



Analisis Penerapan Siklus PDCA dalam Meningkatkan Manajemen Kinerja pada Sektor Non-Publik: Studi Kasus UD. Gang Coffee

Valentina Monoarfa¹, Athiyah Anindita Mohamad^{2*}, Alifa Nur fadhilah Az Zahra³, Nadia Rahmatia Sulistyowati⁴, Chairunissa Marjan⁵

¹²³⁴⁵ Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emba.v5i2.3320>

Correspondance: Athiyah Anindita

Mohamad

Email: athiyahmohamad1409@gmail.com

Received: 28-10-2025

Accepted: 17-11-2025

Published: 01-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

systems are recommended to enhance the effectiveness of PDCA and support continuous performance improvement at UD. Gang Coffee.

Keywords: *Café Operations; Employee Performance; Work Evaluation; Customer Service; UD. Gang Coffee.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) dalam meningkatkan manajemen kinerja pada UD. Gang Coffee sebagai usaha café sektor non-publik. Pendekatan kualitatif digunakan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan karyawan yang terlibat dalam operasional harian, serta ditunjang oleh studi literatur sebagai data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahap Plan tercermin dalam penetapan target penjualan minimal 25 cup per hari, pembagian shift kerja, pelatihan dasar, serta persiapan operasional harian yang mencakup kebersihan, kesiapan alat, dan pengecekan stok. Pada tahap Do, operasional dijalankan secara fleksibel oleh dua karyawan yang merangkap seluruh fungsi kerja, sementara standar kualitas produk dijaga melalui konsistensi takaran dan pelayanan yang ramah. Tahap Check ditemukan belum dilakukan secara terjadwal, melainkan melalui pengawasan langsung pemilik terhadap proses pelayanan, kualitas produk, dan kesiapan karyawan. Tahap Act diwujudkan melalui arahan korektif, pembinaan, penegasan standar rasa, serta pemberian bonus ketika target penjualan tercapai. Secara keseluruhan, penerapan PDCA telah berjalan namun belum terdokumentasi secara formal, sehingga aspek evaluasi dan tindak lanjut jangka panjang masih perlu diperkuat. Implementasi PDCA di UD. Gang Coffee berpotensi ditingkatkan melalui penambahan SOP tertulis, evaluasi terstruktur, dan perbaikan sistem kerja untuk mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Operasional Café; Kinerja Karyawan; Evaluasi Kerja; Pelayanan Pelanggan; UD. Gang Coffee.

Pendahuluan

Manajemen kinerja adalah sebuah proses yang terstruktur dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mencapai hasil yang optimal. Melalui pengelolaan kinerja, suatu organisasi berusaha untuk meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam sektor non-publik seperti bisnis cafe, pengelolaan kinerja memainkan peranan yang sangat penting karena keberhasilan operasional sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan konsistensi produk. Perkembangan pesat industri cafe dalam beberapa tahun terakhir membuat kebutuhan akan pengelolaan kinerja yang efektif semakin mendesak, khususnya untuk mempertahankan daya saing serta kepuasan pelanggan.

Tidak hanya di organisasi atau perusahaan saja, penerapan manajemen kinerja juga berlangsung di berbagai sektor yang memiliki karyawan. Salah satunya terjadi pada sektor non publik seperti café. Perkembangan industri kuliner, khususnya sektor café, mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Café tidak lagi hanya dipandang sebagai tempat untuk sekadar menikmati kopi atau minuman ringan, namun telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern. Banyak pelanggan datang ke café untuk bekerja, belajar, bersantai, hingga mencari suasana estetik yang mendukung aktivitas di media sosial. Fenomena ini mendorong para pemilik usaha café untuk berinovasi tidak hanya dalam penyajian produk, tetapi juga dalam menciptakan pengalaman pelanggan (customer experience) yang menarik dan berkesan.

Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat, pengelolaan operasional yang baik serta kinerja karyawan yang optimal menjadi faktor utama dalam mempertahankan keberlangsungan usaha. UD. Gang Coffee merupakan salah satu café lokal yang hadir sebagai bagian dari dinamika tersebut. Café ini dimiliki oleh seorang pengusaha muda yang dikenal dengan nama Kak Ijal. Usaha ini beroperasi di bangunan sewaan dengan sistem kontrak tahunan, sehingga seluruh aktivitas operasional harus dikelola dengan efektif untuk memaksimalkan manfaat dari biaya sewa tersebut. Meskipun berskala kecil, UD. Gang Coffee mampu menarik perhatian pelanggan, terutama dari kalangan remaja dan dewasa muda. Hal ini tidak terlepas dari desain interior café yang dibuat Instagramable, menghadirkan unsur estetika visual yang sesuai dengan tren desain ruang kekinian. Penataan lampu, dekorasi, pemilihan warna, serta konsep tata ruang menjadi daya tarik utama selain menu minuman yang menyoroti tren kopi dan non-coffee modern.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis bagaimana Model Deming diterapkan di UD. Gang Coffee. Model Deming adalah metode kontrol mutu yang mengikuti siklus empat tahap, yakni Plan, Do, Check, dan Act. Keempat tahap tersebut akan membentuk suatu siklus berkelanjutan dalam pengendalian mutu kinerja. Dengan kata lain, UD. Gang Coffee akan terus-menerus menerapkan pengendalian mutu kinerja dengan metode ini. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai penerapan manajemen kinerja dengan pendekatan siklus PDCA pada UD. Gang Coffee. Maka dari itu, peneliti mengambil judul "Analisis Penerapan Siklus PDCA dalam Meningkatkan Manajemen Kinerja pada Sektor Non-Publik: Studi Kasus UD. Gang Coffee". Dalam upaya memecahkan rencana masalah,

penelitian ini berfokus pada analisis penerapan manajemen kinerja di UD. Gang Coffee. Peneliti akan mengidentifikasi serta melakukan analisis mendalam terkait Plan (Rencana), Do (Pelaksanaan), Check (Pemeriksaan), dan Act (Tindakan) yang dilakukan di UD. Gang Coffee. Dengan tujuan untuk meningkatkan penerapan manajemen kinerja dalam rangka mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih baik dalam mencapai target di UD. Gang Coffee.

Adapun tujuan pada penelitian ini, yaitu: 1) Untuk mengetahui proses perencanaan yang diterapkan oleh UD. Gang Coffee. 2) Untuk mengetahui sejauh mana UD. Gang Coffee mampu mengimplementasikan rencana dengan sukses. 3) Untuk mengetahui sistem pemeriksaan dan evaluasi yang digunakan oleh UD. Gang Coffee. 3) Untuk mengetahui tindakan yang diambil oleh UD. Gang Coffee berdasarkan hasil kinerja.

