

## Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Cafe Aceh Meutuah Khupie Tembung

<sup>1</sup>Syakya Maulida, <sup>2</sup>Sri Ramadhani

<sup>1</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [syakyamaulida9@gmail.com](mailto:syakyamaulida9@gmail.com)

<sup>1</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [sriramadhani594@gmail.com](mailto:sriramadhani594@gmail.com)

Corresponding Mail Author: [syakyamaulida9@gmail.com](mailto:syakyamaulida9@gmail.com)

### *Abstract*

*The purpose of this study is to determine the effect of the quality of human resources on service improvement. The research method used in this study is a qualitative descriptive method, namely a research method that uses qualitative data and described descriptively. The results of the study show that (1) at Cafe Aceh Meutuah Khupie there is no shortage of human resource management to improve service, but the deficiencies are caused by the owner's decision to follow the goal of opening a new cafe branch. (2) The sales promotion carried out by Cafe Aceh Meutuah Khupie is only based on word of mouth from customers and does not carry out other sales promotions. (3) Service quality has a significant effect on customer loyalty. (4) Consumer satisfaction moderates (weakens) the influence of consumer quality. (5) Cafe atmosphere has a big effect on customer loyalty. Researchers can give to UMKM are to provide SOP (standard operating procedures) to employees so that employees and production trips can produce maximum products.*

*Keywords:* Human Resources, Services, Employees.

### **Pendahuluan**

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatur sumber daya manusianya. Sumber daya ini diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat (Bintoro dan Daryanto 2017:15).

Definisi sumber daya manusia yaitu sebagai orang yang siap, mau dan dapat memberikan kontribusi komersial untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi kesehatan dunia adalah sebuah organisasi perusahaan yang memiliki tujuan lain yaitu kapasitas sumber daya manusia yang dibutuhkan seseorang berbeda untuk setiap perusahaan (Arsyad, 2019). Meski sumber daya manusia fleksibel, namun kata siap dan mau harus digarisbawahi. Idealnya, tidak ada kapasitas manusia yang mampu menghasilkan kinerja maksimal jika kapasitas tersebut tidak praktis, atau dengan kata lain tidak berfungsi. Selain itu, bakat tidak ada artinya jika individu seperti sumber daya manusia perusahaan tidak mau berinvestasi di dalamnya.

Pelayanan menurut Laoina (2001 : 38) di dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan,

baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan. Pelayanan ini juga disebut merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui sebuah aktivitas orang lain secara langsung maupun tidak langsung di mana pelayanan yang diinginkan sesuai dengan apa yang diinginkan seorang pengunjung.

Pelayanan ini bisa dikatakan menjadi aktivitas pokok dalam sebuah perusahaan pelayanan dan juga bisa dikatakan menjadi aktivitas tambahan di luar tugas pokok sebuah perusahaan yang bukan menghasilkan produk berupa jasa pelayanan, di mana pelayanan ini dapat dirasakan dengan baik dan bisa menjadi penghargaan maupun penghormatan bagi seorang pelanggan.

Seiring perkembangan zaman yang semakin maju ini, banyak faktor yang ikut serta semakin berkembang. Perkembangan ini bukan hanya terletak dibagian teknologi atau cara kerja hidup, namun bisa juga berkembangnya keinginan setiap individu. Karena faktor banyaknya hingga padatnya berbagai urusan perindividu, maka semakin banyak pula keinginan yang ingin ia dapat. Contohnya pelayanan yang baik yang sesuai harapan para pelanggan merupakan hal yang sangat perlu dibahas oleh pihak usaha. Pada usaha mikro kecil dan menengah seperti Café Aceh Meutuah Kupie sangat mementingkan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Di era globalisasi seperti sekarang, masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Tembung kecamatan Percut Sei Tuan sudah banyak berdiri tempat usaha makanan dan minuman café atau mini resto. Banyak keunikan yang khas yang dimiliki setiap café yang berbeda-beda. Sehingga banyak café berlomba-lomba untuk menciptakan kesan terbaik agar menjadi café terfavorit masyarakat. Inovasi terus dilakukan demi menciptakan kesan yang berbeda-beda disetiap waktunya.

