



**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA KAFE DULUR DEWE
JEMBER**

Analysis of Employee Performance in Dulur Dewe Caffe Jember

SKRIPSI

oleh
Yuda Alun Prakoso
NIM 140910202001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2021**



**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA KAFE DULUR DEWE
JEMBER**

Analysis of Employee Performance in Dulur Dewe Caffe Jember

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

oleh
Yuda Alun Prakoso
NIM 140910202001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2021**

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. karena dengan rahmat, taufiq dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang mendukung saya dalam bentuk doa dan motivasi kepada saya sebagai berikut:

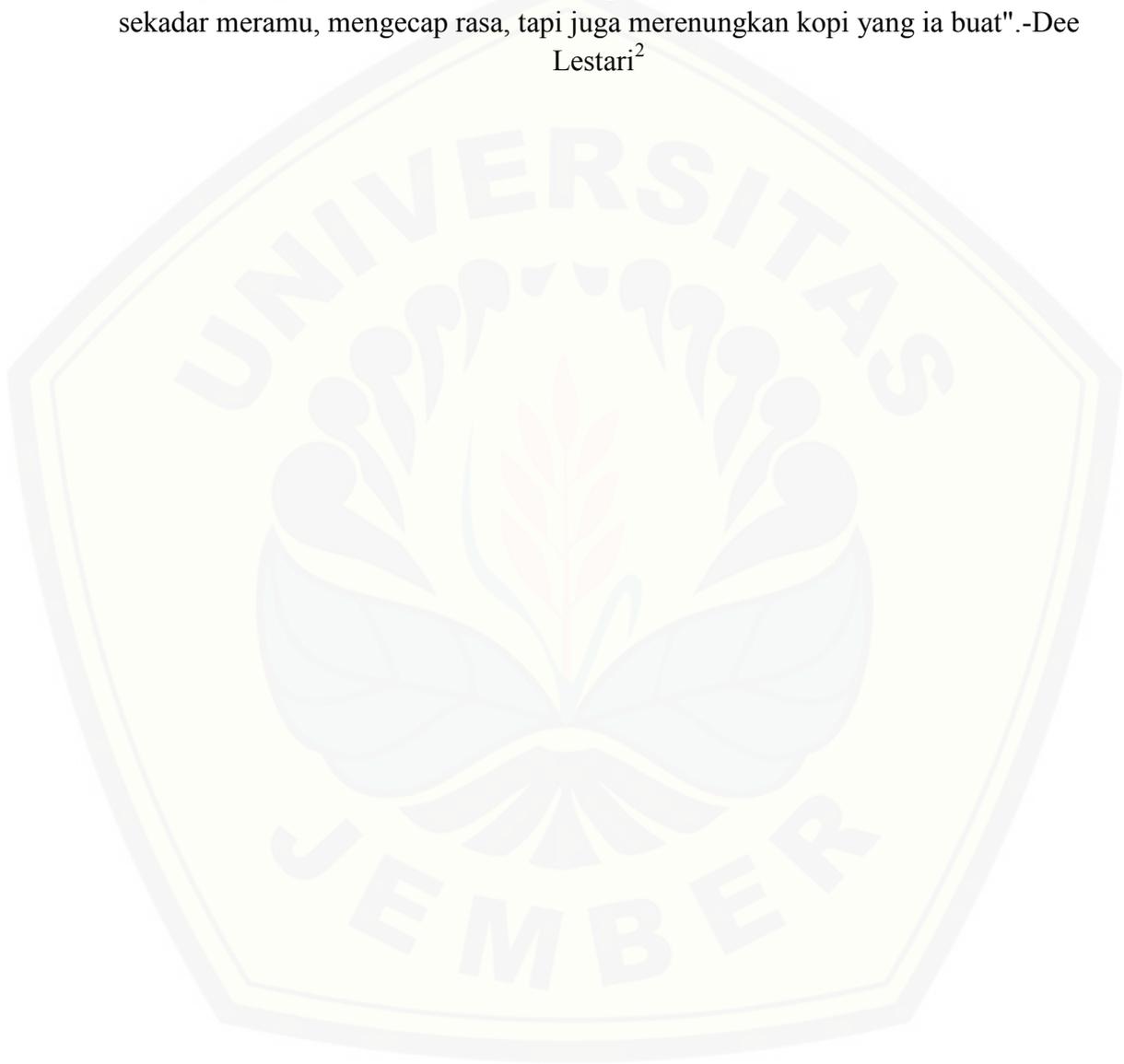
1. Kedua orang tua saya, papa Slamet Riyadi dan ibu Fatatik Nuriyana yang membesarkan, mendidik dan merawat saya dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas semangat dari ayah dan ibu yang tiada henti serta kakak lia Soliha, Rindu Putu Sejati, Febrie Muhammad, Iga Gugus Pahlawan dan adik Bintang Jati Pamungkas yang selalu memberikan doa dan semangat setiap saat.
2. Sahabat-sahabat terbaik yang telah memberikan semangat dan motivasi.
3. Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Semua bapak/ ibu guru yang telah mendedikasikan semua ilmunya dari TK Pertiwi, SDN 1 Parangharjo, SMPN 1 Songgon, dan SMAN 1 Rogojampi, serta bapak/ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

MOTTO

“Masa depan tidak terletak pada pekerjaan yang dilakukan, melainkan pada siapa yang melakukan pekerjaan tersebut”- George Crane¹

“Tapi yang benar-benar membuat tempat ini istimewa adalah Ben. Ia tidak sekadar meramu, mengecap rasa, tapi juga merenungkan kopi yang ia buat”.-Dee Lestari²



¹ <https://www.brilio.net/wow/40-kata-kata-motivasi-kerja-untuk-karyawan-bikin-lebih-semangat-201016b.html>

² <https://www.goodreads.com/quotes/542245-akan-tetapi-yang-benar-benar-membuat-tempat-ini-istimewa-adalah-pengalaman>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuda Alun Prakoso

NIM : 140910202001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Analisis Kinerja Karyawan Pada Kafe Dulur Dewe Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Juni 2021

Yang Menyatakan,

Yuda Alun Prakoso
NIM. 140910202001

HALAMAN PEMBIMBINGAN

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA KAFE DULUR DEWE
JEMBER**

Analysis of Employee Performance in Dulur Dewe Caffe Jember

oleh
Yuda Alun Prakoso
NIM 140910202001

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Suhartono, M.P.

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Hari Karyadi, S.E., M.SA., Ak

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kinerja Karyawan Pada Kafe Dulur Dewe Jember”

Karya Yuda Alun Prakoso telah diuji dan disahkan pada:

Hari/Tanggal : 28 Juni 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Jam : 11.00 WIB

Tim Penguji:
Ketua

Drs. Sutrisno, M.Si.
NIP 195807051985031002

Dosen pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Drs. Suhartono, M.P.
NIP 196002141988031002

Dr. Hari Karyadi, S.E., M.S.A., Ak
197202111999031003

Anggota 1

Anggota 2

Dra. Dwi Windradini B.P., M.Si.
NIP 196408141989022003

Dr. I Ketut Mastika, M.M.
NIP 195905071989031002

Mengesahkan

Dekan

Dr. Djoko Poernomo, M.Si.
NIP 196002191987021001

RINGKASAN

“ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA KAFE DULUR DEWE JEMBER” ; Yuda Alun Prakoso ; 140910202001; 2021; 65 halaman: Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Kafe Dulur Dewe Jember adalah salah satu kafe yang berada di Jalan Riau untuk Kafe Dulur Dewe I, sedangkan Kafe Dulur Dewe II berada di Jalan Tidar, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember . Pada sekitar Lokasi Kafe Dulur Dewe Jember terdapat banyak perguruan tinggi bersama dua kecamatan lainnya yaitu Kaliwates dan Patrang, hal yang menjadi ketertarikan penulis untuk meneliti Kafe Dulur Dewe, selain bertempat di lokasi yang strategis, usaha ini juga memiliki jam operasional selama 24 jam. Lokasi strategis ini usaha Kopi Dulur Dewe telah memiliki dua cabang dan telah berdiri sejak tahun 2016, untuk melakukan penelitian pada Kafe Dulur Dewe mengenai kinerja karyawan sehingga dapat menganalisis dan mendeskripsikan kinerja karyawan kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember

Penelitian ini membahas bagaimana Kinerja Karyawan pada Kafe Dulur Dewe I dan II Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan informan pokok dan informan tambahan sehingga dapat memberikan informasi tentang kinerja karyawan. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi struktur dimana pelaksanaannya lebih bebas dan peneliti bisa menemukan masalah secara lebih terbuka. Peneliti disini perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode teknik analisis domain dan teknik analisis taksonomi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menganalisa kinerja karyawan, mengingat kafe Dulur Dewe tak lain adalah usaha bisnis yang berorientasi profit sehingga juga memperhatikan aset Sumber Daya Manusia

dalam hal ini adalah Karyawan. Jumlah karyawan di Kafe Dulur Dewe sebanyak 9 orang, dengan pembagian 4 orang di Kafe Dulur Dewe I, 5 orang di Kafe Dulur Dewe II, masing-masing kafe terdapat satu orang karyawan yang juga bertugas sebagai koordinator. Koordinator ini diberikan tugas untuk mengkomando kegiatan usaha pada kafe dulur dewe I dan II, sehingga terdapat 2 orang koordinator. Mengatur jadwal shift, melakukan rekapitulasi hasil penjualan harian dan bulanan baik laba dan rugi, melakukan kontrol fasilitas sarana prasarana sekaligus pembayaran rutin untuk kafe(WiFi, Listrik), sekaligus memberikan laporan harian kepada owner atas kinerja karyawan yang bertugas adalah tugas koordinator.

Untuk pembagian waktu kerja, terdapat 3 waktu kerja pada Kafe Dulur Dewe I dan II, Masing-masing shift dilaksanakan selama 8 jam kerja, Waktu pertama pada pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB, pada kafe Dulur Dewe I diisi oleh 1 orang karyawan, sedangkan 2 orang karyawan di Kafe Dulur Dewe II. Selanjutnya pukul 16.00 WIB – 24.00 WIB, pada kafe Dulur Dewe I diisi oleh 2 orang karyawan, sedangkan 2 orang karyawan di Kafe Dulur Dewe II. Terakhir waktu kerja pukul 24.00 WIB – 08.00 WIB pada kafe Dulur Dewe I diisi oleh 1 orang karyawan, sedangkan 1 orang karyawan di Kafe Dulur Dewe II.

Untuk kinerja karyawan secara keseluruhan, Owner dibantu oleh Koordinator, menilai dengan karyawan melalui pelaksanaan SOP yang telah dibuat. Berdasarkan hasil wawancara kepada jajarannya Kafe Dulur Dewe mengenai kualitas kinerja karyawan, dapat dikatakan bahwa sudah berkualitas, seperti yang disebutkan bahwa baik Owner, Koordinator hingga karyawan merasa ‘santai’, nyaman dan patuh pada SOP yang dibuat oleh Owner. Hambatan yang disampaikan baik dari Owner, Koordinator dan Karyawan, adalah mengenai jam kerja, dikarenakan kafe dulur dewe buka selama 24 jam, maka yang perlu ditekankan adalah karyawan perlu mengatur sendiri waktu istirahat mereka untuk menjaga kondisi sehingga saat bekerja dalam kondisi yang baik dan mampu melaksanakan tugas-tugas karyawan.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA KAFE DULUR DEWE JEMBER”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

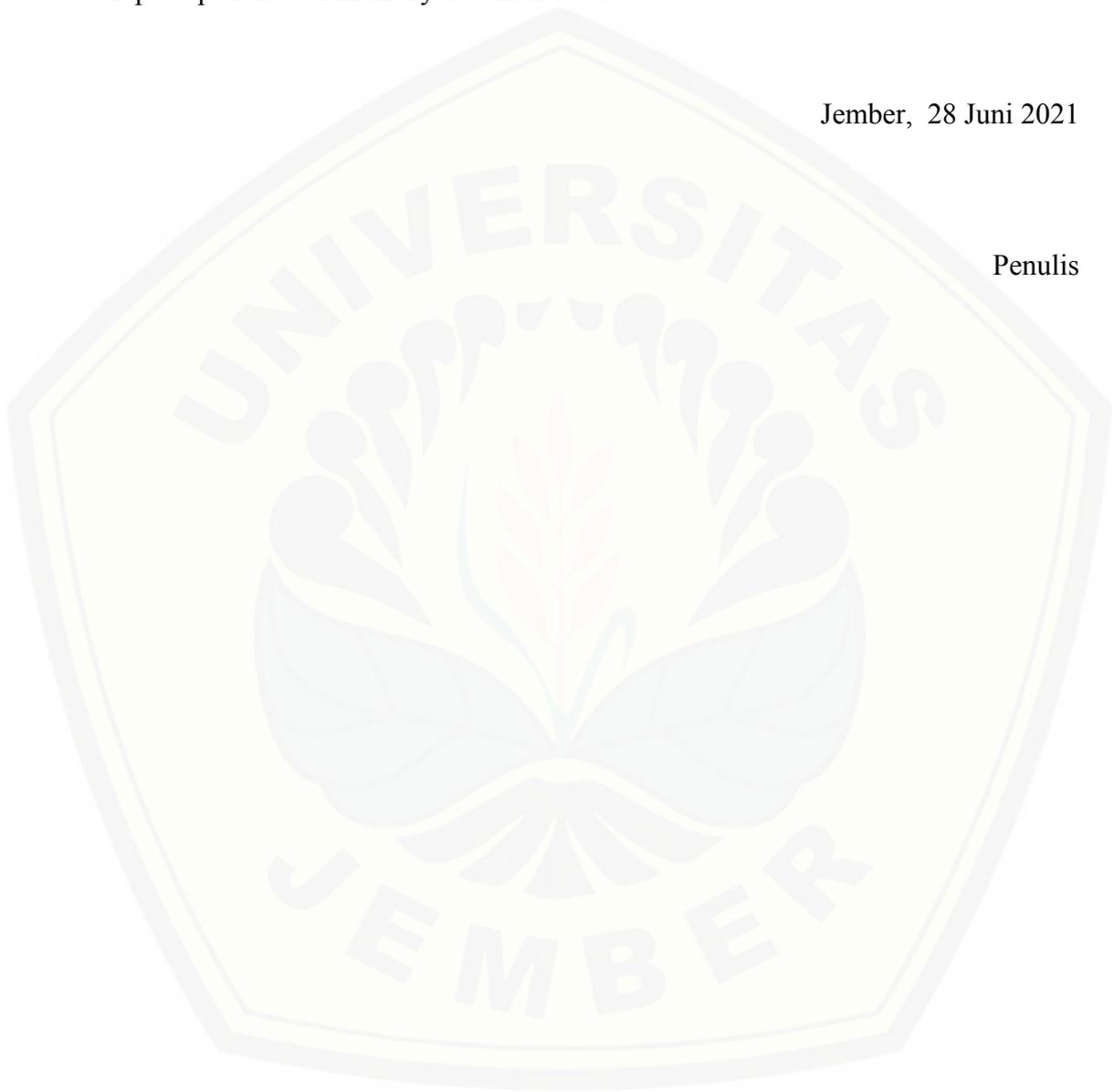
1. Dr. Djoko Poernomo, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,
2. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S. Sos., M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,
3. Drs. Didik Eko Julianto, M Ab., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa,
4. Drs. Suhartono, M.P., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi,
5. Dr. Hari Karyadi, S.E., M.SA., Ak., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi,
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,
7. Segenap manajemen Kafe Dulur Dewe Jember yang telah memberikan ijin dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terima kasih banyak untuk semua pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan studi.

Jember, 28 Juni 2021

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2 Kinerja Karyawan	13
2.2.1 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	14
2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan.....	15
2.2.3 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan	15
2.2.4 Dampak Kinerja Karyawan.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu	18

BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian	21
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2.2 Waktu Penelitian.....	22
3.3 Obyek dan Fokus Penelitian	23
3.3.1 Objek Penelitian.....	23
3.3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.4 Pengumpulan Data dan Penelitian	24
3.4.1 Observasi.....	24
3.4.2 Wawancara.....	24
3.4.3 Dokumentasi	25
3.5 Penentuan Informan Penelitian	26
3.5.1 Informan Pokok.....	26
3.5.2 Informan Tambahan (<i>Secondary Informan</i>).....	30
3.6 Keabsahan Data	30
3.6.1 Triangulasi	31
3.7 Analisis Data	32
3.7.1 Penarikan Kesimpulan	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Dulur Dewe	35
4.1.1 Sejarah Singkat Kafe Dulur Dewe	35
4.1.2 Latar Belakang Kafe Dulur Dewe.....	35
4.1.3 Visi dan Misi Kafe Dulur Dewe	36
4.1.4 Lokasi Kafe Dulur Dewe	37
4.1.5 Struktur Perusahaan Kafe Dulur Dewe	38
4.1.6 SOP Karyawan Perusahaan Kafe Dulur Dewe	40
4.2 Unsur-unsur Kinerja Karyawan Kafe Dulur Dewe I dan II Jember	41
4.2.1 Kualitas	41
4.2.2 Kuantitas	43

4.2.3	Ketepatan Waktu.....	44
4.2.4	Efektifitas.....	46
4.2.5	Kemandirian.....	48
4.2.6	Komitmen Kerja.....	49
4.3	Faktor-faktor Kinerja Karyawan Kafe Dulur Dewe I dan II Jember	50
4.3.1	Kompensasi Individu	50
4.3.2	Dukungan Organisasi dan Psikologis.....	52
4.4	Dampak Kinerja Karyawan.....	53
4.4	Interpretasi	55
BAB 5. KESIMPULAN		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Restoran (Kafe) Pada Triwulan I Tahun 2018.....	4
1.2 Jumlah Perguruan Tinggi Pada Tiap Kecamatan di Jember.....	5
1.3 Kafe Yang Beroperasi 24 Jam di Kecamatan Sumpalsari.....	6
1.4 Omzet Kafe Dulur Dewe Jember di Tahun 2020.....	8
1.5 Pembagian Jumlah Karyawan Pada Jam Kerja Shift di Kafe DulurDewe.....	9
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3.1 teknik pemeriksaan keabsahan data.....	33
Tabel 4.1 Pembagian Jumlah Karyawan Pada Jam Kerja Shift di Kafe Dulur.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Analisis Kinerja Karyawan.....	14
Gambar 3.1 Proses analisis data Kualitatif.....	34
Gambar 4.1 Lokasi Kafe Dulur Dewe I dan II Jember (Lingkaran Merah)	38
4.2 Kafe Dulur Dewe I di Jalan Tidar.....	39
4.3 Kafe Dulur Dewe I di Jalan Tidar.....	39
4.4 Struktur Organisasi Kafe Dulur Dewe.....	4
Gambar Lampiran Surat Ijin Penelitian Unej.....	66
Lampiran Dokumentasi Kafe Dulur Dewe I.....	68
Dokumentasi Kafe Dulur Dewe II.....	69
Dokumentasi Wawancara Dengan Owner Kafe Dulur Dewe.....	70
Dokumentasi Wawancara Dengan Koordinator.....	70
Dokumentasi Wawancara dengan Koordinator sekaligus Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe I.....	70
Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe I.....	71
Dokumentasi Wawancara dengan Koordinator sekaligus Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II.....	72
Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan dan Owner Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II.....	73
Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II.....	74
Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II.....	74

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap tempat usaha pasti memiliki berbagai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada dalam tempat usaha. Meskipun terdapat berbagai sumber daya yang penting dalam tempat usaha, satu-satunya faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif suatu tempat usaha adalah sumber daya manusia dan bagaimana pengelolaannya. Seperti saat ini dalam menghadapi arus globalisasi, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam suatu tempat usaha. Berhasil atau tidaknya suatu tempat usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Apabila individu dalam tempat usaha yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka tempat usaha tetap berjalan efektif. Setiap tempat usaha mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi tempat usaha.

Pengelolaan sumberdaya dengan baik akan berdampak positif bagi tujuan tempat usaha, karena ketika pengelolaan sumberdaya yang kurang baik nantinya akan menyebabkan ketidakefektifan suatu tempat usaha. Rendahnya tingkat kinerja karyawan dapat menimbulkan dampak negatif bagi tempat usaha seperti malas bekerja dan disiplin karyawan, hal ini bukan semata-mata diakibatkan oleh karyawan itu sendiri, tetapi perlu diperhatikan faktor-faktor seperti kondisi kerja karyawan dalam memenuhi tuntutan kerja tempat usaha, peraturan yang ditetapkan oleh tempat usaha, sehingga tercipta kondisi demikian. Kinerja karyawan dengan kualitas tinggi dapat dipengaruhi juga tindakan tempat usaha dalam memenuhi faktor-faktor kebutuhan dan keinginan karyawan. Ada beberapa

hal yang harus dipenuhi tempat usaha untuk mencapai kinerja karyawan dengan kualitas tinggi.