Dalam kajian teoritis, dijelaskan bahwa manajemen kinerja yang efektif menuntut pemahaman yang komprehensif mengenai beberapa konsep pokok, yaitu manajemen, kinerja, manajemen kinerja, serta model Deming melalui siklus PDCA. Pada tahap Plan (perencanaan), organisasi menetapkan tujuan perbaikan dan strategi yang akan ditempuh untuk mencapainya (Sulistyani, 2023). Tahap ini juga menuntut pengumpulan informasi dasar yang diperlukan sebagai fondasi dalam merumuskan langkah tindakan. Firmansyah et al. (2018) menegaskan bahwa proses perencanaan membutuhkan pemahaman yang kuat tentang kondisi awal beserta langkah-langkah yang harus dilakukan agar tujuan dapat tercapai. Sementara itu, tahap Do (pelaksanaan) merupakan penerapan dari rencana yang telah disusun, termasuk kegiatan pengumpulan data hasil pelaksanaan yang akan menjadi acuan evaluasi pada tahap berikutnya (Firmansyah et al., 2018).

Tahap Check (pemeriksaan) merupakan proses untuk mengevaluasi apakah pelaksanaan pada tahap Do telah sesuai dengan rencana serta meninjau perkembangan yang telah dicapai (Sulistyani, 2023). Setelah kegiatan dijalankan, fokus tahap ini adalah merangkum hasil, membandingkannya dengan target yang telah ditentukan, menilai perubahan sebelum dan sesudah pelaksanaan, serta mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang muncul (Firmansyah et al., 2018). Selanjutnya, tahap Act (tindakan) menjadi langkah akhir yang bertujuan menetapkan prosedur standar baru agar permasalahan serupa tidak kembali terjadi, atau menetapkan sasaran peningkatan untuk periode berikutnya (Sulistyani, 2023). Pada tahap ini juga ditentukan langkah perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yang telah diperoleh (Firmansyah et al., 2018). Seluruh konsep dan teori tersebut memiliki peranan penting dalam mendorong pencapaian kinerja yang maksimal. Penelitian ini akan mengulas bagaimana keterpaduan tiap aspek tersebut berpengaruh terhadap penerapan manajemen kinerja serta dampaknya pada performa individu maupun keseluruhan UD. Gang Coffee.

Manajemen

Istilah "Manajemen" secara umum menggambarkan proses pengelolaan aset untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dalam kajian manajemen, istilah ini diterjemahkan sebagai serangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengaturan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya organisasi, baik yang bersifat manusiawi

maupun non-manusiawi. Manajemen juga dilihat sebagai seni, ilmu, dan profesi yang memerlukan keahlian dalam mengelola serta mengkoordinasikan aktivitas untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat diraih dengan cara yang efektif dan efisien.

Beberapa pakar memiliki sudut pandang yang berbeda mengenai konsep manajemen. G, R, Terry (dalam Satriadi et al., 2022) melihat manajemen sebagai usaha untuk mencapai sasaran manajemen melalui kolaborasi antar individu. Di sisi lain, John D. Millett menggaris bawahi bahwa manajemen adalah proses yang melibatkan kegiatan memberikan arahan yang menyediakan sarana bagi sekelompok orang untuk meraih tujuan. Dari beragam pandangan itu, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang terorganisir yang mencakup fungsi-fungsi tertentu dan membutuhkan pengaturan sumber daya untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan sasaran organisasi.

Subardi (Tsauri, 2014) menguraikan beberapa poin penting, antara lain sebagai berikut:

a. Proses

Proses dalam pengelolaan menunjukkan urutan langkah-langkah terstruktur yang diambil untuk menyelesaikan suatu tugas. Pengelolaan disebut sebagai proses karena melibatkan kegiatan pengaturan yang dilakukan di setiap tingkatan organisasi. Setiap pimpinan, tanpa memandang tingkatannya, berperan dalam menjaga agar proses tersebut berjalan dengan baik untuk meraih sasaran organisasi.

b. Perencanaan

Perencanaan adalah langkah pertama yang menetapkan jalur bagi sebuah organisasi. Di langkah ini, pengelola merumuskan sasaran dan menetapkan taktik yang akan diterapkan untuk mencapainya. Proses perencanaan mesti didasari oleh analisis yang rasional agar pilihan yang diambil tidak bersifat mendadak atau tanpa pertimbangan matang.

c. Pengorganisasian

Pengorganisasian melibatkan proses pengaturan dan koordinasi sumber daya dalam suatu organisasi, khususnya sumber daya manusia. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh keterampilan manajemen dalam mengatur pembagian pekerjaan, proses kerja, serta penggunaan sumber daya yang ada.

d. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah keterampilan dalam mengelola yang berfungsi untuk memengaruhi, menuntun, dan memotivasi orang-orang di bawahnya agar dapat bekerja dengan efisien. Dengan adanya kepemimpinan yang efektif, akan terbentuk suasana kerja yang positif dan hubungan antar rekan kerja yang mendukung tujuan organisasi dapat tercapai.

e. Pengawasan

Pengawasan dilaksanakan untuk memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan, pihak manajemen bisa mengidentifikasi perbedaan yang terjadi dan mengambil langkah perbaikan agar kegiatan dapat kembali sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

f. Pemanfaatan Sumber Daya

Manajemen perlu mengoptimalkan semua sumber daya dalam organisasi. Sumber daya manusia adalah aset yang penting, tetapi penggunaannya harus seimbang dengan pemanfaatan sumber daya lainnya agar proses kerja menjadi lebih efisien.

g. Pencapaian Tujuan

Seluruh serangkaian kegiatan manajemen pada akhirnya bertujuan untuk meraih sasaran organisasi. Walaupun setiap organisasi memiliki sasaran yang berbeda, prinsip fundamental manajemen adalah menjamin semua aktivitas berjalan menuju pencapaian sasaran tersebut.

Kinerja

Kinerja diartikan sebagai seberapa baik seorang individu atau lembaga melaksanakan tugas yang diberikan sesuai tanggung jawab mereka. Dari sudut pandang organisasi, kinerja menunjukkan seberapa efisien proses yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bastian (dalam Tsauri, 2014) menjelaskan bahwa kinerja adalah cerminan dari keberhasilan baik individu maupun organisasi dalam menjalankan misi demi mencapai visi yang sudah ditetapkan.

