) dalam jurnal (Fitriany, 2017) adalah untuk menciptakan budaya para individu dan kelompok memikul tanggung jawab bagi usaha peningkatkan proses kerja dan kemampuan yang berkesinambungan.

3. Metodologi

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif verifikatif. Pendekatan deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Metode verifikatif adalah menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data

kuanlitatif, penelitian kualitatif mengacu pada proses menyelidiki dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, penjelasan masalah sosial atau manusia. Proses survei masih menyiapkan pertanyaan dan prosedur survei pendahuluan, mengumpulkan data dalam pengaturan peserta, menganalisis data secara induktif, mengintegrasikan sub-data ke dalam topik, dan menafsirkan makna data. Termasuk menyediakan. Kegiatan terakhir adalah membuat laporan menjadi struktur yang fleksibel (Sugiyono, 2013) Data kuanlitatif dalam penelitian ini adalah berupa sumber daya manusia pada 'Café SECONDHOME'

Jenis Data

1. Data Primer Menurut (Dr. Farida Nugrahani, 2014)

data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung dilapangan, missalnya narasumber atau informan. Informasi dari sumber data primer dalam penelitian kualitatif pada umumnya dapat digali dengan lebih mendalam melalui teknik observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada 'Café SECONDHOME' di Tanjung Pinang

2, Data Sekunder Menurut (Dr. Farida Nugrahani, 2014)

data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung, melainkan data dari penelitan yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur hukum, dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder merupakan sumber data penelitian (dikumpulkan dan dicatat oleh pihak lain) yang diperoleh secara tidak langsung melalui lembaga perantara. Data tersebut biasanya berupa bukti, catatan, atau laporan yang telah digabungkan menjadi catatan yang diterbitkan dan tidak diterbitkan (data dokumenter). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan catatan, buku dan jurnal sebagai sumber data sekunder

2. Hasil dan Pembahasan

Diketahui pada setiap perusahaan pasti membutuhkan Manajemen Kinerja dikarenakan Manajemen Kinerja adalah sebagai tolak ukur sebuah perusahaan untuk berkembang. Manajemen Kinerja merupakan sebuah sistem yang dimana terdapat rangkaian kegiatan dari proses perencanaan kinerja, penilaian kinerja dan pengukuran kinerja pada karyawan. Penting nya Manajemen Kinerja ini yaitu sebagai pengatur seluruh sistem yang direncanakan agar keinginan dan target perusahaan tercapai.

Pada kafe Secondhome sudah menerapkan Manajemen Kinerja, namun masih terbilang kompleks dikarenakan sistem yang digunakan masih terstruktur atau terjadwal. Oleh karena itu untuk mendapatkan sebuah rewards atau punishment harus melewati beberapa tahap untuk

mencapai nya. Untuk itu karyawan pada kafe Secondhome berlomba-lomba untuk mendapatkan rewards yang telah ditentukan oleh owner tersebut.

1. Bagian Owner

- Ada intruksi untuk pengecekan stock dan dalam hal kebersihan café untuk semua divisi.

Untuk SOP melibatkan pada masing2 divisi, karena tidak mau SOP yg saya buat nanti bakalan membuat mereka tidak nyaman untuk berkerja, tetapi SOP yang mereka sudah ajuan ke kalau tidak di kerjakan akan di kenakan teguran ataupun sanksi. Selain itu, Setiap bulan kita melakukan evaluasi dan meminta saran atau masukan pada karyawan, Pernah, karena sering terjadi komplenan customer karena makanan yang tidak datang ataupun tidak terinput pesanan customer, dalam mengatasi nya, tanggapi dalam waktu cepat, lalu meminta maaf dan memberi kompensasi pada customer. Tak jarang karyawan melapor setelah selesai pekerjaannya.

Selain itu, jika cafe naik omset kita akan pergi jalan2 atau makan2 bersama dan untuk servicing atau waiter yg terbaik akan dapat voucher makanan.

jika di masa training karyawan tidak bisa mengembangkan diri, terpaksa kita menggantikan dia ke posisi lain atau tidak kita lanjutin karyawan tersebut.

Sulit nya harus membuat inovasi baru karena sudah banyak pesaing dan harus membuat cafe bisa ramai atau banyak pelanggan nya

2. Bagian Karyawan

owner memberikan banyak kesempatan banyak waktu untuk terus belajar dan terus berkembang disaat order bannyak disitulah waktu untuk dan berkembang apalagi di saat order banyak dan di situlah waktu untuk belajar dan menjadi lebih baik lagi, mulai dari pembuatan hingga pengantaran ke costumer.

