

STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS DAN KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA AYEE CAFE, MOJOROTO, KEDIRI)

Sri Hariyanti dan Diyan Rizqianto
Manajemen Bisnis Syariah – IAIN Kediri
yanti_elthing@iainkediri.ac.id dan diyanrizqianto@gmail.com

Abstract

The role of human resources (HR) in a company is very significant and has enormous potential to carry out company activities. Therefore, humans function as the main driving force in every activity carried out by the company. Therefore, human resources should be empowered as much as possible in order to be able to produce optimal output. Good HR management will also affect the increase in company productivity and profitability. And one way that can be taken is by increasing the loyalty and performance of employees to develop companies. This study uses a qualitative method by taking place at Ayee Cafe, Mojoroto-Kediri. The purpose of this study was to determine the operational management Ayee Cafe and how the strategy is to increase employee loyalty and performance. Ayee cafe has a special way to increase employee loyalty and performance that has been implemented for the last 5 years. Ayee cafe also considers all those involved in helping its business as employees. It's just that the owner's job is to manage the business, if the boss makes himself the owner, there will be no discipline. Because what comes to mind is that the owner's name is only receiving the results, that's what the owner of Ayee Cafe avoids.

Keywords: *Strategy, Loyalty, Employee Performance*

Pendahuluan

Peranan sumber daya manusia (SDM) dalam suatu lembaga/perusahaan sangat penting dan memiliki potensi yang sangat besar untuk melaksanakan aktifitas perusahaan¹, Oleh karena itu manusia berfungsi sebagai motor penggerak utama dalam tiap aktivitas yang dikerjakan oleh perusahaan misalnya untuk kelancaran kegiatan perencanaan, produksi, pembukuan keuangan, pemasaran produk dan kegiatan lain untuk kelangsungan hidup perusahaan dimasa yang akan datang.

Karena berhasil tidaknya suatu perusahaan biasanya ditandai dari kemampuan perusahaan itu dalam mengelola SDM yang dimiliki sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat terpenuhi. Oleh sebab itu SDM harus diberdayakan

¹ Mutiara Sibarani Panggabean, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002, hlm. 18.

semaksimal mungkin agar dapat memberikan output optimal. Pengelolaan SDM yang baik juga akan mempengaruhi peningkatan produktivitas dan profitabilitas untuk perusahaan. Dan salah satu cara yang dapat ditempuh yaitu dengan meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan/pegawai untuk mengembangkan perusahaan.

UMKM adalah suatu usaha dalam bidang ekonomi terutama bidang dagang yang dikelola oleh suatu badan usaha atau individu yang telah memenuhi kriteria usaha mikro dan usaha kecil. Hingga saat ini UMKM masih menjadi salah satu hal yang diprioritaskan oleh pemerintah. Adanya UMKM ini diharapkan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia.²

Sebenarnya UMKM merupakan salah satu kekuatan besar ekonomi, namun pada kenyataannya sering dipandang sebelah mata. Pada krisis ekonomi tahun 1998 silam, UMKM menjadi salah satu penyelamat ekonomi masyarakat. Hal yang sama juga diharapkan pada pandemi Covid-19 ini UMKM bisa menjadi sosok penyelamat perekonomian bangsa.

UMKM di tanah air saat ini menghadapi situasi yang cukup sulit seiring terjadinya perubahan lingkungan bisnis yang semakin kompleks. Persaingan menjadi semakin ketat seiring derasnya arus perdagangan bebas yang memungkinkan terjadinya kompetisi dari berbagai penjuru baik domestik, regional, maupun global.³

Menambah inovasi produk dan fasilitas menjadi pilihan yang perlu dipertimbangkan. Di zaman digital sekarang ini, dimana hampir sebagian besar orang lebih banyak menghabiskan waktunya di dunia maya daripada bersosialisasi di lingkungan masyarakat, hal ini merupakan salah satu peluang bagi UMKM untuk berkembang dengan memfasilitasi UMKM nya dengan hot spot area untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam berselancar di dunia maya.