Seperti yang sudah dipaparkan diawal, bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka memberikan pelayanan terbaik merupakan hal yang mampu membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuan usahanya. Hal itu juga akan seiring dengan daya pikir dan gerak seorang karyawan dalam terciptanya kualitas sumber daya manusia yang berkualitas.

## Landasan Teori

### Manajemen Sumber Daya

Menurut Bohlander dan Snell (2010:4) manajemen sumber daya manusia yakni suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, Kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan.

Menurut Mutiara S. Panggabean manajemen sumber daya manusia adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, Pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Achmad S. Rucky manajemen sumber daya manusia adalah penerapan secara tepat dan efektif dalam proses akuisisi, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya

Dari beberapa definisi manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh beberapa para ahli tersebut menunjukkan bahwa pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberi balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

### **Pelayanan**

Dalam buku Mukarom dan Laksana (2016:15) A.S Moenir A bahwa proses pemenuhan kebutuhan Melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

Menurut Kotler (1994:464) pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Dari definisi-definisi para ahli tentang pelayanan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses atau aktivitas yang bertujuan untuk membantu orang lain, yang tidak berwujud dan cepat hilang. Namun dapat dirasakan secara langsung oleh orang lain (pelanggan) sehingga orang lain tersebut dapat merasakan kepuasan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial. Metode ini ini menampilkan menampilkan hasil data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan lain.

Menurut Nazir pada buku Metode Penelitian mengatakan bahwa metode deskriptif merupakan satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Hingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi dan gambaran secara sistematis serta hubungan antara fenomena yang diselidiki

### **Hasil Dan Pembahasan**

Dengan perkembangan globalisasi yang semakin meningkat, telah menyebabkan perubahan nilai budaya dari masyarakat yang sebelumnya berubah secara sosial menjadi masyarakat yang lebih individual. Kesibukan dan mobilitas yang tinggi membuat banyak orang membutuhkan tempat untuk bekerja melawan penat atau sekedar berkumpul bersama teman. Ide bisnis kuliner Aceh dengan sistem fast food merupakan solusi bisnis terbaik yang dipilih oleh pemilik Cafe Aceh Meutuah Khupie. Aceh Meutuah Khupie berdiri di penghujung tahun 2019 berlokasi di Jalan Pasar VI Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara. UMKM yang merupakan hasil perpindahan tangan dari usaha kecil dan bertransformasi menjadi

lebih besar dan maju seperti sekarang ini. Pemilik kafe di Aceh ini sengaja memasak dengan tema provinsi Aceh karena dia sendiri berasal dari Aceh dan memiliki pabrik mie Aceh buatan sendiri dengan puluhan pelanggan setianya. Kafe yang bertemakan tempat berkumpulnya anak muda ini menciptakan suasana yang sangat menggembirakan bagi mereka yang ingin menghabiskan waktu bersama teman atau bahkan bermain game online bersama

Maka dari itu Cafe Aceh Meutuah Khupie membutuhkan karyawan yang dapat membuat suasana tongkrongan muda-mudi tidak membosankan. Begitu juga dengan sistem penyajian makanan dan minuman. Cafe Aceh Meutuah Khupie ini selalu menyajikan dengan cepat dan banyak pelanggan yang mengatakan makanan di cafe ini lumayan enak untuk harga berkisaran 12.000 untuk hidangan standarnya sampai dengan 25.000 untuk hidangan spesialnya.

Pembelian makanan dan minuman di cafe ini tidak hanya melayani Dine-in (makan ditempat), tetapi cukup banyak juga yang melakukan pembelian take away (pesan bungkus/bawa pulang). Maka dari itu para koki Cafe Aceh Meutuah Khupie ini juga sangat cekatan dalam melayani pesanan take away. Persentase transaksi Dine-in dan Take away hampir diangka 50:50.

