

Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Model Deming (PDCA Cycle) Studi Kasus pada Coffeshop Bestari Lampung Selatan

**Ray Natanael Jericho Palawi¹, Muhammad Alwi Alhaqqi², Muhammad Reza Saputra³,
Aqbil Anshari Palawi^{4*}**

^{1,2,3,4} Teknik Industri, Institut Teknologi Sumatera

E-mail: muhammad.123190133@student.itera.ac.id, ray.123190109@student.itera.ac.id,
mreza.123190001@student.itera.ac.id, aqbil.123190097@student.itera.ac.id*

Abstrak

***Penulis Koresponding**

DOI: [http://dx.doi.org/
10.35718/jinseng.v4i1.8481901](http://dx.doi.org/10.35718/jinseng.v4i1.8481901)

*Received December 2025 ;
Received in revised form June
2026 ;
Accepted June 2026 ;*

Meningkatnya persaingan usaha di industri *Coffeeshop* membuat setiap *Coffeshop* harus memiliki ciri khas atau kekhasan serta selalu meningkatkan kinerja baik operasional maupun keuangan. Hal ini membuat setiap pelaku usaha untuk memiliki sistem manajemen kinerja yang terstruktur guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha. *Coffeeshop* Bestari sebagai salah satu usaha di bidang kuliner menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja individu karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan agar mampu mencapai target usaha yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan untuk memperkuat landasan teoritis serta wawancara semi terstruktur dengan pihak manajemen *Coffeeshop* Bestari guna memperoleh gambaran nyata terkait penerapan manajemen kinerja dan Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Coffeshop* Bestari telah memiliki perencanaan kinerja yang berorientasi pada peningkatan omzet dan daya tarik pelanggan. Upaya tersebut dilakukan melalui penambahan jumlah karyawan serta penerapan strategi pelayanan berbasis konsep 5S (*senyum, sapa, salam, sopan, dan santun*) sebagai standar pelayanan kepada pelanggan. Penerapan Siklus PDCA membantu pihak manajemen dalam melakukan perencanaan yang lebih sistematis, pelaksanaan yang terarah, evaluasi kinerja secara berkala, serta tindakan perbaikan yang berkesinambungan. Penerapan ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kinerja karyawan, serta efektivitas pencapaian tujuan *Coffeeshop* Bestari.

Kata kunci: *Coffeeshop, Kinerja Karyawan, Manajemen Kinerja, PDCA, Pelayanan.*

Abstract

The increasing business competition in the Coffeeshop industry requires every Coffeeshop to have a unique characteristic and always improve both operational and financial performance. This makes every business actor have a structured performance management system to increase competitiveness and business sustainability. Coffeeshop Bestari as one of the businesses in the culinary field faces challenges in improving

individual employee performance and overall organizational performance in order to be able to achieve predetermined business targets. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out through literature studies to strengthen the theoretical basis and semi-structured interviews with Coffeeshop Bestari management to obtain a real picture regarding the implementation of performance management and the PDCA Cycle (Plan, Do, Check, Act). The results show that Coffeeshop Bestari has a performance plan oriented towards increasing turnover and customer attraction. These efforts are carried out through increasing the number of employees and implementing a service strategy based on the 5S concept (smile, greet, greet, be polite, and courteous) as a standard of service to customers. The implementation of the PDCA Cycle helps management in conducting more systematic planning, directed implementation, periodic performance evaluation, and continuous improvement actions. This implementation provides a positive contribution to improving the quality of service, employee performance, and the effectiveness of achieving the objectives of Coffeeshop Bestari.

Keywords: *Performance Management, PDCA Cycle, Service Quality, Employee Performance, Coffee Shop*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri kuliner di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, khususnya pada sektor *coffeeshop*. Fenomena ini sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern, terutama generasi muda yang menjadikan *coffeeshop* tidak hanya sebagai tempat untuk menikmati makanan dan minuman, tetapi juga sebagai ruang sosial, tempat bekerja (*co-working space*), diskusi, hingga sarana rekreasi dan relaksasi (Hanapi & Yulianto, 2025). *Coffeeshop* kini memiliki fungsi yang lebih kompleks dan strategis dalam memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis konsumen, sehingga menuntut pengelolaan usaha yang lebih profesional dan adaptif terhadap perubahan pasar.

Perkembangan tersebut secara langsung berdampak pada meningkatnya tingkat persaingan antar pelaku usaha *coffeeshop*. Persaingan tidak hanya terjadi dari segi harga, tetapi juga mencakup kualitas produk, pelayanan, suasana tempat, inovasi menu, serta pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Kondisi ini menuntut setiap pelaku usaha untuk memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan agar mampu bertahan dan berkembang di tengah dinamika industri yang semakin kompetitif. Salah satu faktor kunci dalam menciptakan keunggulan tersebut adalah penerapan manajemen kinerja yang efektif dan berkesinambungan (Wirtadipura et al., 2025).

