

## PENERAPAN MANAJEMEN KINERJA DALAM SUMBER DAYA MANUSIA PADA UMKM CAFE UNCLE JACK

**Tara Chairunnisya<sup>a</sup>, Tri Ayu Cahyani Putri<sup>b</sup>, Hery Setiawan<sup>c</sup>, Jefri Akbar<sup>d\*</sup>**

<sup>abcd\*</sup>Program Studi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang

\*E-mail: [emtarachairunnisya@gmail.com](mailto:emtarachairunnisya@gmail.com)<sup>a</sup>, [triayucahyanip@gmail.com](mailto:triayucahyanip@gmail.com)<sup>b</sup>,  
[heysetiawan@gmail.com](mailto:heysetiawan@gmail.com)<sup>3</sup>, [jefriakbar11@gmail.com](mailto:jefriakbar11@gmail.com)<sup>4</sup>

### **ABSTRACT**

*Performance Management is a procedure related to how to guide and develop the quality of employees at work. Where, the work of employees becomes a benchmark for the company's budgeting system. By optimizing performance, good performance management is needed to realize the company's goals. The research subject is Cafe Uncle Jack, has been operating for 5 years (2017) as a culinary business and consists of Mrs. Lina as Leader, Mrs. Lini as Manager, Barista, Cashier, Waitress, and Cooker. The purpose of this study is to evaluate the management of human resources at Cafe Uncle Jack including several series of activities provided by the new employment. In a series of activities that occur in Uncle Jack's Cafe, a qualitative descriptive method will be formulated in the form of interviews related to performance management. Based on the results of the interview, Cafe Uncle Jack gives full attention to its employees so that the quality of performance and customer satisfaction can be guaranteed.*

*Keywords : Performance Management, Performance Standards, Work Accidents, Wages & Working Time.*

### **ABSTRAK**

Manajemen Kinerja adalah suatu prosedur berkaitan dengan cara membimbing serta mengembangkan mutu karyawan dalam bekerja. Dimana hasil kerja karyawan menjadi tolak ukur sistem penganggaran perusahaan. Dengan mengoptimalkan kinerja, membutuhkan manajemen kinerja yang baik untuk merealisasikan tujuan organisasi. Subjek penelitiannya adalah Cafe Uncle Jack, telah beroperasi selama lima tahun (2017) sebagai usaha kuliner dan terdiri dari Ibu Lina sebagai Leader, Ibu Lini sebagai Manajer, Barista, Cashier, Waitress, dan Cooker. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi pengelolaan sumber daya manusia pada Cafe Uncle Jack termasuk pada beberapa rangkaian kegiatan yang diberikan oleh karyawan baru. Dalam serangkaian kegiatan yang terjadi dalam Cafe Uncle Jack, akan dirumuskan secara metode deskriptif kualitatif berupa hasil wawancara berkaitan dengan manajemen kinerja. Berdasarkan hasil wawancara, Cafe Uncle Jack memberikan perhatian penuh terhadap karyawannya sehingga kualitas performa dan kepuasan konsumen dapat terjamin.

*Kata Kunci : Manajemen Kinerja, Standar Kinerja, Kecelakaan Kerja, Upah & Waktu Kerja*

## PENDAHULUAN

Dibalik kesuksesan, terdapat beberapa kerangka operasional dalam mewujudkan visi misi perusahaan diantaranya kegiatan produksi dan distribusi, pemasaran/*marketing*, menentukan segmentasi pasar, sistem penganggaran, peran kepemimpinan dan lain sebagainya. Serangkaian kegiatan tersebut tidak luput dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah tenaga kerja dimana memiliki peran dan kewajiban dalam perusahaan untuk merealisasikan tujuan dengan mengikuti beberapa prosedur seperti pemberian pelatihan/bimbingan dan pengawasan. Pemberian pelatihan dan pengawasan, adalah salah satu prosedur dalam manajemen kinerja.

Menurut George R. Terry pada buku *Principles of Management* (1958), manajemen adalah proses penerapan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Lalu pada kinerja merupakan hasil kerja secara individual, kelompok, maupun perusahaan (Schermerhorn, Hunt, and Osbom, 1991). Dengan demikian, manajemen kinerja adalah proses pengelolaan karyawan dalam meningkatkan mutu kinerja individual, kelompok maupun perusahaan. Mutu kinerja yang diharapkan oleh perusahaan harus mampu mengaitkan dengan kebutuhan sesuai dengan kompetensi atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan. Dalam penanganan karyawan, Cafe Uncle Jack dapat memberikan pengembangan dan atensi yang diperlukan kepada karyawan.