Jenis usaha yang menerapkan sistem shift adalah usaha kafe atau warung kopi. Bisnis kafe di Jember dapat dikatakan sedang tumbuh subur. Kebanyakan kafe memang menyajikan kopi sebagai sajian utama. Namun ada pula kafe yang menyajikan hidangan berat seperti nasi goreng, lalapan ayam goreng, dan sebagainya. Kafe yang ada didesain semenarik mungkin. Interior di dalamnya yang menarik dan memanjakan mata pengunjungnya, untuk membuat konsumennya betah berlama-lama, pemilik kafe menyediakan WiFi gratis dengan *password*, terdapat pula kafe di seputaran kampus beberapa Universitas di Jember yang menyediakan *live music* yang diisi oleh penyanyi atau band lokal yang mampu menciptakan suasana ngopi menjadi terasa elegan.

Dalam melakukan manajemen kepada karyawan, biasanya pemilik usaha menerapkan jam kerja shift. Hal ini digunakan sebagai salah satu cara yang digunakan bagi pemilik usaha untuk karyawannya, agar supaya target penjualan dan optimalisasi pelayanan konsumen. Sistem ini dipandang dapat meningkatkan produktivitas setiap tempat usaha. Shift kerja mempunyai berbagai defenisi tetapi biasanya Shift kerja disamakan dengan pekerjaan yang dibentuk di luar jam kerja biasa (08.00-17.00). Ciri khas tersebut adalah kontinuitas, pergantian dan jadwal kerja khusus. Secara umum yang dimaksud dengan Shift kerja adalah semua pengaturan jam kerja, sebagai pengganti atau tambahan kerja siang hari sebagaimana yang biasa dilakukan. Shift kerja disebutkan sebagai pekerjaan yang secara permanen atau sering pada jam kerja yang tidak teratur (Ratna Sari, 2011).

Jam kerja shift merupakan pola waktu kerja yang diberikan pada karyawan untuk mengerjakan sesuatu dan biasanya dibagi atas kerja selama 8 sampai dengan 12 jam sehari. Berkenaan dengan hal ini shift kerja memiliki dampak pada kinerja karyawan. Penggunaan jam kerja shift menjadi salah satu strategi yang dilakukan tempat usaha untuk meningkatkan produktivitas secara maksimal dan efisien. Jam kerja shift membutuhkan banyak sekali penyesuaian waktu, seperti waktu tidur, waktu makan dan waktu berkumpul bersama keluarga. Indikasi shift

kerja yang buruk terlihat dari terganggunya pola tidur hingga pola hidup karyawan karena adanya jam kerja Shift (Satrio, 2015).

Terkait jam kerja tersebut sekaligus melihat perkembangan dunia bisnis di Indonesia, salah satu bisnis yang sedang banyak diminati adalah usaha kafe (katadata.id, 2020). Usaha ini terbilang cepat berkembang dan sangat menjamur. Kafe sendiri masih tergolong dalam salah satu kategori dari restoran. Menurut Mirtayasa (2012) Restoran adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya. Penjelasan tersebut didukung dengan pernyataan Mritayasa (2012) yang menyebutkan bahwa *Cafeteria* atau *cafe* adalah sebuah restaurant kecil yang menghadirkan makanan ringan seperti cake (kue-kue), kopi, teh, dan makanan terbatas.

Banyak pebisnis yang mencoba usaha ini guna memanfaatkan momentum kebiasaan berkumpul atau ngopi yang semakin berkembang di Indonesia. Banyak konsumen yang mempunyai selera berbeda – beda, hal ini menyebabkan penyedia jasa kafe harus cermat dalam menyuguhkan dan memasarkan produknya, selain itu pertumbuhan kafe atau kedai kopi di Jawa Timur semakin tinggi. Data pertumbuhan Restoran yang mencakup kafe di Jawa Timur mulai dari tahun 2015 – 2018 :

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Restoran (Kafe) Pada Triwulan I Tahun 2018

Uraian	Satuan	2016	2017	2018
Daya Tarik Wisata	Unit	784	784	784
Usaha Sarana Wisata (Akomodasi)	Unit	1806	1881	1881
Usaha Sarana Wisata (Restoran dan Rumah Makan)	Unit	3007	3432	3432
Usaha Perjalanan Wisata	Unit	1300	1461	1461
Tenaga Kerja Bidang Pariwisata	Orang	237.402	275.159	275.159
Tenaga Kerja Terlatih Bid. Pariwisata	Orang	100	150	150
Tenaga Kerja Bersertifikat Bid.Pariwisata	Orang	50	100	100

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan kafe di Jawa Timur mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Dengan meningkatnya pertumbuhan dan jumlah kafe di Jawa Timur menyebabkan persaingan yang semakin ketat pula. Penyebaran kafe di Jawa Timur bisa dibilang sudah menyentuh berbagai sektor mulai kota, kabupaten hingga kecamatan, hal ini disebabkan oleh kebiasaan berkumpul atau ngopi yang semakin hari semakin menjadi hal yang sering dilakukan oleh konsumen terutama remaja. Pihak penyedia jasa harus melakukan inovasi pada produk yang ditawarkan agar tetap bersaing dalam bisnis kafe dan tetap mendapatkan minat dari konsumennya. Melihat semakin tingginya persaingan, penyedia jasa perlu mengimplementasikan kegiatan pemasaran. Kegiatan pemasaran ini dilakukan untuk mendukung tercapainya target penyedia jasa dalam memasarkan produknya. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa bisnis kafe merupakan industri yang menjanjikan. Hal ini dibuktikan dengan pertumbuhan bisnis kafe di Jawa Timur yang semakin lama semakin meningkat. Peningkatan ini tidak terlepas dari semakin tingginya minat konsumen untuk menggunakan jasa kafe dan kebiasaan berkumpul atau ngopi yang semakin berkembang di Jawa Timur.

Tabel 1.2 Jumlah Perguruan Tinggi Pada Tiap Kecamatan di Jember

Kecamatan	Perguruan Tinggi / University		
	2014	2018	2019
(a)	(b)	(c)	(d)
Kencong	1	1	1
Gemukmas	0	0	0
Puger	0	0	0
Wuluhan	1	0	0
Ambulu	0	0	0
Tempurejo	0	0	0
Silo	0	0	0
Mayang	0	0	0
Mumbulsari	0	0	0
Jenggawah	0	0	0
Ajung	0	0	0
Rambipuji	0	0	0

(a)	(b)	(c)	(d)
Balung	0	0	0
Umbulsari	0	0	0
Semoro	0	0	0
Jombang	1	0	0
Sumberbaru	0	0	0
Tunggu	1	0	0
Bangsalsari	0	0	0
Panti	0	0	0
Sukorambi	0	0	0
Arjasa	0	0	0
Pakusari	0	0	0
Kalisat	0	1	0
Ledokombo	0	0	0
Sumberjambe	0	0	0
Sukowono	0	0	1
Jelbuk	0	0	0
Kaliwates	3	3	3
Sumbersari	3	3	6
Patrang	2	2	3
Kab. Jember	12	10	14

Sumber : BPS Jember, 2020

Pada Tabel 1.2, memperlihatkan bahwa jumlah perguruan tinggi yang ada di Kecamatan Summersari sebanyak 6 dan yang paling banyak diantara Kecamatan lain yang ada di Jember. Dengan banyaknya kafe di sekitar perguruan tinggi, adalah salah satu strategi yang penting dan diperhatikan oleh wirausahawan dalam membuka usahanya, dengan dasar bahwa berada di pusat keramaian dan harga sewa lokasinya lebih murah dibandingkan dengan Mall yang sama-sama juga pusat keramaian (Riska dan Fahmi, 2017). Peluang usaha, dengan memperhatikan kondisi lokasi yang strategis melalui perguruan-perguruan tinggi yang ada di satu Kecamatan, juga dilihat oleh Owner Kafe Dulur Dewe, ditambah strategi yang membuka jam usaha selama 24 jam. Pada pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis dan jurnal oleh Hidayatullah (2017) yang membahas mengenai realitas kafe di sekitar perguruan tinggi, bahwasannya lokasi perguruan tinggi juga

mempengaruhi jumlah kafe yang ada disekitarnya, maka dari itu, dicantumkan data mengenai kafe yang memiliki jam operasi usaha selama 24 jam.

Tabel 1.3 Kafe Yang Beroperasi 24 Jam di Kecamatan Sumbersari

No	Nama Kafe	Rating Google Maps	Arti Rating	Alamat
1.	Kafe Dulur Dewe 1	4,2	Pengunjung Menyukai Tempat ini	Jalan Tidar
2.	Stasiun Kopi	4,3	Pengunjung Menyukai Tempat ini	Jalan Jawa
3.	Kafe Ndepis	4,3	Pengunjung Menyukai Tempat ini	Jalan Tidar
4.	Warkop Arongan	4,3	Pengunjung Menyukai Tempat ini	Jalan Riau
5.	Kafe Dulur Dewe 2	4,4	Pengunjung Menyukai dan Merekomendasikan Tempat ini	Jalan Riau
6.	Kafe MyWay	4,4	Pengunjung Menyukai dan Merekomendasikan Tempat ini	Jalan Mastrip
7.	Rumah Kopi D.K.N	4,4	Pengunjung Menyukai dan Merekomendasikan Tempat ini	Jalan Kaliurang
8.	Kafe Borneo	4,4	Pengunjung Menyukai dan Merekomendasikan Tempat ini	Jalan Mastrip

Sumber: Google Maps (data diolah, September 2020)

Tabel 1.3 ini berdasarkan pada pengamatan penulis dan sekaligus hal yang mendukung adalah melalui Rating dari *Google Maps*. Perlu diketahui, bahwasannya dalam KBBI, arti kata rating adalah peringkat. Pada *Google Maps*, terdapat rating rata-rata yang diperoleh sebuah Kafe melalui ulasan dan pemberian bintang pada suatu tempat. Penjelasan mengenai banyaknya rating dan arti mengenai skor yang diperoleh ini, menurut keterangan pada [aps.google.com](https://www.google.com/aps/), bahwa untuk tempat yang mendapatkan nilai rating 1, maka disimpulkan dibenci,

untuk tempat yang mendapatkan nilai ating rata-rata 2, maka disimpulkan tidak disukai oleh pengunjung. Nilai Rating 3 menunjukkan bahwa tempat tersebut Lumayan namun tidak terlalu direkomendasikan oleh pengunjung. Nilai rating 4, memiliki arti bahwa pengunjung menyukai dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Nilai rating 5, berartian bahwa pengujung sangat suka sekali dengan tempat tersebut, direkomendasikan dan populer secara baik di kalangan konsumen.

Dari penjelasan dalam rating Google Maps tersebut, maka dapat diketahui bahwa kedua Kafe Dulur Dewe yang beralamat sama-sama di Kecamatan Sumbersari mendapatkan rating hingga 4 Bintang yang artinya, pengujung menyukai kedua kafe ini, sehingga, Tabel 1.3 menunjukkan bahwa menjamurnya kafe-kafe di Jember saling bersaing dan mendapatkan nilai rating rata-rata sebesar 4, terutama yang memiliki jam operasional selama 24 jam di area Jember Kota. Tidak hanya itu, kafe saat ini juga dinilai sebagai tempat yang tepat untuk bersosialisasi atau hanya sekedar menghabiskan waktu luang, terlebih Jember yang merupakan kota dengan demografi banyaknya mahasiswa di pusat kotanya, yakni Sumbersari, ini juga mempengaruhi.

Mahasiswa suka mencari tempat untuk menghabiskan waktu baik itu digunakan untuk melakukan rapat organisasi, berdiskusi, berkumpul dengan komunitas dengan hobi yang sama, atau sekedar menghabiskan waktu untuk mencari koneksi internet yang disediakan oleh Kafe. Maka dari itu Kafe dapat dikatakan juga bertransformasi dari tempat makan atau ngopi-ngopi menjadi tempat kerja. Pada kawasan kampus Universitas Jember atau di kampus Universitas Muhammadiyah Jember. Di kawasan dua kampus besar di Jember ini, kafe-kafe berdiri berderet di pinggir jalan-jalan strategis yang menjadi urat nadi perekonomian masyarakat.

Usaha kafe tentunya memberikan keunggulan tersendiri dalam memberikan penawarannya untuk dapat menarik minat konsumen. Dalam hal ini, yang juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan usaha ini agar menarik minat konsumen, maka para pengusaha kafe harus berusaha dengan cara meningkatkan mutu makan dan minuman serta meningkatkan kualitas

karyawanan dan *services*. Persaingan dalam bisnis ini cukup banyak, tetapi tidak sebanyak orang yang mulai jadi penikmat atau penggemar kopi untuk saat ini. Jadi usaha ini tetap masih bisa diandalkan.

Dengan persaingan ketat untuk mendapatkan pelanggan baru menjadi sebuah tantangan bagi sebuah kafe, oleh karena itu, pengusaha kafe yang mengusung baik produk maupun pelayanan kafe yang unik, mereka merangkul berbagai komunitas dari kalangan anak muda seperti fans klub sepakbola, komunitas bikers, komunitas pecinta alam serta komunitas lain yang ada di Kabupaten Jember. Untuk kafe yang memiliki jam operasional selama 24 pada daerah kampus selain Dular Dewe yakni Kafe Stasiun Kopi, Kafe Arongan, Kafe Borneo, dan Kafe Cakwang. Di sekitaran daerah kampus Jember, yakni Universitas Jember, Universitas Muhammadiyah Jember, Universitas PGRI Argopuro yang sebelumnya dikenal dengan IKIP Jember, STIE Mandala, Universitas Terbuka dapat kita lihat banyak kafe menjamur dan memiliki ciri khas masing-masing. di sekitar area kampus Jember ini, tersebar di Jalan Kalimantan, Jalan Jawa, Jalan Mastrip, Jalan Riau, Jalan Sumatera, Jalan Tidar. Tidak kalah dengan strategi yang diterapkan kafe yang lain seperti Kafe Kolong, Kafe Borneo, Kafe Keninian seperti Kopi Kesuwon, Kopi Janji Jiwa dll., Kafe Dular Dewe memiliki lokasi yang juga strategis terkait kondisi lingkungan tempat usaha yang didirikannya, dan memiliki jam operasional selama 24 Jam atau sehari penuh.

Mengenai pendapatan yang diraup oleh kedua kafe yang dijalankan, dikatakan dalam perolehan data awal bahwa cukup fluktuatif, mengingat di tahun 2020 terjadi pandemi dan tentu saja mempengaruhi omzet tiap bulan, omzet tersebut dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 1.4 Omzet Kafe Dulur Dewe Jember di Tahun 2020

Bulan	Hari Kerja	Omzet Dulur Dewe 1	Omzet Dulur Dewe 2
Januari	31	Rp19.778.000	Rp18.507.000
Februari	28	Rp17.696.000	Rp20.552.000
Maret	31	Rp7.936.000	Rp11.997.000
April	30	Rp6.390.000	Rp8.310.000
Mei	31	Rp6.913.000	Rp8.153.000
Juni	30	Rp6.480.000	Rp9.570.000
Juli	31	Rp8.649.000	Rp9.920.000
Agustus	31	Rp7.998.000	Rp10.602.000
September	30	Rp9.420.000	Rp9.990.000
Oktober	31	Rp10.416.000	Rp12.896.000
November	30	Rp12.840.000	Rp16.140.000
Jumlah		Rp114.516.000	Rp136.637.000

Sumber : Owner Kafe Dulur Dewe

Pada tabel 1.4 menunjukkan perubahan omzet yang cukup besar pada awal tahun 2020 yakni Januari dan Februari, hal ini dikatakan imbas dari Pandemi. Adanya perbedaan omzet ini juga disebabkan oleh perbedaan target konsumen dari dua kafe tersebut. Mengenai omzet tersebut, bagi pemilik usaha Owner Kafe Dulur Dewe sebagai sumber utama gaji karyawan dan pembelanjaan operasional kafe tiap bulan, sehingga, apabila omzet kafe turun, yang paling berpengaruh adalah pada pembelanjaan operasional bulanan kafe, lalu apabila sangat drastic, juga mempengaruhi gaji karyawan. Owner juga menyebutkan bahwa Kafe Dulur Dewe 1 ditujukan pada para penikmat kopi, sehingga memang omzet yang didapat tidak sebesar di Kafe Dulur Dewe 2. Kafe Dulur Dewe 2 dijelaskan bahwa lebih menargetkan konsumen yang membutuhkan ruang untuk berkumpul dan menghabiskan waktu dalam kurun waktu 24 jam, seperti berkumpul atau rapat, sehingga jenis minuman yang dipesan juga lebih beragam dan lebih cenderung ke minuman yang bukan dalam jenis kopi murni.

Dengan adanya operasional kafe selama 24 jam merupakan strategi yang dapat diterapkan untuk menggaet konsumen lebih banyak demi keuntungan tempat usaha itu sendiri, namun hal ini juga memiliki imbas terhadap kinerja

karyawan selama dia mendapatkan shift kerja. Berikut data pengamatan awal yang dilakukan dalam mengetahui jumlah karyawan di Kafe Dulur Dewe :

Tabel 1.5 Pembagian Jumlah Karyawan Pada Jam Kerja Shift di Kafe Dulur Dewe

Jam Kerja Shift	Jumlah Karyawan Dulur Dewe 1	Jumlah Karyawan Dulur Dewe 2
08.00 WIB – 16.00 WIB	1 orang	2 orang
16.00. WIB – 24.00 WIB	2 orang	2 orang
24.00 WIB – 08.00 WIB	1 orang	1 orang

Sumber: Owner Kafe Dulur Dewe

Pada tabel 1.5 memperlihatkan hasil pengamatan awal, karena jumlah karyawan di kafe dalam pengamatan awal penulis tidaklah banyak, hanya berkisar dua hingga lima orang, hal yang menjadi ketertarikan penulis untuk meneliti Kafe Dulur Dewe ini, selain bertempat di lokasi yang strategis, usaha ini juga memiliki jam operasional selama 24 jam, terlebih pada lokasi strategis ini usaha Kopi Dulur Dewe telah memiliki dua cabang dan telah berdiri sejak tahun 2016. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kafe Dulur Dewe mengenai kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA KAFE DULUR DEWE JEMBER”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Kinerja Karyawan Pada Kafe Dulur Dewe Jember?**

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti memiliki tujuan tertentu karena akan memberikan arah pelaksanaan suatu penelitian. Menurut Usman dan Akbar (2009:29), tujuan penelitian ialah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Berdasarkan definisi tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan kinerja karyawan kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang baik harus mampu memberikan manfaat, baik bagi peneliti maupun bagi orang lain. Menurut Wardiyanta (2006:90), manfaat penelitian merupakan ungkapan atau harapan peneliti secara teoritis maupun secara praktis terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan menurut Buku Pedoman Penyusunan Skripsi FISIP UNEJ (2021:13), Manfaat Penelitian memaparkan kegunaan hasil penelitian yang meliputi manfaat teoritis (berupa pengembangan ilmu pengetahuan) dan manfaat praktis (bisa berupa manfaat bagi pemerintah, organisasi bisnis, dan masyarakat). Berdasarkan penjelasan mengenai manfaat penelitian tersebut, dapat dirumuskan beberapa manfaat penelitian yang hendak diwujudkan oleh peneliti sebagai berikut;

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti melalui teori MSDM yang diterima dibangku kuliah, dan sebagai upaya pemenuhan tugas serta kewajiban dalam rangka menyelesaikan studi pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu pegiat bisnis usaha kafe di Jember.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi maupun kontribusi lainnya terhadap pengembangan ilmu administrasi bisnis, baik bersifat teoritis maupun praktik, khususnya terkait penerapan jam operasional dan jam kerja shift untuk kinerja karyawan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), telah banyak dikenali dan didefinisikan oleh para ahli. Diantaranya menurut Armstrong (1994), menyatakan bahwa MSDM adalah tentang bagaimana entitas sosial dapat dikelola dengan cara terbaik dalam kepentingan organisasi. Armstrong, secara implisit menyatakan bahwa cara terbaik yang dimaksud, perlu proses yang terus berjalan dalam kepentingan organisasi, sehingga, pengelolaan individu dapat memiliki kemanfaatan yang komunal.

Menurut Storey (1995), MSDM adalah pendekatan yang khas, terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif, melalui pengembangan strategi tenaga kerja dengan komitmen tinggi dan menggunakan tatanan kultur yang terintegrasi, struktural, dan operasional.

Sedangkan Hasibuan (2005), menerangkan bahwa MSDM adalah ilmu dan seni, dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja, sehingga dapat membantu terwujudnya tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Sutrisno (2009), SDM memiliki keunggulan yang tidak akan dimiliki oleh sumber daya lainnya. Hal itu dikemukakan oleh Beliau, bahwa SDM merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal budi, mampu mengelola ilmu dan pengetahuan, sehingga dapat memperkaya pengetahuan milik organisasi. Tidak hanya itu, selain SDM, tidak ada yang memiliki perasaan, keinginan, ketrampilan, dorongan, daya, dan karya. Begitu pentingnya SDM, maka lahirlah fokus kajian tentang manajemen khusus terhadap SDM.

