

# **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA COFFEE SHOP MINIMS.CO BANJARBARU**

**Geryaldi Lazuar Al-Amin<sup>1</sup>, Hj. Lamsah, S.E, M.M<sup>2</sup>, Ervica Zamilah, S.E, M.M<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> *Geryaldi Lazuar Al-Amin, 2021, Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Coffeshop Minims.Co Banjarbaru,*

<sup>2</sup> *Pembimbing I : Hj. Lamsah, Pembimbing II : Ervica Zamilah*

Keperluan publikasi karya ilmiah, tlp :087844669515, e-mail : [gerryaldii8@gmail.com](mailto:gerryaldii8@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) Sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam ruang lingkup di coffeshop Minims.Co Banjarbaru. (2) Tingkat pelayanan para karyawan sangat berpengaruh terhadap minatnya para konsumen. (3) Sumber daya manusia berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan di coffeshop Minims.Co Banjarbaru terhadap para konsumen.

Rancangan penelitian ini menggunakan uji secara kualitatif dan merupakan penelitian survey serta wawancara. Populasi seluruh penelitian karyawan coffeshop Minims.Co Banjarbaru berjumlah 8 orang dengan analisis data kualitatif.

Hasil Penelitian menunjukkan (1) Sumber daya manusia berpengaruh signifikan dalam ruang lingkup coffeshop Minims.Co Banjarbaru. (2) Tingkat Pelayanan para karyawan berpengaruh signifikan terhadap minatnya para konsumen(3) Sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan pelayanan di coffeshop, hal ini mengidentifikasi bahwa sikap karyawan dalam pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan minat para konsumen di coffeshop Minims.Co Banjarbaru.

**Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Meningkatkan Pelayanan, Karyawan**

## **PENDAHULUAN**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan

pencapaian tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Samsuni :113, 2017).

Sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan oleh organisasi

manajemen sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Tangkilisan, 2015). Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan anggota organisasi pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja (Dahlan, Hasim.D, 2017; Wardani.D, 2017).

Menurut (Arsyad, 2019) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan tentunya memiliki tujuan yang berbeda-beda, maka dari itu kemampuan sumber daya manusia yang dibutuhkan pun akan berbeda pada tiap tiap perusahaan. Meskipun kemampuan sumber daya manusia bersifat fleksibel, namun kata-kata „siap“ dan „mau“ harus menjadi poin yang di garis bawahi. Sebaik apapun kemampuan sumber daya

manusia tidak akan mampu menghasilkan output maksimal jika kemampuannya tersebut tidak bersifat praktis atau dengan kata lain „tidak siap pakai“. Selain itu, kemampuan juga tidak akan berarti apa-apa jika individu sebagai sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tidak mau memberikan sumbangan usahanya di tempat tersebut.

Pelayanan menurut Crosby mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata dan tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses yang pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Arsyad, 2019; Samsuni : 113, 2017).

Seiring dengan semakin majunya peradaban, kehidupan dan budaya manusia serta berkembangnya arus globalisasi menimbulkan adanya pergeseran nilai budaya dari masyarakat sosial menjadi cenderung lebih individual. Kesibukan yang padat dan mobilitas yang tinggi membuat masyarakat perkotaan membutuhkan suatu tempat untuk melepas kepenatan setelah melakukan rutinitas sehari-hari yang sibuk dikarenakan pekerjaan. Bisnis kuliner dengan sistem cepat saji

muncul sebagai solusi. Gaya hidup masyarakat saat ini, lebih memilih sesuatu yang segalanya serba cepat dan praktis, termasuk salah satunya dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman. Aktivitas yang dilakukan untuk melepas kepenatan tu biasanya dengan bersantai makan, minum, mendengarkan musik ataupun sekedar berkumpul dan berbincang-bincang dengan kerabat atau teman-teman komunitasnya (Luthfia, 2012; Saraswati, 2014).