Pelayanan yang diberikan juga sangat membuat para pelanggan menjadi sering datang. Seperti halnya memberikan musik yang membuat semakin nyaman berlama-lama, memberikan free Wi-fi, air putih gratis, lima kipas angin besar, stop kontak disetiap meja dan lain sebagainya, yang merupakan ciri khas Cafe Aceh Meutuah Khupie yang tidak bisa didapatkan ditempat lain.

Karyawan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik hingga tidak dapat dipungkiri bahwa kedekatan para karyawan dengan pelanggan dapat dikatakan sangat akrab. Komunikasi yang sangat dekat antara pelanggan dengan karyawan membuat banyak pelanggan menjadi pelanggan tetap yang setia.

Berdasarkan sebuah teori, dijelaskan bahwa sumber daya manusia memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai, apabila motivasi kerja dan peningkatan pelayanan tidak didukung oleh masing-masing individu maka dapat menimbulkan hambatan bagi organisasi manapun. Oleh karena itu, diharapkan hal ini dapat mendukung kinerja setiap karyawan untuk mencapai kepuasan konsumen. Seperti yang disebutkan, untuk meningkatkan layanan, staf harus berusaha sebaik mungkin, selalu dapat diandalkan dan tentunya ramah. .

Dalam menggunakan sumber daya manusia, ada dua aspek yang harus dievaluasi, yaitu kualitas dan kuantitas pekerjaan. Fungsi pemasaran menunjukkan volume penjualan karyawan, apakah karyawan dapat menjual sesuai dengan tujuan bisnisnya, dan berapa banyak yang dapat mereka jual. Semakin banyak karyawan dapat menjual produk, semakin baik penilaian kinerjanya. Evaluasi kinerja fungsi jasa manufaktur juga dievaluasi secara kuantitatif, semakin karyawan mampu menghasilkan produk dengan tingkat kegagalan yang lebih rendah maka karyawan tersebut dianggap baik. Metode evaluasi berbeda untuk fungsi keuangan dan sumber daya manusia. Di bidang keuangan dan akuntansi, perusahaan mengevaluasi keakuratan dan kebenaran pelaporan jumlah yang diterima atau dibayarkan oleh café. Sebaliknya, dalam fungsi sumber daya manusia, perusahaan mengevaluasi keberhasilan sistem manajemen sumber daya manusia saat ini, termasuk sistem kompensasi, insentif, dan penyelesaian masalah yang terkait dengan ketenagakerjaan karyawan. Peran barista/joki dan pramusaji/pelayan di Cafe Aceh Meutuah Khupie cukup berperan untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memberikan kesan yang baik kepada konsumen karena

bersentuhan dan berinteraksi langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, barista dan staf harus rapi, tetapi juga menarik dan ramah pelanggan.

Selain itu pemilik Cafe Aceh Meutuah ini juga membuat rancangan dalam melakukan renovasi yang membuat bisnisnya berkembang dan semakin diminati masyarakat. Beliau juga sedang gencar dalam pengumpulan modal untuk melakukan pembukaan cabang baru. Maka dari itu kinerja karyawan yang memberikan pelayanan terbaik sangat diharapkan bahkan ditekankan, agar bisnisnya ini mendapatkan tujuan yang diinginkan.

Meskipun sistem keuangan akuntansi cafe ini masih menggunakan cara manual, namun pemilik cafe sangat teliti dalam melakukan pengecekan disetiap penutupan buku harian. Beliau melakukan evaluasi perjalanan arus keuangannya dan melakukan keputusan kepada manajer untuk melakukan beberapa hal yang dapat memberikan efek semakin baik kepada arus keuangan. Seperti peningkatan pelayanan tadi dan pemilihan bahan pokok yang baik namun dengan harga yang sedikit lebih hemat.