Sutrisno (2013:5) manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus di pandang sebagai perluasan dari dari pandangan tradisional untuk mengelola orang

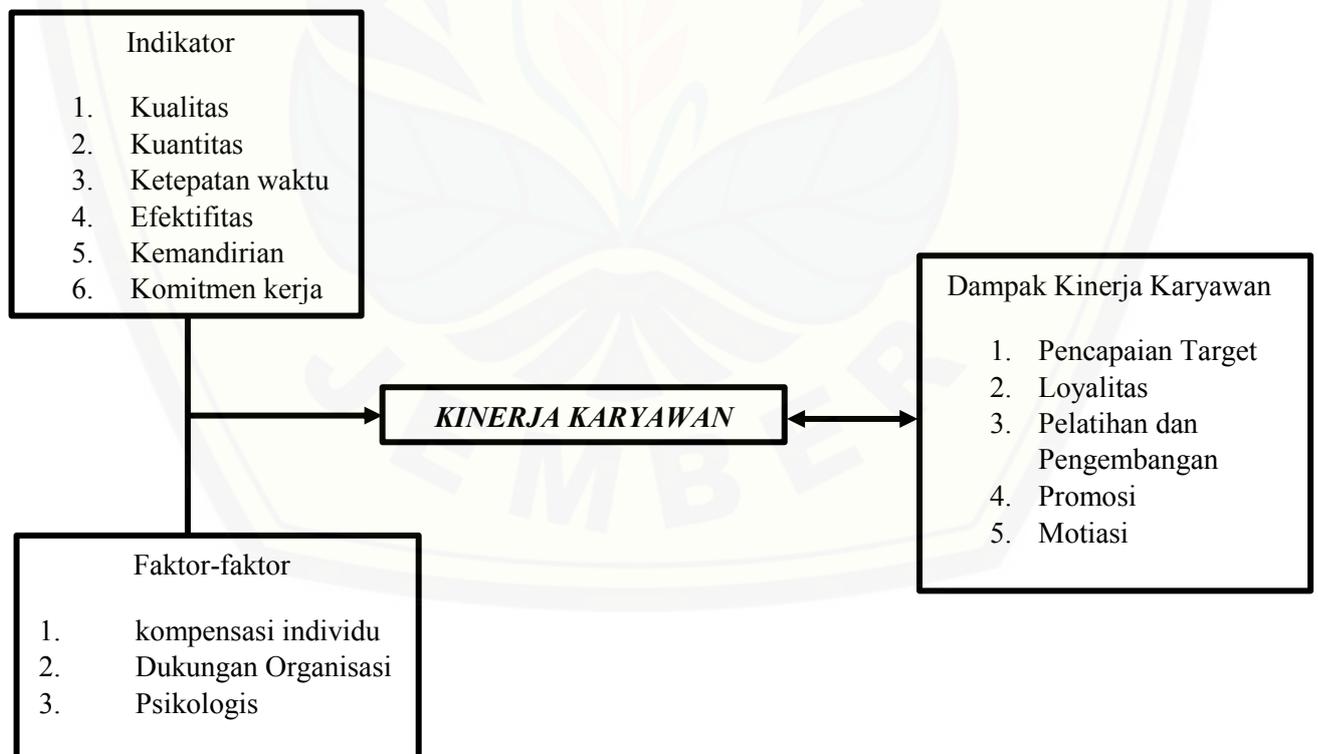
secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Simamora (dalam Sutrisno, 2013:5) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja. Menurut teori yang diungkapkan oleh Desler (dalam Sutrisno, 2013:5) mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang di butuhkan seseorang yang menjalankan aspek "orang" atau sumber daya manusia dari posisi seseorang manajemen meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian. Dari beberapa definisi tersebut dapat jelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan proses untuk mengelola dan memaksimalkan peran karyawan dalam perusahaan.

2.2 Kinerja Karyawan

Istilah kinerja karyawan berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (kinerja atau prestasi nyata) yang berkaitan dengan segala aktivitas dalam suatu organisasi kerja. Pengertian kinerja karyawan oleh Mangkunegara (2000:67) adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas, efesiensi dan efektif yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dessler (2005:73) kinerja karyawan adalah keseluruhan pelaksanaan aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan tertentu atau mengandung suatu maksud tertentu, terutama yang berhubungan dengan kelangsungan hidupnya. Kinerja karyawan adalah penilaian terhadap hasil kerja karyawan dengan jalan membandingkannya hasil kerja dengan standar kerja yang diharapkan yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu (efisien) dan tingkat manfaat (efektif) menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan.

2.2.1 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2006:87) : Penilaian kinerja karyawan adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian perilaku meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai. Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir. Bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif. Berikut bagan analisa kinerja karyawan:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Analisis Kinerja Karyawan
(Sumber : Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen*)

2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

1. Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya

6. Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.2.3 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Kinerja seseorang di pengaruhi oleh banyak faktor yang dapat di golongan pada 3 (tiga) kelompok yaitu kompensasi individu, orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Simanjuntak, (2011: 11)

a) Kompensasi individu

Kompensasi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompensasi setiap orang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam 6 (enam) golongan yaitu.

- 1) Kemampuan dan keterampilan kerja
- 2) Keahlian, yang menggambarkan tentang kerja karyawan berdasarkan sejauh mana pengetahuan tentang hal yang mereka tangani lebih baik dari pada orang yang lain di bidang yang sama.
- 3) Kebutuhan, yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan pada hal-hal yang menggerakkan karyawan pada aktivitas-aktivitas dan menjadi dasar alasan berusaha.
- 4) Tanggung jawab, yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan keadaan wajib menanggung terhadap tugas-tugasnya.
- 5) Latar belakang, yang menggambarkan tentang kinerja karyawan dilihat dari titik tolak masa lalunya yang memberikan pemahaman kepada pekerjaannya apa yang ingin dia lakukan.
- 6) Etos kerja, yang menggambarkan kinerja karyawan berdasarkan sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh sistem organisasi orientasi nilai budaya terhadap kinerja.

b) Faktor Dukungan organisasi

Kondisi dan syarat kerja setiap seseorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian yang dimaksud disini adalah untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran tersebut. Sedangkan penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang, penggunaan peralatan dan teknologi

maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja.

c) Faktor psikologis

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi. (dalam skripsi, Rosyidah. 2013 : 16-18) Sedangkan menurut pandangan Henry Simamira (Mangkuenegara, 2010) kinerja (*performance*) di pengaruhi oleh tiga faktor: (1) faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi. (2) faktor psikologis, terdiri dari persepsi *attitude* (sikap), personality, pembelajaran, motivasi. (3) faktor organisasi, terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan dan struktur *job design* (Mangkuenegara. 2010 : 14)

Perusahaan penting untuk mengetahui kinerja karyawan agar dapat mengambil langkah untuk mengembangkan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaannya dengan langkah mengikutsertakan karyawan ke pelatihan-pelatihan tertentu, faktor lingkungan juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan diantaranya adalah bagaimana kondisi fisik tempat bekerja, materi, waktu untuk bekerja, pengawasan, pelatihan, desain organisasi dan iklim organisasi. (Adisty. 2013 : 2.Vol. 02 No. 1)

2.2.4 Dampak Kinerja Karyawan

Menurut Umam (2010:101), beberapa dampak dari adanya kinerja, adalah sebagai berikut.

1. Pencapaian Target

Saat setiap karyawan dan pimpinan bertindak efektif dengan energi positif, untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan arahan dari target; maka saat itu, energi positif setiap orang akan berkolaborasi dan berkontribusi untuk menghasilkan karya dan kinerja terbaik.

2. Loyalitas Karyawan

Loyalitas memiliki beberapa unsur antara lain: adanya sikap kesetiaan, kesadaran melaksanakan, tanggung jawab, serta berusaha menjaga nama baik perusahaan.

3. Pelatihan dan Pengembangan.

Semakin baik kinerja karyawan, semakin mudah dalam pelatihan dan pengembangan. Semakin buruk kinerja karyawan tersebut, semakin tinggi kebutuhan karyawan tersebut untuk mendapatkan pelatihan dan pengembangan.

4. Promosi

Kinerja dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan untuk memberikan promosi kepada karyawan.

5. Motivasi

Mendorong orang agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang berada di bawah standar kinerja.

2.3 Penelitian Terdahulu

Pengerjaan penelitian ini, juga mempelajari hasil karya ilmiah terdahulu. Ini menjadi penguat dan pengayaan wawasan, serta pengetahuan dalam melakukan penelitian hingga tahap kesimpulan.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Relevansi dengan Penelitian Ini
(a)	(b)	(c)	(d)
1	Ferlan Agustinus Poluakan (2016)	Pengaruh Perubahan Dan Pengembangan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Galesong Prima Manado	Memiliki fokus kajian yang dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti dalam mengkaji perubahn organisasi untuk kinerja karyawan.

(a)	(b)	(c)	(d)
2	Fahri Avicenna (2018)	Analisis Dampak Jam Kerja Shift Terhadap Kinerja Karyawan Pada Keude Kupie Uleekareng & gayo di Medan (Studi Kasus Pada Karyawan Keude Kupie Uleekareng & Gayo Medan)	Memberikan sebagian data dan fenomena Jam Kerja Shift Terhadap Kinerja Karyawan yang berguna bagi peneliti, karena memiliki kemiripan objek penelitian namun berbeda fokus kajian.
3	Jesyca Stevanie (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Dharma Utama Palembang.	Memiliki kesamaan dalam penelitian terkait kinerja karyawan namun berbeda fokus penelitian
4	Nonik Maifanda (2019)	Pengaruh Gaji, Jam Kerja Fleksibel Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Di Kota Batam	Dapat memberikan gambaran atas faktor yang dimungkinkan muncul pada penelitian.
5	Anggayuh Nugraha (2020)	Implementasi Bauran Pemasaran Pada Kafein Kafe Jember	Objek Penelitian sama jenisnya dengan penelitian ini, yakni mengenai Kafe dan lokasinya sama, yakni di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Menurut sugiyono (2016:6) metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan. Selanjutnya Sugiyono (2016:iii) menyatakan bahwa secara umum metode penelitian dapat dibedakan menjadi 3 yaitu metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode *research & development*.

Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini, maka metode yang ditempuh dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Karena pada hakekatnya ingin memahami dan mengungkapkan secara mendalam atau menurut bahasa peneliti yaitu mendeskripsikan kinerja karyawan pada kafe dulur dewe Jember. Metode penelitian deskriptif adalah metode dimana seorang peneliti mengumpulkan data, kemudian menganalisis data tersebut secara kritis dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada saat penelitian berlangsung.

Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan serta mendeskripsikan berbagai fakta dan fenomena yang ditemukan kemudian menghubungkannya antara satu dengan yang lainnya, dilihat dari namanya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih. Menurut Sugiyono (2017:9) menyatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek

yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis". Alasan menggunakan metode ini karena peneliti berusaha mendeskripsikan atau mengenai hasil Analisa Kinerja Karyawan Pada Kafe Dulur Dewe Jember

3.2 Penentuan Lokasi Penelitian

Tempat dan waktu dalam sebuah penelitian menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena perbedaan pada tempat dan waktu penelitian akan sangat berdampak pada hasil penelitian walaupun penelitian tersebut termasuk dalam satu kategori fokus yang sama. Pada Buku Pedoman Penyusunan Skripsi FISIP UNEJ (2021:14) Peneliti menjelaskan waktu penelitian yaitu periode pengambilan data baik data primer maupun sekunder serta lokasi penelitiannya. Penjelasan ini disertai dengan alasan pemilihan waktu dan lokasi tersebut. Penelitian yang dipengaruhi oleh tempat dan waktu, perlu deskripsi lengkap tentang tempat dan waktu yang menggambarkan konteks peristiwa penelitian.

Tempat penelitian merupakan lokasi atau daerah yang diteliti oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian guna menjawab permasalahan yang sudah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember. Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Oktober hingga Desember tahun 2020 sebagai pengamatan awal, dan direncanakan untuk melakukan penelitian secara mendalam dimulai pada bulan Januari 2021.

Lokasi dan waktu penelitian merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian dikarenakan untuk membatasi daerah dan waktu penelitian. Perbedaan tempat dan waktu penelitian akan sangat mempengaruhi hasil penelitian tersebut termasuk dalam satu fokus yang sama.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah lokasi seorang peneliti melaksanakan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini adalah :

1. Kafe Dulur Dewe I Jember, Jalan Riau, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember : Penulis memilih lokasi penelitian ini dikarenakan kafe ini adalah lokasi dimana awal mula kafe ini didirikan pertama kali, dengan menerapkan jam operasi usaha selama 24 jam, pada saat pengamatan awal, penulis mendapati bahwa kafe ini memiliki karakter tertentu yang berbeda dengan kafe lainnya di sekitaran area tersebut. Hal ini tentu saja menjadi lokasi yang penting dalam mengetahui bagaimana kinerja karyawan disana.
2. Kafe Dulur Dewe II Jember, Jalan Tidar, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember : Penulis juga menyertakan lokasi penelitian ini dikarenakan kafe ini adalah cabang kedua dari kafe dulur dewe I, yang dalam pengamatan awal penulis, memiliki target konsumen dan karakter yang berbeda dengan kafe dulur dewe I, namun juga memiliki jam operasi usaha selama 24 jam. Penulis juga perlu mengetahui bagaimanakah kinerja karyawan pada kafe ini dan apakah terdapat hubungan dengan kinerja karyawan pada kafe dulur dewe I

3.2.2 Waktu Penelitian

Dalam tahap persiapan penelitian, salah satu aspek yang perlu disiapkan adalah waktu penelitian. Penulis melakukan observasi awal dan penelitian yang dilaksanakan pada bulan November tahun 2020 hingga bulan Maret tahun 2021.

3.3 Obyek dan Fokus Penelitian

3.3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan. Menurut Sugiyono (2017:39) pengertian objek penelitian adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Objek penelitian merupakan tempat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data guna menunjang penelitiannya. Peneliti memilih objek di Kafe Dulur Dewe 1 yang beralamat di Jl. Riau, Krajan Barat, Sumpalsari, Jember dan Kafe Dulur Dewe 2 yang beralamat di jl. Tidar, Klonding, Karangrejo, Sumpalsari, Jember. Peneliti memilih Kafe Dulur Dewe sebagai objek penelitian dikarenakan kafe ini memiliki jam buka usaha 24 jam dan terletak di tempat yang sama-sama strategis di area Jember kampus. Peneliti merencanakan agenda penelitian dalam jangka waktu tiga bulan kedepan terhitung mulai Januari 2021. Penelitian dimungkinkan bisa berjalan kurang atau lebih dari rencana tersebut.

3.3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. (Sugiyono 2017;207) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini difokuskan meliputi:

1. Bagaimana strategi Kafe Dulur Dewe I dan II Jember
2. Bagaimana kinerja karyawan pada Kafe Dulur Dewe I dan II Jember

3.4 Pengumpulan Data dan Penelitian

Teknik pengumpulan data berguna untuk memperoleh data-data yang akurat, valid, sesuai dengan tujuan peneliti. Penelitian yang baik dapat diyakinkan secara logis dengan kerangka teoritis dan kerangka pikir serta dibuktikan secara empiris dengan pengumpulan data yang relevan. Maka dalam pengumpulan data pada penelitian ini harus dilakukan langkah-langkah berikut, yaitu:

3.4.1 Observasi

Nasution (dalam Sugiyono, 2015:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Idrus (2009:101) menyatakan observasi atau pengamatan merupakan aktifitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Menurut Usman dan Akbar (2009:52) observasi merupakan usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan teknik observasi membutuhkan kecermatan dan daya ingat yang kuat dalam pengamatan sehingga diperoleh data-data yang relevan. Untuk membantu teknik observasi ini Usman dan Akbar (2009:54) menyebutkan diperlukannya alat bantu observasi yaitu daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, alat elektronik seperti kamera dan alat perekam. Observasi ini dilakukan oleh peneliti untuk mengamati dan mengambil data awal yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai Analisis Kinerja Karyawan di Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember.

3.4.2 Wawancara

Menurut Silalahi (2012:312) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan seseorang atau sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti.

Menurut Usman dan Akbar (2009:55) manfaat penggunaan wawancara dalam sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data primer atau data dari tangan pertama yang paham mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti sekaligus sebagai pelengkap teknik pengumpulan data lainnya serta untuk menguji data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya. Pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

Sugiyono (2011:233) membagi wawancara kedalam tiga kategori, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semistruktur, wawancara tidak terstruktur. Berdasarkan tiga kategori tersebut, peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan menggunakan jenis wawancara semiterstruktur. Peneliti dalam melakukan wawancara semiterstruktur dapat melakukan proses tanya jawab dengan informan yang akan berlangsung lebih bebas namun tetap dalam kerangka topik penelitian tersebut. Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam, dan alat tulis sebelum dilangsungkan wawancara.

3.4.3 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2013:65), teknik dokumentasi yaitu “mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat agenda dan lain sebagainya”. Teknik ini merupakan penelaahan terhadap referensi-referensi, foto-foto, rekaman dan data ini dapat dimanfaatkan peneliti untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan jawaban dari fokus permasalahan peneliti dalam penelitian kualitatif studi dokumentasi, peneliti dapat mencari dan mengumpulkan data-data *teks* atau *image*.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang tertentu yang dijadikan sebagai sumber informasi yang diperlukan oleh peneliti di dalam proses penelitiannya. Karena orang tersebut dianggap berkompeten dalam menguraikan data dan informasi mengenai masalah yang dirumuskan oleh peneliti. Menurut Moleong (2006:132) informan adalah :

“Orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim peneliti walaupun bersifat informal. Sebagai tim dengan kebaikannya dan dengan sukarelanya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut.”

Informan dalam penelitian ini terdapat 2 macam yaitu informan kunci (*key informan*) dan informan tambahan, informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian dan mereka yang terlibat secara langsung dalam berinteraksi sosial dengan yang diteliti. Dengan memilih metode purposive sampling yakni penentuan informan yang dilakukan dengan cara sengaja oleh peneliti. Sementara pembagian informan dalam penelitian ini dipilah menjadi dua kelompok informan yang dipilih berdasarkan fungsinya, yakni:

3.5.1 Informan Pokok

Pada penelitian ini informan pokok berfungsi sebagai aset sumber data utama dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2003:47) menyatakan bahwa informan pokok atau primary informan harus memenuhi lima kriteria yang saling berkaitan, yaitu:

- a. Subyek telah cukup lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau media aktif.
- b. Subyek yang masih terlibat secara penuh atau aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti.

- c. Subyek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi.
- d. Subyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu
- e. Subyek yang sebelumnya masih tergolong dengan penelitian

Istilah informan muncul sebagai pemberi informasi yang terkait mengenai topik penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus diperhatikan mengingat informan sebagai pemegang kunci jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Menurut Faisal dalam Sugiyono (2011:221) seorang informan dalam penelitian harus memiliki ciri-ciri, yaitu:

1. Mampu memahami masalah penelitian tidak hanya sekedar mengetahui melainkan lebih secara enkulturasi atau penghayatan;
2. Berkecimpung dalam masalah yang sedang diteliti;
3. Memiliki waktu yang memadai untuk diwawancarai; dan
4. Mampu memberikan informasi secara objektif dan mampu mengendalikan sifat subjektivitasnya atas masalah yang diteliti.

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:24) seorang informan harus menguasai dan memahami objek penelitian yang mampu menjelaskan secara jelas dan rinci terkait masalah penelitian. Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang diusung peneliti, penelitian ini menggunakan informan yang ditentukan dengan *teknik purposive*. Menurut Silalahi (2012:272) *purposive* merupakan teknik pengambilan sampel atau informan yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan terkait masalah penelitian. teknik sampling ini digunakan dalam penelitian kualitatif karena tujuan penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif adalah untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya terkait masalah yang diteliti.

Adapun pembagian informan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 kelompok informan yaitu:

a. Informan Pokok

Pada penelitian ini penentuan informan pokok berfungsi sebagai asset sumberdata yang paling utama dalam penelitian ini. Informan pokok ini berfungsi sebagai sumber untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Untuk itu dibutuhkan karakteristik yang jelas dalam penentuannya.

Bedasarkan definisi informan dan melihat situasi sosial di atas, peneliti menentukan sejumlah informan yang menilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat diminta informasi terkait Kinerja Karyawan Pada Kafe Dulur Dewe 1 Dan 2 Jember:

- a) Pemilik Usaha Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember
- b) Karyawan Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember
- c) Konsumen Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember

Berikut ini merupakan informan yang sudah dipilih oleh peneliti untuk

1. memberikan informasi yang sesuai dengan penelitian, yaitu :

a. Nama : M. Trisna Adi Wijaya

Jabatan : Owner Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember

Topik Wawancara :

1. Gambaran Umum Perusahaan
2. Target Usaha Pada Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember (Jika ada)
3. Manajemen Karyawan Pada Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember

2. Karyawan Kafe Dulur Dewe 1

b. Nama : Jefry

Jabatan : Koordinator Kafe Dulur Dewe 1

Topik Wawancara :

1. SOP Kafe Dulur Dewe 1
2. Motivasi Karyawan dalam Menjalankan Tupoksi
3. Strategi Karyawan dalam Memenuhi Target (Jika ada)

3. Karyawan Kafe Dulur Dewe 2

c. Nama : Luh Rahayu Rejekiningsih

Jabatan : Koordinator Kafe Dulur Dewe 2

Topik Wawancara :

1. SOP Kafe Dulur Dewe 2
2. Motivasi Karyawan dalam Menjalankan Tupoksi
3. Strategi Karyawan dalam Memenuhi Target (Jika ada)

Peneliti memilih informan yang mempunyai kapasitas dan pengetahuan sesuai dengan topik yang sedang dibahas. Dalam hal ini seorang owner mempunyai informasi yang tepat perihal Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 sehingga data yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan. Dilain sisi koordinator merupakan seseorang yang bertanggungjawab terkait sebuah kafe yang dipertanggung jawabkan kepadanya.

