

## **Penerapan Manajemen Kinerja Pada UMKM Kedai Kopi Jembatan**

**Nurmawanti, Syarifah Karfina, Dewani Septira, Abdul Rifandi, Satriadi**

Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang  
Jl. Raja Haji Fisabilillah No,34, Tanjungpinang 29122  
Telp. 0771-7330838  
E-mail: [dewaniseptira16@gmail.com](mailto:dewaniseptira16@gmail.com)

### **Abstrak**

*UMKM merupakan suatu usaha perdagangan yang dikelola oleh badan usaha atau perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif dan UMKM juga harus memiliki yang namanya Manajemen Kinerja. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui penerapan manajemen kinerja Pada UMKM Kedai Kopi Jembatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini digunakan purposive sampling, dengan informan sebanyak 2 orang yakni pemilik dan karyawan. Hasil penelitian ini yakni implementasi model manajemen kinerja karyawan yang telah diterapkan pada UMKM Kedai Kopi Jembatan sudah berjalan dengan baik namun perlu terus ditingkatkan untuk mencapai target produksi yang lebih tinggi dan sehingga akan mampu mempertahankan kelangsungan hidup UMKM.*

*Kata Kunci: Manajemen Kinerja, UMKM, karyawan.*

### **Abstract**

MSME is a trading business that is managed by a business entity or individual which refers to a productive economic business and MSME must also have what is called Performance Management. The purpose of this study is to find out the implementation of performance management in the SMEs of the Bridge Coffee Shop. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. In this study data collection was carried out by means of observation and interviews. For sampling in this study used purposive sampling, with as many as 2 informants namely owners and

employees. The results of this study are that the implementation of the employee performance management model that has been applied to the UMKM Coffee Shop Bridge has been going well but needs to be continuously improved to achieve higher production targets and so that it will be able to maintain the viability of the UMKM.

Keywords: Performance Management, SMEs, employees..

## **PENDAHULUAN**

UMKM merupakan suatu usaha perdagangan yang dikelola oleh badan usaha atau perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif sesuai dengan kriteria yang diterapkan oleh Undang Undang No. 20 Tahun 2008. UMKM merupakan salah satu sektor yang menjadi perhatian karena kontribusinya yang besar terhadap perekonomian Indonesia. Kedai kopi jembatan merupakan jenis UMKM dibidang kuliner. Kedai kopi jembatan sesuai namanya merupakan tempat bersantai yang menjual minuman kopi yang didirikan sejak tahun 2007 yang didirikan oleh Ibu Suhartini yang berlokasi di dekat jembatan sei.Enam, Kijang Kota, Bintan Timur, Kijang, Kec. Bintan Timur., Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada umumnya adalah usaha yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha milik perorangan. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan suatu bentuk usaha produktif yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Menurut Rudjito, UMKM adalah usaha yang punya peranan penting dalam perekonomian negara Indonesia baik dari sisi lapangan kerja yang tercipta maupun dari sisi jumlah usahanya.

Ciri-ciri dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menurut undang-undang adalah sebagai berikut:

- Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat dalam usaha tersebut belum memumpuni.
- Tingkat pendidikan dari SDM yang ada di usaha relatif rendah.
- Modal yang didapatkan berasal dari non-bank.
- Belum memiliki ijin usaha, NPWP serta legalitas.
- Belum memiliki sistem administrasi yang lengkap.
- Lokasi usaha berada di daerah rumah dan kurang strategis.
  
- Manajemen dilakukan secara sederhana.

- Pegawai, karyawan atau tenaga kerja yang dimiliki oleh usah masih relatif sedikit, sekitar 5 sampai 10 karyawan.
- Belum masuk dalam aktivitas impor dan ekspor.
- Usaha yang dilakukan masih dalam cakupan kecil.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada saat ini dihadapi pada masalah penurunan penjualan, kesulitan mendapat bahan baku, produksi dan distribusi yang terhambat, kesulitan permodalan, minimnya pengetahuan teknologi informasi dan terhambatnya jaringan usaha (Fitriyani et al., 2020).