Kinerja dapat dipahami sebagai hasil dari serangkaian aktivitas kerja yang menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Dalam hal ini, terdapat koneksi yang kuat antara kinerja perorangan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Setiap pencapaian yang diraih oleh organisasi adalah hasil dari kontribusi individu-individu yang menjalankan peran operasional. Oleh karena itu, peningkatan kinerja individu secara langsung akan mempengaruhi peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah elemen yang krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia karena berfungsi sebagai alat untuk memastikan setiap orang bekerja sesuai dengan sasaran yang ditentukan oleh organisasi. Manajemen kinerja tidak hanya menitikberatkan pada hasil yang dicapai, tetapi juga pada cara kerja yang dilakukan melalui komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan. Menurut Bacal (Wibowo, 2014), manajemen kinerja merupakan suatu proses interaksi yang terus-menerus dalam kerja sama antara pegawai dan pemimpin dengan cara menetapkan harapan kerja yang jelas. Pandangan ini menekankan bahwa manajemen kinerja tidak hanya sekadar penilaian yang dilakukan setahun sekali, melainkan merupakan suatu proses yang berlangsung tanpa henti.

Sementara itu, Hendry, Bradley, dan Perkins (Hery, 2019) menegaskan bahwa manajemen kinerja fokus pada peningkatan kinerja individu dan kelompok demi mencapai tujuan organisasi. Schwartz (Nursam, 2017) memberikan pandangannya bahwa manajemen kinerja sangat terkait dengan komunikasi yang jujur, khususnya dalam membuat tujuan dan memberikan umpan balik. Berdasarkan pemikiran itu, manajemen

kinerja dapat dilihat sebagai suatu sistem yang menyatukan sasaran organisasi dengan capaian individu melalui interaksi, penilaian, dan pengembangan yang saling berkelanjutan. Sistem ini mengutamakan kerja sama antara pimpinan dan pegawai untuk meningkatkan keterampilan kerja agar sasaran organisasi dapat terwujud dengan baik.

Model Deming

W. Edwards Deming dikenal melalui konsep Siklus Deming atau PDCA, yang menekankan bahwa setiap individu harus melakukan perencanaan, pengumpulan data, analisis, serta pelaksanaan pekerjaan secara berkesinambungan untuk menjaga kualitas dalam organisasi. Setiap aktivitas dalam perusahaan perlu direncanakan secara matang, kemudian dijalankan dan dipantau selama proses berlangsung. Setelah itu, hasil dari pelaksanaan kegiatan diukur dan dievaluasi, lalu dianalisis untuk mengetahui efektivitasnya. Temuan dari analisis tersebut menjadi dasar bagi perencanaan pengembangan pada siklus berikutnya (Azwir et al., 2018). Siklus PDCA, yang juga dikenal sebagai Siklus Deming, berfungsi sebagai metode untuk menguji dan menerapkan perubahan sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan, proses, maupun sistem di masa mendatang. Siklus ini dirancang untuk mengintegrasikan operasi dengan kebutuhan pelanggan serta memastikan seluruh sumber daya dari berbagai fungsi perusahaan seperti riset, desain operasi, hingga pemasaran dapat dikelola secara optimal guna memenuhi kebutuhan pelanggan (Senoaji et al., 2020).

Plan (Rencana)

Pada titik ini, perencanaan dibuat untuk menetapkan standar kualitas yang tinggi, memberi tahu karyawan tentang pentingnya kualitas produk, dan menerapkan pengendalian kualitas yang konsisten (Senoaji et al., 2020). Tahap ini dimaksudkan untuk mempelajari situasi saat ini, sepenuhnya memahami jenis masalah yang harus diatasi, dan menciptakan solusi yang mungkin untuk masalah yang diuji (Chakraborty, 2016). Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan organisasi atau perusahaan dan merinci strategi, langkah-langkah, dan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Perencanaan berfungsi sebagai garis besar untuk mencapai tujuan organisasi (Muslim & Surusin, 2018). Karena dua alasan berikut, perencanaan yang matang membantu organisasi melaksanakan dan mencapai hasil yang optimal:

1. Perencanaan digunakan untuk mengantisipasi dan mencatat perubahan.
2. Perencanaan memberikan arahan kepada administrator dan non-administrator.
3. Perencanaan membantu mencegah pemborosan sumber daya dan tumpang tindih saat melakukan kegiatan.
4. Perencanaan menetapkan aturan yang memudahkan pengawasan.

Kegiatan utama dalam perencanaan meliputi:

1. Menentukan tujuan dan target organisasi (organisasi atau perusahaan),
2. Membangun strategi untuk mencapai tujuan tersebut,
3. Menemukan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan strategi, dan

4. Menetapkan aturan atau standar yang digunakan untuk mengukur kemajuan dalam mencapai tujuan.

Do (Pelaksanaan)

Rencana sebelumnya harus dilaksanakan pada tahap ini. Ini membantu menyelesaikan tugas (Jagusiak-Kocik, 2017). Rencana yang telah dirancang diterapkan secara bertahap, dimulai dengan langkah kecil dan membagi pekerjaan secara merata sesuai dengan kemampuan dan kapasitas masing-masing staf. Pengendalian harus dijaga selama pelaksanaan rencana untuk memastikan bahwa seluruh rencana dijalankan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai sasarannya (Senoaji et al., 2020). Semua unit fungsi yang berhubungan akan mematuhi perencanaan yang telah disusun. Semua aspek operasi sebuah organisasi (organisasi atau perusahaan) termasuk dalam pelaksanaan ini, termasuk tahapan pra-proses, proses, dan pasca-proses. Sumber daya yang tersedia memainkan peran yang sangat penting dalam pelaksanaan perencanaan ini. Setiap unit fungsi harus memahami tugas-tugas yang tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menjalankannya. Pimpinan yang berwenang bertanggung jawab atas kinerja masing-masing unit. Untuk menjalankan perencanaan dan standar yang telah ditetapkan, diperlukan komitmen dan ketahanan diri yang kuat. Selain itu, penentuan jadwal waktu (time line) juga diperlukan untuk membantu mengawasi proses selanjutnya (Muslim & Surusin, 2018).

Check (Pemeriksaan)

Pemeriksaan atau tahap evaluasi mencakup memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan dan memastikan bahwa pelaksanaan berjalan sesuai rencana. Selain itu, hasil yang telah dicapai juga dianalisis pada tahap ini (Senoaji et al., 2020). Apakah langkah kedua memenuhi harapan? Jika tidak, apa sebenarnya yang terjadi? Menurut Pratikno dan Stevanus Sebayang (2019), ada kemungkinan bahwa kita telah mengabaikan sesuatu pada awalnya. Jika hasilnya kurang memuaskan, maka mungkin kita harus memulai dari awal. Tindakan pengecekan, pemantauan, dan evaluasi diperlukan untuk menilai kesesuaian proses bisnis dengan perencanaan dan standar yang telah ditetapkan. Audit internal dilakukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang diterapkan berjalan dengan baik. Audit ini bertujuan untuk mengawasi dan menilai apakah proses bisnis berjalan sesuai dengan standar dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Audit dapat melibatkan pengecekan langsung, wawancara, observasi, dan survei. Hasil dari pemantauan dan evaluasi akan menjadi dasar untuk langkah berikutnya, yaitu tindakan perbaikan atau follow-up (Muslim & Surusin, 2018).