Manajemen kinerja merupakan suatu proses terstruktur yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, serta evaluasi kinerja individu maupun organisasi guna memastikan bahwa tujuan strategis perusahaan dapat tercapai secara optimal. Dalam konteks usaha *coffeeshop*, manajemen kinerja berperan penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan, konsistensi kualitas produk, mutu pelayanan, serta kepuasan pelanggan. Melalui manajemen kinerja yang baik, pelaku usaha dapat mengidentifikasi kelemahan operasional, menetapkan standar kerja yang jelas, serta mendorong karyawan untuk bekerja secara lebih efektif dan bertanggung jawab (Sulistiarini & Ismail, 2025).

Salah satu metode yang dapat diterapkan dalam pengelolaan kinerja adalah Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) yang diperkenalkan oleh W. Edwards Deming. Siklus PDCA

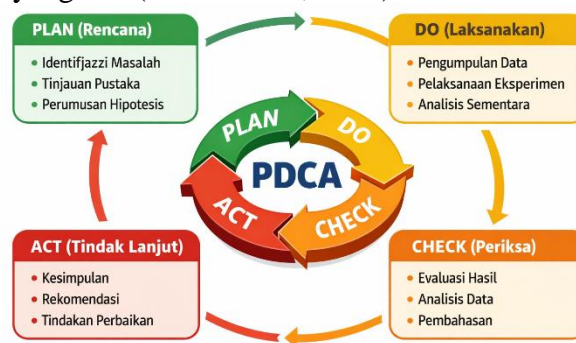
merupakan metode peningkatan berkelanjutan yang menekankan proses perencanaan (*Plan*), pelaksanaan (*Do*), pemeriksaan atau evaluasi (*Check*), serta tindakan perbaikan (*Act*) secara sistematis dan berulang. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk melakukan perbaikan kinerja secara bertahap dan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi yang objektif (Monoarfa *et al.*, 2025). Model PDCA dinilai sangat relevan untuk diterapkan pada usaha kecil dan menengah karena sifatnya yang fleksibel, sederhana, serta dapat disesuaikan dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Dalam konteks coffeeshop, penerapan PDCA dapat digunakan untuk memperbaiki berbagai aspek operasional, seperti standar pelayanan karyawan, kecepatan penyajian, kualitas produk, pengelolaan waktu kerja, hingga strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan siklus ini secara konsisten, usaha dapat menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (Ryzar *et al.*, 2023).

Coffeeshop Bestari sebagai salah satu pelaku usaha di bidang kuliner juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Tantangan tersebut meliputi pencapaian target omzet, peningkatan kualitas pelayanan, serta kemampuan dalam menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Kinerja karyawan yang belum optimal, kurangnya evaluasi kerja yang terstruktur, serta belum diterapkannya sistem manajemen kinerja secara formal menjadi beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen kinerja di *Coffeeshop* Bestari serta mengkaji penerapan Siklus PDCA sebagai alat bantu dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerapan manajemen kinerja berbasis PDCA pada usaha coffee shop, sekaligus menjadi sarana evaluasi bagi *Coffeeshop* Bestari dalam meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan praktis bagi usaha sejenis dalam menerapkan manajemen kinerja yang lebih terstruktur dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan manajemen kinerja yang berlandaskan pada model peningkatan berkelanjutan Deming, yaitu Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Pemilihan model ini didasarkan pada kemampuannya dalam menggambarkan proses peningkatan kinerja secara sistematis dan berkesinambungan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta tindakan perbaikan (Ares & Yona, 2021). Siklus PDCA memungkinkan organisasi untuk secara kontinu mengidentifikasi permasalahan, mengevaluasi kinerja, serta melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Model ini dinilai relevan dan aplikatif bagi usaha kecil dan menengah, termasuk coffee shop, karena bersifat fleksibel, mudah dipahami, serta dapat diimplementasikan dengan keterbatasan sumber daya yang ada (Ariska *et al.*, 2024).



Gambar 1. Siklus PDCA

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai implementasi manajemen kinerja berbasis Siklus PDCA dalam aktivitas operasional Coffeshop Bestari. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena secara lebih detail, terutama terkait proses, praktik, serta dinamika yang terjadi di lapangan. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis statistik, melainkan pada penggambaran dan analisis proses penerapan manajemen kinerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Monoarfa et al., 2025).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu studi pustaka, wawancara semi terstruktur, dan observasi langsung. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh landasan teori dan konsep yang relevan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen kinerja, peningkatan kinerja, serta penerapan Siklus PDCA dalam organisasi. Sumber pustaka yang digunakan meliputi buku teks, jurnal ilmiah, serta referensi lain yang mendukung topik penelitian.