Walaupun Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada umumnya tidak membutuhkan manajemen yang kompleks, terdapat suatu model UMKM yang dapat diaplikasikan oleh para pelaku usaha dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi, model tersebut dapat dilakukan dengan penggunaan analisa strengths, weaknesses, opportunities, threats (SWOT) terhadap aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam basis harian yang terkait dengan aspek keuangan, operasional, pemasaran, dan sumber daya manusia.

Manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal.

Penerapan manajemen kinerja menurut Wibowo merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerjasama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya. Manajemen kinerja akan dapat diwujudkan jika ada hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam usaha bersama sama mewujudkan visi dan misi perusahaan. Untuk itu salah satu dasar mewujudkan konsep manajemen kinerja adalah dengan mengembangkan dan mengedepankan komunikasi yang efektif antar berbagai pihak baik di lingkungan internal perusahaan dan eksternal perusahaan.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented atau non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. secara lebih tegas Amston an Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan konstibusi ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998:15). Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara observasi dan juga wawancara langsung. Adapun sampel yang diunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 2 orang yaitu pemilik dari kedai kopi jembatan dan juga karyawan dari kedai kopi jembatan itu sendiri.

Untuk menentukan narasumber pada penelitian ini, teknik yang digunakan, adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016:218). Narasumber merupakan pihak yang paling tahu atau paling berkualitas untuk dijadikan sampel. Sehingga penulis menentukan bahwa subjek dari penelitian ini adalah pelanggan, pemilik dan karyawan Kedi Kopi Jembatan. Narasumber merupakan individu pada latar penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.

Menurut Sugiyono (2016:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara.

- **Wawancara**

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2016:232) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana narasumber diminta pendapat dan idenya tentang kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

UMKM merupakan badan usaha milik perorangan yang bisa memperluas dan membuka lapangan pekerjaan juga memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat yang ada di Indonesia baik di pelosok maupun di perkotaan. Untuk itu UMKM juga memiliki peran lain yakni dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat tersendiri atau ekonomi rumah tangga, dengan tujuan lain sektor ini juga sangat berdampak dalam mendorong

pertumbuhan perekonomian dan juga mewujudkan stabilitas perekonomian nasional. Terutama UMKM yang berdiri dibidang kuliner contoh nya kedai kopi.

Kedai kopi ini merupakan sebuah usaha kecil yang dapat berkembang menjadi usaha yang besar dan memiliki laba apabila pengelola usaha kedai kopi itu sendiri memiliki manajemen kinerja yang baik dan terus melakukan motivasi untuk terus meningkatkan usahanya. untuk memulai usaha kedai kopi biasanya pemilik tidak memakai modal yang begitu besar biasanya modal awal yang di gunakan hanya berkisar sekitar Rp.10.000.000-, s/d Rp.15.000.000-, saja berbeda hal nya dengan membuka sebuah coffe shop yang biasanya disebut café yang sudah memiliki kelas di

atas kedai kopi biasa.

Kedai kopi jembatan telah berdiri sejak tahun 2007 hingga kini berkisar kurang lebih telah berdiri selama 15 tahun yang dimiliki oleh ibu suhartini. Ibu suhartini sendiri membuka usaha kedai kopi ini karena ia melihat peluang yang bisa di gunakan di lahan yang ia miliki yang bertempat di jembatan arah sungai nam kijang kota dimana tempat nya tersebut memiliki pemandangan yang bagus lalu ia mulai memberanikan diri untuk membangun kedai kopi berbasis kecil yang awalnya hanya menyediakan minuman dan juga cemilan khas kijang kota. Kedai kopi jembatan ini awalnya hanya berada di bawah dan hanya memiliki 2-3 karyawan saja.