Berawal dari 20 Februari 2017 dengan nama Nyoena Cafe Engine namun selama berjalannya waktu diganti menjadi Cafe Xarasa. Masuknya tahun 2022, tepatnya pada tanggal 16 Juni, bu Lina dan rekan lainnya mengubah nama usaha menjadi Cafe Uncle Jack. Dari dahulu Cafe Uncle Jack telah menawarkan berbagai jenis makanan dan minuman serta menyediakan pusat kebugaran dimana wilayah tersebut akan “dihidupkan kembali” hanya saja rencana tersebut masih dalam bentuk wacana. Cafe Uncle Jack terdiri dari *leader*, manajer, *barista*, *cashier*, *waitress*, serta *cooker*. Berada di jalan R.H. Fisabilillah Ruko, KM atas 5, beroperasi pada hari Senin hingga Jumaat pada jam sebelas siang hingga sebelas malam. Lalu, pada hari Sabtu dan Minggu, dari jam sebelas siang hingga dua belas malam.

Dengan laporan ini, kami harap dapat memberikan wawasan mengenai sistem manajemen kinerja pada sektor non-publik/sektor swasta. Dikutip dari Wikipedia Ensiklopedia Bebas (2022), Sektor swasta adalah bagian sektor ekonomi yang terdiri dari kegiatan di bidang badan usaha yang sebagian besar modalnya dikuasai oleh pihak swasta dan tidak dikuasai mayoritas kepemilikan oleh pemerintah. Hasil penelitian bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan sumber daya manusia pada Cafe Uncle Jack termasuk pada beberapa rangkaian kegiatan yang diberikan oleh *new employment* untuk memenuhi kriteria diantaranya, pemberian pelatihan serta pengawasan, pengajuan hak kepemilikan kartu BPJS ketenagakerjaan, pemberlakuan surat peringatan kerja, dan seterusnya.

## KAJIAN PUSTAKA

### Perencanaan Sumber Daya Manusia

Tiap perusahaan menerapkan prinsip “*the right man, on the right place*”, artinya tenaga kerja yang tepat perlu ditempatkan pada keahlian, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan perusahaan yang tepat. Hal ini perlu suatu perencanaan yang terstruktur dan relevansi terhadap kebutuhan organisasi. Menurut Nawawi (2008), perencanaan sumber daya manusia adalah proses untuk menetapkan strategi memperoleh, memanfaatkan, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan sekarang dan pengembangannya di masa mendatang.

Dalam implementasi perencanaan SDM terdapat beberapa kegiatan dalam menentukan kualitas pekerja, diantaranya :

**Analisis Pekerjaan/Jabatan :** Menurut Handoko (2009), secara sistematis mengumpulkan, mengevaluasi dan mengorganisasi informasi tentang pekerjaan/jabatan. Hal ini akan memudahkan dalam menentukan kualifikasi yang diinginkan pada kegiatan operasional perusahaan.

**Rekrutmen dan Seleksi :** Berawal dari menyebarluaskan lowongan kerja berupa media cetak maupun online. Berisikan ketentuan-ketentuan atau SOP kerja yang akan identifikasi oleh para *recruiter*. Menurut Dale Timpe (2003), rekrutmen adalah pencarian karyawan yang dibutuhkan secara aktif. Sedangkan seleksi adalah pemilihan yang tepat dari sekelompok pelamar kerja untuk mengisi jabatan yang terbuka. (Bellionardi & Pujiarti, 2013). Menurut Rudi M. Tambunan (2013) SOP merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional *standard* yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, Langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. (Hadiwiyono & Panjaitan, Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) Di PT. X, 2013).

**Pendidikan dan Latihan :** Proses pengembangan kinerja dan karier seorang karyawan. Dimana, akan berdampak pada persaingan bisnis antar perusahaan lainnya. Pendidikan dan pelatihan adalah “*alas*” bagi para karyawan untuk bekerja secara efisien dan efektif.