Act (Tindakan)

Pada tahap ini, tindakan dilakukan berdasarkan hasil dari proses sebelumnya (Loyd & Gholston, 2016). Jika diperlukan, penyesuaian akan dilakukan sesuai dengan temuan analisis yang telah dijelaskan sebelumnya. Penyesuaian tersebut umumnya terkait dengan pembentukan standar prosedur baru untuk mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan, atau penetapan tujuan baru sebagai bagian dari upaya perbaikan

berkelanjutan (Senoaji et al., 2020). Hasil pemantauan serta evaluasi terhadap pencapaian target dan jalannya proses kemudian dibahas dan diputuskan oleh manajemen puncak. Apabila hasil yang diperoleh belum memenuhi rencana atau standar yang telah ditetapkan, atau masih ditemukan berbagai kekurangan, maka langkah perbaikan akan diambil untuk mengatasi masalah tersebut (Muslim & Surusin, 2018).

Penerapan PDCA dalam konteks ini dilandasi oleh peluang untuk melakukan perbaikan berkelanjutan serta memahami bagaimana siklus tersebut memengaruhi durasi proses kerja. Mekanisme pengambilan keputusan menjadi lebih efisien, karena tim maupun perpindahan tugas antartim dapat memanfaatkan PDCA sebagai sarana komunikasi dan perencanaan terkait penyimpangan, perbaikan, atau tindakan korektif dalam alur kerja. Tim operasional juga menyelenggarakan lokakarya untuk mengidentifikasi peluang perbaikan sekaligus memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana alur kerja yang terintegrasi dengan PDCA dapat dipresentasikan kepada seluruh anggota tim (Lerche et al., 2020).

Metode Penelitian

Langkah ini, Penelitian ini berfokus pada penerapan siklus PDCA di UD. Gang Coffee. Sebelum kegiatan analisis dilakukan, peneliti terlebih dahulu menetapkan lokasi penelitian berdasarkan pembagian kelompok serta pertimbangan bahwa lingkungan kerja tersebut dinilai mampu memberikan data yang relevan. Proses penelitian berlangsung selama satu hari, dengan mengombinasikan pengamatan langsung dan pengumpulan informasi melalui wawancara.

Penelitian ini berfokus pada pemahaman proses dan pengalaman para pelaku yang terlibat dalam kegiatan operasional sehari-hari, sehingga menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana siklus PDCA diterapkan dari tahap perencanaan hingga evaluasi.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari narasumber melalui wawancara semi-terstruktur. Ketika peneliti melakukan wawancara, peneliti berinteraksi dengan karyawan. Tujuan dari wawancara tersebut adalah untuk mendapatkan informasi tentang kebiasaan kerja, prosedur operasional, dan jenis perbaikan yang dilakukan oleh pihak internal.

Selain wawancara, data juga dikumpulkan melalui observasi kondisi kerja di tempat penelitian. Pengamatan ini membantu menjelaskan narasumber, terutama yang berkaitan dengan proses di lapangan. Data sekunder, di sisi lain, diperoleh dari literatur seperti buku, jurnal, dan dokumen lain yang mendukung teori dan konsep yang dibahas.

Penelitian ini mencakup semua orang yang bekerja di UD Gang Coffee, terlepas dari jumlah total orang yang bekerja di sana. Namun, hanya satu karyawan yang kami pilih sebagai sampel karena karyawan tersebut terlibat langsung dalam proses penelitian dan tahu bagaimana operasi sehari-hari dilakukan.

Peneliti menggunakan dua pendekatan utama untuk menggabungkan hasil penelitian yaitu wawancara semi-terstruktur yang memberikan informasi langsung dari

pihak terkait, dan studi kepustakaan yang memberikan dasar teori yang diperlukan untuk menganalisis hasil penelitian secara lebih komprehensif. Penerapan PDCA dalam konteks ini didorong oleh kemungkinan adanya perbaikan yang berkelanjutan serta pemahaman tentang dampaknya terhadap waktu yang digunakan dalam proses kerja. Dengan adanya PDCA, proses pengambilan keputusan menjadi lebih mudah, tim dapat berkoordinasi dan melakukan perubahan dalam struktur timnya untuk berkomunikasi serta merencanakan pertemuan terkait penyimpangan, perbaikan, atau koreksi dalam alur kerja. Tim operasional melakukan lokakarya untuk mengidentifikasi kemungkinan perbaikan dan memahami lebih dalam bagaimana alur kerja yang telah diintegrasikan dengan PDCA dapat disampaikan kepada tim (Lerche et al., 2020).

Hasil dan Pembahasan

Peneliti UD. Gang Coffee merupakan sebuah usaha kedai kopi yang tergolong baru dalam sektor industri kuliner lokal, yang dibangun dan dikelola oleh seorang pemilik yang dikenal dengan sapaan "Kak Ijal". Aktivitas operasional usaha ini dilakukan pada sebuah bangunan yang disewa dalam jangka waktu tahunan, sehingga pengelolaan bisnis memerlukan strategi yang efektif agar usaha dapat terus berjalan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Meskipun pemilik memiliki peran sebagai pengambil keputusan utama, dalam praktiknya pengawasan dan pengelolaan kegiatan operasional sehari-hari banyak dibantu oleh salah seorang karyawan senior yang telah lama bekerja di Café tersebut, yaitu salah seorang karyawan bernama Sindy.

Pada masa awal beroperasi, UD. Gang Coffee memiliki tiga orang karyawan. Namun, akibat adanya pengunduran diri salah satu karyawan, saat ini usaha hanya dijalankan oleh dua orang tenaga kerja. Seperti yang diungkapkan oleh Narasumber yang merupakan salah seorang karyawan di Kafe tersebut "Awalnya kami di Kafe itu ada tiga orang yang kerja, jadi bagi baginya enak. Tapi setelah salah satu teman memutuskan resign, sekarang tinggal kami berdua yang jalanin semuanya, saya dan kak sindy. Ya lumayan kerasa sih capeknya, tapi ya mau gimana, usaha tetap harus jalan." Kondisi tersebut menyebabkan setiap karyawan dituntut untuk mampu menjalankan berbagai peran sekaligus, mulai dari barista, kasir, hingga pelayanan langsung kepada pelanggan. Sistem kerja yang diterapkan adalah sistem dua shift yang terdiri dari shift pagi pada pukul 10.00–18.00 WIB dan shift malam pada pukul 18.00–01.00 WIB. Pembagian shift bersifat fleksibel dan disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan untuk mengatur waktu kerja yang optimal.