Di era globalisasi seperti sekarang masyarakat ndonesia khususnya di kota Banjarbaru sudah banyak berdiri bangunan-bangunan coffeshop. Banyak

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif analisis yaitu metode yang berusaha memaparkan secara sistematis materi-materi pembahasan yang berasal dari berbagai sumber untuk kemudian dianalisis guna memperoleh hasil

### **Hasil dan Pembahasan**

Seiring dengan semakin majunya peradaban, kehidupan dan budaya manusia serta berkembangnya arus globalisasi menimbulkan adanya pergeseran nilai budaya dari masyarakat sosial menjadi cenderung lebih individual. Kesibukan yang padat dan mobilitas yang tinggi membuat masyarakat perkotaan membutuhkan suatu tempat untuk melepas kepenatan setelah melakukan rutinitas sehari-hari yang sibuk dikarenakan pekerjaan. Bisnis kuliner dengan sistem cepat saji muncul sebagai solusi. Gaya hidup

coffee shop yang memiliki keunikan dan ciri khas yang berbeda-beda. Sehingga banyak coffee shop yang berlomba-lomba untuk menciptakan suatu inovasi keunggulan yang berbeda-beda, yang mana di setiap coffeshop pasti memerlukan pegawai untuk mendukung peningkatan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan disetiap usaha coffe shop tersebut.

masyarakat saat ini, lebih memilih sesuatu yang segalanya serba cepat dan praktis, termasuk salah satunya dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman. Aktivitas yang dilakukan untuk melepas kepenatan itu biasanya dengan bersantai makan, minum, mendengarkan musik ataupun sekedar berkumpul dan berbincang-bincang dengan kerabat atau teman-teman komunitasnya.

Di era globalisasi seperti sekarang masyarakat indonesia khususnya di kota Banjarbaru sudah banyak berdiri bangunan-bangunan coffeshop. Banyak coffee shop yang memiliki keunikan dan ciri khas yang berbeda-beda. Sehingga banyak coffee shop yang berlomba-lomba untuk menciptakan suatu inovasi keunggulan yang berbeda-beda, yang mana di setiap coffeshop pasti memerlukan pegawai untuk mendukung peningkatan sumber daya manusia

dalam meningkatkan pelayanan disetiap usaha coffe shop tersebut.

Coffeshop minims.co banjarbaru berdiri sejak tahun 2014 beralamat banjarbaru di Jl. Karang Pandan, Kec. Banjarbaru Utara, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan. Didirikan dengan tiga orang founder dan owner dari minims.co coffeshop, dulunya mereka bertiga sangat menggemari coffe saat duduk dibangku SMA.

Berawal dari ingin mencoba-coba dan membuat wadah tongkrongan buat teman-teman yang lain, sehingga mereka bertiga pun terpikirkan untuk mendirikan kedai kopi serta tempat tongkrong asik para pecinta kopi di banjarbaru, sehingga tercetuslah ide-ide serta konsep kedai yang dinamakan "minims.co". mereka bertiga ingin fokus berjualan olahan kopi serta menambah menu varian kopi dan non kopi yang menggunakan berbagai mesin pengolah kopi dengan harga maksimal Rp.28.000,- sedangkan harga untuk non coffe sekitar harga Rp. 25.000,-

Berdasarkan pada penjelasan sebelumnya bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, apabila motivasi kerja dan peningkatan pelayanan tidak ditegakkan oleh setiap individu, maka dapat menimbulkan hambatan bagi setiap organisasi. Sebab dengan begitulah diharapkan dapat menunjang kinerja dari setiap karyawan serta dapat kepuasan bagi konsumen. Dalam meningkatkan pelayanan, karyawan dituntut untuk selalu bisa diandalkan, harus berpakaian rapi, menarik dan

wangi agar konsumen tidak merasa kurang puas.