**Pengembangan Karier :** Tidak luput dari pendidikan dan pelatihan. Dimana, wawasan bersifat universal, dapat diaplikasikan pada subjek apapun. Pengembangan karier dalam perusahaan, dapat dipergunakan oleh karyawan baik di luar lingkungan kerja maupun pada bidang keahlian lainnya. Misalkan pada bidang *waitress*, perusahaan menekankan *attitude* yang baik, *skill* komunikasi yang baik, cara melayani pelanggan, dan sebagainya. Apabila karyawan tersebut berencana untuk membangun bisnis, ia telah memiliki karakteristik yang baik, menarik dan komunikasi beretika serta persuasif yang telah dikuasai dalam pelayanan.

**Penilaian Kinerja Pegawai :** Adalah pengumpulan indikator dalam menentukan performa pegawai yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. (Prasetya Irawan, 2007).

Pemutusan Hubungan Kerja (Pemberhentian dan Pemensiunan) : Situasi dimana perusahaan memutuskan kontrak kerja dengan karyawan dikarenakan konflik maupun keputusan bersifat pribadi pada pihak karyawan.

### **Manajemen Kinerja**

Manajemen kinerja adalah proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsung. Proses komunikasi ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan. Manajemen kinerja didasarkan pada suatu asumsi bahwa karyawan mengetahui dan mengerti apa yang diharapkan dari perusahaannya dan diikutsertakan dalam penentuan sasaran yang akan dicapai. Manajemen kinerja, kegiatan manajerial dalam mengelola sumber daya perusahaan yang berorientasi pada kinerja dengan melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan tentang visi misi dan pendekatan strategis untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **Kinerja**

Menurut Sutrisno (2010:172), kinerja mencakup aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan team work dalam sebuah organisasi. Kinerja memiliki hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong dan Baron). Proses kinerja karyawan dapat terhambat dengan beberapa faktor ekstrinsik, salah satunya ialah beban kerja. Dimana, karyawan berkontribusi lebih sehingga tanggungjawab yang diberikan tidak dapat diselesaikan pada waktunya. Berdasarkan hasil penelitian Anggit Astianto berjudul Ilmu & Riset Manajemen Vol.3 No.7 tahun 2014 mengatakan bahwa secara simultan stress kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Sugiharjo & Aldata, 2018). Dapat disimpulkan, kinerja adalah hasil penerapan perencanaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dengan kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Setiap individual memiliki batas kemampuan dalam melakukan suatu aktivitas. Apabila karyawan telah melewati batas kerja tanpa adanya pemberlakuan cuti kerja ataupun pemberian motivasi akan berdampak pada kondisi mental dan fisik.

### **Motivasi Kerja**

Menurut Robbins dan Coulter (2012) motivasi adalah bentuk *emotional needs* secara berkelanjutan yang diberikan antar individual untuk mencapai suatu tujuan. Dalam dunia kerja, motivasi adalah daya pendorong bagi individual, grup, maupun organisasi agar lebih produktif dan menunaikan kewajibannya dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan pada awal terbentuknya organisasi. Motivasi terdapat pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap karyawan. Hal ini dikutip dari hasil penelitian Rahmayanti dalam e-Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol.2 No.2 (2014) beserta hasil penelitian Ni Made Nur Cahyani dalam e-Jurnal Manajemen UNUD Vol.5 No.1 (2016). Misalkan pada pemberian pelayanan, dengan adanya motivasi, pemberian pelatihan dan pengawasan intensif akan membentuk sumber daya manusia yang berkualitas serta terpenuhinya rasa puas

atas pelayanan yang diberikan. Semakin tinggi motivasi kerja maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan.

### **Evaluasi Kinerja**

Faktor pendukung kesuksesan proses manajemen kinerja karena mencerminkan secara langsung rencana strategis perusahaan mencakup penilaian, *review*, dan pengukuran kinerja. Serangkaian kegiatan tersebut, berperan sebagai tolak ukur terhadap performa berdasarkan harapan ataupun tanggung jawab yang diberikan berdasarkan keahlian karyawan. Evaluasi kinerja juga dipergunakan pada pengambilan keputusan sumber daya manusia. Misalkan, mengenai jabatan, pemberhentian kerja, pelatihan dan pengawasan. Menurut Hasibuan (2012:94) karakteristik adalah kriteria dalam proses evaluasi kinerja, diantaranya : loyalitas, prestasi kerja, kedisiplinan, kreativitas, kerja sama, kecerdasan, dan tanggung jawab.