Kedai kopi jembatan bergerak dibidang kuliner dan semakin tahun kedai kopi jembatan berkembang cukup pesat dan juga signifikan. Kedai kopi jembatan sendiri memiliki ciri khas yang di kenal oleh banyak pelanggan dari kota Tanjung pinang maupun dari daerah dimana kedai kopi jembatan ini berdiri yaitu kijang kota. Kedai kopi jembatan ini memiliki bangunan yang tidak biasa dari kedai kopi biasa yang biasanya di bangun dengan sebuah ruko mereka mendesain kedai kopi jembatan ini tanpa dinding dan juga hanya menggunakan sebuah papan berwarna coklat pastel yang di balut dengan sebuah pernis begitu juga dengan perabotan dan juga tempat duduk hingga meja pengunjung kemudian dengan atap yang di balut dengan jerami berwarna senada dari kedai kopi jembatan ini yang membuat nuansa sederhana simple dan juga nyaman untuk di jadikan tempat tongkrongan, acara keluarga, bahkan belajar di sana.

Kedai kopi jembatan menyediakan berbagai minuman yang di racik sendiri salah satunya yaitu kopi hitam, the tarik, teh dan juga lemon tea yang berarti bukanlah minuman sachet yang biasa di sajikan oleh kedai kopi biasa pada umumnya bahkan kedai kopi jembatan ini juga menyediakan berbagai macam makanan seperti soto, bakwan, jagung, pisang keju, roti bakar, dan tentu nya jajanan khas kijang kota yaitu otak-otak ikan.

Pada saat ini kedai kopi jembatan juga menyediakan tempat sewa untuk stand makanan sehingga ada beberapa orang yang menyewa stand makanan yang di sediakan oleh kedai kopi jembatan itu sehingga banyak menu yang di miliki kedai kopi jembatan tersebut. Biasanya kedai kopi jembatan memiliki 3 menu dalam satu hari yaitu menu sarapan pagi, makan siang, dan juga makan malam termasuk dengan cemilan-cemilan ringan yang mereka miliki sehingga menarik banyak minat dari pelanggan.

Pada sebuah kedai kopi pelayanan merupakan sebuah jantung dari berjalannya kedai kopi. Dari sebuah pelayanan memerlukan sebuah kecepatan, ketepatan, dan juga kenyamanan dari si pelanggan pelayanan juga sangat penting di tingkatkan demi

mencapai kepuasan pelanggan sehingga menarik kembali minat pelanggan untuk kembali berkunjung ke kedai kopi.

Kedai kopi jembatan memiliki karyawan kurang lebih 22 orang pada saat ini demi meningkatkan kinerja pelayanan kedai kopi jembatan yang setiap harinya ramai pengunjung terutama di hari weekand. untuk menjaga performa karyawan dalam pelayanan kedai kopi pengelola kedai kopi jembatan membagi system kerja pada karyawan yang terdiri dari shif pagi dari jam 07.00 WIB s/d 16.00 WIB dan juga shif malam dari jam 16.00 WIB s/d 23.00 WIB apabila tidak di lakukannya system shif ini pasti akan membuat karyawan merasa kelelahan bekerja dari pagi hingga malam dikarenakan yang namanya kedai kopi pasti akan buka dari pagi dan pasti akan membuat kinerja pelayanan dari karyawan kedai kopi akan menurun.

Manajemen kinerja pada kedai kopi jembatan ini biasanya dilakukan evaluasi pada karyawannya setiap bulan yaitu dari pelayanan dan keuangan.

Kedai kopi jembatan juga menyediakan mess atau tempat penginapan untuk para karyawan yang terletak sangat dekat dengan lokasi kedai kopi jembatan sehingga apabila terjadi kendala seperti rumahnya jauh dari tempat kerja, musim hujan, dan juga kesiangan bangun tidak akan mengganggu berjalannya kinerja pelayanan kedai kopi jembatan ini tidak hanya itu kedai kopi jembatan juga menyediakan fasilitas antar jemput bagi para karyawannya yang tidak memiliki karyawannya jadi dapat di lihat dari bahwa kedai kopi jembatan benar-benar menjaga performa karyawannya demi kinerja pelayanan kedai kopi yang baik dan juga efisien.