Dalam 2 tahun terakhir sejak masa genting kemunculan pandemi dan berubah ke tahapan fase new normal. Kebijakan tentang adanya pembatasan kegiatan mulai dari PSBB hingga PPKM mengakibatkan kebiasaan warga dalam

² <https://idcloudhost.com/pengertian-umkm-menurut-undang-undang-kriteria-dan-ciri-ciri-umkm/>, diakses pada Jum'at, 6 Agustus 2021, pukul 15.00 WIB

³ Kartajaya, *Kewirausahaan UKM Pemikiran dan Pengalaman*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)

bersosial di warung kopi, ibu-ibu yang pergi ke pasar menjadi terganggu, dan begitu juga aktivitas UMKM. Inovasi UMKM sangat diperlukan dalam menghadapi situasi pandemi seperti sekarang ini agar tetap bisa bertahan dan berkembang. Penurunan omset UMKM akibat pandemi ini menjadi ujian bagi para pelaku usaha dengan berbagai inovasi baik produk, layanan dan fasilitas lainnya.

Akan tetapi itu tidak bisa menjadi patokan bagi UMKM yang memberikan layanan produk dan fasilitas seperti Aye Cafe (Sebuah kafe yang ada di Mojoroto, Kediri bagian barat yang berdiri sejak Januari 2016). Terlebih dengan segala kebijakan yang ada seperti pembatasan jumlah pengunjung dan pemotongan waktu operasional menjadi kendala mendasar bagi Aye Cafe. Hal tersebut berimbas pada penurunan omset dan loyalitas serta kinerja karyawan menjadi menurun.

Berangkat dari permasalahan diatas, dalam penelitian ini penulis akan mengangkat penelitian dengan judul Strategi Meningkatkan Loyalitas dan Kinerja Karyawan (studi pada Aye Cafe Mojoroto, Kota Kediri). Tempat ini menjadi pilihan karena sudah berdiri cukup lama dan tetap menjaga ciri khasnya meskipun di era pandemi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen operasional UMKM Aye Cafe dan bagaimana strateginya dalam meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan.

Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan/aktivitas ilmiah yang penting dalam upaya pengembangan ilmu dan pemecahan suatu masalah. Selain itu pada dasarnya penelitian ialah upaya untuk mencari jawaban yang benar dan logis dari sebuah masalah yang didasarkan pada empiris sehingga menjadi data terpercaya⁴.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kepustakaan (library research). Menurut M. Nasir (1985), “Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang berusaha untuk mengetahui secara konseptual teori-teori yang ada”. Terkait dengan penelitian ini yakni dengan mengkaji objek yang diteliti, dalam hal ini penulis berusaha menelusuri data

⁴ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Ilmu, 2015, hlm. 3.

tentang strategi Ayee Café dalam meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif.”

Dalam Wikipedia dipaparkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan lebih condong untuk menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian ini. Landasan teori yang ada dimanfaatkan sebagai pemandu dengan maksud agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk menjelaskan tentang latar penelitian dan nantinya akan digunakan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Metode penelitian ini sengaja digunakan agar mampu mengakomodasi deskripsi yang utuh atau lengkap mengenai objek yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

A. Pengertian strategi

Strategi merupakan suatu pendekatan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan/ide, perencanaan serta tindak lanjut dalam aktivitas/kegiatan yang memiliki jangka waktu tertentu. Strategi yang baik terletak pada koordinasi dalam *teamwork*, mempunyai tema, serta melakukan identifikasi faktor pendukung yang sejalan dengan prinsip pelaksanaan gagasan/ide yang rasional, efisien dalam melakukan pendanaan, serta memiliki cara untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁵

Pada awalnya, kata strategi dipakai untuk kepentingan militer, namun seiring perkembangan waktu, istilah ini berkembang ke berbagai bidang yang berbeda seperti ekonomi, olahraga, catur, perdagangan, strategi bisnis, pemasaran serta manajemen strategi, dan sebagainya.