### **Kompensasi**

Adalah bentuk apresiasi terhadap hasil kerja karyawan. Dimana, kompensasi atau gaji merupakan bentuk kebutuhan primer dan memotivasi karyawan. Gaji ditentukan dengan menghitung biaya produksi, biaya marketing, biaya periklanan, pembangunan, dan lain sebagainya. Apabila tidak adanya keseimbangan terhadap nominal gaji yang diberikan, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam proses perekrutan tenaga kerja dan mempengaruhi kinerja dan kesetiaan karyawan tetap. Selain dari ketidakseimbangan nominal gaji yang diberikan, keterlambatan pembayaran upah karyawan dapat berdampak pada kegiatan perusahaan.

Menurut Gitosudarmo (1995 : 230) menyatakan bahwa untuk merancang imbalan finansial khususnya gaji dapat dipertimbangkan faktor-faktor seperti keadilan berkaitan dengan *output-income*, kemampuan organisasi, mengkaitkan dengan prestasi, peraturan pemerintah misalnya ketentuan tentang Upah Minimum Regional, dan kompetitif. Kompensasi diberikan pada akhir bulan berdasarkan tingkat jabatan, golongan/kesulitan kerja, dan kontribusinya bagi perusahaan. Perusahaan terhadap dengan adanya pemberian gaji, produktivitas kinerja karyawan tidak terhambat, selalu bersemangat dan termotivasi agar tujuan organisasi dapat terealisasikan. Selain faktor internal, jumlah upah diberikan berdasarkan faktor eksternal contohnya kerja lembur atau *overtime*. Untuk menjaga ekualitas kerja, perlu diberikan upah tambahan bila karyawan melaksanakan tugas diluar jam kerja dan karyawan yang berprestasi. (Suwati, 2013). Selain kompensasi langsung, perlu memperhatikan kompensasi tidak langsung, antara lain tunjangan kesehatan (BPJS Ketenagakerjaan). Dimana, perusahaan tidak hanya berperan sebagai sektor ekonomi namun juga menciptakan lingkungan kerja yang terkendali dan aman bagi para karyawannya.

Berdasarkan hasil penelitian M. Taslim Dangnga dan Muhammad Ramli dengan judul “Pengaruh Gaji dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Clarion Di Kota Makassar”, enam persen atau berjumlah tiga orang, menganggap peran perusahaan dalam menetapkan gaji berdasarkan hasil akumulasi operasional tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Dari beberapa responden Hotel Grand Clarion tersebut, menyatakan gaji adalah sesuatu yang pasti dan tidak akan

berkurang atau bertambah karena sudah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan, maka karyawan menganggap bahwa bekerja secara maksimal atau tidak maksimal gaji tetap akan sama.

Lalu dengan persentase lima puluh persen atau berjumlah dua puluh lima orang berpendapat bahwa secara simultan gaji berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Dangnga & Ramli, 2013)

### **Kecelakaan Kerja (*Human Error*)**

Terjadi apabila karyawan memiliki minimnya pemahaman mengenai SOP, pekerjaan, kurangnya pelatihan serta pengawasan oleh manajer atau HRD dan masih banyak lagi baik secara faktor internal maupun eksternal. (Rahmanisa, Ginting, & Buchari, 2013). Untuk mengurangi kinerja buruk, perlunya perhatian insentif atau evaluasi kinerja dengan pemberian pengawasan dan pelatihan. Jika karyawan mengalami kesulitan dalam beraktivitas diluar dari hal yang mereka dapat kendalikan, perusahaan memiliki hak untuk mengajukan BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan jaminan keamanan dan kesehatan pekerja. Berdasarkan persetujuan DPR RI, Pemerintah UU No.3 Tahun 1992 tentang Jamsostek yang mengatur pemberian jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pemeliharaan kesehatan sebagai perlindungan dasar bagi tenaga kerja dan keluarganya dalam menghadapi risiko-risiko sosial-ekonomi, dan mengurangi ketidakpastian masa depan. Hingga saat ini, BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan 4 program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No.24 Tahun 2021. (Mustaqim, 2021) terdapat beberapa tata cara pengajuan jaminan BPJS apabila terjadi kecelakaan kerja, diantaranya (Yustisia, 2014) :

Apabila terjadi kecelakaan kerja pengusaha wajib mengisi form BPJS Ketenagakerjaan 3 (laporan kecelakaan tahap I) dan mengirimkan kepada BPJS Ketenagakerjaan tidak lebih dari 2 x 24 jam terhitung sejak terjadinya kecelakaan.