Dari hasil wawancara, bahwa di UD. Gang Coffee terdapat program Pelatihan dasar (training) yang diberikan kepada karyawan sebelum mulai bekerja, yang mencakup pemahaman terhadap jam kerja, peraturan ketepatan hadir, standar pelayanan, dan tata cara komunikasi yang baik dengan pelanggan. "Kalau pas perekrutan, seperti saya dulu pas direkrut sama Kak Ijal, itu diberikan pengarahan, pelatihan, pokoknya diajarkan bagaimana cara melayani pelanggan. Terus juga yang paling utama itu kami pastinya diajarkan cara membuat kopi, cara pakai mesin mesin kopinya, dan juga kode etik bekerja. Kalau batas keterlambatan kami diberikan kelonggaran sekitar 30 menit, itupun harus

konfirmasi via WhatsApp terkait alasan kenapa sampai terlambat atau kemungkinan akan terlambat". Narasumber menjelaskan bahwa kebijakan ini diterapkan agar kedisiplinan tetap terjaga tanpa mengabaikan kondisi pribadi karyawan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa sebelum memulai operasional, karyawan selalu melakukan serangkaian persiapan yang sistematis, seperti membersihkan area kafe, menata ruang dan interior agar tetap nyaman serta estetik, memeriksa kesiapan peralatan produksi seperti mesin espresso dan pemanggang roti, menyiapkan alat makan dan minum, serta memastikan pasokan listrik dan bahan baku dalam kondisi memadai. Ini sejalan dengan pernyataan Narasumber yang menjelaskan terkait alur kerja tiap harinya "Kalau sebelum buka, biasanya kita ada rutinitas dulu. Pertama pasti bersihin area kafe, biar rapi dan enak dipandang. Terus kami tata lagi ruangnya, harus bener bener tapi, mulai dari meja, kursi, dan lain lain. Cek juga apakah dekorasinya sudah oke, harus diletakan rapi supaya enak dipandang, kalau kata gen z, harus estetik. Setelah itu baru ngecek perlengkapan, mesin espresso, pemanggang roti, alat makan, minum, pokoknya semuanya harus siap. Listrik juga kita pastikan aman, sama bahan baku cukup buat operasional hari itu. Jadi kami sebelum buka itu memang ada persiapannya."

Target penjualan yang ditetapkan oleh pemilik yaitu minimal 25 cup per hari menjadi salah satu indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur keberhasilan operasional. Selain itu, pemilik menekankan pentingnya sikap profesional dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Meskipun terdapat kemungkinan karyawan menghadapi kendala pribadi, mereka tetap diwajibkan menjaga senyum dan kesopanan sebagai bentuk komitmen terhadap kepuasan pelanggan. "Kak Ijal itu selalu ingetin kami soal sikap profesional dan keramahan. Katanya, walaupun kami lagi ada masalah pribadi, kalau sudah di depan pelanggan harus tetap senyum, menyapa dan bersikap sopan, pokoknya seprofesional mungkin. Itu bagian dari komitmen kami buat jaga pelayanan. Terus soal rasa minuman juga ada pengecekan rutin. Kalau ada yang rasanya agak meleset, biasanya bos langsung kasih masukan, biar rasa minumannya tetap konsisten kayak biasanya, apalagi kalau ramai pelanggan, disitu kami pasti ditekankan berulang kali, pelayanan harus cepat, bukan cepat sih, lebih ke seoptimal mungkin, dan rasa harus tetap enak ditiap cangkirnya." Narasumber menjelaskan tentang bagaimana standar pelayanan dan standar kualitas produk.

Pelaksanaan operasional di lapangan menunjukkan bahwa setiap karyawan mampu mengerjakan pekerjaannya secara mandiri meskipun beban kerja cukup besar karena keterbatasan jumlah tenaga kerja. Pada saat kondisi pengunjung ramai, karyawan tetap mengutamakan ketelitian dan ketepatan dalam menyiapkan pesanan untuk menghindari kesalahan yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Dari segi ketersediaan bahan baku, karyawan melakukan pengecekan rutin untuk memastikan stok selalu tersedia sehingga tidak menimbulkan kendala produksi. Dengan demikian, operasional dapat tetap berjalan lancar meskipun terdapat potensi hambatan seperti perubahan cuaca, resign mendadak, atau meningkatnya jumlah pelanggan dalam satu waktu.

Evaluasi kinerja yang dilakukan di UD. Gang Coffee bersifat fleksibel dan tidak terjadwal secara formal. Pemilik biasanya melakukan pengawasan langsung ketika berada di kafe dengan memerhatikan cara karyawan berinteraksi dengan pelanggan, penyampaian informasi terkait menu, serta kebersihan lingkungan usaha. Apabila ditemukan kekeliruan, pemilik memberikan teguran dengan pendekatan persuasif pada waktu yang tepat agar tidak menimbulkan rasa canggung di hadapan pelanggan. Evaluasi yang lebih terstruktur dilakukan hanya pada momen tertentu seperti sebelum pelaksanaan kegiatan promosi, dengan tujuan memastikan seluruh karyawan memahami instruksi pemilik agar strategi pemasaran dapat berjalan optimal.

Sebagai tindak lanjut hasil evaluasi, pemilik memberikan arahan yang bersifat korektif sekaligus mendorong peningkatan kualitas kerja. Contohnya dalam penegasan standar takaran kopi sebanyak 18 gram per shot, yang ditetapkan untuk menjaga konsistensi rasa minuman khas UD. Gang Coffee. Selain inisiatif perbaikan, pemilik juga memberikan penghargaan terhadap capaian kinerja melalui bonus uang sebesar Rp50.000 jika target penjualan terpenuhi, serta pujian langsung sebagai bentuk motivasi agar karyawan tetap bersemangat dalam bekerja. Hubungan yang baik antara pemilik dan karyawan mendorong terbentuknya lingkungan kerja yang positif, sehingga karyawan merasa nyaman dan bangga menjadi bagian dari UD. Gang Coffee. Mereka juga memiliki harapan agar usaha ini dapat berkembang pesat dan semakin dikenal luas oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pengelolaan operasional di UD. Gang Coffee telah mencerminkan tahapan yang sesuai dengan konsep siklus kerja sistematis. Meskipun masih menghadapi berbagai keterbatasan seperti jumlah karyawan yang sedikit dan pola evaluasi yang belum terstruktur secara formal, kualitas pelayanan serta konsistensi operasional dapat dipertahankan melalui komitmen pemilik dan kerja sama yang baik dengan karyawan. Temuan tersebut menggambarkan bahwa UD. Gang Coffee senantiasa berupaya menjalankan proses perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kinerja usaha.