Tidak ada teknik *promise* secara digital yang dilakukan Cafe Aceh Meutuah Khupie. Pemilik Cafe ini hanya memberikan sedikit informasi pada aplikasi instagram. Selebihnya rasa dari produk makanan dan minuman yang menjadi pegangan utama dalam pemasaran. Sehingga promosi yang diharapkan pemilik adalah promosi soal Cafe Aceh Meutuah Khupie yang dibawa dari mulut ke mulut pelanggan atas nikmatnya rasa makanan dan minuman yang dimiliki.

Berdasarkan pengalaman peneliti ketika melakukan kegiatan magang pada Cafe Aceh Meutuah Khupie, tidak ada pelayanan yang dapat dikatakan buruk dalam melayani pelanggan. Pihak cafe sangat mementingkan servis yang sangat baik, namun dari seluruh operasional kerja cafe yang dirasakan peneliti sedikit masalah dalam hal tunggu masakan. Dimana hal tersebut dikarenakan dua orang koki dibuat kewalahan dalam membuat pesanan pelanggan, yang dikarenakan pesanan yang cukup banyak dan berbeda beda. Seperti pesanan *Dine-in* dan *Take away* tadi. Maka dari itu beberapa pelanggan merasa jenuh karena pesannya sedikit terlambat dihidangkan.

Hal tersebut sebenarnya dapat diatasi dengan memberikan pegawai tambahan dibagian masak, agar proses penghidangan dilakukan tepat waktu. Namun hal yang menjadi alasan mengapa pemilik tidak mencari karyawan baru yaitu karena susah nya mencari pegawai yang sesuai kriteria yang ia inginkan. Dan alasan lain karena penghematan pengeluaran dengan meminimalkan beban gaji karyawan.

## Kesimpulan Dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti saat melakukan magang pada Cafe Aceh Meutuah Khupie, dapat diuraikan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Setelah peneliti mendapatkan dalam bentuk wawancara dan terjun langsung didalam operasional kerja, maka penulis menyimpulkan :

1. Manajemen sumber daya manusia di Cafe Aceh Meutuah Khupie dalam meningkatkan pelayanan tidak terdapat kekurangan, namun kekurangan yang dihasilkan didasari dari keputusan owner yang sedang mengejar target membuka cabang cafe barunya.
2. Usaha promosi yang dilakukan Cafe Aceh Meutuah Khupie hanya mengandalkan promosi dari mulut kemulut pelanggan dan tidak melakukan kegiatan promosi lainnya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh penuh terhadap loyalitas konsumen.

4. Kepuasan konsumen memoderasi (memperlemah) pengaruh kualitas konsumen.
5. Suasana cafe berpengaruh besar terhadap loyalitas konsumen.

#### Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti adalah agar pemilik UMKM segera mengatasi kekurangan jumlah karyawan dan lebih memperhatikan karyawan dalam bekerja. Singkatnya memberikan SOP (Standart Operasioanl Prosedur) secara tertulis agar para karyawan dapat mematuhi peraturan yang ada. Serta saran untuk pegusaha UMKM lainnya agar mengutamakan Manjemen SDM lebih dini lagi, agar menghasilkan SDM yang berkualitas yang berdampak positif terhadap tingkat penjualan.

#### Daftar Pustaka

- Arsyad, Firza. *Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di hotel nusantara syari'ah bandar lampung*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- RUHANA, Ika. Pengembangan kualitas sumber daya manusia vs daya saing global. *PROFIT: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2012, 6.1.
- SUHARTO, Agus Ali. Pengaruh kualitas sumber daya manusia, komitmen dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada inspektorat Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi*, 2012, 1.3: 67-79.
- KHARIS, Abdul. Pengaruh Kualitas Sumber Daya manusia Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern pada PT. Avia Avian. *Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN"*, 2010.
- AMIN, Geryaldi Lazuardi Al. *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA COFFEE SHOP MINIMS. CO BANJARBARU*. 2022. PhD Thesis. Universitas Islam Kalimantan MAB.