Setelah tenaga kerja dinyatakan sembuh/meninggal dunia oleh dokter yang merawat, pengusaha wajib mengisi form oleh dokter yang merawat, pengusaha wajib mengisi 3a (laporan kecelakaan tahap II) dan dikirim kepada BPJS Ketenagakerjaan tidak lebih dari 2 x 24 jam sejak tenaga kerja dinyatakan sembuh/meninggal. Selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan akan menghitung dan membayar santunan dan ganti rugi kecelakaan kerja yang menjadi hak tenaga kerja/ahli waris.

Form BPJS Ketenagakerjaan 3a berfungsi sebagai pengajuan permintaan pembayaran jaminan disertai bukti-bukt :

Persyaratan Pelaporan Tahap I :

- Fotokopi KPJ/BPJS.
- Fotokopi KTP.
- Kronologis kejadian.
- Absensi tenaga kerja.

- Surat Keterangan dari kepolisian untuk kecelakaan lalu lintas atau surat pernyataan 2 orang saksi yang melihat kejadian.
- Laporan JKK tahap I.
- Surat keterangan keterlambatan pelaporan jika pelaporan lebih dari 2 x 24 jam. Persyaratan Pelaporan Tahap II :
- Laporan JKK tahap II.
- Surat keterangan dokter (KK4).
- Kuitansi asli beserta materai dan perinciannya.
- Perincian obat-obatan.
- Fotokopi penunjang medis jika ada (hasil lab dan/atau radiologi)

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan beberapa analisa dari kajian pustaka. Data yang kami peroleh berupa data primer dan sekunder. Data primer berisikan kalimat atau dapat didefinisikan sebagai data bukan angka, tetapi diangkakan, misalnya; jenis kelamin, status, dan sebagainya. Pengumpulan data primer dilakukan secara wawancara. Menurut Black dan Champion (1976), wawancara adalah suatu komunikasi verbal dengan tujuan mendapatkan informasi (dari salah satu pihak). (Dr. R. A. Fadhallah, 2021). Wawancara dilaksanakan pada Cafe Uncle Jack bertepatan di jalan R.H. Fisabilillah Ruko, KM atas 5, pada hari Selasa, tanggal 18 Oktober 2022, jam 11:34 wib. Sebelum wawancara dilaksanakan, kami telah menyediakan beberapa pertanyaan bersangkutan dengan tema “Manajemen Kinerja” pada tanggal 17 Oktober 2022. Proses wawancara berawal dengan bertemunya bu Lini sebagai perwakilan Cafe Uncle Jack, lalu kami memberikan *briefing* berupa pengenalan, apa saja yang akan diulas lalu berlanjut pada proses wawancara. Pada tanggal 29 Oktober 2022, kami mengakhiri penelitian kami dengan mendokumentasikan dengan berfoto bersama, mendokumentasikan bagian *barista*, *cooker*, *cashier* serta mengucapkan terima kasih kepada semua belah pihak yang telah berpartisipasi dalam hasil penelitian kami dan atas bantuannya dalam pengetikkan jurnal artikel ilmiah “Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Sumber Daya Manusia Pada UMKM Cafe Uncle Jack”

## **ANALISIS & PEMBAHASAN**

Dasar penelitian kami adalah mengevaluasi sistem manajemen kinerja yang diterapkan pada Cafe Uncle Jack. Cafe Uncle Jack menfokuskan pada pelayanan, sehingga mereka mengutamakan kepribadian atau *attitude* pada karyawan. Standar kerja sebagai *waitress* terdapat beberapa indikator dalam memberikan pelayanan terbaik, diantaranya mencakup bagaimana ia menyambut pengunjung, mengarahkan dan mempersilahkan pengunjung untuk duduk, aktivitas memberikan buku menu, aktivitas mencatat pesanan, aktivitas menyajikan makanan dan minuman yang dipesan pengunjung, aktivitas menanyakan kembali kepada pengunjung mengenai pemesanan (*repeat to order*), aktivitas membantu

pengunjung untuk melakukan pembayaran, aktivitas menyampaikan ucapan “terimakasih”, dan terakhir aktivitas membersihkan dan merapikan meja dari peralatan saji yang digunakan pengunjung. (Akhmad, 2019). Hal ini menjadi indikator dalam merekrut karyawan pada bagian waitress. Dalam merencanakan SDM, Cafe Uncle Jack terdapat beberapa prosedur yaitu, dalam penyebaran informasi mengenai lowongan kerja dilampirkan kualifikasi yang diinginkan.