B. Pengertian loyalitas karyawan

Loyalitas merupakan suatu hal yang tidak dapat ditukar dengan uang. Loyalitas hanya bisa diperoleh, namun tidak bisa diperjual belikan. Memperoleh loyalitas dari orang lain bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan. Hal ini berbanding terbalik dengan cara menghilangkan loyalitas dari orang lain yang begitu mudah untuk dilakukan.

⁵ <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-strategi/>.Diakses pada Sabtu,30 Juli 2021 pukul 11.30 WIB.

Namun ironisnya di lapangan masih banyak pihak yang menyalah artikan loyalitas pekerja/karyawan, orang cukup sering mengaitkan arti loyalitas karyawan dengan lama waktu bekerja dan besar tenaga yang dicurahkan seseorang untuk bekerja di suatu perusahaan tanpa mengharap kompensasi lebih dari perusahaan. Tapi pada realitanya sebagian besar karyawan bertahan pada perusahaan karena adanya gaji yang telah dijanjikan dan bonus yang akan diperoleh dari perusahaan.

Kata dasar loyalitas adalah loyal yang berasal dari bahasa Prancis kuno loial. Berdasarkan pengertian dari Oxford Dictionary, loyalitas adalah *the quality of being loyal* dimana loyal didefinisikan sebagai *giving or showing firm and constant support or allegiance to a person or institution* yang berarti mutu dari sikap setia (loyal), sedangkan loyal diartikan sebagai suatu tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada orang lain atau institusi/lembaga. Begitu juga, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan pengertian loyalitas sebagai kesetiaan atau kepatuhan.

Menurut Poerwopoespito (2000) Loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab (penuh dedikasi), jujur dalam bekerja, memiliki hubungan kerja yang baik dengan atasan dan rekan kerja, disiplin, menjaga citra perusahaan dan ada kesetiaan untuk bekerja/mengabdikan dalam waktu yang lebih panjang.

Pada pengertian loyalitas karyawan, kesetiaan merupakan poin penting yang bisa diberikan karyawan pada perusahaan tempatnya mengabdikan/bekerja. Arti loyalitas identik dengan kesetiaan yang seharusnya dilakukan pada berbagai kondisi tanpa adanya syarat dan tanpa mengharap imbalan.

Loyalitas adalah keadaan psikologis yang mengikat diri karyawan dan perusahaan atau tempatnya mengabdikan/bekerja, oleh karena itu pengertian loyalitas karyawan tidak hanya sebatas kesetiaan fisik yang terlihat dari berapa lama seorang karyawan berada pada suatu perusahaan, tapi bisa dilihat dari seberapa besar perhatian, gagasan, pikiran serta dedikasi yang tercurahkan seluruhnya kepada perusahaan itu. Saat ini arti loyalitas karyawan bukan hanya sekedar merujuk pada skill/kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya sesuai job description, tapi

melaksanakan tugas semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil terbaik untuk perusahaan tersebut.

C. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja seseorang pada suatu perusahaan merupakan suatu hal yang bersifat pribadi/individual, hal ini karena tiap orang mempunyai tingkat *skill* yang berbeda dalam menjalankan *job description*-nya. Pihak manajemen personalia dapat menilai karyawan/pegawai atas dasar kinerja yang ditunjukkan tiap karyawan.

Asal kata Kinerja adalah *actual performance / job performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang mampu dicapai oleh seorang karyawan. Definisi kinerja adalah hasil kerja/out put secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan fungsinya sesuai *job description* yang diberikan kepadanya.

Mathis dan Jackson⁶ mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang dilaksanakan atau tidak oleh pegawai. Manajemen kinerja ialah semua kegiatan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan, termasuk di dalamnya kinerja tiap-tiap individu serta kelompok kerja pada perusahaan/organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Rivai dan Basri, (2004), "*Performance* atau kinerja merupakan hasil kerja/out put yang mampu dicapai oleh seorang karyawan atau kelompok kerja dalam perusahaan sesuai wewenang serta tanggung jawab masing-masing dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan secara sah/legal serta tidak bertentangan dengan moral dan etika."

