

ANALISIS PERILAKU ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UMKM KAFE REXSO DI KABUPATEN ACEH BARAT

Rahma Setiawati
rahmasetiaw03@gmail.com
Universitas Teuku Umar

UMKM Kafee Rexso di Gampa merupakan salah satu usaha kuliner yang bergerak di bidang penyajian kopi dan makanan ringan dengan konsep kafe modern berlokasi di Aceh Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku organisasi yang meliputi peran karyawan, kualitas pelayanan dan komunikasi kerja dalam mendukung keberhasilan UMKM kafee rexso. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi di kafee rexso secara umum telah berjalan dengan baik ditandai dengan pembagian tugas yang jelas komunikasi kerja yang baik, serta upaya dalam peningkatan kinerja pelatihan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala. Meskipun usaha menunjukkan prospek positif, ditemukan kendala berupa keterlambatan penyajian saat ramai pengunjung, keterbatasan kapasitas tempat duduk, keterbatasan tenaga kerja, dan ketergantungan pada pemasok bahan baku tertentu. Solusi yang ditawarkan adalah optimalisasi tata letak, digitalisasi sistem pemesanan, diversifikasi pemasok, dan penguatan strategi pengendalian kualitas untuk meningkatkan pelayanan kafee rexso secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Perilaku Organisasi, Kualitas Pelayanan, UMKM, Kafee Rexso, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

UMKM Kafee Rexso in Gampa is one of the culinary businesses engaged in serving coffee and snacks with a modern café concept located in West Aceh. This study aims to analyze organizational behavior including the roles of employees, service quality, and work communication in supporting the success of UMKM Kafee Rexso. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that organizational behavior at Kafee Rexso generally runs well, characterized by clear task distribution, good work communication, as well as efforts to improve performance through training and evaluations carried out periodically. Although the business shows positive prospects, obstacles were found in the form of delays in service during busy periods, limited seating capacity, limited manpower, and dependence on certain raw material suppliers. The proposed solutions are layout optimization, digitization of the ordering system, supplier diversification, and strengthening quality control strategies to sustainably improve service at Kafee Rexso.

Keywords: Organizational Behavior, Service Quality, MSMEs, Kafee Rexso, Employee Performance.

PENDAHULUAN

UMKM memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, terutama pada sektor kuliner yang terus berkembang pesat di masyarakat. Salah satu bentuk usaha yang menarik perhatian adalah Kafee Rexso yang berlokasi di Aceh Barat. Perubahan pola konsumsi masyarakat, khususnya generasi muda yang semakin menggemari aktivitas nongkrong di kafe, memberikan peluang besar bagi UMKM seperti Kafee Rexso untuk berkembang. Namun, di tengah potensi yang ada, Kafee Rexso menghadapi berbagai tantangan, seperti persaingan bisnis yang semakin ketat, perubahan selera konsumen yang cepat, serta kebutuhan untuk beradaptasi dengan teknologi digital dalam pemasaran.

Dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, perilaku organisasi menjadi faktor yang bisa menentukan keberhasilan suatu usaha. Perilaku organisasi mencakup bagaimana seseorang dalam kelompok dalam organisasi melakukan interaksi, komunikasi, dan kerja

sama untuk mencapai tujuan bersama (Robbin & Judge, 2017). Dalam lingkup UMKM kuliner, perilaku organisasi yang baik itu dilihat dari bagaimana pembagian peran karyawan yang jelas, komunikasi yang baik, dan upaya peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Hal ini secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang mana pelanggan tidak hanya mencari kualitas produk yang baik tetapi juga pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Keberadaan Kafee Rexso di Aceh Barat merupakan salah satu UMKM kuliner yang hadir dengan menarik dan nuansa modern yang menawarkan kopi dan makanan ringan dengan harga yang terjangkau. Selain menyediakan kebutuhan konsumsi, kafee rexso juga berkontribusi dalam penyerapan tenaga kerja lokal yang membantu perekonomian masyarakat sekitar. Namun, dalam kegiatan operasionalnya ditemukan kendala yang berkaitan dengan perilaku organisasi, seperti keterlambatan penyajian saat ramai pengunjung, keterbatasan kapasitas tempat duduk, keterbatasan tenaga kerja, dan ketergantungan pada pemasok bahan baku tertentu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku organisasi yang meliputi peran karyawan, kualitas pelayanan dan komunikasi kerja dalam mendukung keberhasilan UMKM kafee rexso. serta merumuskan solusi dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai UMKM Kafee Rexso di Gampa dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam kondisi nyata organisasi, pola interaksi karyawan, serta permasalahan yang dihadapi usaha. Data penelitian diperoleh melalui dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pemilik usaha, karyawan, serta pelanggan Kafee Rexso, yang bertujuan untuk memperoleh informasi terkait peran karyawan, komunikasi kerja dan kualitas pelayanan. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling yang terdiri dari pemilik usaha, karyawan dan pelanggan. Selain itu, observasi lapangan juga dilakukan untuk memahami alur pelayanan, serta pola interaksi antara karyawan dan pelanggan.

Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal, artikel, serta dokumen terkait UMKM dan kualitas pelayanan. Teknik dokumentasi juga digunakan untuk melengkapi data melalui catatan operasional dan arsip yang dimiliki oleh Kafee Rexso. Analisis data dilakukan dengan tiga tahapan yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna menemukan pola perilaku organisasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kafee rexso..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kafee Rexso merupakan sebuah usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner, khususnya penyediaan makanan dan minuman berbasis kafe yang berlokasi di Gampa, Aceh Barat. Produk yang ditawarkan meliputi minuman kopi khas Aceh, minuman non-kopi, serta aneka makanan ringan hingga makanan berat dengan nuansa santai dan ramah anak muda. Struktur organisasi Kafee Rexso masih sederhana, terdiri dari pemilik sebagai pengelola utama, dibantu oleh manajer operasional, kasir, barista, dan staf dapur.

1. Peran Karyawan dalam Operasional Kafee Rexso

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Kafee Rexso, ditemukan bahwa setiap karyawan memiliki peran dan tanggung jawab yang telah

ditetapkan oleh pemilik usaha. Struktur kerja terbagi atas bagian pelayanan (front service), bagian dapur yang terdiri dari barista dan staf penyajian makanan, serta bagian kasir. Pembagian peran ini mencerminkan salah satu hal penting dalam perilaku organisasi, yaitu kejelasan fungsi individu dalam mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2017).

Meskipun pembagian tugas telah berjalan, ditemukan bahwa pada jam-jam sibuk (peak hours) terjadi tumpang tindih peran akibat keterbatasan jumlah tenaga kerja yang belum sebanding dengan volume permintaan. Kondisi ini menyebabkan karyawan harus merangkap fungsi yang berpotensi menurunkan fokus dan konsistensi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Hasibuan (2016) yang menyatakan bahwa keterbatasan tenaga kerja pada UMKM menuntut fleksibilitas peran, namun harus tetap diimbangi dengan pelatihan yang memadai agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

2. Kualitas Pelayanan

Hasil observasi langsung menunjukkan bahwa secara umum Kafee Rexso telah berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola, kendala pada dimensi responsiveness disebabkan oleh sistem pemesanan yang masih dilakukan secara manual serta jarak antara meja pemesanan dan dapur yang lumayan jauh sehingga memperlambat arus kerja. Kondisi ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan yang harus menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan.

3. Komunikasi Kerja Antar Karyawan

Hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan Kafee Rexso menunjukkan bahwa komunikasi kerja berlangsung secara informal dan langsung (face-to-face) tanpa prosedur operasional standar (SOP) yang terdokumentasi. Koordinasi antar bagian dilakukan secara lisan, mencakup komunikasi vertikal antara pemilik dan karyawan maupun komunikasi horizontal antar sesama karyawan (Gibson et al., 2012).

Di satu sisi, pola komunikasi informal ini menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kekeluargaan. Namun di sisi lain, ketiadaan SOP tertulis berpotensi menimbulkan miskomunikasi pada saat karyawan baru bergabung atau ketika terjadi pergantian shift, sehingga konsistensi pelayanan belum sepenuhnya terjaga. Kondisi ini menunjukkan perlunya standarisasi prosedur komunikasi kerja sebagai bagian dari penguatan perilaku organisasi yang berkelanjutan.