Wawancara semi terstruktur terhadap salah satu pendiri Coffeshop Bestari dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai perencanaan kinerja, pelaksanaan operasional, mekanisme evaluasi kinerja, serta upaya perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan di Coffeshop Bestari dan dilakukan pada tanggal 11 Desember 2025. Teknik wawancara semi terstruktur dipilih karena memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan alur pembahasan, sekaligus memungkinkan informan menyampaikan informasi secara lebih terbuka dan mendalam.

Selain wawancara, observasi langsung terhadap kegiatan operasional Coffeshop Bestari juga dilakukan untuk memperkuat dan memvalidasi data yang diperoleh dari wawancara. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap aktivitas karyawan, alur pelayanan, interaksi dengan pelanggan, serta penerapan standar kerja dalam kegiatan sehari-hari. Data hasil observasi digunakan sebagai data pendukung untuk melihat kesesuaian antara informasi yang disampaikan informan dengan kondisi nyata di lapangan.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan cara mengelompokkan, menafsirkan, dan menyajikan data secara naratif untuk menggambarkan kondisi aktual penerapan manajemen kinerja di Coffeshop Bestari. Hasil analisis diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas penerapan Siklus PDCA dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan dan kinerja organisasi secara berkelanjutan, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi perbaikan bagi Coffeshop Bestari dan usaha sejenis.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

3. PEMBAHASAN

3.1 Plan (Perencanaan)

Pada tahap *plan*, manajemen Coffeshop Bestari menetapkan target kinerja yang fokus pada peningkatan pendapatan sebagai langkah untuk memastikan kelangsungan usaha dan meningkatkan kesejahteraan pihak yang terlibat. Manajemen menetapkan sasaran untuk meningkatkan daya tarik *coffeeshop* dengan memperkuat konsep dan layanan, agar dapat menarik lebih banyak pengunjung. Di samping itu, Manajemen juga memiliki sasaran jangka panjang yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, terutama karyawan, agar memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen usaha *coffeeshop* secara berkelanjutan.

Dalam mencapai tujuan dan target kinerja tersebut, Coffeshop Bestari berencana menambah jumlah karyawan demi mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas layanan. Strategi perencanaan kinerja yang diimplementasikan berfokus pada pendekatan pelayanan umum, di antaranya melalui penerapan konsep 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) sebagai patokan layanan kepada pelanggan.

Perencanaan yang dilakukan Coffeshop Bestari tidak hanya berfokus pada target finansial tetapi juga memperhatikan penguatan konsep pelayanan agar memiliki nilai pembeda dibandingkan kompetitor lain di area sekitar. Perencanaan yang baik menjadi fondasi utama dalam proses pengelolaan usaha sehingga setiap aktivitas operasional memiliki arah yang jelas sesuai tujuan organisasi. Pihak manajemen menetapkan sasaran yang realistis dan terukur agar proses evaluasi kinerja dapat dilakukan dengan objektif sesuai prinsip PDCA yang disampaikan Deming yaitu perencanaan yang sistematis dan berbasis data. Perencanaan ini juga mencakup penataan alur kerja karyawan agar pembagian tugas lebih efektif dan meminimalkan kesalahan saat operasional berlangsung. Perencanaan dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi pasar, jumlah pelanggan, kemampuan karyawan, serta sumber daya yang dimiliki sehingga kebijakan yang ditetapkan tetap relevan dengan kebutuhan usaha. Penerapan konsep perencanaan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa tahapan plan dalam PDCA sangat penting untuk membangun pondasi keberhasilan peningkatan kinerja organisasi (Lubis, 2023). Pihak manajemen Coffeshop Bestari juga mulai membangun kesadaran kepada karyawan mengenai pentingnya target kerja agar seluruh anggota tim memiliki pemahaman yang sama. Perencanaan yang disusun juga mencakup upaya peningkatan citra usaha dengan menghadirkan suasana tempat yang nyaman agar pelanggan merasa betah. Perencanaan tersebut menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari telah menyadari pentingnya perencanaan yang matang sebelum menjalankan strategi operasional. Perencanaan yang disusun menjadi

dasar dalam menentukan arah perbaikan sehingga usaha dapat berjalan lebih terstruktur dan terkontrol.