D. Profil Ayee cafe

Ayee Cafe merupakan salah satu UMKM Kuliner yang menyediakan berbagai macam menu makanan dan minuman dengan tempat yang nyaman dan fasilitas yang lengkap mulai dari tempat nongkrong, hot spot area serta tempat parkir yang aman. Cafe ini berlokasi di jalan K.H Ahmad Dahlan No. 119 Mojoroto, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri. Ayee Cafe berdiri sejak tahun

⁶ Mathis, R.L. & J.H. Jackson, *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 65

2016 dan sudah memiliki izin usaha. Nama ayee sendiri sengaja dipilih karena memiliki kesan fun, asyik serta mudah diingat para pelanggan.

1. Sejarah Berdirinya Ayee Cafe

Sejarah usaha ini dimula pada tahun 2015, pada saat itu usaha warung dengan fasilitas wifi dan tempat nongkrong yang nyaman belum terlalu marak. Ditambah dengan wilayah Mojoroto yang cenderung sepi, karena central usaha makanan berada di Kediri bagian timur. Satu-satunya tempat yang menjadi singgah para pemuda yaitu JW Cafe itupun tempatnya tidak kondusif karena terlalu ramainya pelanggan.

Pada tanggal 20 Januari 2016, empat orang mahasiswa berinisiatif mendirikan usaha warung dengan modal berasal dari iuran. Pada awal mula berdirinya warung tersebut hanya menyajikan mie dan minuman. Usaha tersebut berjalan pesat karena mereka mempunyai relasi yang sangat luas dengan teman-teman mahasiswa.

Akhirnya selang tiga bulan usaha berjalan, tepatnya pada Juli 2016 mereka memberanikan untuk memberdayakan karyawan, karena mereka harus membagi waktu antara usaha dan kuliah. Tidak diduga jumlah pelamar mencapai 25 orang dari berbagai kalangan, akhirnya mereka hanya mengambil 2 orang saja. Di tahun pertama mereka fokus dengan penambahan berbagai fasilitas seperti jaringan internet dan kursi.

Hingga sekarang Ayee masih tetap bertahan bahkan menjadi tujuan destinasi nongkrong masyarakat Kediri bagian barat. Selain memiliki varian menu yang cukup lengkap, jaringan wifi yang cepat yang menjadi keunikan cafe ini terlihat dari tempat duduk cafe yang sebagian besar adalah sofa yang empuk.

2. Visi dan Misi

Visi :

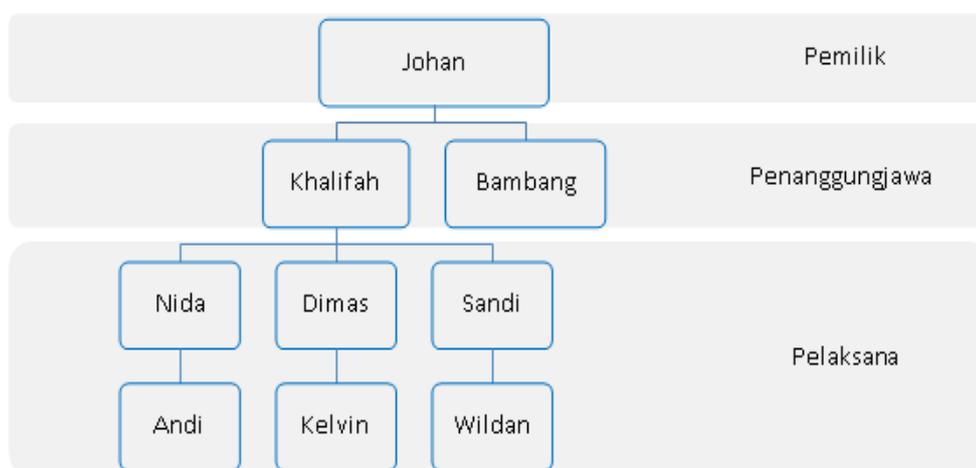
Menjadi tempat nongkrong yang asyik untuk kalangan remaja dan keluarga

Misi :

- 1) Memberikan tempat yang nyaman dan aman.
- 2) Menyediakan segala kebutuhan perut pelanggan.
- 3) Bebas dari minuman keras dan obat-obatan berbahaya.