Para Karyawan yang di perkerjakan kedai kopi jembatan memiliki umur yang terbilang cukup muda sehingga masih terbilang cukup ligat dalam melayani pelanggan, kemudian para karyawan juga melakukan training terlebih dahulu sebelum menerima karyawan menjadi karyawan seutuhnya selama 3 bulan pertama dan terus di pantau oleh kepala bagian dan juga dari cctv yang di letakkan di kedai kopi jembatan yang di monitoring langsung oleh pemilik kedai kopi jembatan. Penulis juga merupakan pelanggan di kedai kopi jembatan tersebut dan menilai langsung pelayanan dari kedai kopi jembatan yang sangat baik, pelayanan di kedai kopi jembatan juga terbilang ramah, cepat, dan juga teliti dalam melayani pelanggannya.

Tak hanya itu kedai kopi jembatan juga menaikkan gaji dan juga memberikan bonus apabila karyawan kedai kopi jembatan tersebut memiliki kinerja pelayanan yang baik dan juga ramah terhadap pelanggan dalam keadaan apapun hal ini tentu saja akan menjadi motivasi oleh setiap karyawan untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan yang mereka miliki dengan terus di pantau oleh kepala bagian kedai kopi jembatan dan di monitoring oleh pemilik kedai kopi jembatan itu sendiri melalui cctv yang di pasang di kedai kopi jembatan. kedai kopi jembatan juga melakukan manajemen kinerja di bagian keuangan mereka memiliki orang kepercayaan untuk memegang buku keuangan kedai kopi jembatan itu sendiri dan juga memegang kasir utama kedai kopi jembatan dengan cara meminta

pengeluaran perhari dan juga pemilik kedai kopi jembatan meminta hasil pembukuan dalam sehari dua kali yaitu shift pagi s/d sore dan juga shift sore s/d malam sehingga pemilik kedai kopi jembatan juga dapat memantaudengan jelas penghasilan yang di dapatkan dalam sehari yang biasanya mencapai Rp.13.000.000,-

## KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Kedai kopi merupakan usaha yang menjanjikan dengan modal awal yang tidak begitu besar seperti membuka usaha coffee shop dan dapat berkembang dengan sangat pesat apabila di tangani oleh orang yang tepat. seperti halnya kedai kopi jembatan yang terletak di Kijang kota, Bintan timur, Kepulauan Riau.

Kedai kopi jembatan juga memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik dalam melayani pelanggan dengan membagi jam kerja dari 22 karyawan dan juga melakukan pemeliharaan karyawan dan mengantisipasi semua kendala yang dapat terjadi kapan saja oleh karyawan kedai kopi jembatan yang dapat memperlambat kinerja pelayanan kedai kopi jembatan dengan memberikan fasilitas antar jemput dan juga penginapan yang sangat dekat dengan lokasi kedai kopi jembatan yang memudahkan perjalanan karyawan menuju tempat kerja.

Pemilik kedai kopi jembatan juga memberikan sebuah motivasi yang dapat meningkatkan kinerja para karyawannya dengan menaikkan gaji dan juga *bonus* untuk karyawan yang rajin dan juga ramah terhadap pelanggan tentu saja tidak pernah lepas dengan cara di *monitoring* setiap harinya.

Kinerja terhadap pelayanan yang dilakukan oleh kedai kopi jembatan sudah cukup dan sangat baik tetapi ada beberapa hal yang harus diperbaiki dari segi bangunan dan juga fasilitas.