Peneliti dalam hal ini juga memilih informan lain yang masih terkait dengan topik penelitian. Disini informan yang dipilih dimaksudkan agar dapat memberikan informasi tambahan dan dapat memberikan respon terkait kinerja karyawan pada Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember. Peneliti disini memilih

informan dari berbagai perspektif, mulai dari Owner atau pemilik usaha, dan koordinator kafe. Hal ini dimaksudkan agar peneliti mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada Kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember

3.5.2 Informan Tambahan (*Secondary Informan*)

Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi social yang diteliti (Suyanto dan Sutinah, 2005:172). Informan tambahan biasanya orang yang dianggap tahu tentang apa segala kejadian (masih berhubungan dengan data pokok penelitian yang dialami oleh informan pokok). Informan tambahan berfungsi sebagai pengecekan ulang keabsahan data yang telah didapatkan dari informan pokok sebelumnya. Beberapa informan tambahan yang diperlukan dalam penelitian ini ditemukan yakni, konsumen kafe dulur dewe Jember, yang dipilih dengan kriteria adalah pelanggan yang menurut pengamatan karyawan kafe, sering menjadi konsumen kafe.

3.6 Keabsahan Data

Tahap akhir dari pengolahan data dari penelitian yang telah diteliti adalah menguji keabsahan data yang diperolehnya dan juga kevalidan data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung sehingga perlu metode untuk menguji apakah data yang diperoleh sama dan memang benar-benar terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Moelong (2014:320) bahwa pengujian terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Berbagai teknik pengujian keabsahan data yang harus peneliti pelajari untuk membuktikan dan mempertanggung jawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data berikut ini.

Tabel 3.1 teknik pemeriksaan keabsahan data

Kriteria	Teknik Pengujian Keabsahan Data
Kredibilitas (derajat kepercayaan)	1. Perpanjangan keikut-sertaan 2. Ketekunan pengamatan 3. Triangulasi 4. Pengecekan sejawat 5. Kecukupan referensial 6. Kajian kasus negatif 7. Pengecekan anggota
Kepastian	8. Uraian rinci
Kebergantungan	9. Audit kebergantungan
Kepastian	10. Audit kepastian

Sumber: Moleong (2014:327)

Berdasarkan teknik-teknik pengujian keabsahan data diatas, peneliti ini menggunakan teknik pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi sebagai berikut.

3.6.1 Triangulasi

Menurut Moleong (2014:332) teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Dengan triangulasi peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu peneliti dapat melakukannya dengan jalan

- Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
- Mengecek dengan berbagai sumber data; dan
- Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mencocokkan data-data yang diperoleh. Seperti mencocokkan data yang diperoleh dari wawancara salah satu informan dengan data yang diperoleh dari informan lain, atau mencocokkan hasil wawancara dengan hasil observasi maupun hasil dokumentasi.

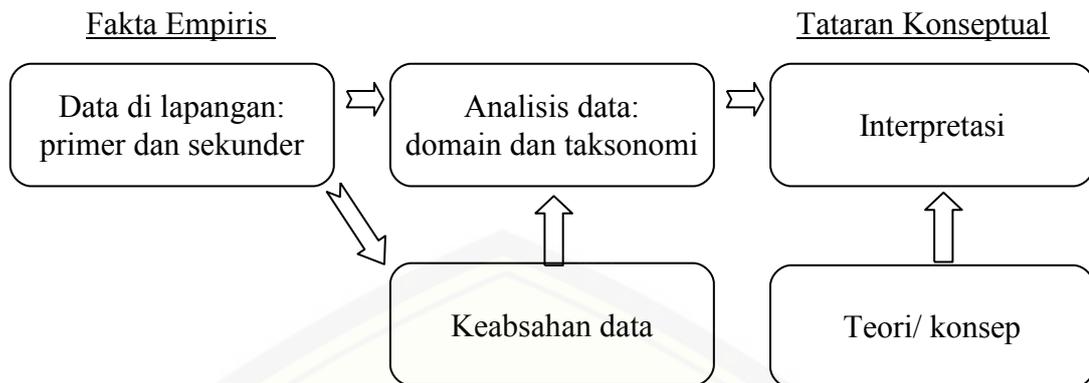
3.7 Analisis Data

Menurut Sugiono (2008:428) memberikan pengertian tentang analisis data yaitu:

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

“Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2010:428) menyatakan analisis data kualitatif adalah: “Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-memilah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Analisis data pada penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Jika pada penelitian kuantitatif analisis datanya berbentuk statistik maka dalam penelitian kualitatif data berbentuk kata-kata atau kalimat dari hasil wawancara, gambar-gambar dari dokumentasi dan bukan berbentuk angka-angka. Analisis data kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti ketika dilapangan. Data tersebut tersebut terkumpul melalui observasi, wawancara mendalam, *focus group discussion* maupun dokumen-dokumen. Kemudian data tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. Pengklasifikasian ini harus mempertimbangkan kevalidan, dengan memperhatikan subjek penelitian, tingkat otensitasnya, dan melakukan triangulasiberbagai sumber data (Kriyantono,2006, hal 192).



Gambar 3.1 Proses analisis data Kualitatif

Sumber: Kriyanto,2006:192.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis domain dan teknik analisis taksonomi. Menurut Bungin (Kriyantono, 2006:196) teknik analisis domain digunakan untuk menganalisis gambaran-gambaran objek riset secara umum atau menganalisis di tingkat permukaan, namun relatif untuk tentang objek riset tersebut. Artinya, teknik ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran seutuhnya dari objek yang diriseti, tanpa harus membuat rincian secara detail unsur-unsur yang ada dalam keutuhan objek riset tersebut. Dalam analisis domain ditentukan hubungan semantik. Hubungan semantik merupakan penghubung antara perilaku yang melekat pada subjek penelitian dengan bagian perilaku yang nama seluruh kategori kecil yang telah tercakup dalam domain. Sementara itu, teknik analisis taksonomi yang dimaksudkan untuk memperjelas istilah atau bagian dari perilaku domain khusus secara sistematis diorganisasikan atau dihubung-hubungkan.

3.7.1 Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan adalah tahap akhir yang dilakukan dalam suatu penelitian setelah interpretasi data dilakukan. Interpretasi memberikan pemahaman analisis terhadap realitas hasil penelitian berdasarkan kerangka teoritis sehingga akan diperoleh makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Tahap selanjutnya adalah penarikan dengan metode induktif.

Penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan menggunakan metode induktif yaitu penarikan kesimpulan yang berangkat dari hal-hal yang bersifat khusus ke dalam hal-hal yang bersifat umum. Kesimpulan penelitian ini menjelaskan secara ringkas tentang hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Kinerja Karyawan Kafe Dulur Dewe Jember



BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan Dulur Dewe

Gambaran umum perusahaan merupakan informasi secara umum mengenai sebuah perusahaan. Gambaran umum Perusahaan Dulur Dewe Kafe terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, lokasi perusahaan, struktural perusahaan.

4.1.1 Sejarah Singkat Kafe Dulur Dewe

Kafe Dulur Dewe Jember pada awalnya berdiri pada tahun 2016 berlokasi di Jalan Riau, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Pada tahun itu, selepas owner lulus kuliah dari Universitas Brawijaya, dengan modal yang dia punyai sekitar 20 juta rupiah, mewujudkan keinginannya untuk membuka usaha kafe. Owner sendiri berasal dari Jember, yakni Kecamatan Sumberbaru, namun mempunyai sanak saudara di area Jember kota. Dengan melihat peluang dan modal yang dipunyai, maka angan owner dapat terwujud.

4.1.2 Latar Belakang Kafe Dulur Dewe

Owner Dulur Dewe melihat potensi dan peluang dalam usaha kafe di pusat Kabupaten Jember, yang dikelilingi beberapa perguruan tinggi. Kota Jember dinilai mempunyai potensi dan pasar yang sangat bagus untuk suatu usaha kafe. Owner meyakini, bahwa sebanyak apapun kafe berdiri, maka akan tetap ada konsumen yang “tetap” karena beberapa indikator, seperti fasilitas yang disediakan, sajian atau menu andalan dan suasana kafe, namun yang lebih penting adalah pelayanan karyawan kepada konsumen, agar konsumen terkesan dengan kafe yang dikunjungi.

Adapun filosofi pemberian nama Dulur Dewe, adalah bahwa ingin menjadikan Kafe Dulur Dewe sebagai tempat yang nyaman untuk “ngopi” atau sekedar bersantai sejenak dan menikmati kopi di segala waktu bagi setiap lapisan masyarakat yang ada di sekitar pusat kota Jember, baik itu pekerja, siswa dan

mahasiswa, sehingga Dulur Dewe beroperasi dengan fasilitas penuh selama 24 jam.

4.1.3 Visi dan Misi Kafe Dulur Dewe

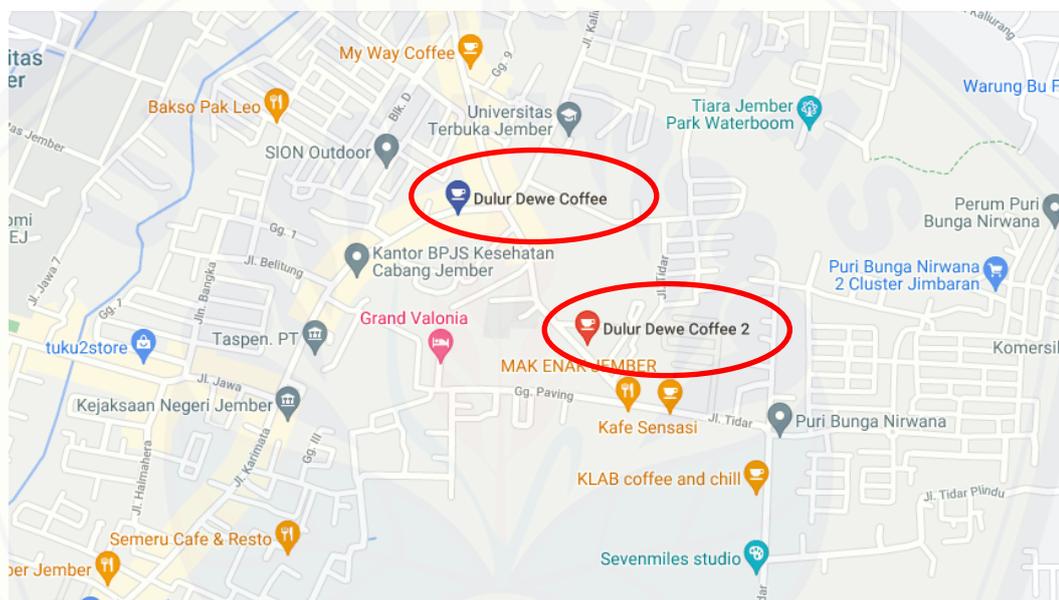
Visinya bahwa kafe Dulur Dewe ini menjadi tempat andalan dan tujuan bagi para penikmat kopi di segala waktu penuh 24 jam, terutama bagi konsumen yang cenderung menyukai kopi asli atau bukan kopi kemasan (instan), sehingga kebanggaan menu yang ditawarkan dari Kafe ini adalah Kopi Ijo. Dua hal yang ingin ditonjolkan owner dari Dulur Dewe adalah waktu operasionalnya dan menu andalan, yakni Kopi Ijo, hal ini dirasa owner sebuah perpaduan yang pas bagi target konsumen (pekerja, siswa dan mahasiswa) sekaligus memasang harga yang sangat terjangkau, namun tetap dengan fasilitas seperti WiFi, TV Kabel, Toilet hingga mushola.

Owner Dulur Dewe menyebutkan, bahwa meskipun kafanya ini lengkap fasilitas, namun bangunannya sengaja di desain dengan sederhana, contohnya menggunakan dinding dari bambu, sehingga, dari luar pengunjung tidak akan takut untuk mampir di kafe Dulur Dewe, karena kesan yang didapat sederhana dan tidak mencerminkan kafe mahal, namun pengunjung akan makin nyaman ketika mengetahui bahwa kafe sederhanya memiliki fasilitas lengkap, menu kopi yang nikmat serta buka selama 24 jam.

Setelah 2 tahun Dulur Dewe didirikan dan melihat potensi sekaligus peluang yang ada, maka dibukalah cabang kedua Kafe Dulur Dewe pada tahun 2018 dengan konsep yang sama dengan kafe Dulur Dewe I, namun mempunyai target konsumen yang berbeda, yakni kelompok atau komunitas, dan menu yang ditawarkan juga lebih “soft” karena terdiri dari sajian “Es” atau minuman dingin, meskipun begitu, kopi ijonya tetap menjadi andalan. Desain dari kafe Dulur Dewe II juga sedikit berbeda, kesan luarnya tetap sederhana, namun meja dan kursi yang ada lebih besar dan luas, karena menargetkan kelompok dan komunitas.

4.1.4 Lokasi Kafe Dulur Dewe

Kafe ini terletak di jalan yang strategis dan dekat dengan beberapa perguruan tinggi. Pemilihan lokasi memudahkan akses konsumen untuk mengunjungi kafe ini. Kafe Dulur Dewe juga mempunyai lokasi yang dekat dengan perumahan warga yang mana terdapat juga kostan atau kontrakan yang disewa untuk mahasiswa, hal ini sejalan dengan target konsumen dari Kafe Dulur Dewe. Adapun alokasi untuk Kafe Dulur Dewe I yakni di Jalan Riau, sedangkan Kafe Dulur Dewe II berada di Jalan Tidar.



Gambar 4.1 Lokasi Kafe Dulur Dewe I dan II Jember (Lingkaran Merah)
Sumber : Google Maps

Pada gambar dapat dilihat bahwa memang lokasi Kafe Dulur Dewe baik I dan II berada di lokasi yang strategis, dekat dengan instansi pendidikan, perumahan, kost, perusahaan serta kantor dinas pemerintah. Selanjutnya lokasi juga berhubungan dengan desain dari lokasi usaha itu sendiri. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa Kafe DD ini memiliki desain yang sengaja dibuat sederhana agar nampak bersajaha bagi calon konsumen yang melintas di dekat lokasi kafe. Berikut gambar Kafe Dulur Dewe I dan II



Gambar 4.2 Kafe Dulur Dewe I di Jalan Tidar
Sumber : Dokumentasi Penulis

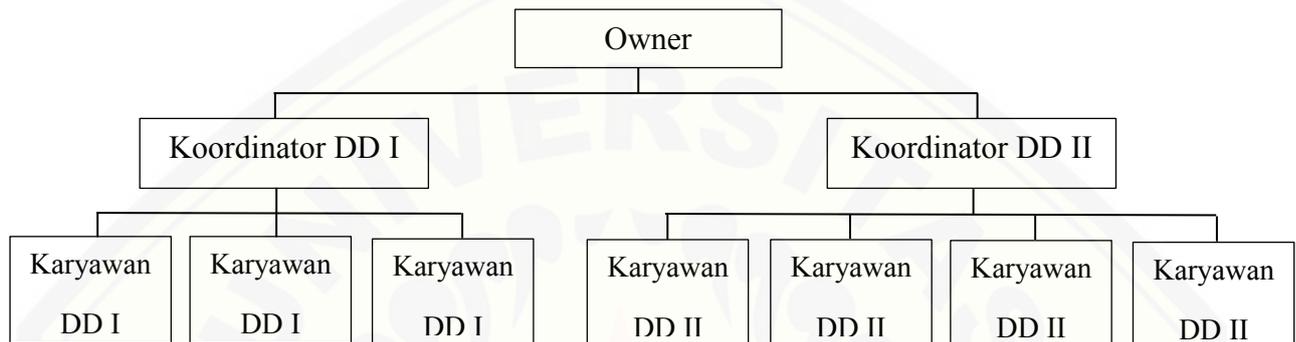


Gambar 4.3 Kafe Dulur Dewe I di Jalan Tidar
Sumber : Dokumentasi Penulis

4.1.5 Struktur Perusahaan Kafe Dulur Dewe

Perusahaan harus memiliki struktur organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Adanya struktur organisasi, sistem manajemen dapat dijalankan sesuai dengan tugas masing-masing. Struktur organisasi menunjukkan kerangka hubungan, fungsi, dan posisi orang-orang yang menunjukkan kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu sistem kerja. Peneliti disini mendapatkan data mengenai struktur organisasi Kafe Dulur

Dewe dari owner, yakni Mas Trisna. Adapun struktur oorganisasi yang ada di kafe dulur dewe, dapat dikatakan cukup sederhana, hanya terdiri dari 3 bagian, yakni Owner, koordinator yang juga merangkap sebagai karyawan dan karyawan, namun, antara Kafe Dulur Dewe I dan II memiliki jumlah karyawan yang berbeda. Berikut diilustrasikan dalam Gambar 4.2 :



Gambar 4.4 Struktur Organisasi Kafe Dulur Dewe

a. Owner

Kata *Owner* berasal dari Bahasa Inggris yang memiliki arti “Pemilik”, Owner dapat dipahami juga sabagai pemilik pekerjaan /pemberi tugas/pengguna jasa adalah orang atau badan yang memiliki pekerjaan dan memberikan pekerjaan atau menyuruh memberikan pekerjaan. Mengenai kafe Dulur Dewe, Owner juga merupakan pemodal awal, yaitu orang yang menggagas berdirinya dan membiayai pembangunan dari kafe Dulur Dewe hingga dapat beroperasi sampai sekarang. Owner kafe Dulur Dewe sendiri berjumlah 1 orang yakni Mas Trisna.

b. Koordinator

Pada KBBI disebutkan bahwa arti dari Koordinator adalah orang yang melakukan koordinasi; yang mengoordinasi. Menurut Owner Kafe Dulur Dewe, Koordinator ini adalah juga sebagai karyawan, namun juga diberikan tugas untuk mengkomando kegiatan usaha pada kafe dulur dewe I dan II, sehingga terdapat 2 orang koordinator. Mengatur jadwal shift, melakukan rekapitulasi hasil penjualan harian dan bulanan baik laba dan

rugi, melakukan kontrol fasilitas sarana prasarana sekaligus pembayaran rutin untuk kafe(WiFi, Listrik), sekaligus memberikan laporan harian kepada owner atas kinerja karyawan yang bertugas adalah tugas koordinator.

c. Karyawan

Karyawan disini mempunyai pekerjaan yaitu melakukan segala bentuk pelayanan pada konsumen, dimulai dari konsumen memesan menu hingga menu disajikan. Karyawan juga bertanggungjawab dalam menjaga kebersihan alat pendukung dan kebersihan bahkan keamanan dari Kafe Dulur Dewe.

4.1.6 SOP Karyawan Perusahaan Kafe Dulur Dewe

SOP atau *Standart Operating Procedure* adalah Panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). Pada kafe Dulur Dewe, terdapat SOP yang perlu dipatuhi oleh karyawan, hal ini mengatur mengenai shift kerja dan tugas masing-masing karyawan saat shift dijalankan, berikut SOP Kafe Dulur Dewe dari penjelasan Owner:

1. Koordinator wajib mengumumkan jadwal Shift tiap harinya pada pukul 12.00 WIB maksimal pukul 04.00 WIB
2. Shift dilaksanakan pada 3 waktu, yakni 08.00 WIB – 16.00 WIB, 16.00 WIB – 24.00 WIB, 24.00 WIB – 08.00 WIB
3. Karyawan hadir minimal 10 menit sebelum waktu shift dimulai
4. Apabila Terdapat Karyawan yang berhalangan atau meminta ijin tukar shift saat dijadwalkan pada shift yang diumumkan, harap konfirmasi ke Koordinator maksimal sampai pukul 07.00 WIB
5. Tiap karyawan harus mengisi buku presensi
6. Tiap karyawan mendapatkan jadwal piket untuk membersihkan kafe 1x dalam, piket dilaksanakan 2 orang dengan jadwal tiap hari : Selasa, Kamis, Minggu

7. Karyawan wajib ramah kepada konsumen dan menjaga keamanan serta kenyamanan kafe

4.2 Unsur-unsur Kinerja Karyawan Kafe Dulur Dewe I dan II Jember

4.2.1 Kualitas

Pada lokasi penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan mas Krisna selaku owner Kafe Dulur Dewe I dan II Jember. Dalam pemahaman sebelumnya, disebutkan bahwa kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Maka penulis mendapatkan hasil wawancara mengenai Kualitas Kinerja Karyawan dari tiga sudut pandang, yakni Owner, Koordinator dan Karyawan.