E. Manajemen Operasional Ayee Cafe

1. Manajemen Organisasi



Gambar struktur organisasi

Manajemen organisasi dalam sebuah usaha Cafe meliputi manajemen tempat, Pelayanan dan menu. Manajemen membuat semua akan berjalan sesuai dengan porsinya, tempat harus terlihat rapi dan bersih, kemudian pelayanan ramah dan cepat serta ketersediaan menu. Struktur Organisasi dalam Aye Cafe sebagai berikut:

Manajemen organisasi meliputi aspek *Planning*, *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling*. *Planning* dihasilkan dari ide pemilik dan penanggung jawab yang diaktualisasikan secara bertahap dan komprehensif oleh semua elemen dalam Aye cafe ,misalnya berupa penambahan fasilitas dan variasi menu. Aspek *Organizing* dilakukan secara bersama-sama, dan dalam menjalankannya dikelola oleh pemilik. *Actuating* di tanggungjawabkan penuh kepada pelaksana dan *Controlling* dikelola oleh pemilik dengan mengadakan rapat mingguan dan bulanan yang berisi tentang evaluasi.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aspek penting yang membantu pemilik dalam menjalankan sebuah bisnis. Kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi omset sebuah bisnis, maka dari itu perlu kualifikasi tertentu yang harus dijadikan barometer dalam perekrutan karyawan. Kualifikasi yang diutamakan oleh Aye Cafe dalam merekrut sumberdaya manusia atau karyawan antara lain sebagai berikut:

- a. Berpengalaman

- b. Maksimal usia 27 tahun
- c. Jarak tempuh dari rumah ke tempat usaha dekat

Sedangkan Job Description menyesuaikan tempat yang dibutuhkan, karena menurut pemilik semua pekerjaan di Aye Cafe bisa dikerjakan dan mudah dipelajari.

3. Manajemen Keuangan dan Produksi

Pengaturan keuangan dibutuhkan untuk mengetahui perputaran uang dan laba bersih sebuah usaha. Produk yang ada di Aye Cafe meliputi Produk Dapur dan Non Dapur. Perbedaan tersebut sekaligus membedakan alokasi pengeluaran dan pendapatan Aye Cafe. Untuk Produk Dapur alokasi pengeluaran di fokuskan pada operasional secara keseluruhan, yang meliputi gaji, listrik, wifi, pajak usaha dan sewa. Sedangkan alokasi pengeluaran dalam produk non dapur cenderung ke pengembangan usaha, saving dan fleksibel. Fleksibel yang dimaksudkan, uang tersebut bisa menjadi tambahan untuk uang operasional apabila statusnya masih berbentuk piutang.

Dari manajemen keuangan tersebut, maka dapat mempengaruhi juga terhadap anggaran produksi. Perencanaan belanja disesuaikan dengan pengeluaran yang dilakukan dibulan sebelumnya. Bisa bertambah atau berkurang, menyesuaikan dari sisa pendapatan yang diperoleh.

4. Operasional Aye Cafe

a. Strategi Operasional

Dalam menjalankan usaha hingga bertahan sampai sekarang ini, Aye cafe selalu menjaga nilai-nilai yang sudah terbangun dari awal berdirinya. Nilai tersebut menjadi dasar bagi pengelola maupun karyawan dalam menjalankan usaha. Dalam menjalankan tugasnya, pemilik aye cafe selalu menjaga keharmonisan seluruh karyawan seperti ibaratnya keluarga sendiri. Menurut beliau dalam usaha tidak ada yang namanya bos, semua adalah karyawan. Hanya saja tugas seorang pemilik adalah sebagai karyawan yang mempunyai tugas mengelola, memantau dan memberi upah karyawan lainnya.