Lalu dalam proses *interview* kerja, bu Lini menyampaikan SOP, jam kerja, cuti kerja, istirahat, dan gaji/upah serta cara berpakaian baik bagi pria maupun wanita. Setelah dari proses wawancara dan apabila karyawan tersebut sesuai dengan standar Cafe Uncle Jack, bu Lini akan menghubungi karyawan tersebut serta melakukan inspeksi terhadap kinerja karyawan.

Mengenai pengawasan misalkan pada bagian barista, bu Lini akan memeriksa apakah barista telah mengisi stock minuman atau tidak. Bu Lini juga berperan dalam pergudangan, sehingga apabila terdapat laporan *out of stock* penting bagi karyawan untuk melaporkan kepada beliau. Sebagai bagian penting dalam logistik dan manajemen rantai pasokan, kebutuhan gudang memberikan respon positif terhadap peningkatan kebutuhan. (Lu ZHEN, 2022)

Selain persediaan barang, bu Lini juga mengawasi kebersihan dalam melakukan pekerjaan dan mengajukan BPJS Ketenagakerjaan secara opsional apabila karyawan telah bekerja selama 3 bulan.

Dalam menangani kecacatan kerja, bu Lini akan memberikan Surat Peringatan Kerja hingga surat ke tiga. Umumnya Surat Peringatan Kerja berisikan konsekuensi, dimana akan semakin sulit bila diberikan secara terus-menerus. Selanjutnya, pada penganggaran perusahaan tepatnya pada gaji/upah, nominal yang diberikan kepada karyawan dibedakan berdasarkan tingkat kesulitan pekerjaan.

Dalam Cafe Uncle Jack, perbedaan nominal yang diberikan oleh *cooker* lebih besar daripada karyawan yang bekerja pada “garda” depan yaitu *barista*, *waiter* dan *cashier*. Jika terjadinya overtime atau beraktivitas diluar dari jam kerja bu Lini akan memberikan upah tambahan sebagai bentuk motivasi dan ekualitas kerja.

Selanjutnya, bagian pelatihan bu Lini akan menangani langsung *new recruitment* tersebut sesuai dengan keahlian dan kebutuhan karyawan. Pemberian pelatihan berdasarkan pengalaman dan keahlian yang dimiliki oleh beliau. Hal ini juga disebut sebagai *intergenerational learning process*. Menurut Ropes (2014), di dalam proses pembelajaran antargenerasi, individu dalam organisasi secara aktif membangun pengetahuan dengan bertukar informasi atau belajar tentang hal-hal baru dengan orang lain individu dari kelompok generasi yang berbeda. (Putra, Suharti, & Sasongko, 2022). Bu Lini berharap pada saat melamar kerja di Cafe Uncle Jack, karyawan telah menguasai dan memenuhi kriteria/klasifikasi jabatan yang ditawarkan dalam informasi lowongan kerja.

## **SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan kutipan dari Prawirosentono (1999) hubungan kerja yang solid memiliki dampak baik terhadap perusahaan dan kinerja karyawan. Tidak lepas dari

relasi, untuk mencapai kinerja yang baik menurut Byars and Rue (1997) harus diperhatikan beberapa determinan kinerja. Dengan demikian, kinerja pada situasi tertentu (*given situation*) dapat dipandang sebagai hasil dari *interrelationship* antara usaha, kemampuan, dan persepsi peran (*role perception*).

Lalu dengan adanya pelatihan dan pengawasan yang dilakukan oleh beliau, karyawan dapat lebih terlibat dalam sistem operasional Cafe Uncle Jack. Adanya *engagement* yang kuat oleh karyawan akan meningkatkan kinerja untuk kepentingan organisasi. (Ramadhan & Sembiring, 2017). Pada masa ke masa kinerja perusahaan dapat terhambat karena beberapa idealisasi ataupun perspektif yang menciptakan tindakan vandalisme. Dalam hal ini, pentingnya pemberian surat peringatan kerja bagi pengusaha. Terdapat beberapa kelompok dalam pelanggaran disiplin, diantaranya tingkat I (pelanggaran ringan), tingkat II (pelanggaran sedang) dan tingkat III (pelanggaran berat) (Pratiwi & Ranggadara, 2018). Dikutip dari rekaman wawancara, bu Lini mengaplikasikan peraturan pelanggaran disiplin tersebut dan jika karyawan melanggar sebanyak tiga kali, maka akan diberlakukan pemberhentian kerja.