Untuk penjelasan Owner, bahwa pada saat awal memulai usaha Kafe Dulur Dewe ini, ia tidak terlalu memikirkan mengenai aturan ke karyawan. Owner pada awalnya lebih mementingkan keahlian mereka dalam meracik menu-menu yang ditawarkan dan kemampuan mereka dalam menghitung uang sekaligus mampu bekerja saat tengah malan tidak mengantuk. Namun selang berjalan 1 bulan dari ia membuka Kafe Dulur Dewe ini, ia mendapatkan masukan dari teman-temannya, karena melihat beberapa karyawan terkesan tak acuh kepada pelanggan dan memainkan handphone waktu pelanggan memesan kopi. Setelah mendapatkan masukan tersebut, Owner berpikir untuk membuat SOP agar karyawan tidak meremehkan pekerjaan dan mampu menyelesaikan tugas dengan baik, sehingga karyawan yang bekerja pada shift selanjutnya dapat bekerja dengan baik sesuai dengan aturan waktu.

Owner juga menjelaskan, bahwa hal-hal terkait peraturan karyawan tersebut untungnya ia sadari sedari awal kafe Dulur Dewe beroperasi, sehingga setelah mendapat masukan bagaimana mengatur karyawan, akhirnya Owner membuat SOP yang sederhana, dengan tujuan mengatur karyawan agar supaya memiliki etos kerja yang baik. Perubahan yang dirasakan setelah adanya SOP itu adalah, karyawan datang tepat waktu dan lebih rajin. Owner juga menjelaskan

bahwa dengan telah berjalan 5 tahun, ia melihat karyawan cukup betah bekerja di Kafe Dulur Dewe, diukur dari lama bekerja, ada yang sampai 3 tahun (masa kerja). Masa kerja yang lama ini, akhirnya menjadi keputusan Owner untuk menjadikan karyawan yang memiliki masa kerja panjang dan ia nilai berdedikasi, agar menjadi coordinator Kafe. Terdapat pula masa kerja karyawan yang singkat, paling singkat, diutarakan oleh owner hanya selama 1 minggu, karena karyawan tersebut mudah mengantuk, namun karyawan yang keluar tersebut melakukannya secara baik, yakni dengan ijin kepada owner.

Berikutnya, pemaparan hasil wawancara dengan Koordinator Kafe Dulur Dewe I mengenai kualitas kinerja karyawan, mas Jefry :

“Kualitas ya mas, kalau soal itu sih anak-anak sini (karyawan) dari 4 orang itu termasuk saya yang nggak kuliah 3 orang, kan yang di DD 1 jadi ya Cuma 1 orang yang anak kuliah di Poltek Jember, namanya Candra, itu sebenarnya lebih enak ngaturnya, karena gak ijin-ijin urusan kuliahnya dia, apalagi kan DD ini bukanya 24 jam, emang butuh yang kuat jadi lowo (kelelawar) ya mas, apalagi kalau shift malam itu yang jam 12 malem baru dateng, jadi karyawan sini kudu siap emang punya jam istirahat yang gak normal, selama saya disini sih kalau dinilai bagus lah kualitasnya anak-anak, yaa sesuai kata bos cukup ditaati aja SOP nya, kan pekerjaannya simple bisa disambi main game, asal konsumen tetep maksimal dilayani gak boleh menomor duakan konsumen yang pesen pokoknya, dan meskipun anak-anak tuh gamers tapi dalam pemantauan saya bisa ngelayani pembeli dengan baik”

Sedangkan pemaparan dari salah satu karyawan di DD II yakni mas Andri, karena dalam pemahaman yang telah disebutkan di atas bahwasannya dalam kualitas kinerja karyawan ini juga melihat dari sisi karyawan itu sendiri, berikut hasil wawancara;

“Kalau saya merasa kerja di DD ini santai dan enak, kebetulan saya ini juga ada pengalaman kerja-kerja di kafe sama warung mas, untuk SOP yang diterapkan sama mas Trisna (Owner) juga sederhana, kita juga gak kesulitan dalam menghafal takaran buat minuman-minuman, kayak penggunaan gula di menu kopi jomblo gelas itu perbandingannya dengan

kopi satu banding satu setengah, kalo awal-awal jadi karyawan yaa cuma perlu satu minggu lah pasti sudah hafal kita takaran di tiap-tiap menu”

Berdasarkan hasil wawancara kepada jajaran Kafe Dulur Dewe mengenai kualitas kinerja karyawan, dapat dikatakan bahwa sudah berkualitas, seperti yang disebutkan bahwa baik Owner, Koordinator hingga karyawan merasa ‘santai’, nyaman dan patuh pada SOP yang dibuat oleh Owner. Adapun beberapa hambatan yang disampaikan dari hasil wawancara ini adalah mengenai jam kerja, dikarenakan kafe dulur dewe buka selama 24 jam, maka yang perlu ditekankan adalah karyawan harus kuat tidak tidur malam atau waktu tidurnya berubah.

4.2.2 Kuantitas

Dalam penelitian menggunakan metode kualitatif, maka proses penjelasan dilakukan dalam bentuk narasi deskripsi, mengenai indikator berikutnya yakni kuantitas yang memiliki pemahaman merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Hal ini dapat ditelaah melalui jumlah unit, maka dalam penelitian ini untuk menganalisa hal tersebut diambil pada jumlah karyawan pada shift yang ditetapkan. Selanjutnya untuk menelaah jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dapat dipahami melalui proses wawancara kepada koordinator dan karyawan dari Kafe DD I dan II tentang jumlah shift yang ada dalam satu hari, dalam hal ini terdapat 3 shift yang diterapkan di kafe DD I dan II. Untuk itu, berikut hasil wawancara dengan koordinator kafe DD II, yakni Luh Rahayu Rejekiingsih

“untuk di kafe DD II ini mas Trisna pasang 5 orang, karena memang di DD II lebih rame kan daripada DD I, istilahnya soalnya DD I itu untuk orang-orang yang bener-bener penikmat kopi ya, jadi ada juga yang kesana sendirian buat beneran menikmati kopi, kalo disini DD II kan lebih buat komersil, ngopi rame-rame kumpul temen, makanya menu yang laris ya es-es minuman dingin itu, tapi buat jumlah karyawan kan Cuma selisih 1 orang. Untuk di DD II ini dipasang 2 shift yang dipasang 2 karyawan mas, itu di shift pagi sama sore, disini yang shift malam Cuma isi 1 orang, tapi ya kadang ditemenin sama mas Trisna”

Dari pemaparan tersebut, maka penulis juga meminta data berupa penerapan shift di Kafe Dulur Dewe I dan II, owner menjelaskan bahwa shift yang

diberlakukan sama antara kafe DD I dan II. Adapun alasan dari penempatan karyawan yang berjumlah lebih dari 1 orang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan dan waktu saji pemesanan, dan dirasa sudah cukup efektif dalam memaksimalkan pelayanan dengan kuantitas yang dipasang pada jam yang ditetapkan selama ini pada kafe DD I dan II.

4.2.3 Ketepatan Waktu

Mengenai kinerja karyawan maka tak lepas dari ketepatan waktu, terlebih pada kafe DD I dan II Jember ini menerapkan jam operasi selama 24 jam. Sehingga, menilik dari pemahaman indikator ketepatan waktu dapat merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Dalam menganalisis hal ini, yang perlu digali adalah ketepatan waktu karyawan dalam hadir hingga menyelesaikan shift, dan memaksimalkan waktu yang tersedia melalui cara seperti memberishkan peralatan saji kopi dan membersihkan meja kursi pelanggan bahkan menjaga keamanan kafe.

Mengenai ketepatan waktu, maka owner dan koordinator yang dapat menilai hal ini, karena koordinator juga memberikan laporan harian kepada owner selain terkait laba-rugi, juga melaporkan mengenai performa karyawan, baik itu ketepatan waktu, keterlambatan dan kejadian khusus yang ada terjadi dalam satu hari. Berikut hasil wawancara dengan owner mengenai ketepatan waktu :

“saya bisa dibilang bersyukur mas, karena sudah 5 tahunan DD berjalan, saya juga udah bisa menilai apakah calon karyawan yang mendaftar itu selama proses wawancara kan kita ya tanya jawab gitu bisa rajin dan sregap apa enggak. Awal-awal saya ya percaya aja dengan CV mereka, tapi ya ternyata gak selalu yang CV nya bagus itu niat kerja dan rajin. Bersyukur karena karyawan sekarang udah bagus-bagus, rajin dan niat kerja. Kalau awal-awal dulu ya mas, banyak yang terlalu sering ijin mendadak sampai gak masuk alias absen. Konsekuensi bagi mereka yang saya terapkan kalo gak jelas ndadak terus dan sering ijin sampai 1 bulan bisa gak masuk lebih dari 7 hari ya saya gak mau, ya saya keluarkan,

dengan bilang baik-baik. Karena gimanapun ya demi kelancaran bisnis, meskipun disini santai aja system kerjanya ya tetap harus komitmen”

Dari hal tersebut, owner juga menjelaskan mengenai jam kerja shift yang diterapkan:

Tabel 4.1 Pembagian Jumlah Karyawan Pada Jam Kerja Shift di Kafe Dulur

Dewe		
Jam Kerja Shift	Jumlah Karyawan Dulur Dewe 1	Jumlah Karyawan Dulur Dewe 2
08.00 WIB – 16.00 WIB	1 orang	2 orang
16.00. WIB – 24.00 WIB	2 orang	2 orang
24.00 WIB – 08.00 WIB	1 orang	1 orang

Sumber: Owner Kafe Dulur Dewe

“pembagian dan jam kerja itu udah paten saya terapkan di DD 1 dan II kayaknya udah 2 tahun, jadi ya dari tahun sekitar sejak 2018 lah, yang diisi 2 orang karyawan itu jam ramai orang ngopi sama kumpul, kadang kata koordinator-koordinator itu yang diisi 2 orang pas udah selesai bikin pesanan ada yang bersih-bersih kafe, kayak nyapu area parkir, sikat toilet, gitu-gitu, jadi emang alhamdulillah karyawan DD itu sregep, rewardnya juga yaa saya bawain makanan atau beri 1 bungkus rokok mas, kita juga sepakatin kalo maksimal harus hadir di kafe itu minimal 10 menit sebelum jam shiftnya mereka, jadi kayak yang shiftnya di jam 12, ya datengnya jam 12 kurang 10 menit”

Jumlah seluruh karyawan pada kafe Dulur Dewe sebanyak 9 orang, dengan rincian 4 karyawan di Dulur Dewe I dengan 1 orang merangkap sebagai koordinator, sedangkan pada Dulur Dewe II sebanyak 5 orang dengan 1 orang merangkap sebagai koordinator, dari hal ini, pembagian waktu dan dilakukan untuk melaksanakan tugas shift juga diatur tiap harinya, dalam bentuk jadwal harian yang diumumkan tiap hari.

Kendala yang didapati owner mengenai kinerja karyawannya adalah mengenai jam kerja shift pada pukul 24-00 – 08.00 WIB, pada waktu ini, karyawan cenderung mengantuk, karena malam hari adalah waktu pada umumnya

manusia beristirahat dengan tidur. Dari hal tersebut, owner membuat strategi yang diterapkan untuk seluruh jam shift, mengenai kedatangan karyawan harus lebih awal selama 10 menit sebelum shiftnya dilaksanakan. Selain itu, pada waktu kerja di pukul 24.00 WIB – 08.00 WIB ini memang sengaja hanya dipakai 1 karyawan.

Owner menjelaskan bahwa apabila pada waktu tersebut diisi dengan 2 orang karyawan, malah akan menyebabkan tidak efektif, hal ini dapat dilihat dari bahwa pada pukul tersebut sudah tidak terlalu ramai pengunjung sehingga sebenarnya lebih mudah dalam melayani pesanan dan pelanggan, dalam argument mas Trisna sebagai owner juga bahwa akan terjadi kompromi yang tidak baik antar karyawan apabila dalam waktu kerja shift di pukul 24.00-08.00 WIB ini terdapat 2 karyawan, kompromi tersebut dijelaskan sebagai berikut :

“kalau jam malam, yang kita sebut shift awal ya mas, karena dimulai pas ganti hari sampai jam 08.00 pagi, itu yang di pasang ada 2 orang yang jaga (karyawan), anak-anak *kongkalikong* alias yah curang, karena rundingan. Kan sepi jam segitu, jadi satunya nyicil tidur, satunya jaga, gitu-gitu mas, kan gak baik, saat shift lain gak bisa gitu, sama-sama jaga. Jadi ya untuk itu saya desainnya shift awal itu cukup 1 orang dan efektif, cuman kendalanya ya itu ngantuk. Tapi kan karyawan bisa bikin kopi, gratis buat mereka”

Jadi dalam hal ketepatan waktu, untuk mengatasi kendala keterlambatan hadir dalam shift dan konfirmasi kehadiran, dibuatlah aturan untuk datang 10 menit lebih awal.

4.2.4 Efektifitas

Seperti hal yang dipaparkan pada poin ketepatan waktu di atas, yang menyinggung mengenai efektifitas, maka disini juga membahas mengenai aspek yang lebih luas mengenai efektifitas, berkaitan dengan pemahamannya adalah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Kafe Dulur Dewe beserta sekalian perangkat aturan sekaligus sumberdaya yang dimiliki, dapat menelaah hubungan antara berjalannya

aturan yang dipakai dan keefektifan bagi karyawan, terutama demi orientasi profit Kafe.

Maka, poin-poin yang didapatkan dari hasil wawancara berkaitan dengan jumlah karyawan, penerapan jam kerja, penghasilan dan pengembangan bagi kafe itu sendiri. Untuk itu, hasil wawancara penulis terkait efektifitas dengan owner, sebagai berikut :

“ini maksudnya efektif dari segi karyawan ya mas, buat memahami itu sih, penjelasan saya gini, emang ini perlu saya sampaikan, kalau orang kerja di kafe itu emang bukan pekerjaan yang buat selamanya, istilahnya emang gak bisa saya sendiri pungkiri karena buat kesejahteraan pribadi ya gak mendukung. Cuma dengan kerja di kafe ini buat karyawan sendiri bisa manfaat buat tabungan mereka buat pekerjaan selanjutnyayang lebih baik, jalin relasi juga, jadi ya saya juga fleksibel mas, anak-anak gak apa-apa ijin, saya juga terima yang anak kuliah sebagai karyawan, tapi emang jujur anak kuliah saya batasi, apalagi yang semester muda-muda. Ada lagi mas, gini, kalau saya rata-rata ya, dengan SOP yang saya buat sederhana itu, dalam 6 bulan, ganti karyawan 1 orang, ada yang keluar maksudnya. Kalau setahun ya ganti karyawan sekitar 3 orang lah.

..sisi lainnya ya, dengan DD yang seperti ini, keefektifan yang bisa aku simpulin sih, karyawan kita punya semangat, loyalitas, karena aku juga kepingin mereka masing-masing yang pernah bantu saya dengan jadi karyawan sendiri juga sukses. Kalau gak karena karyawan-karyawan itu ya mana bisa DD sampai ada dua cabang, berarti kan anak-anak ya *sek* bener kerjanya”

Hasil wawancara dengan owner di waktu terpisah juga disertai dengan wawancara kepada koordinator dan 1 orang karyawan dari DD II, berikut wawancara kami dengan koordinator DD II Luh Rahayu mengenai efektifitas:

“saya kan juga pernah jadi karyawan biasa ya mas sebelum diberi tugas tambahan sebagai koordinator, ada tambahan gaji, itu yang bikin saya semangat meskipun kerja di kafe. Sebagai koordinator saya juga diminta mas Trisna (owner) buat jaga agar tim karyawan itu solid. Keefektifan ini ya saya ngukurnya dengan terselesaikan tugas mereka tanpa ada complain dari pelanggan, pemasukan juga gak minus atau ghoib ilang tiba-tiba, dan lagi menjalankan SOP”

Dari hasil wawancara di atas, tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan, melalui penerapan SOP namun tidak kaku, hal-hal semacam toleransi tersebut juga dapat meningkatkan efektifitas kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan dan menyajikan menu dengan baik kepada konsumen

4.2.5 Kemandirian

Mengenai poin kemandirian, dari penjelasan sebelumnya, maka perlu diingat bahwa hal ini berkaitan dengan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Makna seorang ini dapat diartikan sebagai tiap individu yang menjadi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat dinilai dari bagaimana pemahaman dan daya ingat tiap karyawan mengenai segala menu sajian dan ketentuan kafe yang ditujukan untuk konsumen. Terlebih, poin ini sangat cocok dengan kondisi Kafe Dulur Dewe I dan II, karena pada shift yang telah di rancang, terdapat waktu yang hanya diisi oleh 1 orang saja.

Penerapan mengenai shift yang hanya diisi 1 orang tersebut, nyatanya malah membuat karyawan makin cakap dalam menjalankan tugasnya dan tidak merasa terlalu tertekan. Berikut pernyataan koordinator DD I Jefry, terkait indikator kemandirian ini :

“soal kemandirian, saya sebagai koordinator ya mas yang udah 3 tahunan nugas ini, melihat banyak hal yang bisa meningkatkan kemandirian anak-anak. Emang kita sebagai bagian dari Dulur Dewe, baik I atau II itu ya tim, tapi nyatanya kita juga bisa dilatih untuk kerja sendiri, sendiri disini kan bukan Cuma maksudnya 1 orang, apalagi dengan maksud mandiri itu. Menurut saya sih mandiri disini anak-anak gak perlu sampai lapor mas Trisna (owner) ketika ada masalah kecil, contohnya stok susu habis, ya tinggal hubungi saya atau dia catet stok-stok barang yang habis buat daftar belanjaan. Terus itu mas, menu-menu disini kan jumlahnya sekitar 10 an lebih, itu tiap menu udah ada rumus takarannya, berapa sendok kopi, berapa banyak tehnya, lalu gula, gitu-gitu, itu kalau karyawan baru, emang masih belum hafal ya. Jadi sering tanya ke temennya yang sesama karyawan atau tanya ke saya, meskipun udah ada buku catetan resepnya ya, hehe, ada yang kayak gitu, jadi kan itu termasuk kemandirian. Lalu

bisa ngehandle dan nenangin konsumen yang marah atau complain, itu udah cukup buat disebut mandiri”

Mengenai penjelasan kemandirian, dalam pemaparan diatas adalah mandiri dalam melayani konsumen dan dapat menyelesaikan masalah yang terjadi di kafe pada waktu yang sama tanpa perlu bantuan atau arahan dari atasan. Hal ini penulis gali juga kepada pihak karyawan, yang akan dipaparkan oleh mas Bayu selaku karyawan DD I

“namanya jadi karyawan kafe itu ya emang harus mandiri mas, meskipun saya sebelumnya belum pernah kerja, tapi saya tahu, inti dari kerja itu harus mandiri, sekalipun itu kerja tim, harus mandiri, maksudnya ya bisa mikir. Kalau itu, yang pertama sih harus berani ya, karena kita kan juga pasti kebagian shift malem semua, emang itu bisa dikatakan jam rawan karena pernah ada pelanggan nyeleneh-nyeleneh, tapi disitu kita juga bisa nyikapin sih, ya kita sapa aja, lalu tegur, bilang maaf sebelumnya disini tempat umum, mohon sama-sama menjaga kenyamanan pelanggan lain, gitu sih, alhamdulillah hasilnya oke, kita bisa meredam bakal-bakal yang gak baik. Padahal kalo jam malam itu kan kita emang dijadwal jaga sendiri. Tapi ini juga jadi sensasi sendiri mas, nggembleng mental kita juga sih”

Sejalan dengan pernyataan koordinator, poin yang dapat dicatat dalam pemahaman kemandirian yang terjadi di Kafe Dulur Dewe terdapat beberapa. Seperti mandiri dalam menyelesaikan masalah, dan mandiri dalam menjaga kenyamanan konsumen di setiap waktu.

4.2.6 Komitmen Kerja

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor. Oleh karena itu pihak kafe Dulur Dewe harus bisa berupaya meningkatkan kinerja karyawan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan cara menanamkan komitmen karyawannya terhadap organisasi.

Tidak adanya komitmen dapat mengurangi efektivitas organisasi, dan karyawan yang tidak memiliki komitmen cenderung enggan dalam menerima pekerjaan (Ivancevich, 2005, p. 234). Seseorang yang memiliki komitmen

terhadap organisasi berarti memiliki loyalitas terhadap organisasi. Dalam menelaah mengenai sejauh mana komitmen kerja, akan diulas mengenai intensitas jumlah pergantian karyawan dan pernyataan mengenai loyalitas karyawan, hal ini akan disampaikan oleh Owner Kafe Dulur Dewe.