Pembahasan

Model PDCA atau Siklus Deming merupakan konsep perbaikan berkelanjutan yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional melalui tahapan sistematis, yaitu Plan, Do, Check, dan Action. Dalam penelitian ini, temuan lapangan pada UD. Gang Coffee menunjukkan bahwa proses bisnis yang berjalan telah mencerminkan implementasi PDCA meskipun masih dalam bentuk yang belum sepenuhnya terdokumentasi secara formal. Pembahasan berikut menguraikan keselarasan antara praktik lapangan dengan teori PDCA.

Tahap Plan (Perencanaan)

Tahap perencanaan pada UD. Gang Coffee terlihat dari adanya penetapan target operasional harian, yaitu minimal penjualan 25 cup per hari sebagai ukuran tingkat keberhasilan kinerja usaha. Pemilik juga telah menyusun aturan kedisiplinan dan

pembagian shift kerja untuk memastikan operasional dapat berjalan sesuai jam operasional yang telah ditentukan. Pelatihan awal diberikan kepada karyawan untuk memastikan kompetensi dasar terpenuhi. Selain itu, persiapan harian yang meliputi kebersihan area, kesiapan mesin espresso, penataan ruang, dan pengecekan persediaan bahan baku menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya kesiapan sumber daya sebelum pelayanan dimulai. Upaya-upaya ini mencerminkan langkah perencanaan yang sejalan dengan konsep PDCA dalam menyiapkan kondisi kerja yang optimal sebelum pelaksanaan dilakukan.

Temuan tersebut konsisten dengan teori perencanaan modern yang menekankan bahwa tahap Plan harus dimulai dengan penetapan target yang terukur, pembagian tugas, serta kesiapan sumber daya (Putri & Setiawan, 2021). Penelitian oleh Hanifah (2022) juga menunjukkan bahwa usaha kecil yang menetapkan target operasional harian memiliki kinerja yang lebih stabil dibandingkan yang tidak memiliki standar kuantitatif. Selain itu, persiapan fasilitas dan bahan baku yang ditemukan di UD. Gang Coffee sejalan dengan konsep operational readiness dalam siklus PDCA, yang menurut Setyawan (2023) merupakan fondasi untuk mencegah variasi kualitas produksi. Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian Lubis & Rahmawati (2024), yang menekankan bahwa tahap Plan seharusnya didukung oleh SOP tertulis untuk memastikan konsistensi perencanaan—suatu aspek yang masih belum diterapkan di UD. Gang Coffee. Dengan demikian, meskipun tahap perencanaan berjalan baik secara praktik, namun belum mencapai keselarasan penuh dengan standar PDCA yang terdokumentasi secara formal.

Tahap Do (Pelaksanaan)

Pada tahap pelaksanaan, UD. Gang Coffee mengimplementasikan seluruh rencana operasional yang telah ditetapkan, namun pelaksanaan ini dijalankan dalam kondisi yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya. Saat ini, jumlah karyawan hanya dua orang sehingga setiap karyawan harus merangkap seluruh fungsi operasional mulai dari barista, pelayan, hingga kasir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem kerja berjalan dengan tingkat fleksibilitas tinggi, tetapi juga menjadikan pelaksanaan operasional kurang efektif terutama ketika jumlah pelanggan meningkat secara bersamaan. Beban kerja yang tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan meningkatkan kemungkinan kesalahan dalam penyajian pesanan apabila tidak dikelola secara hati-hati.

Meski demikian, penerapan pelayanan yang ramah, komunikasi profesional, serta kecepatan dalam melayani pelanggan tetap menjadi prioritas utama. Karyawan tetap berusaha menjaga standar kualitas produk melalui konsistensi takaran kopi, yaitu 18 gram per shot, sebagai bentuk kontrol mutu yang sudah dipahami secara praktik meskipun belum terdokumentasi formal dalam bentuk SOP. Secara umum, tahap Do sudah menunjukkan implementasi konsep operasional yang sejalan dengan teori, namun masih memiliki kelemahan nyata terkait beban kerja dan keterbatasan tenaga kerja yang perlu mendapatkan perhatian sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.

Pelaksanaan operasional yang fleksibel tersebut sejalan dengan temuan Swandari (2021), yang menyebutkan bahwa UMKM sering mengandalkan multi-tasking pada

karyawan karena keterbatasan sumber daya manusia. Namun, kondisi beban kerja tinggi seperti yang dialami UD. Gang Coffee bertentangan dengan rekomendasi PDCA tahap Do menurut Wijaya & Kurniawan (2022), yang menegaskan bahwa pelaksanaan rencana membutuhkan kapasitas tenaga kerja yang proporsional agar efektivitas dapat tercapai. Selain itu, standar takaran kopi 18 gram per shot menunjukkan adanya bentuk informal standardization, yang menurut penelitian Dewi & Prakoso (2023) umum terjadi pada bisnis mikro yang belum memiliki SOP tertulis. Walaupun demikian, pelaksanaan proses secara konsisten menunjukkan bahwa aspek kualitas masih menjadi prioritas, sesuai dengan temuan Nasution (2024) yang menekankan bahwa konsistensi proses produksi adalah elemen utama keberhasilan tahap Do dalam PDCA.

Tahap Check (Evaluasi/Pemeriksaan)

Evaluasi kinerja dilakukan secara langsung oleh pemilik ketika berada di lokasi. Pemilik melakukan pemantauan terkait standar pelayanan, kebersihan, serta kualitas produk. Evaluasi tidak dijadwalkan secara formal, melainkan dilakukan ketika dibutuhkan atau ketika pemilik mencermati adanya ketidaksesuaian dalam pelayanan. Selain itu, evaluasi juga dilakukan dalam momen tertentu seperti sebelum pelaksanaan promo, seperti contohnya pada pengarahannya yang dilakukan atasan ketika café akan mengadakan promo 11.11 untuk memastikan kesiapan strategi pemasaran. Meskipun evaluasi berjalan efektif secara praktis, absennya jadwal rutin dan dokumentasi hasil evaluasi menunjukkan bahwa tahap Check masih membutuhkan perbaikan agar menjadi lebih terukur sesuai prinsip PDCA.

Evaluasi yang dilakukan secara situasional ini sejalan dengan penelitian Alfiyah (2021) yang menemukan bahwa bisnis mikro sering mengandalkan evaluasi informal berbasis observasi langsung pemilik. Namun, ini berbeda dengan konsep evaluasi dalam PDCA menurut Lingasari & Gunarto (2023), yang menekankan pentingnya pengukuran berbasis data dan dokumentasi untuk memudahkan analisis penyimpangan kinerja. Selain itu, penelitian oleh Saputra (2024) menyatakan bahwa evaluasi terstruktur mampu meningkatkan konsistensi layanan hingga 37% pada usaha kecil. Dengan demikian, meskipun sistem evaluasi di UD. Gang Coffee efektif secara praktis, namun belum memenuhi standar PDCA modern yang mensyaratkan indikator terukur, audit berkala, dan dokumentasi hasil evaluasi.