Saran dari peneliti untuk sistem penilaian kinerja pada karyawan dan pemberian reward terhadap kinerja karyawan seharusnya dilakukan dengan cara mendetail seperti tertulis hitam di atas putih, agar tidak terjadi kecemburuan sosial terhadap sesama karyawan yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Ika Fitriyani, Nining Sudiyarti, & M. Nur Fietroh. (2020). STRATEGI MANAJEMEN BISNIS PASCA PANDEMI COVID-19. *Journal of Social*

*Sciences and Humanities*, 1(2), 87–95. <https://journal.publication->

center.com/index.php/ijssh/article/view/106

Manajemen, D., Layanan, R., & Kopi, K. (2020). *Dynoviar Nirbita Muhammad, Febriana Wurjaningrum*. 4(1).

Muhdtadiansyah, D. (2020). *ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN PENDEKATAN*

*IMPORTANCEPERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Pasoloran, I., Soegiartio K, E., & Barus, E. (2019). *PENGARUH PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI KOPI MAS JUNS DI SAMARINDA*. 1–10.

Wibowo, 1940. (2016; © 2007, Wibowo). *Manajemen kinerja / Prof. Dr. Wibowo, S.E., M.Phil.*. Jakarta :: Rajawali Pers.

Fitriyani, Nurul. *PENGARUH INOVASI KEWIRAUSAHAAN DAN KETERSEDIAAN SUMBER DAYA TERHADAP KINERJA UMKM (STUDI KASUS KEDAI KOPI KECAMATAN KELAPA GADING)*. Diss. Sekolah

Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2022.

Permadi, Antika Rizki Utami, and Lely Dahlia. "KAIZEN COSTING UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM (STUDI KASUS: KEDAI KOPI UNCLEBREW JAKARTA)." *Jurnal Akuntansi* (2021): 127-138.

Muhammad, Dynoviar Nirbita, and Febriana Wurjaningrum. "Rancangan Layanan Kedai Kopi dengan Dimensi Service Quality dan Importance Performance Analysis di Masa Pandemi Covid-19." *PERWIRA-Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia* 4.1 (2021): 61-73.

Nugroho, Dany. *ANALISIS ORIENTASI PELANGGAN DAN ORIENTASI PESAING TERHADAP KINERJA PEMASARAN MELALUI KEUNGGULAN BERSAING PADA KEDAI KOPI DI KAWASAN*

*TEMBALANG SEMARANG*. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2021.

NURHARISTA, REGINA AYU. "Pengaruh Atmosfer Toko, Cita Rasa Dan Diferensiasi Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjung Ulang Konsumen UMKM Di Era Normal Baru (Studi

Kasus Pada Konsumen Gerobak Kopi Kekili Kabupaten Ketapang)." Jurnal Manajemen Update 11.4.

Kurniawati, Firdah Dipi Juni, Augustina Asih Rumanti, and Afrin Fauzya Rizana. "Perancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (saw) Dan Rapid Application Development (rad) Pada Teman Sejati Coffee." eProceedings of Engineering 8.5 (2021).

Hariyanti, Sri, and Diyan Rizqianto. "Strategi Meningkatkan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Ayee Cafe, Mojoroto, Kediri)." ISTITHMAR: Jurnal Studi Ekonomi Syariah 5.2 (2021).

Ibrahim, Axel. Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus Pada Sektor Usaha Kedai Kopi Di Wilayah Cibubur Dan Sekitarnya). BS thesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta, 2020.

Iuliana, I., & Maria, C. (2016). Organizational Performance-A Concept That Self- Seeks To Find Itself Ion Elena-Iuliana. 4, 179–183.

Noronha, S. F., Aquinas, Pg., & (India), A. D. M. (2018). Is Job Performance Better Attributable To Performance Management System Through Work Engagement? Indian Journal Of Commerce & Management Studies, Ix(1), 1. <https://doi.org/10.18843/ijcms/v9i1/01>

Sunarjo, S., & Putera, A. (2019). The Effect Of Performance Management On Performance With Employee Attitudes As Intervening At Pt. Tissan Nugraha Globalindo. Journal Of International Conference Proceedings, 2(3), 22