Berbanding antara dengan hasil penelitian dan beberapa tinjauan pustaka yang telah kami dapatkan, kami dapat menarik simpulan bahwasannya manajemen kinerja yang diimplikasikan oleh rekan bu Lini sangat baik karena adanya atensi khusus yang diberikan oleh karyawan Cafe Uncle Jack.

### **Saran**

Dalam hasil analisa tersebut, kami mendapatkan beberapa informasi relevan dengan tema “Manajemen Kinerja”. Namun, kami berpendapat bahwa informasi yang telah dilampirkan terdapat beberapa kekurangan, dimana detail mengenai nominal upah yang diberikan pada *cooker*, *barista*, *cashier* serta *waitress*, jenis SOP, pengurusan kartu BPJS Ketenagakerjaan, jumlah karyawan dan lain sebagainya. Kami harap dengan penelitian selanjutnya, dapat mendefinisikan proses manajemen kinerja yang diterapkan pada Cafe Uncle Jack lebih baik lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhmad, D. (2019). *Memulai Sukses dari Waiter*. Yogyakarta: Restofocus.
- Bellionardi, A., & Pujiarti, E. S. (2013). Model Analisis Perekrutan dan Seleksi Karyawan di PT. Semarang Autocomp Manufacturing Indonesia (SAMI). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi Bisnis*, 42-55.
- Dangnga, M. T., & Ramli, M. (2013). Pengaruh Gaji dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Clarion di Kota Makassar. *Jurnal Economics* , 134-151.
- Dr. R. A. Fadhallah, S. M. (2021). *Wawancara*. Jakarta: Unj Press.
- Fauzi, A., & Nugroho A., R. H. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.

- Hadiwiyono, P. S., & Panjaitan, T. W. (2013). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) di PT. X. *Jurnal Tirta*, 227-232.
- Hadiwiyono, P. S., & Panjaitan, T. W. (2013). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) Di PT. X. *Jurnal Tirta*, 227-232.
- Hidayati, I., Astuti, E. S., & Iqbal, M. (2014). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Kompetensi (Studi Pada PT Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-10.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.
- Lu ZHEN, H. L. (2022). A Literature Review of Smart Warehouse Operations Management. *Journal of Economics & Businesses*, 31-55.
- Mustaqim, R. (2021). Analisis Tren Kepesertaan Progam BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pangkalpinang Tahun 2013-2018. *Holistic Journal of Management Research*, 26-37.
- Pratiwi, S. I., & Ranggadara, I. (2018). Analysis and Design Warning Letter Information System For Employees PT. Telkom Access. *International Reseach Journal of Computer Science (IRJCS)*, 342-359.
- Putra, Y. S., Suharti, L., & Sasongko, G. (2022). Developing Innovative Work Behaviour : The Influence of Psychological Empowerment & Intergenerational Learning. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 435-452.
- Rahmanisa, T., Ginting, E., & Buchari. (2013). Analisa Human Error Dengan Metode Sherpa dan Heart Pada Kecelakaan Kerja di PT "XYZ". *Jurnal Teknik Industri*, 58-65.
- Ranihusna, D., Ulfa, U. A., & Wulansari, N. A. (2022). Healthcare Personel's Performance : The Role of Job Crafting and Work Engagement. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 415-434.
- Saiful, A. (2013). Implementasi Sistem Upah Terhadap Karyawan Konveksi di Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Study Kasus Pada Home Konveksi Surya Pelangi di Jalan Puyuh Mas). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1-58.
- Sari, S. W., Sunaryo, & Mugiono. (2018). The Effect of Service Quality on Customer Retention Through Commitment & Satisfaction as Mediation Variables in Java Eating Houses. *Journal of Applied Management (JAM)*, 593-604.
- Sugiharjo, R. J., & Aldata, F. (2018). Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* , 128- 137.

- Suwati, Y. (2013). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tunas Hijau Samarinda. *e-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 41-55.
- Wiratama, I., & Sintaasih, D. K. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Diklat, & Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 126-134.
- Yustisia, T. P. (2014). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: VisiMedia.