“Saya jujur udah lumayan banyak ya mas ganti-ganti karyawan, ya meskipun saya rasa gak sebanyak kafe-kafe yang lain. Meskipun DD ini kan bayarannya dikit, sekitar 800ribu tapi udah dapet fasilitas, kayak dipersilahkan bikin minum apa aja, saya anggep adek sendiri, kerjanya santai dan gak kaku. Tiap saya wawancara calon karyawan itu yang saya tanyai ya apa siap komitmen, karena ini kerja, dibayar, bukan sukarela ya, karena pernah ada yang saya wawancarai, jawabannya itu gini, ‘yaa coba-coba sebulan dua bulan’, dengan jawaban gitu ya nggak saya terima, ini kerja kok coba-coba . Itu sih mas, lalu ada kecenderungan, kalau karyawan itu nyaman sama saya, nyaman sama suasana kerjaan, temen kerja juga ya loyal, ini kan disini dari 9 karyawan yang kerja baik di DD I dan II loyal semua, ya saya anggap loyal lah, karena ada 5 orang yang udah hamper setahun, yang terhitung baru juga 3 bulan, itu udah kuanggap waktu yang lumayan lama, ya artinya mereka betah”

Dari 6 karyawan yang penulis wawancarai, dengan jumlah 3 karyawan (termasuk koordinator) dari DD I dan II, mereka juga menyampaikan bahwa puas dalam hal gaji, fasilitas, yang menyebabkan mereka menyatakan bahwa berkomitmen tinggi untuk bekerja dan loyal. Namun mereka (karyawan) juga tidak menutup kemungkinan akan selalu bertahan sebagai karyawan Dulur Dewe, karena juga terkait dengan kesejahteraan hidup mereka yang tentunya makin membutuhkan biaya yang lebih tinggi, lebih dari gaji yang ditawarkan dan dapat dihasilkan sebagai karyawan kafe, meskipun ada jenjang karir, namun hanya sampai pada tingkat koordinator.

4.3 Faktor-faktor Kinerja Karyawan Kafe Dulur Dewe I dan II Jember

4.3.1 Kompensasi Individu

1) Kemampuan dan keterampilan kerja

Dari hasil wawancara dan mengetahui mengenai kondisi karyawan sekaligus keorganisasian dari kafe Dulur Dewe I dan II, didapati

bahwasannya setiap karyawan mempunyai masa training sekitar 1 minggu ketika karyawan pada hari pertama bekerja dan diterima, dari hal tersebut, owner merasa bahwa karyawannya telah terampil dalam mengingat takaran tiap menu-menu yang ditawarkan.

Selain itu juga terampil sekaligus mampu untuk melayani pelanggan dengan baik, dan menyelesaikan permasalahan kecil yang dating dari pelanggan saat mereka bekerja. Maka, dalam segi kemampuan dan keterampilan, kafe Dulur Dewe dapat membangun dan melaksanakan konsep keorganisasian yang berhasil menilai kemampuan dan keterampilan karyawan.

2) Keahlian

Karyawan Dulur Dewe I dan II merasa dirinya telah ahli dalam hal meracik menu yang ditawarkan oleh kafe, bahwa dapat memenuhi permintaan khusus dari pelanggan, seperti gula di pisah (untuk pesanan kopi), atau meracik kopi yang diinginkan pelanggan, seperti tidak terlalu manis (mengurangi dalam kadar yang pas).

Karena kafe Dulur Dewe menawarkan menu utama berupa kopi Ijo arabika dan robusta, karyawan yang pada awalnya tidak tahu perbedaan antara robusta dan Arabica menjadi paham dan mengerti citra rasa kedua jenis kopi tersebut. Menurut pandangan baik owner, koordinator dan karyawan sendiri adalah sebuah pengetahuan yang didapat dengan menjadi karyawan kafe Dulur Dewe

3) Kebutuhan

Karyawan di kafe Dulur Dewe dalam penuturan owner, memiliki kondisi ekonomi menengah, yang mengharuskan mereka mendapatkan pekerjaan untuk menghidupi diri. Mengenai hal ini, para karyawan merasa telah cukup dengan pendapatan yang mereka dapatkan, hingga apabila terdapat kebutuhan mendadak bagi karyawan, maka Owner memberi uang lebih atau meminjamkan kepada karyawannya. Terkait dengan status para karyawan kafe DD I dan II, mereka belum menikah, sehingga mereka

merasa bahwa kebutuhan mereka tidak banyak, mendesak dan kekurangan, atau dapat dikatakan cukup

4) Tanggung jawab

Untuk menganalisa tanggung jawab, dari hasil wawancara yang penulis dapatkan, dapat dinyatakan bahwa karyawan kafe bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan, dibuktikan dengan dilaksanakannya SOP Kafe DD I dan II dengan baik.

5) Latar belakang

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, para karyawan kafe Dulur Dewe memiliki latar belakang sebagai memang pekerja, yang juga tidak dapat disebut paruh waktu. Hal ini, berangkat dari kebutuhan pribadi atau finansial para karyawan dan beberapa juga telah memiliki keahlian karena sebelumnya juga bekerja di Kafe.

6) Etos kerja

Owner dan seluruh anggota kafe Dulur Dewe ketika diwawancarai, menekankan atas dilakukannya SOP sesuai dengan yang tertera. Adanya SOP, fasilitas untuk karyawan, atmosir kekeluargaan yang dibangun, menguatkan etos kerja mereka, hal ini berhubungan erat dengan loyalitas tiap karyawan sebagai individu.

4.3.2 Dukungan Organisasi dan Psikologis

Kondisi dan syarat kerja setiap seseorang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Kondisi yang terjadi di kafe Dulur Dewe I dan II, menerapkan aturan organisasi yang sudah terstruktur sekaligus terapat peraturan didalamnya.

Hal ini juga sebagai panduan bagi seluruh anggota organisasi kafe Dulur Dewe itu sendiri dalam bertindak sesuai dengan prinsip memberikan pelayanan

dan rasa terbaik bagi pelanggan. Selain itu, karyawan juga dipersilahkan menikmati fasilitas kafe yang ada.

a) Bentuk pengorganisasian

Untuk kafe Dulur Dewe I dan II, bentuk pengorganisasiannya dapat dikatakan sederhana, terdiri dari Owner, koordinator dan karyawan yang harus menaati SOP yang telah dibuat

b) Penyediaan sarana dan prasarana kerja dan kenyamanan kerja

Kafe Dulur Dewe memiliki fasilitas berupa musholla, toilet, WiFi dan lahan parkir. Fasilitas-fasilitas tersebut adalah bukti bahwa selain pelanggan, juga dapat digunakan oleh karyawan. Adanya sarana dan prasarana tersebut juga dalam penuturan karyawan yang penulis wawancarai, mendukung kenyamanan karyawan sehingga mereka dapat dikatakan menikmati pekerjaan dengan adanya dukungan dari sarana dan prasarana

Kinerja perusahaan dan kinerja setiap perorangan juga sangat tergantung pada kemampuan psikologis seperti persepsi, sikap dan motivasi. Karyawan kafe Dulur Dewe, dari penjelasan di atas, tentunya membutuhkan kondisi yang secara psikologis mampu melaksanakan, dengan adanya interaksi antar sesama karyawan, pelanggan dan owner dari Kafe Dulur Dewe, maka dapat dinilai dengan keberhasilan DD membuka 2 cabang adalah bukti factual bahwa karyawan memiliki persepsi, sikap dan motivasi yang sejalan dengan keinginan Owner kafe Dulur Dewe I dan II

4.4 Dampak Kinerja Karyawan

1. Pencapaian Target

Saat setiap karyawan dan pimpinan bertindak efektif dengan energi positif, untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan arahan dari target; maka saat itu, energi positif setiap orang akan berkolaborasi dan berkontribusi untuk menghasilkan karya dan kinerja terbaik.

Meskipun kafe Dulur Dewe tidak memiliki target yang dibebankan kepada karyawan, namun dalam rata-rata pendapatan yang dibagi dalam 3 waktu sesuai dengan shift karyawan adalah minimal 250 ribu rupiah pada masa sebelum pandemi, sedangkan saat pandemi, yakni pada awal tahun 2020 hingga pertengahan tahun 2020 pendapatan per shift hanya 100 ribu rupiah, perubahan pendapatan tersebut dating dari faktor eksternal dan bukan dari karyawan kafe Dulur Dewe.

2. Loyalitas Karyawan

Loyalitas memiliki beberapa unsur antara lain: adanya sikap kesetiaan, kesadaran melaksanakan, tanggung jawab, serta berusaha menjaga nama baik perusahaan. Dari hasil penggalian informasi, didapati bahwa mengenai loyalitas, karyawan Dulur Dewe mampu melaksanakan tanggung jawab, hingga masa kerja yang telah dilalui oleh karyawan kafe Dulur Dewe sekitar 1 tahun tiap karyawan, menurut Owner Dulur Dewe, ini sudah dalam tingkat loyalitas yang baik dan tinggi

3. Pelatihan dan Pengembangan.

Poin ini berkaitan dengan loyalitas, menurut penuturan mas Trisna selaku owner kafe Dulur Dewe, karyawan yang memiliki loyalitas dan komitmen kerja tinggi, akan sendirinya berkembang, karena mereka juga memiliki ikatan emosional dengan kafe. Hal yang terjadi adalah mereka cakap dan mampu memberikan pelayanan dan sajian terbaik, karena terbiasa, beda halnya dengan karyawan baru yang membutuhkan pendampingan lebih dalam kurun waktu tertentu, dari penjelasan tersebut, mas Trisna lebih memilih mempertahankan karyawan yang sudah 'pintar' dan loyal daripada mencari dan mengganti karyawan yang baru, dimana perlu masa pembelajaran untuk mengetahui lingkungan kafe dulur dewe sepenuhnya.

4. Promosi

Kinerja dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan untuk memberikan promosi kepada karyawan. Jenjang karir tertinggi yang ada dalam kafe Dulur Dewe I dan II bagi karyawan adalah koordinator. Posisi

sebagai koordinator sebenarnya tidak dianggap sebagai hal dapat diperoleh melalui kualitas-kualitas kinerja, posisi koordinator ini dapat dicapai apabila koordinator sebelumnya keluar dari kafe Dulur Dewe, maka mekanisme yang dipakai sepenuhnya berasal dari Owner Dulur Dewe yakni mas Trisna, dengan mempertimbangkan yang utama adalah masa kerja karyawan, apabila ada yang paling lama bekerja saat itu, mas Trisna akan otomatis menjadikannya sebagai koordinator.

Perbedaan koordinator dan karyawan biasa hanya terletak pada posisi 'pengawasan' untuk karyawan, dan nominal gaji yang bertambah sebesar 150 ribu rupiah. Karyawan Dulur Dewe pun seluruhnya tidak memiliki tendensi untuk berlomba menjadi koordinator.

5. Motivasi

Mendorong orang agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang berada di bawah standar kinerja. Motivasi ini dalam kasus yang terjadi di kafe Dulur Dewe berkaitan dengan permasalahan yang pernah dialami oleh tiap karyawan dan dijadikan pembelajaran bagi seluruh karyawan, biasanya, dalam segi pembiasaan berlaku ramah dan sopan kepada pelanggan, agar tidak terjadi complain ataupun review buruk di ulasan media social mengenai kafe Dulur Dewe yang ditujukan kepada karyawan tertentu.

4.4 Interpretasi

Interpretasi data merupakan upaya peneliti untuk menentukan makna dari data yang sudah terkumpul untuk menjawab pertanyaan dari penelitian dan disajikan dengan bentuk yang mudah dipahami. Interpretasi dalam penelitian ini terkait dengan Kinerja Karyawan Kafe Dulur Dewe I dan II Jember yang meliputi tentang pemahaman mengenai faktor-faktor, indikator dan dampak kinerja karyawan. Analisis ini berguna untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan, sehingga secara keorganisasian, Kafe Dulur Dewe I dan II Jember dapat memenuhi visi, misi sekaligus target dari bisnis ini.

Tercapainya visi dan misi dari organisasi merupakan target akhir dari pelaksanaan setiap tugas-tugas dalam organisasi. Organisasi yang satu dengan organisasi yang lainnya, tentu sangat berbeda visi dan misi yang diinginkan, hal ini tergantung pada bidang kegiatan yang dilaksanakan suatu organisasi. Pemahaman karyawan terhadap visi dan misi organisasi sangatlah penting karena tercapainya tujuan akhir suatu organisasi dipengaruhi oleh bagaimana orang-orang dalam organisasi tersebut menafsirkan dan melaksanakan visi dan misi organisasi. Maju mundurnya organisasi tergantung pada sumber daya manusia yang merupakan penggerak utama organisasi.

Mengetahui kinerja karyawan berarti berusaha untuk mempelajari serta memahami kinerja yang dimiliki oleh karyawan dalam sebuah organisasi. Dengan kata lain, mengetahui kinerja karyawan menjadi sangat penting atau memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja karyawan, indikator-indikator dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja karyawan sangat penting untuk diketahui, sehingga menganalisis kinerja hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya.

Dalam menilai kinerja karyawan sangat ditentukan oleh fungsi yang diemban oleh karyawan terhadap tugas-tugas yang akan dilakukan. Dalam fungsi tersebut terkandung suatu tujuan dan sasaran yang akan dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Tujuan dan sasaran tersebut akan mengarahkan setiap karyawan untuk bertindak efektif dan efisien agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi. Oleh karena itu dalam memahami kinerja tidak semata-mata didasarkan oleh kebutuhan untuk bekerja tetapi lebih dari itu, dibalik kebutuhan untuk bekerja terkandung suatu hasil yang perlu dicapai. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seluruh karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Mengenai Kafe Dulur Dewe I dan II Jember, juga tak lepas dari jumlah perguruan tinggi yang ada di Kecamatan Sumbersari sebanyak 6 dan yang paling banyak diantara Kecamatan lain yang ada di Jember. Hal ini juga dilihat sebagai peluang usaha oleh para pebisnis yang ingin menjalankan bisnisnya dalam bidang kafe. Terlebih pada minat kafe yang membuka jam usaha selama 24 jam. Dengan jumlah karyawan sebanyak 9 orang dengan pembagian untuk Kafe Dulur Dewe I sebanyak 4 orang termasuk 1 orang yang merangkap sebagai koordinator, Kafe Dulur Dewe II sebanyak 5 orang termasuk 1 orang yang merangkap sebagai koordinator juga.

Karena kafe Dulur Dewe tak lain adalah sebuah organisasi di lain sisinya yang utama adalah usaha bisnis yang berorientasi profit, maka pada awal berdirinya kafe ini tidak terlalu diperhatikan mengenai urgensi SOP. Seiring berjalannya waktu, Owner kafe Dulur Dewe akhirnya membuat SOP sederhana bagi karyawannya agar dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara kepada jajaran Kafe Dulur Dewe mengenai kualitas kinerja karyawan, dapat dikatakan bahwa sudah berkualitas, seperti yang disebutkan bahwa baik Owner, Koordinator hingga karyawan merasa 'santai', nyaman dan patuh pada SOP yang dibuat oleh Owner. Adapun beberapa hambatan yang disampaikan dari hasil wawancara ini adalah mengenai jam kerja, dikarenakan kafe dulur dewe buka selama 24 jam, maka yang perlu ditekankan adalah karyawan harus kuat tidak tidur malam atau waktu tidurnya berubah.

Visi dari kafe Dulur Dewe ini menjadi tempat andalan dan tujuan bagi para penikmat kopi di segala waktu penuh 24 jam, terutama bagi konsumen yang cenderung menyukai kopi asli atau bukan kopi kemasan (instan), sehingga kebanggaan menu yang ditawarkan dari Kafe ini adalah Kopi Ijo. Dua hal yang ingin ditonjolkan owner dari Dulur Dewe adalah waktu operasionalnya dan menu andalan, yakni Kopi Ijo, hal ini dirasa owner sebuah perpaduan yang pas bagi target konsumen (pekerja, siswa dan mahasiswa) sekaligus memasang harga yang sangat terjangkau, namun tetap dengan fasilitas seperti WiFi, TV Kabel, Toilet hingga mushola.

Selanjutnya untuk menelaah jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dapat dipahami melalui proses wawancara kepada koordinator dan karyawan dari Kafe DD I dan II tentang jumlah shift yang ada dalam satu hari, dalam hal ini terdapat 3 shift yang diterapkan di kafe DD I dan II. Mengenai ketepatan waktu, maka owner dan koordinator yang dapat menilai hal ini, karena koordinator juga memberikan laporan harian kepada owner selain terkait laba-rugi, juga melaporkan mengenai performa karyawan, baik itu ketepatan waktu, keterlambatan dan kejadian khusus yang ada terjadi dalam satu hari.

Kendala yang didapati owner mengenai kinerja karyawannya adalah mengenai jam kerja shift pada pukul 24-00 – 08.00 WIB, pada waktu ini, karyawan cenderung mengantuk, karena malam hari adalah waktu pada umumnya manusia beristirahat dengan tidur. Dari hal tersebut, owner membuat strategi yang diterapkan untuk seluruh jam shift, mengenai kedatangan karyawan harus lebih awal selama 10 menit sebelum shiftnya dilaksanakan. Selain itu, pada waktu kerja di pukul 24.00 WIB – 08.00 WIB ini memang sengaja hanya dipakai 1 karyawan.

Owner menjelaskan bahwa apabila pada waktu tersebut diisi dengan 2 orang karyawan, malah akan menyebabkan tidak efektif, hal ini dapat dilihat dari bahwa pada pukul tersebut sudah tidak terlalu ramai pengunjung sehingga sebenarnya lebih mudah dalam melayani pesanan dan pelanggan, dalam argument mas Trisna sebagai owner juga bahwa akan terjadi kompromi yang tidak baik antar karyawan apabila dalam waktu kerja shift di pukul 24.00-08.00 WIB ini terdapat 2 karyawan, kompromi .

Dari hasil wawancara di atas, tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan, melalui penerapan SOP namun tidak kaku, hal-hal semacam toleransi tersebut juga dapat meningkatkan efektifitas kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan dan menyajikan menu dengan baik kepada konsumen. Penerapan mengenai shift yang hanya diisi 1 orang tersebut, nyatanya malah membuat karyawan makin cakap dalam menjalankan tugasnya dan tidak merasa terlalu tertekan. Mengenai penjelasan

kemandirian, dalam pemaparan diatas adalah mandiri dalam melayani konsumen dan dapat menyelesaikan masalah yang terjadi di kafe pada waktu yang sama tanpa perlu bantuan atau arahan dari atasan. Hal ini penulis gali juga kepada pihak karyawan,

Sejalan dengan pernyataan koordinator, poin yang dapat dicatat dalam pemahaman kemandirian yang terjadi di Kafe Dulur Dewe terdapat beberapa. Seperti mandiri dalam menyelesaikan masalah, dan mandiri dalam menjaga kenyamanan konsumen di setiap waktu. Dari 6 karyawan yang penulis wawancarai, mereka juga menyampaikan bahwa puas dalam hal gaji, fasilitas, yang menyebabkan mereka menyatakan bahwa berkomitmen tinggi untuk bekerja dan loyal. Namun mereka (karyawan) juga tidak menutup kemungkinan akan selalu bertahan sebagai karyawan Dulur Dewe, karena juga terekait dengan kesejahteraan hidup mereka yang tentunya makin membutuhkan biaya yang lebih tinggi, lebih dari gaji yang ditawarkan dan dapat dihasilkan sebagai karyawan kafe, meskipun ada jenjang karir, namun hanya sampai pada tingkat koordinator.

BAB 5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian yaitu dengan melakukan wawancara dengan informan, yaitu Owner, koordinator dan karyawan, melakukan analisa mengenai kinerja karyawan dengan memperhatikan Unsur-unsur, faktor-faktor dan dampak Kinerja Karyawan di Kafe Dulur Dewe Jember, sebagai berikut :

1. Karyawan dalam bekerja memperoleh peningkatan pendapatan, penghargaan dan pengalaman untuk menambah ilmu, relasi dan wujud aktualisasi diri
2. Kinerja karyawan secara keseluruhan berkualitas di tunjukkan dengan menjalankan SOP dengan baik oleh karyawan
3. Karyawan bekerja multitasking sebagai barista merangkap sebagai waiter, dan sebagai kasir
4. Dengan jam operasional buka selama 24 jam terdapat karyawan yang perlu beradaptasi pada shift malam.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam menganalisa unsur-unsur, faktor-faktor dan dampak kinerja karyawan, Karyawan Kafe Dulur Dewe Jember memiliki persepsi yang sama mengenai kinerja karyawan yang sesuai dengan Visi dan SOP di Kafe Dulur Dewe

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai motivasi dan kinerja karyawan di Kafe Dulur Dewe Jember, maka penulis berusaha memberikan saran kepada pihak Kafe Dulur Dewe Jember agar :

1. Owner Kafe Dulur Dewe Jember perlu memperbaiki sistem jam kerja shift dengan melakukan rotasi karyawan pada jam kerja shift sehingga karyawan memiliki waktu istirahat dengan cukup.