Perencanaan juga dilakukan dalam bentuk penentuan standar pelayanan yang dijadikan acuan bagi seluruh karyawan dalam bekerja agar pelayanan yang diberikan tetap konsisten. Standar pelayanan ini penting karena kualitas interaksi karyawan dengan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Manajemen Coffeshop Bestari menetapkan standar pelayanan melalui konsep 5S karena konsep tersebut mudah dipahami dan relevan dengan kondisi usaha berbasis jasa. Konsep tersebut membantu karyawan memiliki pedoman sikap saat berinteraksi dengan pelanggan sehingga pelayanan tidak dilakukan secara asal dan tetap memiliki nilai profesionalitas. Standar pelayanan ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan usaha *coffeeshop* sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan. Perencanaan standar pelayanan ini diharapkan mampu menjaga kualitas layanan sehingga pelanggan memiliki pengalaman positif saat berkunjung. Perencanaan juga mencakup pengaturan jam kerja dan pembagian shift agar karyawan dapat bekerja dengan optimal tanpa merasa terlalu terbebani aktivitas. Manajemen berusaha melakukan perencanaan secara fleksibel agar tetap dapat menyesuaikan dengan kondisi operasional di lapangan. Perencanaan seperti ini penting untuk usaha kecil agar tetap mampu bertahan di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Perencanaan yang baik pada tahap awal akan membantu proses pelaksanaan berjalan lebih terarah dan meminimalkan risiko kegagalan strategi (Spillane, 2021).

Perencanaan yang dilakukan Coffeshop Bestari juga mencakup strategi jangka panjang yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia agar usaha tidak hanya berkembang dalam jangka pendek. Karyawan direncanakan tidak hanya bekerja sebagai pelaksana tugas tetapi juga diarahkan untuk memahami dasar-dasar manajemen usaha agar memiliki kemampuan yang lebih baik di masa depan. Perencanaan pengembangan sumber daya manusia ini dilakukan karena karyawan merupakan faktor penting dalam keberhasilan usaha berbasis jasa seperti *coffeeshop*. Penerapan konsep PDCA dalam perencanaan sumber daya manusia sesuai dengan pandangan bahwa organisasi yang mampu meningkatkan kualitas karyawannya akan memiliki peluang lebih besar untuk berkembang secara berkelanjutan (Sari et al., 2023). Manajemen Coffeshop Bestari berusaha menanamkan mindset peningkatan berkelanjutan agar karyawan terbiasa melakukan perbaikan diri. Perencanaan juga dilakukan dengan melihat kelemahan yang mungkin muncul sehingga manajemen dapat menyiapkan langkah antisipasi lebih awal. Perencanaan yang matang ini menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari tidak hanya fokus pada hasil akhir tetapi juga pada proses pencapaiannya. Perencanaan yang tepat diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kerja dan memberikan dampak positif terhadap performa usaha. Perencanaan ini menjadi bagian penting dalam siklus PDCA karena tanpa perencanaan yang baik maka tahapan selanjutnya tidak akan berjalan optimal. Perencanaan yang dilakukan Coffeshop Bestari sudah mencerminkan penerapan manajemen kinerja yang terarah sesuai prinsip PDCA.

3.2 Do (Pelaksanaan)

Pada tahap Do, Coffeshop Bestari telah melaksanakan rencana tujuan dan target kinerja yang telah ditentukan, khususnya dalam hal pelayanan dan mutu produk. Karyawan diinstruksikan untuk memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan dan memastikan konsistensi kualitas makanan dan minuman yang disajikan. Tindakan operasional harian dilaksanakan sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan, mencakup proses penyajian makanan dan minuman, pelayanan kepada pelanggan, kebersihan area kerja, serta persiapan alat pendukung operasional.

Selain itu, manajemen berusaha untuk meningkatkan performa bisnis dan daya tarik

Coffeshop Bestari dengan mengembangkan fasilitas dan suasana tempat. Langkah ini diambil dengan merancang ruang yang nyaman dan memiliki keunikan tersendiri agar dapat menarik perhatian pelanggan untuk datang. Hingga kini, proses perencanaan berlangsung cukup baik dan tidak ada hambatan yang berarti, meskipun terkadang masih ada keluhan dari pelanggan mengenai layanan atau fasilitas. Ini menunjukkan bahwa Tahap Do di Coffeshop Bestari masih bersifat fleksibel dan responsif terhadap perubahan operasional sehari-hari.