Strategi yang selalu dijaga oleh Aye cafe hingga dapat bertahan selama 5 tahun ini yaitu dengan menjaga kualitas pelayanan antara lain:

- a) Tidak pernah mengusir pelanggan walaupun sudah menutup pemesanan.
- b) Memberikan struk pembelian tanpa minimal order

c) Memberi tempat yang nyaman bagi ojek online yang mendapat orderan di Ayee Café Tiga hal itu yang tetap dan masih dijaga oleh pengelola sehingga dapat bertahan dan terus berkembang hingga sekarang ini.

Dalam operasional sehari-hari Ayee Cafe buka dari jam 09.00 WIB akan tetapi mulai melayani pemesanan mulai jam 10.00 WIB dan tutup pukul 23.00 WIB. Akan tetapi pada saat pandemi sekarang ini, cafe ini beroperasi hanya sampai pukul 22.00 WIB dengan 2 jenis layanan, yaitu layanan fasilitas dan juga menu yang disajikan. Dari segi fasilitas, ayee memiliki berbagai kelebihan seperti tempat yang luas dan nyaman, jaringan internet 100 Mbps, Mushola, kamar mandi dan juga Live Music.

Sedangkan dari menu makanan dan minuman tersedia berbagai makanan ringan seperti sosis, jamur crispy, cumi tepung dll, sedangkan makanan berat seperti nasi goreng, ayam geprek, mie goreng seafood dll, untuk minuman tradisional yang tersedia adalah kopi jahe, susu jahe, jus jambu dll, untuk minuman modern diantaranya *caramel latte*, *cold brew latte*, *matcha milk* dll yang semuanya tersaji dalam kondisi *Fresh*, karena diproses saat ada pesanan. Selain itu pelayanan merupakan hal yang tak kalah pentingnya, karena pelayanan yang ramah sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

b. Manajemen Rantai Pasokan

Dalam mengatur manajemen pasokan ayee melibatkan pengelola dibantu satu karyawan yang bertugas didapur. Pengaturan rantai pasokan yang tepat sangat berguna agar stok tidak habis pada waktunya, dan menyediakan banyak pilihan untuk pelanggan. Pengelola sebagai pemegang keuangan, harus dilibatkan dalam pengadaan stok bahan yangsekiranya akan habis.

Pengadaan stok banyak hanya dilakukan untuk bahan baku makanan yang paling laris, karena rata-rata produk dari Ayee cafe adalah makanan matang, jadi pengadaan pasokan dilakukan satu hari menjelang stok menipis untuk menghindari kebusukan.

c. Cara Ayee Cafe dalam Mengelola Kualitas

Kualitas suatu produk dan layanan sangat penting dalam menunjang kesuksesan sebuah usaha. Dalam mengelola kualitas produk karyawan selalu menerapkan SOP yang ada agar memudahkan dalam menjaga kualitas produk dan layanan. Menurut pengelola Ayee Cafe, menyisihkan waktu untuk mengawasi

jalannya usaha dengan berada di tempat jauh membuat usaha yang dijalankan lebih meningkat, karena nyawa sebuah usaha ada pada pemilik dan karyawan lainnya, meskipun tanpa diwasipun tetap bisa berjalan.

Standart Operational Prosedur sudah diterapkan di Ayee Cafe sejak 5 tahun silam, saat baru mereklut karyawan pertama. Hal itu sengaja dibuat karena untuk memudahkan mereka membagi waktu antara kuliah dan pekerjaan.

Jaminan atas kualitas produk yang diberikan oleh Ayee Cafe berupa jaminan tidak tertulis. Karena basis dari usaha Ayee Cafe yaitu UMKM, dimana ijin yang tertera hanya pendirian usaha. Namun demikian Ayee menjamin bahwa semua produknya halal dan aman untuk di konsumsi dan apabila pelanggan mendapat keluhan penyakit setelah mengkonsumsi produk dari Ayee Cafe, maka bisa langsung datang ke tempat dan bisa langsung meminta pertanggungjawaban setelah dilakukan pengecekan.

