

ANALISIS KONSEP KERJA, PEMBAGIAN TUGAS, DAN PERAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA USAHA KEDAI KOPI

Rovi Prajef

ropiprajef@gmail.com

Universitas Teuku Umar

ABSTRAK

Kedai kopi merupakan salah satu usaha kecil yang berkembang pesat di berbagai daerah. Dalam operasionalnya, setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda untuk memastikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep kerja, pembagian tugas, dan peran karyawan dalam meningkatkan pelayanan pada usaha kedai kopi. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi aktivitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian kerja yang jelas serta koordinasi yang baik antar karyawan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Konsep Kerja, Pembagian Tugas, Peran Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kedai Kopi.

ABSTRACT

Coffee shops are one of the small businesses that are rapidly growing in various regions. In daily operations, each employee has different responsibilities to ensure service quality and customer satisfaction. This study aims to analyze the concept of work, job division, and employee roles in improving service at a coffee shop. The method used is descriptive with a qualitative approach through observation of service activities. The results show that clear job distribution and good coordination among employees can improve service efficiency and customer satisfaction. A well-organized work system helps businesses operate smoothly and remain competitive.

Keywords: Work Concept, Job Division, Employee Roles, Service Quality, Coffee Shop.

PENDAHULUAN

Usaha kedai kopi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat di berbagai daerah, baik di perkotaan maupun di lingkungan kampus dan pemukiman masyarakat. Perkembangan ini dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang menjadikan kedai kopi sebagai tempat untuk bersantai, bekerja, hingga melakukan pertemuan informal. Dengan semakin banyaknya kedai kopi yang bermunculan, tingkat persaingan usaha juga semakin tinggi, sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu usaha, khususnya pada bisnis yang bergerak di bidang jasa seperti kedai kopi. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kecepatan dalam menyajikan pesanan, tetapi juga dari keramahan karyawan, ketepatan pesanan, serta kenyamanan lingkungan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan sistem kerja yang terorganisir dengan baik agar seluruh aktivitas pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam operasional kedai kopi, terdapat berbagai kegiatan yang saling berkaitan, mulai dari menerima pelanggan, mencatat pesanan, meracik minuman, hingga menyajikan pesanan kepada pelanggan. Setiap kegiatan tersebut memerlukan tenaga kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Pembagian kerja yang jelas sangat diperlukan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan yang dapat menghambat proses pelayanan.

Konsep kerja dalam suatu organisasi usaha berperan penting dalam mengatur bagaimana suatu pekerjaan dilakukan secara sistematis. Konsep kerja yang baik akan

menciptakan alur kerja yang jelas sehingga setiap karyawan dapat memahami tugasnya masing-masing. Selain itu, pembagian pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan juga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta mengurangi kesalahan dalam proses pelayanan.

Peran karyawan juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan usaha kedai kopi. Setiap karyawan memiliki kontribusi yang berbeda sesuai dengan posisi dan tanggung jawabnya. Karyawan yang bertugas sebagai kasir berperan dalam memberikan kesan pertama kepada pelanggan, barista berperan dalam menjaga kualitas produk, sedangkan pelayan berperan dalam memastikan pesanan sampai kepada pelanggan dengan baik. Jika setiap karyawan mampu menjalankan perannya secara optimal, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan akan meningkat.

Selain itu, kerja sama dan komunikasi antar karyawan juga sangat diperlukan dalam menciptakan pelayanan yang baik. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, proses kerja dapat mengalami hambatan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antar karyawan harus terus dijaga agar setiap proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa konsep kerja, pembagian tugas, dan peran karyawan memiliki hubungan yang sangat erat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha kedai kopi. Dengan sistem kerja yang terstruktur dan peran karyawan yang jelas, usaha kedai kopi dapat memberikan pelayanan yang optimal serta mampu bersaing di tengah persaingan usaha yang semakin ketat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep kerja, pembagian tugas, dan peran karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha kedai kopi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan usaha di bidang jasa

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan pada salah satu kedai kopi yang beroperasi di lingkungan perkotaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan. Peneliti mengamati proses kerja mulai dari penerimaan pelanggan hingga penyajian pesanan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai konsep kerja, pembagian tugas, dan peran karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

• Proses Pelayanan di Kedai Kopi

Proses pelayanan dimulai dari pelanggan datang dan melakukan pemesanan. Karyawan yang bertugas di kasir mencatat pesanan dan menerima pembayaran. Selanjutnya, pesanan diteruskan kepada barista untuk diproses.

Barista kemudian meracik minuman sesuai dengan pesanan pelanggan. Setelah selesai, minuman diserahkan kepada pelayan untuk disajikan kepada pelanggan. Selain itu, terdapat karyawan yang bertugas menjaga kebersihan area kedai.

• Konsep Kerja dalam Pelayanan

Konsep kerja dalam kedai kopi terlihat dari alur pelayanan yang terstruktur. Setiap karyawan memahami urutan kerja sehingga tidak terjadi kebingungan dalam melayani pelanggan.

Selain itu, komunikasi antar karyawan juga menjadi bagian penting dalam konsep kerja. Dengan komunikasi yang baik, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

- **Pembagian Tugas Karyawan**

Pembagian tugas dalam kedai kopi umumnya meliputi:

Kasir: menerima pesanan dan pembayaran

Barista: meracik minuman

Pelayan: mengantarkan pesanan

Petugas kebersihan: menjaga kebersihan tempat

Pembagian tugas ini membantu karyawan fokus pada pekerjaannya masing-masing sehingga pelayanan menjadi lebih optimal.

- **Peran Karyawan dalam Pelayanan**

Setiap karyawan memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Kasir berperan dalam memberikan kesan pertama kepada pelanggan. Barista berperan dalam menghasilkan minuman berkualitas. Pelayan memastikan pesanan sampai dengan baik kepada pelanggan.

Jika salah satu peran tidak berjalan dengan baik, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan akan menurun.

- **Efisiensi Pelayanan**

Dengan adanya pembagian kerja yang jelas dan koordinasi yang baik, pelayanan di kedai kopi dapat berjalan lebih efisien. Waktu tunggu pelanggan menjadi lebih singkat dan kepuasan pelanggan meningkat.

Efisiensi ini juga berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan dan keuntungan usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konsep kerja, pembagian tugas, dan peran karyawan memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan pada usaha kedai kopi. Sistem kerja yang terorganisir membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Saran

Disarankan agar pemilik usaha terus meningkatkan koordinasi antar karyawan serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan kerja. Selain itu, evaluasi rutin terhadap sistem kerja juga perlu dilakukan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma. 2016. Kewirausahaan. Bandung: Alfabeta.
- Gary Dessler. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2017. Manajemen SDM. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mudrajat Kuncoro. 2013. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Pandji Anoraga. 2014. Manajemen Bisnis. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. 2016. Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2017. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen P. Robbins. 2017. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.