Pelaksanaan rencana kinerja yang telah disusun berjalan melalui pembagian tugas yang jelas sesuai kemampuan masing-masing karyawan agar pekerjaan dapat dilakukan lebih efektif. Pelaksanaan strategi pelayanan berbasis 5S diterapkan secara langsung dalam aktivitas harian seperti menyambut pelanggan, melakukan komunikasi saat memesan, serta menjaga sikap sopan saat melayani. Pelaksanaan kegiatan operasional juga dilakukan dengan memperhatikan kebersihan area kerja karena lingkungan yang bersih mendukung kenyamanan pelanggan. Pelaksanaan strategi penataan ruang juga dilakukan agar suasana *coffeeshop* terlihat menarik sehingga dapat meningkatkan minat pengunjung untuk datang kembali. Pelaksanaan pada tahap ini menunjukkan bahwa rencana yang telah disusun tidak hanya berhenti pada konsep tetapi benar-benar diterapkan dalam aktivitas nyata usaha. Pelaksanaan kegiatan ini sesuai dengan teori PDCA bahwa setelah perencanaan dilakukan maka organisasi harus menjalankan rencana tersebut sebagai upaya implementasi strategi (Khoirunnisa, 2022) Pelaksanaan langkah ini juga menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari mulai membangun budaya kerja yang lebih terarah dan sistematis. Pelaksanaan yang baik menjadi dasar penting sebelum masuk ke tahap evaluasi karena hasil evaluasi akan bergantung pada bagaimana pelaksanaan di lapangan. Pelaksanaan strategi ini menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari sudah berada pada jalur yang tepat dalam menerapkan manajemen kinerja berbasis siklus PDCA. Pelaksanaan yang konsisten diharapkan mampu meningkatkan kualitas operasional dan memberikan dampak positif bagi kinerja usaha secara keseluruhan.

3.3 Check (Evaluasi)

Pada tahap Check (evaluasi), kinerja karyawan Coffeshop Bestari secara keseluruhan dinilai telah berjalan dengan baik. Kemajuan kinerja karyawan menunjukkan peningkatan yang baik, di mana karyawan yang sebelumnya belum mengerti operasional dan manajemen usaha *coffeeshop* kini mulai memahami dengan lebih baik mengenai proses kerja dan layanan. Selain itu, kepercayaan diri karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan juga meningkat seiring bertambahnya pengalaman kerja.

Sasaran dan tujuan kinerja yang ditentukan pada fase perencanaan sebagian besar telah tercapai, meskipun belum sepenuhnya maksimal. Peningkatan kinerja itu juga berpengaruh pada bertambahnya jumlah pengunjung yang datang ke Coffeshop Bestari. Ini menjadi tanda awal bahwa strategi dan implementasi kinerja yang dijalankan memberikan hasil yang baik terhadap operasional bisnis.

Penilaian kinerja di Coffeshop Bestari dilaksanakan secara rutin dengan periode sekitar sebulan sekali. Evaluasi dilakukan melalui pembicaraan antara manajemen dan karyawan, serta dengan memperhatikan masukan dan tanggapan dari pelanggan. Evaluasi ini meliputi analisis tentang pembagian tanggung jawab, efisiensi layanan, serta mutu produk yang dihasilkan. Karyawan yang menunjukkan kinerja baik dihargai dengan pujian verbal, sementara karyawan yang perlu perbaikan diberikan saran, arahan, dan bimbingan untuk meningkatkan kinerjanya.

Coffeshop Bestari juga menunjukkan sikap terbuka terhadap berbagai jenis masukan, baik dari pelanggan maupun dari karyawan internal. Berbagai masukan yang umum diterima terkait dengan pelayanan dan kualitas produk, seperti kesalahan dalam penyajian pesanan, ketidakcocokan rasa minuman, atau masalah pada fasilitas pendukung. Umpan

balik itu digunakan sebagai acuan dalam evaluasi untuk menemukan kekurangan yang masih ada, agar bisa segera ditangani pada tahap perbaikan berikutnya

Evaluasi dilakukan secara rutin oleh manajemen dengan memperhatikan hasil kerja karyawan, tanggapan pelanggan, serta kondisi operasional yang terjadi selama periode tertentu. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah tujuan dan target yang telah direncanakan dapat tercapai sesuai harapan atau masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Evaluasi dilakukan melalui komunikasi langsung antara pemilik dan karyawan agar proses penilaian terasa lebih terbuka dan tidak menimbulkan tekanan berlebihan. Evaluasi ini sejalan dengan konsep PDCA yang menyatakan bahwa organisasi harus memeriksa hasil pelaksanaan untuk memastikan kesesuaian dengan rencana yang telah dibuat (Abdullah, 2014). Evaluasi juga dilakukan dengan memperhatikan jumlah pengunjung dan perkembangan omzet sebagai indikator keberhasilan usaha. Evaluasi terhadap pelayanan dilakukan melalui masukan pelanggan karena pelanggan merupakan pihak yang merasakan langsung kualitas layanan. Evaluasi ini memberikan gambaran bahwa Coffeshop Bestari mulai membangun sistem penilaian kinerja meskipun masih dalam bentuk sederhana. Evaluasi sangat penting karena tanpa evaluasi organisasi tidak dapat mengetahui efektivitas strategi yang diterapkan. Evaluasi yang baik akan membantu manajemen menentukan langkah selanjutnya agar usaha tetap berkembang. Evaluasi ini menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari telah menjalankan tahapan check dalam siklus PDCA dengan cukup baik (Efendi et al., 2024)