Selain itu menyiasati turunnya jumlah omset akibat adanya adaptasi kebiasaan baru di era pandemi ini, maka Ayee Cafe memiliki berbagai inovasi yang efektif dan efisien. Inovasi tersebut antara lain:

1. Menyediakan tempat cuci tangan guna agar pelanggan mudah menjalankan protokol kesehatan
2. Menjual masker dengan harga murah, guna menghindarkan pelanggan dari razia Satpol PP
3. Menyalakan sound rekaman himbuan penerapan protokol kesehatan
4. Menambah space tempat guna mensiasati kerumunan pelanggan

d. Perkiraan Permintaan Produk

Dengan waktu operasional yang cukup lama dari pagi hingga larut malam, permintaan layanan dari pengunjung selalu mengalami perubahan setiap harinya. Waktu malam hari kedatangan pengunjung lebih banyak daripada siang hari, karena sebagian besar pengunjung adalah pemuda pemudi negeri. Faktor cuaca juga sangat mempengaruhi jumlah pengunjung dan juga permintaan atas sebuah produk.

Dalam sehari Ayee Cafe telah mengalami perputaran omset sebesar 4 sampai 5 juta, besar kecilnya jumlah tersebut dipengaruhi oleh jumlah pengunjung dan juga menu yang dipesan. Faktor eksternal lainnya yang mempengaruhi besar kecilnya jumlah omset adalah adanya pandemi COVID – 19, karena pada saat ini

Ayee Cafe hanya dapat melayani dalam waktu yang terbatas dan jumlah pengunjung yang terbatas pula.

F. Strategi Ayee Cafe dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kinerja Karyawan

Sumber daya manusia merupakan faktor penting terbentuknya usaha. Menurut sang pemilik Ayee Cafe kunci utama loyalitas karyawan adalah dengan meningkatkan kepercayaan antar karyawan, karyawan dengan pengelola, dan pengelola dengan karyawan. Jika semua sektor sudah saling percaya maka akan mudah dalam menjalankan sebuah tujuan sebuah usaha.

Dalam hal ini yang berperan dalam menjaga loyalitas dan meningkatkan kinerja karyawan dalam UMKM Ayee Cafe adalah Pemilik yang sekaligus menjadi pengelola manajemen. Dalam prakteknya Ayee Cafe menganggap semua yang terlibat dalam membantu usahanya sebagai karyawan. Hanya saja tugas pemilik pada pengelolaan usaha, bila bos menjadikan dirinya sebagai pemilik maka tidak akan muncul kedisiplinan. Karena yang terlintas dibenak kita namanya pemilik hanyalah menerima hasil, hal itu yang dihindari oleh pemilik Ayee Cafe. Majunya sebuah UMKM dilihat seberapa sering dan loyalitas seorang owner dalam berkontribusi terhadap usaha. Seorang pemilik usaha atau *owner* diibaratkan sebagai kepala dan karyawan sebagai tangan. Kepala tidak dapat menyakiti tangan tapi justru tanganlah yang bisa membuat kepala tertampar.

Beberapa strategi dalam menjaga loyalitas karyawan yang dilakukan dalam Ayee Cafe dalam masa yang sulit ini antara lain:

- a. Menjalin komunikasi lebih intens agar timbul kepercayaan sesamakaryawan.
- b. Melakukan pendekatan personal apabila terdapat beberapa yang melakukan kesalahan atau kurangnya kinerja
- c. Menumbuhkan sifat saling memiliki sehingga seluruh *stakeholder* bahu membahu menjaga eksistensi, kualitas pelayanan, dan produk dari Ayee Cafe
- d. Memberikan hak non materil seperti seragam dan aksesoris guna menumbuhkan loyalitas dan kekompakan.

Sedangkan beberapa strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan antara lain:

- a. Melakukan penilaian karyawan secara transparan dan evaluasi setiap minggunya.
- b. Memenuhi hak karyawan berupa gaji tepat pada waktunya berdasarkan konsep

islam dalam hadis “*Berikan kepada seorang pekerja (karyawan) upahnya sebelum keringatnya kering*”(HR. Ibnu Majah)

- c. Memberikan kompensasi berupa bonus kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik.