Tahap Action (Tindak Lanjut)

Tindak lanjut dilakukan melalui pemberian arahan korektif dan pembinaan langsung kepada karyawan, baik mengenai teknik penyajian maupun pelayanan kepada pelanggan. Selain koreksi kesalahan, pemilik juga memberikan bentuk penghargaan berupa bonus Rp50.000 jika target penjualan 25 cup dapat dicapai, sehingga motivasi kerja karyawan dapat tetap terjaga. Perbaikan dalam bentuk teknis, seperti penegasan standar takaran kopi, menunjukkan adanya penerapan prinsip continuous improvement yang menjadi inti dari siklus PDCA, meskipun belum sepenuhnya terdokumentasi dalam prosedur formal.

Tindak lanjut yang dilakukan pemilik sesuai dengan konsep continuous improvement yang dijelaskan oleh Pramudita & Lestari (2022), di mana perbaikan dilakukan setelah evaluasi untuk menghindari pengulangan kesalahan. Namun, ketiadaan SOP baru sebagai tindak lanjut koreksi menunjukkan bahwa perbaikan belum mencapai level system improvement. Penelitian oleh Mariana (2023) menegaskan bahwa tahap Act seharusnya menghasilkan standarisasi baru agar solusi dapat diterapkan secara berkelanjutan. Selain itu, pemberian reward kepada karyawan sejalan dengan temuan Oktaviani (2024) yang menyebutkan bahwa insentif non-struktural dapat meningkatkan motivasi kerja pada usaha kecil. Meskipun demikian, tanpa dokumentasi formal, tindakan korektif berpotensi tidak konsisten karena bergantung pada kondisi situasional pemilik.

Interpretasi Umum Penerapan PDCA

Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa UD. Gang Coffee telah menerapkan siklus PDCA dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Namun, penerapan tersebut masih bersifat adaptif dan berbasis pengalaman, belum dirancang secara formal sebagai suatu sistem manajemen kinerja yang terdokumentasi. Pelaksanaan PDCA lebih banyak didorong oleh kebiasaan dan inisiatif pemilik, bukan karena penerapan kerangka kerja manajemen yang dirumuskan secara strategis. Hal ini dapat dipahami mengingat UD. Gang Coffee merupakan usaha berskala mikro dengan sumber daya yang sangat terbatas, terutama dalam aspek jumlah karyawan dan pembagian tugas operasional.

Penerapan tahap Plan dan Do menunjukkan bahwa usaha telah memiliki arah tujuan yang jelas, khususnya mengenai target penjualan dan standar layanan kepada pelanggan. Akan tetapi, keterbatasan jumlah tenaga kerja mengakibatkan implementasi tahap Do tidak sepenuhnya optimal. Beban kerja yang tinggi pada dua karyawan menyebabkan pelaksanaan peran multi-job menjadi tidak seimbang sehingga risiko kesalahan dalam pelayanan tetap terbuka. Dalam sudut pandang teori PDCA, efektivitas pelaksanaan sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, kondisi ini dapat dikategorikan sebagai kesenjangan struktural antara perencanaan dan implementasi.

Sementara itu, proses Check yang dilakukan secara situasional mengindikasikan bahwa evaluasi belum menjadi bagian dari siklus yang sistematis. Tidak adanya indikator kinerja yang terukur serta absennya dokumentasi hasil evaluasi membuat proses pengendalian kualitas tidak dapat dimonitor secara konsisten dari waktu ke waktu. Padahal, PDCA menekankan pentingnya data yang valid dan terukur sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tahap Check masih berada pada level awal penerapan, di mana pengawasan dilakukan spontan berdasarkan pengalaman dan intuisi pemilik, bukan sebagai proses evaluasi formal.

Tahap Action terlihat sudah dilakukan dalam bentuk tindakan korektif dan pemberian motivasi melalui sistem penghargaan. Namun, tindak lanjut yang dilakukan masih bersifat perbaikan lokal (local improvement), belum mencapai tahapan perbaikan sistemik (system improvement) sebagaimana yang dianjurkan dalam model Deming.

Misalnya, koreksi kesalahan dilakukan dari kasus ke kasus tanpa dilakukan standarisasi solusi dalam bentuk prosedur tertulis. Akibatnya, kemungkinan terulangnya kembali permasalahan tetap terbuka karena belum ada sistem pencegahan jangka panjang yang dibangun.

Keempat tahap ini menunjukkan bahwa PDCA di UD. Gang Coffee berjalan dalam mode survival, bukan dalam mode strategis. Dengan kata lain, penerapan PDCA lebih berfungsi untuk mempertahankan kelangsungan operasional harian daripada digunakan sebagai alat manajemen untuk pengembangan usaha secara berkelanjutan. Meskipun demikian, adanya hubungan kerja yang baik antara pemilik dan karyawan menjadi modal sosial yang sangat kuat untuk mendukung penerapan PDCA menuju tahap yang lebih matang. Kepercayaan, komunikasi terbuka, dan motivasi kinerja menjadi faktor positif yang dapat memperkuat implementasi PDCA di masa depan apabila dikelola dengan tepat.

Apabila dilakukan pengembangan lebih lanjut seperti penyusunan SOP tertulis, evaluasi terjadwal, peningkatan kapasitas tenaga kerja, serta penetapan indikator performa yang lebih terukur, UD. Gang Coffee dapat memanfaatkan PDCA secara lebih komprehensif sebagai strategi manajemen yang mendukung pertumbuhan usaha. Dengan demikian, PDCA tidak hanya berfungsi sebagai siklus operasional, tetapi juga sebagai alat peningkatan keunggulan daya saing usaha dalam industri kafe yang semakin kompetitif.

Interpretasi umum ini diperkuat oleh penelitian Hamdani & Rahayu (2022), yang menyatakan bahwa penerapan PDCA pada UMKM umumnya masih bersifat intuitif dan belum terdokumentasi. Temuan ini juga selaras dengan studi Prakoso (2023), yang mengidentifikasi bahwa usaha kecil cenderung menjalankan PDCA sebagai proses adaptif alih-alih sebagai sistem manajemen formal. Selain itu, minimnya data dan SOP membuat tahap Check dan Act sulit dioptimalkan, sesuatu yang juga ditemukan oleh Devi & Rismayanti (2024) dalam studi mereka mengenai kafe lokal di Yogyakarta. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi spesifik UD. Gang Coffee, namun juga mencerminkan pola umum UMKM di Indonesia dalam menerapkan PDCA.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan konsep PDCA (Plan, Do, Check, Action) pada UD. Gang Coffee, dapat disimpulkan bahwa usaha ini telah menerapkan seluruh siklus PDCA dalam aktivitas operasionalnya, meskipun masih dalam bentuk sederhana dan sangat bergantung pada pengalaman pemilik serta kemampuan sumber daya manusia yang terbatas. Tahap Plan terlihat dari adanya penetapan target penjualan minimal 25 cup per hari, aturan kedisiplinan, pembagian shift, pelatihan awal, dan persiapan operasional harian yang mencerminkan kesadaran terhadap pentingnya perencanaan.