3.4 Act (Tindakan Perbaikan)

Pada tahap Act (aksi perbaikan), Coffeshop Bestari melakukan langkah-langkah lanjut berdasarkan hasil evaluasi kinerja yang telah dilaksanakan. Dalam situasi di mana performa karyawan dinilai belum maksimal tetapi masih dalam tingkat yang wajar, manajemen cenderung menggunakan pendekatan yang bersifat persuasif dan pengembangan. Pendekatan ini dilakukan dengan memperhatikan bahwa karyawan masih dalam tahap belajar dan beradaptasi dengan sistem kerja yang telah diterapkan.\

Namun, jika ada karyawan yang sering menunjukkan kinerja buruk dan berisiko mengganggu operasional, manajemen akan mengambil langkah-langkah yang lebih tegas. Langkah ini bertujuan untuk menyampaikan pemahaman tentang signifikansi peningkatan kinerja dan menghindari terulangnya kesalahan serupa di masa mendatang. Sebaliknya, untuk karyawan yang dapat menunjukkan kinerja yang baik dan konsisten, manajemen memberikan penghargaan, seperti bonus pada waktu-waktu tertentu, contohnya menjelang hari raya. Apresiasi ini diharapkan mampu menambah motivasi serta semangat kerja pegawai.

Selain peningkatan pada faktor sumber daya manusia, langkah-langkah perbaikan juga diambil untuk aspek operasional dan produk. Jika target kinerja tertentu belum tercapai, manajemen akan melakukan evaluasi ulang terhadap pilihan menu dan kebutuhan pelanggan. Permintaan pelanggan yang sebelumnya belum terpenuhi menjadi pertimbangan untuk pengembangan atau penambahan menu yang baru. Berdasarkan evaluasi itu, Coffeshop Bestari lalu merancang perencanaan kinerja yang lebih jelas dan fokus untuk siklus selanjutnya. Karyawan diharapkan mampu berkontribusi secara maksimal dalam mendukung peningkatan performa coffeshop Bestari, terutama saat kondisi operasional sedang sibuk, agar tujuan dan target kinerja yang telah ditentukan dapat tercapai dengan berkesinambungan.

Tindakan perbaikan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi yang telah diperoleh sehingga langkah yang diambil lebih tepat sasaran. Tindakan perbaikan dilakukan baik pada aspek kinerja karyawan maupun pada aspek operasional usaha agar perbaikan tidak hanya terjadi pada satu sisi. Tindakan pembinaan dilakukan kepada karyawan yang masih kurang maksimal agar mereka dapat meningkatkan kualitas kerja. Tindakan pemberian apresiasi

juga dilakukan untuk karyawan yang memiliki kinerja baik agar mereka semakin termotivasi dalam bekerja. Tindakan ini sejalan dengan teori PDCA yang menyatakan bahwa hasil evaluasi harus ditindaklanjuti dengan aksi perbaikan agar terjadi peningkatan berkelanjutan (Sihombing & Batoebara, 2019). Tindakan perbaikan tidak hanya dilakukan secara sementara tetapi dijadikan kebiasaan sehingga terbentuk budaya continuous improvement di Coffeshop Bestari. Tindakan perbaikan pada aspek menu dan fasilitas juga dilakukan agar usaha tetap menarik di mata pelanggan. Tindakan ini menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari tidak hanya menerima masukan tetapi juga melakukan langkah nyata untuk memperbaiki kekurangan. Tindakan perbaikan yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh tahapan PDCA telah berjalan dari perencanaan hingga perbaikan. Tindakan ini membuktikan bahwa penerapan PDCA memberikan dampak positif bagi pengembangan Coffeshop Bestari.

4. DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen kinerja berbasis Siklus PDCA pada Coffeshop Bestari sudah berjalan cukup baik meskipun belum sepenuhnya sempurna. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen, perencanaan kinerja yang dilakukan lebih banyak berfokus pada peningkatan pendapatan, penambahan karyawan, serta peningkatan kualitas pelayanan melalui konsep 5S. Kondisi ini sejalan dengan pembahasan pada tahap Plan, di mana Coffeshop Bestari mulai menyusun target dan strategi usaha secara lebih terarah agar dapat bersaing dengan *coffeeshop* lain yang semakin banyak. Temuan ini mendukung pendapat Ryzar, Afin, dan Akyuwen (2023) yang menyatakan bahwa tahap perencanaan menjadi dasar penting dalam penerapan PDCA karena menentukan arah perbaikan kinerja organisasi. Artinya, Coffeshop Bestari sudah berada pada jalur yang tepat karena telah memiliki kesadaran untuk melakukan perencanaan kinerja secara lebih sistematis.

Pada tahap pelaksanaan atau Do, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari telah menjalankan sebagian besar rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan strategi pelayanan dilakukan dengan mengoptimalkan sikap ramah karyawan, menjaga kualitas produk, dan meningkatkan kenyamanan tempat bagi pelanggan. Hal ini sejalan dengan pembahasan yang menunjukkan bahwa karyawan mulai memahami alur kerja dan dapat menyesuaikan diri dengan tugas yang diberikan. Temuan tersebut memperkuat penelitian Hanapi dan Yulianto (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan suasana tempat memiliki pengaruh besar terhadap daya tarik *coffeeshop* dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, tahap Do pada Coffeshop Bestari sudah berjalan efektif karena rencana tidak hanya sekadar konsep, tetapi benar-benar diterapkan dalam operasional sehari-hari. Evaluasi yang dilakukan secara rutin setiap bulan memperlihatkan bahwa Coffeshop Bestari telah membangun sistem penilaian kinerja yang bersifat partisipatif dan terbuka. Komunikasi langsung antara manajemen dan karyawan menciptakan suasana evaluasi yang tidak menekan, melainkan mendorong pembelajaran. Hal ini sejalan dengan konsep learning organization, di mana setiap individu berperan aktif dalam proses refleksi dan perbaikan.

Peningkatan pemahaman operasional dan kepercayaan diri karyawan menunjukkan bahwa proses evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai sarana pengembangan kompetensi. Dampak positifnya terlihat dari meningkatnya jumlah pengunjung dan kepuasan pelanggan, yang menjadi indikator keberhasilan strategi kinerja. Dengan demikian, tahap Check berperan sebagai mekanisme umpan balik yang menghubungkan antara rencana dan realisasi kinerja secara berkelanjutan. Pada tahap Act atau tindakan perbaikan, hasil wawancara menunjukkan bahwa manajemen Coffeshop Bestari melakukan dua pendekatan utama, yaitu pembinaan bagi karyawan yang kurang maksimal dan pemberian apresiasi bagi karyawan yang berkinerja baik. Selain itu, tindakan

perbaikan juga dilakukan pada pengembangan fasilitas dan menu berdasarkan masukan pelanggan. Kondisi ini sesuai dengan pembahasan yang menjelaskan bahwa Coffeshop Bestari berusaha menjadikan hasil evaluasi sebagai dasar untuk memperbaiki kinerja. Temuan ini mendukung pendapat Ryzar, Afin, dan Akyuwen (2023) yang menjelaskan bahwa tahap Act menjadi indikator bahwa siklus PDCA berjalan secara utuh karena organisasi tidak berhenti pada evaluasi tetapi melanjutkan dengan aksi perbaikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Siklus PDCA di Coffeshop Bestari sudah mencakup seluruh tahapan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga tindakan perbaikan. Penerapan evaluasi dan tindakan perbaikan yang konsisten membawa beberapa konsekuensi positif (1) peningkatan kompetensi karyawan melalui pembinaan dan penghargaan, (2) konsistensi mutu layanan yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan loyalitas, (3) adaptabilitas organisasi terhadap perubahan kebutuhan pasar dan preferensi pelanggan, dan (4) pembentukan budaya kerja reflektif, di mana setiap individu terbiasa meninjau hasil kerja dan mencari peluang perbaikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Coffeshop Bestari telah berhasil menginternalisasi prinsip continuous improvement dalam operasionalnya. Evaluasi yang sistematis dan tindakan perbaikan yang terencana menjadikan PDCA bukan sekadar model manajemen, tetapi juga filosofi kerja yang mendorong pertumbuhan berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen kinerja berbasis Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) pada Coffeshop Bestari serta mengkaji efektivitasnya dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh tahapan PDCA telah diterapkan secara konsisten, mulai dari perencanaan yang sistematis, pelaksanaan yang terarah, evaluasi rutin yang partisipatif, hingga tindakan perbaikan yang berorientasi pada *continuous improvement*. Penerapan ini berdampak positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan, konsistensi mutu layanan, kepuasan pelanggan, serta daya saing usaha.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada satu objek studi, yaitu Coffeshop Bestari. Keterbatasan ini membuat hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas ke seluruh usaha coffeshop atau sektor kuliner lainnya. Selain itu, data yang diperoleh lebih banyak bersifat naratif sehingga belum mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat efektivitas penerapan PDCA.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan pendekatan kombinasi (*mixed-method*) dengan melibatkan analisis kuantitatif, misalnya melalui pengukuran produktivitas karyawan, tingkat kepuasan pelanggan, serta pencapaian omzet secara statistik. Penelitian komparatif antar beberapa coffeshop juga dapat dilakukan untuk melihat perbedaan penerapan PDCA dalam berbagai konteks usaha. Dengan demikian, hasil penelitian akan lebih komprehensif dan mampu memberikan rekomendasi praktis yang lebih luas bagi pengembangan manajemen kinerja di industri kuliner.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Coffeshop Bestari Lampung Selatan yang telah memberikan izin, kesempatan, dan kerja sama selama proses penelitian berlangsung, khususnya kepada pihak manajemen yang telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara serta memberikan informasi yang dibutuhkan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Teknik Industri dan Dosen Pengampu Mata Kuliah Perancangan dan Manajemen Organisasi Industri di Institut Teknologi Sumatera yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan dalam penyusunan penelitian ini. Selain itu,