Penggunaan sumber daya manusia atau tenaga kerja didasarkan pada dua aspek penilaian, yaitu kualitas dan kuantitas kerja. pada fungsi pemasaran, yang dilihat adalah kuantitas penjualan karyawan, apakah karyawan mampu menjual sesuai target usaha dan seberapa banyak ia bisa menjual. Semakin banyak karyawan bisa menjual hasil produk, maka kinerjanya dianggap semakin tinggi. Penilaian kinerja pada fungsi pelayanan produksi juga dinilai berdasarkan kuantitas, semakin banyak karyawan dapat memproduksi produk dengan tingkat defect yang semakin kecil, maka karyawan akan dikatakan memiliki kinerja yang baik. Cara penilaian tersebut berbeda pada fungsi keuangan dan akuntansi dan sumber daya manusia. Pada kedua fungsi ini, perusahaan menilai kinerja mereka dari kualitas kerja, bukan kuantitas. Pada fungsi keuangan dan akuntansi, perusahaan menilai ketelitian dan ketepatan pelaporan yang berhubungan dengan jumlah uang yang diterima atau dikeluarkan oleh perusahaan. Sedangkan pada fungsi sumber daya manusia, perusahaan menilai dengan cara melihat kesuksesan dari sistem pengelolaan sumber daya manusia yang ada, termasuk mengenai sistem gaji, insentif dan cara karyawan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan ketenagakerjaan. Dalam menghadirkan pelayanan yang maksimal dan memberikan kesan yang baik kepada para konsumen peran barista pada coffe

shop ini memegang peran vital yang sangat penting, karena merekalah yang berhubungan sekaligus berinteraksi langsung dengan para konsumen. Oleh karena itu, barista tidak hanya harus terampil dalam menyajikan kopi tetapi juga harus berpenampilan rapi, menarik dan juga ramah. Selain itu pemilik coffe shop atau shop owners adalah orang yang membuat rancangan atau rencana kerja dan target penjualan serta melakukan evaluasi terhadap operasional coffe shop dan juga pembuat keputusan atau badan eksekutif di coffe shop minims.co. Didalam sebuah coffe shop peran kerja seorang waiter juga berperan sangat penting untuk melayani para konsumen dan memberikan kepuasan dengan cara kerja sama yang baik dalam bekerja secara organisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen, maka dari itu, waiter harus bisa memberikan pelayanan yang ramah, baik, dan berpenampilan rapi menarik. Marketing bertugas mencari informasi dan menyampaikan kepada shop owners mengenai kelebihan dan kekurangan dari sebuah penjualan kopi yang dijual dan orang yang menjualkan produk coffe kepada konsumen bisa dalam sosial media berupa instagram, sehingga coffe ahop mendapatkan keuntungan dari setiap penjualan kopi atau non kopi, beserta cashier bertanggung jawab dalam proses transaksi penjualan dimeja kasir

Usaha-usaha yang dilakukan coffeshop Minims.Co Banjarbaru dalam meningkatkan pelayanan para karyawan

ke pelanggan. Tujuan usaha dalam menjalankan pelayan adalah agar masyarakat bisa mengetahui serta akan memberikan tanggapan terhadap pelayan yang baik dan nyaman pelanggan.

Proses pelayanan pemasaran di coffeshop minims.co banjarbaru terdiri dari 4P strategi yang terdiri dari product dimana strategi tersebut berisi cara menjual produk atau sebuah layanan, dipastikan sebuah produk atau layanan dapat dipasarkan secara efektif ke konsumen dalam suatu usaha coffeshop. Strategi price dimana kebijakan dalam menetapkan harga jual produk dengan harga yang sangat standar dan cocok untuk anak-anak muda. Setelah itu ada strategi promosi, dilakukan dengan penjualan secara langsung ke konsumen atau melalui media online. Yang terakhir strategi place, coffeshop minims.co letaknya sangat strategis sehingga mudah untuk dicari.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan dengan pihak karyawan Minims.co coffeshop Banjarbaru, menurut dari salah satu karyawan, dalam menjalankan sumber daya manusia masih ada sedikit hal yang kurang pelayanan dari salah satu karyawan yang ada di coffeshop tersebut. Menurut salah satu karyawan tersebut, dinilai kurang dalam hal komunikasi terhadap pelanggan. Seharusnya owners harus bisa mengkoordinasikan kepada karyawan tersebut guna untuk meningkatkan pelayanan di coffeshop minims.co tersebut jika dibiarkan maka akan berdampak pada penjualan ke depannya

yang dapat merugikan coffeshop minims.co Banjarbaru tersebut.