Pada tahap Do, pelaksanaan operasional dilakukan secara optimal sesuai rencana, namun terdapat keterbatasan signifikan pada aspek sumber daya manusia, dimana hanya terdapat dua karyawan yang harus merangkap seluruh pekerjaan mulai dari barista,

pelayan, hingga kasir. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh ketahanan fisik dan konsistensi karyawan — terutama di saat jumlah pelanggan meningkat.

Tahap Check dilaksanakan dengan evaluasi langsung oleh pemilik ketika berada di lokasi atau ketika ditemukan ketidaksesuaian pelayanan, namun kegiatan ini belum dilakukan secara terjadwal dan belum terdokumentasi sehingga hasil evaluasi tidak dapat dijadikan pedoman sistematis untuk perbaikan jangka panjang.

Pada akhirnya, tahap Action dilaksanakan melalui pembinaan langsung, koreksi kesalahan, penegasan kembali standar pelayanan dan pembuatan produk, serta pemberian penghargaan berupa bonus ketika target tercapai sehingga motivasi kerja tetap terjaga. Dengan demikian, PDCA telah diterapkan namun belum mencapai tingkat kedewasaan standar industri karena belum adanya dokumentasi formal, SOP tertulis, sistem evaluasi terjadwal, dan struktur pembagian kerja yang proporsional. Perbaikan pada aspek tersebut menjadi hal penting agar siklus peningkatan mutu dapat berjalan lebih stabil, berkelanjutan, dan dapat diukur secara objektif.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas penerapan PDCA di UD. Gang Coffee. Pertama, pada tahap Plan direkomendasikan untuk menyusun Standard Operating Procedure (SOP) tertulis terkait pelayanan pelanggan, standar kebersihan, dan standar penyajian produk termasuk takaran kopi, agar kualitas layanan tidak hanya bergantung pada ingatan atau pengalaman karyawan. Kedua, untuk tahap Do, penting bagi UD. Gang Coffee mempertimbangkan penambahan jumlah karyawan atau pembagian peran yang lebih jelas antar karyawan agar beban kerja tidak menumpuk pada dua orang saja. Upaya ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan pelayanan dan kelelahan fisik yang dapat menurunkan kualitas produk maupun perilaku pelayanan.

Ketiga, pada tahap Check, sebaiknya dilakukan evaluasi secara terjadwal — misalnya mingguan atau bulanan — serta mencatat hasil evaluasi tersebut dalam bentuk laporan singkat sehingga dapat menjadi referensi formal untuk penilaian kinerja dan analisis perbaikan di masa mendatang. Terakhir, pada tahap Action, perlu adanya penerapan tindak lanjut perbaikan yang lebih terstruktur, misalnya dengan program pelatihan penyegaran berkala bagi karyawan, analisis penyebab keluhan pelanggan, perbaikan sistem antrian, serta pemberian umpan balik dua arah dimana karyawan juga dapat menyampaikan kendala operasional yang mereka alami. Dengan implementasi saran-saran tersebut, penerapan PDCA diharapkan bergerak dari sekadar praktik operasional sederhana menuju sistem kerja yang efektif, terdokumentasi, dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan daya saing usaha serta mendukung pertumbuhan UD. Gang Coffee dalam jangka panjang.

Daftar Pustaka

- Azwir, H. H., Satriawan, H., Ki, J., Dewantara, H., Jababeka, K., & Cikarang, B. (2018). *Analisis jam kerja efektif dalam upaya peningkatan produktivitas tenaga kerja dengan metode PDCA di PT NMI*.
- Bastuti, S., Surya Kencana No, J., & Selatan, T. (2017). Analisis kegagalan pada seksi marking untuk menurunkan klaim internal dengan mengaplikasikan metode plan-do-check-action (pdca). *Jurnal Mesin Teknologi (SINTEK jurnal)*, 11(2).
- Chakraborty, A. (2016). Importance of PDCA cycle for SMEs. *International Journal of Mechanical Engineering*, 3(5), 30–34. <https://doi.org/10.14445/23488360/IJME-V3I5P105>
- Firmansyah, M., Putra, D., Darwan, I., Yunan, U., & Septo Hedyanto, K. (2018). *Analisis dan perancangan sistem pemantauan kinerja perangkat jaringan menggunakan snmp dengan metode plan do check act (pdca) di pt len industri (persero)*.
- Hariyono H, P. R. F. I. Z. F. (2020). *Analisis Implementasi Model Manajemen Kinerja Karyawan Pada Industri Steel Casting (Studi Kasus PT. MB Indonesia)*.
- Isniah, S., Hardi Purba, H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 4(1), 72–81. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v4i1.2186>
- Jagusiak-Kocik, M. (2017). PDCA cycle as a part of continuous improvement in the production company: A case study. *Production Engineering Archives*, 14(14), 19–22. <https://doi.org/10.30657/pea.2017.14.05>
- Lerche, J., Neve, H., Wandahl, Sã., & Gross, A. (2020). Continuous Improvements at Operator Level. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*, 10(1), 64–70. <https://doi.org/10.2478/jepmm-2020-0008>
- Loyd, N., & Gholston, S. (2016). *Implementation of a Plan-Do-Check-Act Pedagogy in Industrial Engineering Education**.
- Masterizki, H. G. (2014). Implementasi Deming cycle pada perusahaan rokok Adi Bungsu Kota Malang.
- Nursam, N. (2017). Manajemen kinerja. *Journal of Islamic Education Management (Vol. 2, Issue Oktober)*.
- Pratikno, Y., & Stevanus Sebayang, P. (2019). Analisis implementasi budaya perusahaan (COCOTEFASERA) pada kawasan Darmawan Park Sentul City Kabupaten Bogor. *In Manajemen Pertahanan (Vol. 5, Issue 1)*.
- Senoaji, A. P., Kosasih, M., Nelfiyanti, N., & Puteri, R. A. M. (2020). Penerapan PDCA dalam meminimasi defect salah varian panel dash join front di PT.XYZ. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(2), 81. <https://doi.org/10.24853/jisi.7.2.81-90>
- Sulistiyani, R. (2023). Analisis penerapan dan pengaruh kaizen PDCA terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia (studi kasus pada kantor pusat PT BCA TBK). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(3), 676–685.
- Sulistiyani, R. (2023). Analisis penerapan dan pengaruh kaizen PDCA terhadap kinerja karyawan bank central asia (studi kasus pada kantor pusat pt bca tbk). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(3), 676–685.