Namun, kalau untuk pemujian untuk saat ini saya belum mendapatkan, namun saya mendapatkan saran, hal ini mampu untuk mengoreksi kinerja.

Untuk komitmen kerja sama antar tim, tentu ada. Karna kekompakan team itu sangat penting.

supervisor saya yang banyak memberikan saran untuk terus berkembang, dan juga head (kapten) yang selalu memotivasi walaupun saat bekerja masih banyak salahnya. untuk evaluasi sudah pasti ada tapi lebih ke arahan serta saran, bangkit untuk berkembang seperti yang mereka harapkan dan seperti yang saya cita-citakan. untuk evaluasi sudah pasti ada tapi lebih ke arahan serta saran.

3. Kesimpulan dan Saran

Hasil dari penelitian dan pembahasan ini dapat disampaikan, bahwa penerapan sistem manajemen kinerja pada café second home bagaimana cara kerja mereka selesai atau tidaknya rapi atau tidaknya ia bekerja. Ada pun kriteria kerja karyawan pada café secondhome ini pengalaman yang tidak terlalu diperdulikan, namun disini mereka dapat ditraining, serta adanya etitit dalam café ini sangat penting, good luking itu dapat disamakan, dan memiliki pemikiran yang smart. Penilaian kinerja pada café secondhome ini masing-masing defisi seperti ada kaptennya seperti waiter, bar, kitchen sehingga pada kapten masing-masing itu akan melapor bagaimana kinerjanya dan dapat disimpulkan bersama-sama. Sehingga dari kapten mereka itu dapat melaporkannya kepada supervaisoor ketika ada suatu masalah kecil kapten dapat melaopor itu namun masalahnya belum selesai supervaisoor bisa melapor ke owner.

Saran

Saran bagi penulis sampaikan pada penelitian kali ini bagi sistem kinerja pada second home yakni, di masa training kalau tidak bagus diganti. Nah disini peran kepemimpinan sangat dibutuhkan buat membimbing yang masih kurang. Selain itu, kerja sama tim itu sangat dibutuhkan. evaluasi menyeluruh karna perilaku individu berbeda beda ada yang dikasi pujian seneng ada juga yang dikasi pujian jadi malas.

Bagi peneliti selanjutnya, saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami sumber agar lebih akurat objek penelitian ini diharapkan dapat diperluas dan tidak terbatas pada kinerja karyawan saja melainkan pada kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Damayanti, K., Mappamiring, M., & Karim, M. (2017). Penerapan Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Di Bandara Udara Laga Ligo Bua Kabupaten Luwu. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 228. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i2.904>
- Dr. Farida Nugrahani, M. H. (2014). *METODE PENELITIAN KUALITATIF dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Firmansyah, D., & Sirathi, A. . A. (2016). Prediktor Kinerja Karyawan Le Jardin Boutique Villa Seminyak. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(4), 1998–2025.
- Fitriany, R. (2017). Meningkatkan Komitmen Karyawan. *Rap Unp*, 8, 180–191.
- Hidayati, I. (2014). KOMPETENSI (Studi Pada PT Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1), 1–10.
- RI, M. K. (2019). No TitleEΛENH. *Ayan*, 8(5), 55.
- Yunitasari, Haribowo, P., & Utami, H. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kinerja (Smk) Terhadap Pencapaian Kinerja Pegawai Perum Perhutani Divisi Regional Jawa

Tengah. *Jurusan Administrasi Niaga*, 53(9), 159–166.
Zamili, E. (2021). Pengaruh Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Di SMA Swasta Kampus Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1), 157.
<http://jurnal.stienisel.ac.id/index.php/jim/article/view/28>

Lampiran Jadwal kegiatan

| Hari/tanggal | waktu | kegiatan |
|-------------------------|---------------|--------------------------------|
| Jum'at 11 november 2022 | 13.00 – 14.30 | Membahas pertanyaan wawancara |
| Senin 12 november 2022 | 13.20 – 14.35 | Breafing serta wawancara |
| Jum'at 14 november 2022 | 10.05 – 12.15 | Diskusi mengenai jurnal |
| Selasa 15 november 2022 | 20.20 – 22.18 | Membuat jurnal |
| Jumat 18 november 2022 | 12,45 – 14.55 | Menelaah jurnal |
| Jumat 25 november 2022 | 13.00 – 17.35 | Penyelesaian jurnal/full paper |

Dokumentasi lapangan