2. Pembagian tugas dan SOP disusun lebih detail dan jelas terhadap pekerjaan masing-masing karyawan agar memaksimalkan kinerja karyawan.

meskipun terdapat beberapa aspek yang belum diperhatikan. Mengingat terkait adanya keterbatasan pada penelitian, maka kekurangan pada peneliti dapat digali oleh penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ambar, T Sulistiyani. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Ke III*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Dessler, Garry. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 4. Edisi Kesembilan. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- FISIP Universitas Jember. 2021. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi FISIP UNEJ*. Jember. UPT Percetakan & Penerbitan Universitas Jember
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- IARC Monographs. 2010. *Shift Work*. World Health Organization International agency for Research on Cancer, vol. 98(8): 563-764.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga. Kriyantono, Rachmat, (2008) *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group. Kuswadji, S.(1997). *Pengaturan Tidur Pekerja Shift, Cermin Dunia Kedokteran, No. 116/1997, 52-48*.
- Kroll, Rainer. (2010). Evaluation of The Effects of Shift Work Assigment: A Survey of Motivation in Police Officers. *Journal Proquest LLC New York*.
- Koentjaraningrat. 1989. *Pengantar Ilmu Antropologi* .Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miftahul Huda. 2009. *Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kalitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nitisemito, Alex, S. (2001). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kelima, Cetakan Keempat belas. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Occupational Health Clinics for Ontario Workers Inc. 2005. *Shift Work: Health Effect and Solutions*. Ontario: Occupational Health Clinics for Ontario Workers Inc.
- Ratna Sari. 2011. *Hubungan Intensitas Kebisingan Dengan Tingkat Stres Kerja Pada Pegawai Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop Iv Semarang Tahun 2010*. Semarang. Universitas Negeri Semarang.
- Rinawati. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Individual Pada Transformasi Organisasi Di Pt Telkom Indonesia Tbk. Bandung*. Bandung. Jurnal Computech & Bisnis.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: penerbit Erlangga
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Stanton, William J. (1999). *Shift work affects*. Jakarta: Erlangga.
- Stevens, RG, et al. 2011. *Considerations of circadian impact for defining 'shift work' in cancer studies: IARC Working Group Report*. Occup Environ Med, Vol.68: 154-162.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&DI*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, Khaerul. (2010). *Kinerja Organisasi*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Usman, Husaini dan Akbar, P. S. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tayyari, F., and J.L., Smith. 1997. *Occupational Ergonomics*, Oxford University Press

Jurnal

Artadi, Febri Furqon. (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Merapi Agung Lestari*. Universitas Negeri Yogyakarta

Ekaningtyas, Septika. (2016). *Pengaruh Sistem Shift Kerja Terhadap Stress Kerja Karyawan Bagian Operator di SPBU Baratan Jember*. Universitas Jember

Putra, Tri Hengky (2011). *Pengaruh Shift Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Karywan Bagian Produksi Seksi reduksi PT. Inalum Kuala Tanjung*. Universitas Sumatera Utara

Satrio, Pramonos. (2015) *Pengaruh Shift Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta

Sihombing, Oki. (2012). *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT. Indah Mandiri Sari Medan*. Universitas Sumatera Utara

The International Agency for Research on Cancer (IARC) (2010:573)

Internet

Aris Wijaya. 2018. Keuntungan Bisnis yang Buka 24 Jam. Dari <https://berempat.com/news/8362/keuntungan-bisnis-yang-buka-24-jam/>. Diakses pada 19 September 2020

BPJ Jember. 2020. Kabupaten Jember dalam Angka 2020. Diakses dari : <https://jemberkab.bps.go.id/publication/2020/05/20/c43569a520090bef8f9b8919/kabupaten-jember-dalam-angka-2020.html>. Pada 24 Desember 2020

Franchise Academy Indonesia. 2017. Pengelolaan Operasional Bisnis dan Administrasi. Dari <http://franchiseacademyindonesia.com/materi/green-module/pengelolaan-operasional-bisnis-dan-administrasi/>. Pada 3 Desember 2020

Katadata.id. 2020. Tren Bisnis Kedai Kopi 2021: Harga Makin Terjangkau, Kualitas Bersaing. Diakses dari :

<https://katadata.co.id/amp/ekarina/berita/5fa93cddb3869/tren-bisnis-kedai-kopi-2021-harga-makin-terjangkau-kualitas-bersaing>. Pada 17 Juli 2021

Maxmanroe. 2017. Manajemen Operasional: Pengertian, Fungsi, dan Ruang Lingkupnya. Dari <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-manajemen-operasional.html> 21 September 2020

Riska, Muhammad Fahmi Alby. 2017. Mau Buka Kafe? Catat Langkah-langkah Ini. Diakses dari <https://money.kompas.com/read/2017/02/21/080921826/mau.buka.kafe.catat.langkah-langkah.ini?page=all#page2>. Pada 21 Juni 2021



LAMPIRAN

Gambar Lampiran Surat Ijin Penelitian Unej



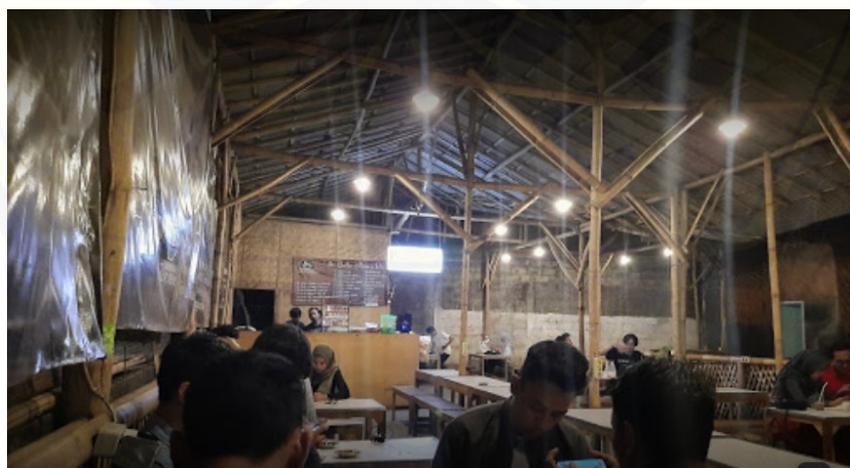
Lampiran Gambar Dokumentasi Kafe

Dokumentasi

Dulur Dewe I



Dulur Dewe II



Lampiran Gambar Dokumentasi Wawancara

Dokumentasi



Dokumentasi Wawancara dengan Owner Kafe Dulur Dewe, M. Trisna Adi Wijaya di Kafe Dulur Dewe II



Dokumentasi Wawancara dengan Koordinator sekaligus Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe I



Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe I



Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe I



Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II



Dokumentasi Wawancara dengan Koordinator sekaligus Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II



Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan dan Owner Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II



Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II



Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II



Dokumentasi Wawancara dengan Karyawan Kafe Dulur Dewe di Kafe Dulur Dewe II

Lampiran Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

Owner Kafe Dulur Dewe Jember

A. Deskripsi Perusahaan

1. Bagaimana sejarah kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember?
2. Apa yang menjadi ciri khas dan karakter kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember?
3. Apa saja visi, misi, dan tujuan perusahaan?
4. Siapa saja struktur organisasi yang ada pada Kafe Dulur Dewe?
5. Apa saja tugas dan tanggung jawab karyawan perusahaan?

B. Deskripsi Permasalahan

1. Apakah anda menentukan target berupa pendapatan?
2. Apakah karyawan juga diberi tugas untuk mendapatkan target pendapatan?
3. Bagaimana menentukan jumlah gaji karyawan?
4. Bagaimana anda menyusun SOP pada kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember?
5. Bagaimana anda melakukan rekrutmen karyawan?
6. Mengapa anda menerapkan jam buka usaha 24 jam?
7. Bagaimana anda melakukan treatment kepada karyawan di kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember?
8. Apa kendala yang ada dalam penerapan jam buka kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember selama 24 jam?
9. Bagaimana anda melihat keberhasilan peraturan yang dibuat dapat diterapkan kepada karyawan dan lingkungan kerja?
10. Bagaimanakah anda menjelaskan loyalitas karyawan pada pekerjaannya di Kafe Dulur Dewe?
11. Apakah kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember pernah mendapatkan komplain atas pelayanan karyawan?
12. Adakah koordinator pada tiap kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember?
13. Apakah terdapat penghargaan untuk karyawan di kafe Dulur Dewe? Jika iya, bagaimanakah penghargaan tersebut dinilai dan diberikan?
14. Apa yang anda harapkan dari karyawan dan apa saja yang dapat menjelaskan loyalitas karyawan terhadap pekerjaan?
15. Apakah anda menilai kinerja karyawan? Jika iya, bagaimanakah hal tersebut dilakukan?

Pedoman Wawancara

Koordinator Kafe Dulur Dewe 1 Jember

A. Deskripsi Perusahaan

1. Bagaimana anda memahami mengenai Kafe ini?
2. Bagaimana struktur organisasi pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?
3. Bagaimana peran anda pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?

B. Deskripsi Permasalahan

1. Bagaimanakah SOP Karyawan pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?
2. Apakah gaji yang diterima oleh karyawan dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari?
3. Bagaimana dengan hubungan social di lingkungan Kafe Dulur Dewe dalam memotivasi karyawan?
4. Apa sajakah kendala yang dialami karyawan dalam menerapkan jam buka usaha 24 jam?
5. Bagaimana sistem pembagian shift karyawan pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?
6. Bagaimana cara karyawan Kafe Dulur Dewe I Jember dalam meraih target pendapatan per hari?
7. Apakah anda merasakan mendapat manfaat selain finansial ketika bekerja? Jika iya, bagaimanakah hal itu?
8. Bagaimana Kafe Dulur Dewe 1 Jember menyikapi atas kinerja karyawan?
9. Apakah dengan bekerja di Kafe Dulur Dewe kemampuan anda secara Sumber Daya Manusia meningkat?
10. Apa saja keinginan dan harapan karyawan dalam bekerja di Kafe Dulur Dewe?

Pedoman Wawancara

Koordinator Kafe Dulur Dewe 2 Jember

A. A. Deskripsi Perusahaan

1. Bagaimana anda memahami mengenai Kafe ini?
2. Bagaimana struktur organisasi pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?
3. Bagaimana peran anda pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?

B. Deskripsi Permasalahan

1. Bagaimanakah SOP Karyawan pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?
2. Apakah gaji yang diterima oleh karyawan dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari?
3. Bagaimana dengan hubungan social di lingkungan Kafe Dulur Dewe dalam memotivasi karyawan?
4. Apa sajakah kendala yang dialami karyawan dalam menerapkan jam buka usaha 24 jam?
5. Bagaimana sistem pembagian shift karyawan pada Kafe Dulur Dewe 1 Jember?
6. Bagaimana cara karyawan Kafe Dulur Dewe I Jember dalam meraih target pendapatan per hari?
7. Apakah anda merasakan mendapat manfaat selain finansial ketika bekerja? Jika iya, bagaimanakah hal itu?
8. Bagaimana Kafe Dulur Dewe 1 Jember menyikapi atas kinerja karyawan?
9. Apakah dengan bekerja di Kafe Dulur Dewe kemampuan anda secara Sumber Daya Manusia meningkat?
10. Apa saja keinginan dan harapan karyawan dalam bekerja di Kafe Dulur Dewe?

Lampiran Transkrip Hasil Wawancara

Nama : M. Trisna Adi Wijaya
Jabatan : Owner
Tempat wawancara : Kafe Dulur Dewe II
Tanggal wawancara : 13 Februari 2021
Topik wawancara : Gambaran Perusahaan dan Kinerja Karyawan

Peneliti : Baik mas, sesuai dengan janji kita di WA saya ijin untuk wawancara mengenai kinerja karyawan di kafe ini, saya ucapkan terimakasih juga untuk kesediannya

Informan : oke langsung aja

Peneliti : Maturnuwun mas, untuk pertanyaan pertama Bagaimana sejarah kafe Dulur Dewe 1 dan 2 Jember?

Informan : Oke, aku langsung cerita ya, jadi agak panjang. Jadi Kafe Dulur Dewe Jember pada awalnya berdiri pada tahun 2016 ya disini berlokasi di Jalan Riau, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Pada tahun itu, se telah saya lulus kuliah dari Universitas Brawijaya, dengan modal yang saya punyai itu sekitar 20 juta rupiah, nemu info soal ada tanah lahan yang bisa disewa, memang saya lagi nyari ini, dan harga sewanya itu setahun 10 juta. Ukurannya di kafe DD I itu ya sekitar 20x8m, posisinya masih tanah kosong, jadi ya saya nego jadi 7juta, dengan perjanjiannya sewa selama 5 tahun. Yang punya lahan ini minta kalo tahun pertama aja yang bisa 7juta, tapi tahun-tahun berikutnya bisa naik. Akhirnya perjanjian kalau sewa ini fix 5 tahun dengan harga 8,5juta. Pembayarannya setahun itu 3x, setiap 4 bulan sekali setor. Dengan modal sisa, saya beli bamboo yang dari desa saya, Sumberbaru, buat dekor kafe ini. Sisanya buat beli bahan-bahan produksi. Saya sendiri berasal dari Jember, yakni Kecamatan

Sumberbaru, tapi saya juga punya sanak saudara di area Jember kota.

Peneliti : Baik, untuk konsep kafe ini bagaimana?

Informan : nama yang memang saya niat dari awal dan saya cita-citakan itu Dulur Dewe, jadi kepingin semua kru DD dan konsumen alias pelanggan itu serasa saudara sendiri ketika ketemu di DD ini, makanya di desain gak neko-neko biar orang melihat DD ini terkesan tidak mahal, dan dengan konsep jam buka 24 jam, kenapa gini, jadi ya karena namanya aja Dulur Dewe ya mas, kalau sudah serasa saudara yang ada ikatan darah, pasti harus siap sedia 24 jam bisa menyuguhkan kopi dan suasana kafe sederhana yang nyaman

Peneliti : Kalau begitu, bagaimana dengan visi misi sekaligus keunggulan menu yang ditawarkan disini?

Informan : Ya itu tadi ya mas, Visinya bahwa kafe Dulur Dewe ini menjadi tempat andalan dan tujuan bagi para penikmat kopi di segala waktu penuh 24 jam, terutama bagi konsumen yang cenderung menyukai kopi asli atau bukan kopi kemasan (instan), sehingga kebanggaan menu dari Kafe ini adalah Kopi Ijo

Peneliti : Lalu hal apa sih yang menonjol dari kafe ini sekaligus fasilitas, dan kisah bagaimana DD bisa membuka cabang baru?

Informan : Dua hal yang ingin ditonjolkan dari Dulur Dewe adalah waktu operasionalnya dan menu andalan, yakni Kopi Ijo, hal ini jadi sebuah perpaduan yang pas bagi target konsumen (pekerja, siswa dan mahasiswa) sekaligus memasang harga yang sangat terjangkau, namun tetap dengan fasilitas seperti WiFi, TV Kabel, Toilet hingga mushola. Meskipun kafanya ini lengkap fasilitas, namun bangunannya sengaja di desain dengan sederhana, contohnya menggunakan dinding dari bambu, sehingga, dari luar pengunjung tidak akan takut untuk mampir di kafe Dulur Dewe, karena kesan yang didapat sederhana dan tidak mencerminkan kafe mahal, namun pengunjung akan makin nyaman ketika mengetahui bahwa kafe sederhana memiliki fasilitas lengkap, menu kopi yang nikmat serta

buka selama 24 jam. Untuk pembukaan cabang itu gini, setelah 2 tahun Dulur Dewe didirikan di jalan Riau itu, tepatnya di tahun sekitar akhir 2017 saya melihat potensi sekaligus peluang yang ada, tanah bisa disewa disini DD II tidar ini, ya dibukalah cabang kedua Kafe Dulur Dewe pada tahun 2018 dengan konsep yang sama dengan kafe Dulur Dewe I, tapi mempunyai target konsumen yang berbeda, yakni kelompok atau komunitas, dan menu yang ditawarkan juga lebih “soft” karena terdiri dari sajian “Es” atau minuman dingin, meskipun begitu, kopi ijonya tetap menjadi andalan. Desain dari kafe Dulur Dewe II juga sedikit berbeda, kesan luarnya tetap sederhana, namun meja dan kursi yang ada lebih besar dan luas, karena menargetkan kelompok dan komunitas. Kafe ini terletak di jalan yang strategis dan dekat dengan beberapa perguruan tinggi. Pemilihan lokasi memudahkan akses konsumen untuk mengunjungi kafe ini. Kafe Dulur Dewe juga mempunyai lokasi yang dekat dengan perumahan warga yang mana terdapat juga kostan atau kontrakan yang disewa untuk mahasiswa, hal ini sejalan dengan target konsumen dari Kafe Dulur Dewe I dan II

Peneliti : Baik, lanjut ya mas, kan ini DD I dan II sama-sama punya jam operasional selama 24 jam, dan apa ada pengaruhnya bagi karyawan? Bagaimana struktur organisasi di Kafe Dulur Dewe ini?

Informan : Jadi gini mas, awalnya saya sih nggak terlalu memikirkan mengenai aturan ke karyawan, istilahnya ya santai aja lah, pokoknya yang kerja bisa bikin kopi (minuman), bisa ngitung uang dan bisa kuat melek (tidak mengantuk). tapi selang berjalan 1 bulan itu saya dapat masukan dari teman-teman saya yang juga ngopi disini, katanya ada karyawan saya itu yang katanya cuek ke pelanggan malah main handphone sewaktu pesen kopi. Terus yang saya nilai waktu gak ada SOP itu sih susah ngaturinya, karena anak-anak (karyawan) juga ikut ngentengin (meremehkan) pekerjaan, akhirnya ya itu, datengnya suka telat-telat semua, kan kasihan yang lagi jaga shift. Untungnya itu kejadian masih awal Dulur Dewe ini buka, dan saya udah dapet masukan soal gimana caranya ngatur karyawan, akhirnya ya itu, saya bikin SOP yang sederhana dulu, dengan niatan ngatur anak-anak biar punya etos kerja, kan ini juga pengalaman buat mereka, setelah ada SOP itu, anak-anak datengnya gak telat, rajin, cuman ya itu, kadang masih ada yang telat

konfirmasi karena berhalangan. Yaa, dari buka Dulur Dewe 1 dan II ini, udah 5 tahun, kalo di rata-rata sih anak-anak cukup betah kerja disini, paling lama ada yang sampai 3 tahun awal tahun kemaren saya jadikan Koordinator DD II sebelumnya kan jaga di DD I, kalo yang paling sebentar ada mas yang cuma seminggu, gak kuat dia katanya karena ngantukan ternyata, tapi keluaranya ya baik-baik, selalu pamit lah selama ini karyawan disini, beberapa mantan karyawan sini ya sering ngopi disini sama temen-temennya. Kalau struktur organisasi saya simple aja, ada koordinator dan karyawan. Yang jadi koordinator itu yang lebih lama kerja disini, yang juga jadi karyawan juga

Peneliti : baik, ini masih berhubungan dengan pertanyaan sebelumnya mas, bagaimana ketepatan waktu karyawan dengan jam operasi selama 24 jam di DD ini?

Informan : kalau soal itu, saya bisa dibilang bersyukur mas, karena sudah 5 tahunan DD berjalan, saya juga udah bisa menilai apakah calon karyawan yang mendaftar itu selama proses wawancara kan kita ya tanya jawab gitu bisa rajin dan sregap apa enggak. Awal-awal saya ya percaya aja dengan CV mereka, tapi ya ternyata gak selalu yang CV nya bagus itu niat kerja dan rajin. Bersyukurnya karena karyawan sekarang udah bagus-bagus, rajin dan niat kerja. Kalau awal-awal dulu ya mas, banyak yang terlalu sering ijin mendadak sampai gak masuk alias absen. Konsekuensi bagi mereka yang saya terapkan kalo gak jelas ndadak terus dan sering ijin sampai 1 bulan bisa gak masuk lebih dari 7 hari ya saya gak mau, ya saya keluarkan, dengan bilang baik-baik. Karena gimapun ya demi kelancaran bisnis, meskipun disini santai aja system kerjanya ya tetap harus komitmen. pembagian dan jam kerja itu udah paten saya terapkan di DD 1 dan II kayaknya udah 2 tahun, jadi ya dari tahun sekitar sejak 2018 lah, yang diisi 2 orang karyawan itu jam ramai orang ngopi sama kumpul, kadang kata koordinator-koordinator itu yang diisi 2 orang pas udah selesai bikin pesanan ada yang bersih-bersih kafe, kayak nyapu area parkir, sikat toilet, gitu-gitu, jadi emang alhamdulillah karyawan DD itu sregap, rewardnya juga yaa saya bawain makanan atau beri 1 bungkus rokok mas, kita juga sepakatin kalo maksimal harus hadir di kafe itu minimal 10 menit sebelum jam shiftnya mereka, jadi kayak yang shiftnya di jam 12,

ya datengnya jam 12 kurang 10 menit”

Peneliti : Bagaimana dengan efektifitas penerapan system shift ini?