Secara keseluruhan, pengelolaan manajemen UMKM Ayee Cafe menggunakan konsep kekeluargaan. Agar nantinya masing-masing karyawan saling mengetahui karakter dan sifat masing-masing. Hal ini mempermudah dalam mengatasi masalah antar karyawan.

Kesimpulan

Ayee Cafe merupakan salah satu bentuk UMKM yang ada di Kediri bagian barat. Ayee Cafe adalah suatu bentuk perjuangan Mahasiswa (owner) dalam menggagas sebuah ide bisnis yang memberi peluang pekerjaan bagi warga sekitar. Suatu usaha memiliki lika-liku perjuangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Kini Ayee Cafe sudah berumur 4 tahun, dan merupakan titik tuju para generasi millennial dalam berdiskusi, mengerjakan tugas atau hanya sekedar melepas penat.

Untuk memberikan pelayanan prima pada pelanggan, suatu UMKM harus bisa menjaga loyalitas dan kinerja karyawan. Begitu pula dengan Ayee Cafe yang memiliki strategi khusus untuk mempertahankan loyalitas dan kinerja karyawan di antaranya:

1. Strategi dalam menjaga loyalitas karyawan Ayee Cafe antara lain:
 - a. Menjalin komunikasi yang lebih intens, agar timbul kepercayaan sesama karyawan.
 - b. Melakukan pendekatan personal apabila terdapat beberapa karyawan yang melakukan kesalahan atau menurunnya kinerja
 - c. Menumbuhkan sifat saling memiliki sehingga seluruh *stakeholder* bahu membahu menjaga eksistensi dan kualitas pelayanan dan produk dari Ayee Cafe
 - d. Memberikan hak non materil seperti seragam dan aksesoris guna menumbuhkan loyalitas dan kekompakan.
2. Strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan antara lain:
 - a. Melakukan penilaian karyawan secara transparan dan evaluasi setiap minggunya.

- b. Memenuhi hak karyawan berupa gaji tepat pada waktunya berdasarkan konsep islam dalam hadis “Berikan kepada seorang pekerja (karyawan) upahnya sebelum keringatnya kering”(HR. Ibnu Majah)
- c. Memberikan kompensasi berupa bonus kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik.

Dengan menerapkan manajemen SDM yang baik dalam menjaga loyalitas dan kinerja karyawan, Aye Cafe mampu bertahan bahkan menjadi salah satu destinasi nongkrong masyarakat kediri bagian barat. Selain memiliki varian menu yang cukup lengkap, jaringan wifi yang cepat dan tempat duduk cafe yang sebagian besar adalah sofa yang empuk menjadi salah satu alasan pelanggan betah berlama-lama di Aye Cafe.

Daftar Pustaka

- Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Indeks. 1998.
- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Ilmu. 2015.
- Heidjrachman, Ranupandojo, dan Suad Husnan. *Manajemen Personalia*. Edisi ke Empat. Yogyakarta: BPFE UGM. 2000.
- Kartajaya, *Kewirausahaan UKM Pemikiran dan Pengalaman*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007.
- Komang, I Ardana, dkk. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2014.
- Laksmi, Asri Riani. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2002.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat. 2006
- Nawawi, Hadari. *MSDM : untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. 2005.
- Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Graha Indonesia.1996.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia. 2006.
- Sibarani, Mutiara Panggabean. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002.
- Sudarsono, Heri. *Konsep Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Ekonisia. 2002.

- Tani, T. *Handoko. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE. 1994.
- Teguh, Ambar Sulistiyani dan Rosidah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
- Yusuf, Burhanuddin. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.

Website:

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-strategi/>. Diakses pada Sabtu, 30 Juli 2021 pukul 11.30 WIB.

<https://idcloudhost.com/pengertian-umkm-menurut-undang-undang-kriteria-dan-ciri-ciri-umkm/>, diakses pada Jum'at, 6 Agustus 2021, pukul 15.00 WIB