terima kasih juga kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga kontribusi semua pihak mendapatkan balasan yang baik dan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan maupun praktik di lapangan.

7. REFERENSI

- Abdullah, M. 2014. Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan. *Yogyakarta: Aswaja Pressindo*, 52.
- Ares & Yona, M. 2021. Penerapan Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis (JMOB)*, 1(3).
- Ariska, A., Putra, RR., & Destriano, S. 2024. Analisis penerapan manajemen kinerja model Deming (PDCA CYCLE) Studi kasus pada apotek central care. *Jurnal Adijaya Multidisplin*, 1(06), 1309–1315.
- Efendi, E., Silalahi, M., Julyanthry, J., Candra, V., Putra, HS., & Sinaga, OS. 2024. Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Menjamin Keberlangsungan Usaha Pada Bengkel Zul Keluarga Jaya Pematangsiantar. *Buletin Abdi Masyarakat*, 5(1), 45–58.
- Hanapi, MA., & Yulianto, H. 2025. Analisis SWOT Pengelolaan Coffee Shop Terhadap Daya SWOT Analysis Of Coffee Shop Management On Smes Competitiveness. 10389–10396.
- Khoirunnisa, R. 2022. Peranan Koordinasi Tim Kerja Dalam Praktik 5s Untuk Meningkatkan Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Di Pt. Globalindo Intimates Klaten).
- Lubis, LA. 2023. Kompetensi Komunikasi Dalam Pemasaran Coffee Shop Di Era Digital. *Sustainable Tourism Dan Pemberdayaan Masyarakat Untuk Mengentaskan Kemiskinan*, 80.
- Monoarfa, V., Mohamad, A. A., Az Zahra, A. N. F., Sulistyowati, N. R., & Marjan, C. (2025). Analisis Penerapan Siklus PDCA dalam Meningkatkan Manajemen Kinerja pada Sektor Non-Publik: Studi Kasus UD. Gang Coffee. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 5(2), 1-17. <https://doi.org/10.53697/emba.v5i2.3320>
- Ryzar, IA., Afin, AS., & Akyuwen, F. 2023. Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Model Deming (PDCA Cycle) Studi Kasus Pada Cafe Senda Gurau Pendahuluan. 01(06), 1226–1234.
- Sari, M., Sari, R., Wulandari, W., Satriadi, S., & Haryani, DS. 2023. Penerapan Strategi Sumber Daya Manusia pada KATENG Backyard Coffee. *Seminalu*, 1(1), 427–432.
- Sihombing, PLT. & Batoebara, MU. 2019. Strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaandi Cv Multi Baja Medan. *Jurnal Publik Reform*, 6, 1–16.
- Spillane, JJ. 2021. *Managing Quality Customer Service: Pelayanan yang Berkualitas*. Sanata Dharma University Press.
- Sulistiarini, S. & Ismail, I. 2025. Metode Penilaian Kinerja dalam Manajemen Kinerja. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(4).
- Wirtadipura, D., Kurniasih, D., & Tajudin. 2025. Manajemen Kinerja dan Kinerja Organisasi: Tinjauan Sistematis. *DESANTA – Indonesian of Interdisciplinary Journal*, 5 (2).