Informan : kalau jam malam, yang kita sebut shift awal ya mas, karena dimulai pas ganti hari sampai jam 08.00 pagi, itu yang di pasang ada 2 orang yang jaga (karyawan), anak-anak kongkalikong alias yah curang, karena rundingan. Kan sepi jam segitu, jadi satunya nyicil tidur, satunya jaga, gitu-gitu mas, kan gak baik, saat shift lain gak bisa gitu, sama-sama jaga. Jadi ya untuk itu saya desainnya shift awal itu cukup 1 orang dan efektif, cuman kendalanya ya itu ngantuk. Tapi kan karyawan bisa bikin kopi, gratis buat mereka. Kalau untuk efektif, ini maksudnya efektif dari segi karyawan ya mas, buat memahami itu sih, penjelasan saya gini, emang ini perlu saya sampaikan, kalau orang kerja di kafe itu emang bukan pekerjaan yang buat selamanya, istilahnya emang gak bisa saya sendiri pungkiri karena buat kesejahteraan pribadi ya gak mendukung. Cuma dengan kerja di kafe ini buat karyawan sendiri bisa manfaat buat tabungan mereka buat pekerjaan selanjutnyayang lebih baik, jalin relasi juga, jadi ya saya juga fleksibel mas, anak-anak gak apa-apa ijin, saya juga terima yang anak kuliah sebagai karyawan, tapi emang jujur anak kuliah saya batasi, apalagi yang semester muda-muda. Ada lagi mas, gini, kalau saya rata-rata ya, dengan SOP yang saya buat sederhana itu, dalam 6 bulan, ganti karyawan 1 orang, ada yang keluar maksudnya. Kalau setahun ya ganti karyawan sekitar 3 orang lah. Jadi ya gitu mas, emang ada susah senangnya saya ngurus karyawan-karyawan dan kafe ini.. sisi lainnya ya, dengan DD yang seperti ini, keefektifan yang bisa aku simpulin sih, karyawan kita punya semangat, loyalitas, karena aku juga kepingin mereka masing-masing yang pernah bantu saya dengan jadi karyawan sendiri juga sukses. Kalau gak karena karyawan-karyawan itu ya mana bisa DD sampai ada dua cabang, berarti kan anak-anak ya sek bener kerjaannya”

Peneliti : kalau boleh tahu, untuk gaji karyawan ini, seperti apa menerapkannya dan berapa?

Informan : Saya jujur udah lumayan banyak ya mas ganti-ganti karyawan, ya meskipun saya rasa gak sebanyak kafe-kafe yang lain. Meskipun

DD ini kan bayarannya dikit, sekitar 800ribu tapi udah dapat fasilitas, kayak dipersilahkan bikin minum apa aja, saya anggep adek sendiri, kerjanya santai dan gak kaku. Tiap saya wawancara calon karyawan itu yang saya tanyai ya apa siap komitmen, karena ini kerja, dibayar, bukan sukarela ya, karena pernah ada yang saya wawancarai, jawabannya itu gini, 'yaa coba-coba sebulan dua bulan', dengan jawaban gitu ya nggak saya terima, ini kerja kok coba-coba . Itu sih mas, lalu ada kecenderungan, kalau karyawan itu nyaman sama saya, nyaman sama suasana kerjaan, temen kerja juga ya loyal, ini kan disini dari 9 karyawan yang kerja baik di DD I dan II loyal semua, ya saya anggap loyal lah, karena ada 5 orang yang udah hamper setahun, yang terhitung baru juga 3 bulan, itu udah kuanggep waktu yang lumayan lama, ya artinya mereka betah

Peneliti : dengan sudah berjalan selama 5 tahunan ya mas, bagaimana sih dengan target, apa DD ini punya target penjualan yang ditujukan ke karyawan? Dan kalau ada target, apa berbeda antara koordinator sama karyawan?

Informan : Gak ada target mas, emang gak pasang target saya, tapi rata-rata pendapatan yang dibagi dalam 3 waktu sesuai dengan shift karyawan itu minimal 250 ribu rupiah pada masa sebelum pandemi, sedangkan saat pandemi, ini susah banget ya mas bahkan kerasa sampai sekarang, awal tahun 2020 hingga pertengahan tahun 2020 pendapatan per shift hanya 100 ribu rupiah, perubahan pendapatan tersebut ya dari saya lihat dari faktor eksternal dan bukan dari karyawan kafe Dulur Dewe. Untuk yang kedua tadi, perbedaan koordinator dan karyawan biasa hanya terletak pada posisi 'pengawasan' untuk karyawan, dan nominal gaji yang bertambah sebesar 150 ribu rupiah. Tapi karyawan Dulur Dewe enggak ambisi untuk berlomba menjadi koordinator

Nama : Jefry Ridho Muhsin
Jabatan : Koordinator Kafe DD I
Tempat wawancara : Kafe Dulur Dewe I
Tanggal wawancara : 15 Februari 2021
Topik wawancara : Kinerja Karyawan

Peneliti : Permisi mas, saya Yuda, sudah ijin ke mas Trisna untuk wawancara dengan mas selaku kordinator dan karyawan disini. Boleh saya meminta waktu mas sebentar untuk wawancara?

Informan : Oh iya mas, monggo, saya juga sudah dikabari mas Trisna kemarin

Peneliti : Baik mas, yang pertama, perkenalan dan bagaimana menurut anda tentang kafe ini sendiri sebagai coordinator?

Informan : oke, nama saya Jefry mas, sebagai coordinator disini, di DD I, saya sudah 3 tahun bekerja disini, sewaktu itu masih belum ada DD II dan masih ada planning dibangun. Kafe DD ini menurut saya emang pilihan yang tepat buat orang-orang yang butuh tempat buat ngopi, nugas bahkan rapat ya mas, yang ready 24 jam. Dari awal saya kerja juga dilatih bikin kopi biar enak, semuanya diajari, karena banyak juga pelanggan itu nggak suka kopi, tapi karena DD I ini spesialnya buat orang yang penikmat kopi, bukan peminum kopi, kita juga selalu tawarin buat coba kopi Ijo, dan alhamdulillah banyak yang suka.

Peneliti : jadi ada semacam tuntutan untuk meracik kopi biar enak?

Informan : bukan tuntutan sih mas, ya kewajiban, karena namanya juga warung kopi, jadi sini tentu aja semuanya harus bisa, ini hal yang pertama banget diajarkan sama mas Trisna sebelum diajarkan tentang menghadapi pelanggan, kedua itu soal korsa solid dan penegakan SOP baru setelah itu menghadapi pelanggan. Karena di DD I ini, untungya karyawan udah handal memenuhi permintaan khusus dari pelanggan, seperti gula di pisah (untuk pesanan kopi), atau meracik kopi yang diinginkan pelanggan, seperti tidak terlalu manis. Karena kafe Dulur Dewe menawarkan menu utama berupa kopi Ijo arabika dan robusta, bahkan saya dulu juga awalnya tidak tahu perbedaan antara robusta dan Arabica menjadi paham dan mengerti citra rasa kedua jenis kopi tersebut. Jadi buat kami sih, ini ilmu mahal yang kita dapat dengan jadi karyawan di Dulur Dewe

Peneliti : Bagaimanakah tugas sebagai coordinator itu?

Informan : kalau koordinator ini ya uga sebagai karyawan, tapi juga diberikan tugas untuk mengkomando kafe dulur dewe I. tugas saya ini mengatur jadwal shift, melakukan rekapitulasi hasil penjualan harian dan bulanan baik laba dan rugi, melakukan kontrol fasilitas sarana prasarana sekaligus pembayaran rutin untuk kafe(WiFi, Listrik), sekaligus memberikan laporan harian ke mas Trisna atas kinerja karyawan

Peneliti : baik, selanjutnya mengenai jam operasional buka selama 24 jam, bagaimana ini berpengaruh ke kualitas kinerja karyawan?

Informan : Kualitas ya mas, kalau soal itu sih anak-anak sini dari 4 orang itu termasuk saya yang nggak kuliah 3 orang, kan yang di DD 1 jadi ya Cuma 1 orang yang anak kuliah di Poltek Jember, namanya Candra,

itu sebenarnya lebih enak ngaturnya, karena gak ijin-ijin urusan kuliahnya dia, apalagi kan DD ini bukanya 24 jam, emang butuh yang kuat jadi lowo (kelelawar) ya mas, apalagi kalua shift malam itu yang jam 12 malem baru dateng, jadi karyawan sini kudu siap emang punya jam istirahat yang gak normal, selama saya disini sih kalau dinilai bagus lah kualitasnya anak-anak, yaa sesuai kata bos cukup ditaati aja SOP nya, kan pekerjaannya simple bisa disambi main game, asal konsumen tetep maksimal dilayani gak boleh menomor duakan konsumen yang pesen pokoknya, dan meskipun anak-anak tuh gamers tapi dalam pemantauan saya bisa ngelayani pembeli dengan baik

Peneliti : berhubungan lagi dengan jam buka 24 jam itu, bagaimana kemandirian karyawan disini?

Informan : soal kemandirian, saya sebagai koordinator ya mas yang udah 3 tahunan nugas ini, melihat banyak hal yang bisa meningkatkan kemandirian anak-anak. Emang kita sebagai bagian dari Dulur Dewe, baik I atau II itu ya tim, tapi nyatanya kita juga bisa dilatih untuk kerja sendiri, sendiri disini kan bukan Cuma maksudnya 1 orang, apalagi dengan maksud mandiri itu. Menurut saya sih mandiri disini anak-anak gak perlu sampai lapor mas Trisna ketika ada masalah kecil, contohnya stok susu habis, ya tinggal hubungi saya atau dia catet stok-stok barang yang habis buat daftar belanjaan. Terus itu mas, menu-menu disini kan jumlahnya sekitar 10 an lebih, itu tiap menu udah ada rumus takarannya, berapa sendok kopi, berapa banyak tehnya, lalu gula, gitu-gitu, itu kalau karyawan baru, emang masih belum hafal ya. Jadi sering tanya ke temennya yang sesame karyawan atau tanya ke saya, meskipun udah ada buku catetan resepnya ya, hehe, ada yang kayak gitu, jadi

kan itu termasuk kemandirian. Lalu bisa ngehandle dan nenangin konsumen yang marah atau complain, itu udah cukup buat disebut mandiri

Peneliti : baik, mungkin ada saran atau masukan kedepannya untuk kafe ini?

Informan : dari saya sih semoga bisa dipasang CCTV di area parkir, karena kita sebagai karyawan itu juga pantau parkiran mas, sama kadang bantu pelanggan yang motornya kecepit, itu aja sih

Peneliti : baik mas, terima kasih atas waktunya, saya lanjut untuk wawancara karyawan disini nggih

Informan : oke oke mas, silahkan ndak apa-apa terimakasih juga

Nama : Bayu Samudra
Jabatan : Karyawan Kafe DD I
Tempat wawancara : Kafe Dulur Dewe I
Tanggal wawancara : 15 Februari 2021
Topik wawancara : Kinerja Karyawan

Peneliti : Permisi mas, saya Yuda, mau ijin wawancara untuk penelitian skripsi saya, apa sampean berkenan?

Informan : siap mas, sudah oke kan mas Trisna sama mas Jefry

Peneliti : baik, terimakasih, bisa perkenalkan diri dan cerita bagaimana seputar pekerjaan anda sebagai karyawan DD I ini

Informan : nama saya Bayu Samudra mas, asal Wirolegi sini, umur 23 tahun, dulu sekolah di SMK Kartini. Lanjut ya mas, sebagai karyawan di DD ini saya udah mau satu tahun, kurang 2,5 bulan lagi genap 1 tahun. Jadi karyawan disini enak aja sih mas, saya juga dulunya kerja di warnet, fotokopian, terus ini warkop. Paling enak sama santai kerja di kafe ini sih, sesuai lah gajinya, jam kerja juga 8 jam, jadi saya kadang bantu bapak yang buka bengkel di rumah. Seringnya saya dapet shift awal yang jam 12 malem itu, tapi hari ini saya shift pagi. Kalau disini, yang ditekankan mas Trisna itu harus menaati SOP, kayak datengnya lebih awal 10 menit, pokoknya SOP itu dah. Harus betah lawan ngantuk, enjoy sih, karena nggak apa-apa buat minuman juga bonus, boleh bikin kopi sendiri, terus ada piket. Jadi ya simple mas

Peneliti : baik, dari mas Trisna katanya kan kalau shift malam itu 1 orang saja, dan kebetulan mas Bayu ini sering shift awal, itu bagaimana dengan kemandiriannya ya mas?

Informan : namanya jadi karyawan kafe itu ya emang harus mandiri mas, meskipun saya sebelumnya belum pernah kerja, tapi saya tahu, inti dari kerja itu harus mandiri, sekalipun itu kerja tim, harus mandiri, maksudnya ya bisa mikir. Kalau itu, yang pertama sih harus berani ya, karena kita kan juga pasti kebagian shift malem semua, emang itu bisa dikatakan jam rawan karena pernah ada pelanggan nyeleneh-nyeleneh, tapi disitu kita juga bisa nyikapin sih, ya kita sapa aja, lalu tegur, bilang maaf sebelumnya disini tempat umum, mohon sama-sama menjaga kenyamanan pelanggan lain, gitu sih, alhamdulillah hasilnya oke, kita bisa meredam bakal-bakal yang gak baik. Padahal kalo jam malam itu kan kita emang dijadwal jaga sendiri. Tapi ini juga jadi sensasi sendiri mas, nggembleng mental kita juga sih

Peneliti : baik mas bayu, singkat saja wawancara kita, kalau ada yang kurang lagi saya minta waktunya lagi ya di lain hari

Informan : oke mas siap aja, makasih juga ya mas

Nama : Luh Rahayu Rejekiningsih
Jabatan : Koordinator Kafe DD II
Tempat wawancara : Kafe Dulur Dewe II
Tanggal wawancara : 13 Februari 2021
Topik wawancara : Kinerja Karyawan

Peneliti : Selamat malam mbak, saya Yuda, saya mau wawancara untuk skripsi saya, sudah matur ke mas Trisna

Informan : oh mas Yuda yang skripsi itu ya, oke mas, bisa

Peneliti : baik, terimakasih atas waktunya. Pertama, bisa perkenalan diri dan menceritakan mengenai kafe DD II ini dan karyawan di sini

Informan : nama saya Luh Rahayu Rejekiningsih, umur 23 tahun. Gitu aja ya mas perkenalannya. Lalu, mengenai kafe DD ini, saya alhamdulillah selain jadi karyawan juga dipercaya sebagai kordinator disini. Untuk waktu kerja udah 1,5 tahun, dari tahun 2019, waktu itu saya masih crew nya DD I, tapi karena coordinator DD II ini sebelumnya, mas Doni, resign karena nikah dan ikut istrinya di Probolinggo jadi saya digeser ke DD II ini dan jadi coordinator

Peneliti : Lalu bagaimana dengan jumlah karyawan disini dan pembagian shiftnya?

Informan : untuk di kafe DD II ini mas Trisna masang 5 orang, karena emang di DD II lebih rame kan daripada DD I, istilahnya soalnya DD I itu untuk orang-orang yang bener-bener penikmat kopi ya, jadi ada juga yang kesana sendirian buat beneran menikmati kopi, kalo disini DD II kan lebih buat komersil, ngopi rame-rame kumpul temen, makanya menu yang laris ya es-es minuman dingin itu, tapi buat jumlah karyawan kan Cuma selisih 1 orang. Untuk di DD II ini

dipasang 2 shift yang dipasang 2 karyawan mas, itu di shift pagi sama sore, disini yang shift malam Cuma isi 1 orang, tapi ya kadang ditemenin sama mas Trisna

Peneliti : bagaimana selama ini kinerja karyawan disini?

Informan : saya kan juga pernah jadi karyawan biasa ya mas sebelum diberi tugas tambahan sebagai coordinator, ada tambahan gaji, itu yang bikin saya semangat meskipun kerja di kafe. Sebagai coordinator saya juga diminta mas Trisna (owner) buat jaga agar tim karyawan itu solid.

Peneliti : bagaimana cara anda agar tim karyawan solid?

Informan : kan disini ada SOP karyawan ya mas, sudah di beri tahu mas Trisna kan?

Peneliti : sudah mbak

Informan : nah itu kan sebenarnya udah simple, tapi namanya manusia kadang juga ada ngeluhnya, yang bikin solid kan kebersamaan sama rasa nyaman antar pekerja ya mas, jadi gak ada yang lebih diatas kayak senior junior gitu enggak, jadi saya juga jaga kesolidan itu selain dengan kadang mabar bareng, ikutan bantu pas piket, kalau sudah jam shift ajak makan bareng dimana gitu, yah hal-hal sederhana aja sih. Kan kita namanya Dulur Dewe, kalau antar karyawan aja gak dulur ya gimana, gitu, hehe. Tapi emang tantangan kita di DD II ini di capek ya mas, karena target DD II ini emang komunitas, jadi lebih banyak konsumen. Yang menangani hanya dua orang, malah yang shift awal itu 1 orang, kalau ada yang salah bikin pesenan, seperti mintanya teh hangat eh malah yang disajikan es the, itu mas Trisna bilang ke saya supaya gak usah marah-marah atau gimana, cukup diingatkan dan dibercandain aja, “ee potong gaji tuh”, gitu-gitu sih,

dibuat nyantai, karena biar maksimal juga melayani konsumen, kan banyak pelanggannya, masak iya, karyawan juga dituntut spaneng alias kaku, ya enggak dong, makanya untungnya dengan suasana yang enjoy malah kinerjanya anak-anak maksimal, konsumen juga puas. Gitu sih..

Peneliti : lalu, bagaimana dengan keefektifan penerapan SOP dan kinerja karyawan disini?

Informan : Keefektifan ini ya saya ngukurinya dengan terselesaikan tugas mereka tanpa ada complain dari pelanggan, pemasukan juga gak minus atau ghoib ilang tiba-tiba, dan lagi menjalankan SOP

Peneliti : baik mbak, sepertinya cukup dulu, saya lanjut wawancara karyawan nggih, terimakasih atas waktu dan kesediannya

Informan : iya mas makasih kembali

Nama : Andriansyah
Jabatan : Karyawan Kafe DD II
Tempat wawancara : Kafe Dulur Dewe II
Tanggal wawancara : 13 Februari 2021
Topik wawancara : Kinerja Karyawan

Peneliti : Selamat malam mas, bisa saya wawancarai?

Informan : oke mas lanjut ke saya ini ya setelah mbah Ayu

Peneliti : iya mas, dengan mas sebagai karyawan untuk data di skripsi saya

Informan : baik, gimana mas pertanyaannya?

Peneliti : bisa ceritakan, pengenalan dan bagaimana seputar kafe dan kinerja karyawan disini?

Informan : nama saya Andriansyah, dipanggil Andri, asal Jenggawah, jadi karyawan sini sudah 6 bulan mas. Sebelumnya saya juga kerja di kafe di area Jenggawah punya kakak ipar saya, tapi karena denger ada lowongan disini ya saya ngelamar, alhamdulillah diterima, sekarang tinggal sama kakak kandung saya di perumahan Antirogo sini mas. Kalau untuk kinerja karyawan, saya lihat sih yang kerja disini betah-betah, sampai ada yang tahunan, jadi ya menurut saya oke aja, mas Trisna juga selama saya jadi karyawan sini sih gak ada adegan pemecatan, hehe

Peneliti : bagaimana dengan penerapan SOP bagi karyawan disini?

Informan : Kalau saya merasa kerja di DD ini santai dan enak, kebetulan saya ini juga ada pengalaman kerja-kerja di kafe sama warung mas, untuk SOP yang diterapkan sama mas Trisna (Owner) juga sederhana, kita juga gak kesulitan dalam menghafal takaran buat minuman-minuman, kayak penggunaan gula di menu kopi jomblo gelas itu perbandingannya dengan kopi satu banding satu setengah, kalo awal-awal jadi karyawan yaa cuma perlu satu minggu lah pasti sudah hafal kita takaran di tiap-tiap menu. SOP yang paling sulit

diterapkan versi saya sih yang dating 10 menit sebelum waktu shift, itu nggak enak sih mas, apalagi kalau pas saya berangkat dari Jenggawah, itu makan waktu bisa setengah jam, berarti bisa-bisa perlu berangkat 1 jam sebelumnya, waktu segitu kan sebenarnya bisa buat istirahat, tapi selama dijalani sih ya gak ada masalah buat kita-kita

Peneliti : Lalu bagaimana dengan jatah liburnya?

Informan : kalau buat karyawan, liburnya itu 1 bulan 1 hari, selalu ambil hari Jumat, jadi kita rolling, gantian liburnya, diurut, kalau saya kebagian di Jumat akhir bulan liburnya

Peneliti : apakah ada reward selama menjadi karyawan?

Informan : wah kalau itu ada lah mas, saya selalu ngejar reward itu sih, hehe, dengan rajin, suka bersihin toilet dan nyapu area parkir, rewardnya meskipun Cuma rokok 1 bungkus itu lumayan banget mas, biar saya hemat juga, kadang mas Trisna juga beliin kita karyawan, apalagi sewaktu tengah malem, pas mau pembagian gaji, itu sekalian dibawain makan sama mas Trisna, jadi ya enak lah, saya juga punya skill buat ngenalin kopi dan bikin kopi yang pas dan enak

Peneliti : apa masukan dan harapan kedepannya bagi kafe DD ini?

Informan : harapan saya, semoga makin laris, sukses, bisa buka cabang lagi, masukannya bisa nambah karyawan 1 lagi aja khusus di DD II biar makin maksimal pelayanannya sewaktu di jam banyak konsumen kayak sekitar jam 3 sore sampai 8 malem itu

Peneliti : terimakasih atas waktu dan keterangannya mas Andri

Informan : siap siap terima kasih kembali