Coffeshop Minims.co Banjarbaru hanya melakukan penjualan secara langsung kepada konsumen atau hanya mengandalkan pelayanan ditempat saja dan hanya menunggu datangnya konsumen untuk melakukan pembelian. Adapun usaha promosi yang dilakukan Minims.co coffeeshop Banjarbaru selain penjualan secara langsung, yaitu dengan promosi media di instagram.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, penelitian ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Setelah peneliti mendapatkan dalam bentuk wawancara pada coffeshop minims.co, maka penulis menyimpulkan:

1. Manajemen sumber daya manusia di coffeshop minims.co banjarbaru dalam peningkatan pelayanan terdapat kekurangan dalam permasalahan organisasi sehingga terjadi perbedaan pendapat antar karyawan yang menimbulkan pelayanan yang menurun terhadap konsumen.
2. Usaha promosi yang dilakukan coffeshop minims.co banjarbaru hanya mengandalkan instagram, selain itu pihak coffeshop Banjarbaru tidak melakukan kegiatan promosi lainnya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

4. Kepuasan konsumen memoderasi (memperlemah) pengaruh kualitas konsumen.

5. Suasana cafe berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arsyad, F. (2019). *Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di hotel nusantara syari'ah bandar lampung*.
- Bayu, W dan Atmanti, H. 2014. Analisis Pengembangan Wilayah dan Sektor Potensial guna Mendorong Pembangunan di Kota Salatiga. *Jurnal Dinamika Pembangunan* Vol.3 No.2 hal 101-118
- Dahlan, hasim.d, h. (2017). Pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tamalate kota makassar. *Jurnal administrare*, 4(2), 69–75.
- Luthfia, wi. E. (2012). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada coffe shop kofisyop tembalang*.
- Mohyi, Ach. 2012. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UMM Press
- Nugroho Dian Ari, Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis, Publik, dan Wiralaba, Malang; UB Press, 2017
- Raharjo, Susilo Toto dan Dipta Adi Prawatya, 2012. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (Pmkp) Di Krai Purwodadi.

- Universitas  
Diponegoro.(<http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/djomarticleview824798>)  
Diunduh Pada Tanggal 8 Maret 2013.
- Pemerintahan Daerah Provindi  
Bengkulu dalam bidang  
Kesehatan(2018), Sidoarjo;Uwais  
Inspirasi Indonesia. 2019
- Samsuni : 113. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*, 17 no 31(31), 113–124.
- Saraswati, P. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks Di Surabaya Dan Kuala Lumpur)*, 14(1), 84295
- Wardani.D, A. . (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi nformasi, Dan Sistem Pengendalian ntern Terhadap Keandalan Pelaporan Keuangan Pemerintahan Desa Di Kabupaten Klaten. *Jurnal Akuntansi*, 5(2), 88–98.
- Wijaya, H. (2020). Metode Penelitian Pendidikan Teologi. *Journal Article*, August 2013, 58–59.
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Siagian P. Sondang. 2018. MPA : Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharto Sugeng,Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan
- Suyadi. 2013. Strategi Pembelajaran Pendidikan Karakter. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sulhan, Najib. 2011. Panduan Praktis Pengembangan Karakter dan Budaya Bangsa Sinergi Sekolah Dengan Rumah. Surabaya: Jaringpena.
- Swarjana Iketut, Metodologi Penelitian Kesehatan, Yogyakarta; ANDI OFFSET, 2014 Syamsir Rz, Prasurey wawancara dengan penulis, Hotel Nusantara Syari'ah Bandar Lampung, 22 Agustus 2018