4. Upaya Peningkatan Kinerja

Pemilik Kafee Rexso telah melakukan sejumlah upaya dalam meningkatkan kinerja organisasi, di antaranya melalui pelatihan informal kepada karyawan terkait teknik penyeduhan kopi dan standar penyajian, serta evaluasi operasional yang dilakukan secara berkala. Berdasarkan hasil wawancara, pengelola juga merencanakan digitalisasi sistem pemesanan melalui aplikasi POS (Point of Sales) sebagai langkah strategis untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi antrian. Upaya diversifikasi pemasok bahan baku juga sedang dipertimbangkan guna mengurangi ketergantungan pada satu pemasok yang selama ini menjadi risiko operasional.

Upaya-upaya tersebut mencerminkan kesadaran pengelola akan pentingnya penguatan perilaku organisasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Luthans (2011), organisasi yang secara aktif berinvestasi dalam pengembangan karyawan dan perbaikan sistem kerja akan menghasilkan pelayanan yang lebih konsisten dan memuaskan pelanggan.

5. Kendala Organisasional dan Solusi Strategis

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengidentifikasi empat kendala utama dalam perilaku organisasi Kafee Rexso yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan, beserta

solusi strategis yang direkomendasikan, yaitu:

No	Kendala	Dampak	Solusi
1	Keterlambatan penyajian saat ramai	Penurunan kepuasan pelanggan	Digitalisasi pemesanan melalui aplikasi POS dan perbaikan alur kerja
2	Kapasitas tempat duduk terbatas	Kehilangan potensi pengunjung	Optimalisasi tata letak dan penyediaan layanan <i>take-away</i>
3	Keterbatasan tenaga kerja	Beban kerja berlebih pada karyawan	Penambahan SDM dan pelatihan <i>customer service</i> berkala
4	Ketergantungan pada pemasok tunggal	Risiko gangguan pasokan bahan baku	Diversifikasi pemasok dan penerapan sistem <i>forecasting</i>

Penguatan perilaku organisasi melalui penyusunan SOP, digitalisasi sistem pelayanan, dan peningkatan kompetensi karyawan diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan Kafee Rexso secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga usaha ini dapat terus bersaing dan berkembang di tengah dinamika pasar kuliner yang semakin kompetitif..

KESIMPULAN

UMKM Kafee Rexso di Gampa merupakan salah satu usaha kuliner yang memiliki prospek cukup menjanjikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan tempat bersantai sekaligus menikmati sajian kopi dan makanan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi di kafee rexso secara umum telah berjalan dengan baik ditandai dengan pembagian tugas yang jelas, komunikasi kerja yang harmonis, serta upaya peningkatan kinerja melalui pelatihan dan evaluasi berkala. Namun demikian, belum adanya SOP tertulis, keterbatasan tenaga kerja, sistem pemesanan yang masih manual, dan ketergantungan pada pemasok tunggal menjadi kendala utama yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Meskipun demikian, usaha ini terbukti layak dikembangkan dengan prospek keuangan yang positif dan peluang pasar yang besar seiring meningkatnya tren masyarakat berkunjung ke kafe.

Saran

Guna meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan perilaku organisasi, pengelola Kafee Rexso disarankan untuk segera menyusun SOP pelayanan tertulis, menerapkan digitalisasi sistem pemesanan melalui aplikasi POS, mengoptimalkan tata letak kafe, melakukan pelatihan karyawan secara terstruktur, mendiversifikasi pemasok bahan baku, serta memperkuat strategi pemasaran digital melalui media sosial. Dengan implementasi yang konsisten, Kafee Rexso berpotensi berkembang menjadi kafe rujukan unggulan di Kabupaten Aceh Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianti, D., & Santoso, B. (2022). Analisis strategi pemasaran pada UMKM kopi di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123–135.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) Indonesia*. Jakarta: BPS.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior*,

- structure, processes (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendrawan, A., Kuswantoro, F., & Sari, D. (2021). Pengaruh manajemen operasional terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis kafe. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(1), 45–56.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan campuran*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi 15). Jakarta: Pearson Education.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porter, M. E. (1998). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press.
- Putri, R. A., & Maulana, F. (2020). Tantangan dan peluang UMKM kopi lokal dalam menghadapi persaingan global. *Jurnal Ekonomi Kreatif dan Inovasi Bisnis*, 7(3), 201–214.
- Rahman, F., & Abdullah, I. (2023). Digitalisasi UMKM di sektor kuliner: Studi kasus pada kafe-kafe lokal di Indonesia. *Journal of Business and Digital Economy*, 5(1), 55–70.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, T. (2020). *UMKM di Indonesia: Isu-isu penting*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2021). *Manajemen riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.