

Pendampingan Peningkatan Kinerja Karyawan Cafe Butter Uma Melalui Pelatihan dan Penguatan Kepemimpinan

Junaidi^{1*}, Eri BestaryAl Haitamy², Tuti Alawiyah³

^{1,2}Akutansi Perpajakan, Politeknik Jambi

³Teknologi Rekayasa Pemeliharaan Alat Berat, Politeknik Jambi

^{1*}junaidi@politeknikjambi.ac.id, ²eribestary@gmail.com,

³alawiyah.best@gmail.com

Abstrak

Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, pelatihan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Cafe Butter Uma. Perusahaan di sektor jasa di provinsi Jambi seperti cafe sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh kafe harus mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang partisipatif, pelatihan kerja yang terstruktur, dan motivasi kerja yang tinggi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan ini menggaris bawahi pentingnya sinergi antara manajemen dan karyawan dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung pertumbuhan bisnis.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Pelatihan, Motivasi, Kinerja, Kualitatif

Abstract

This Community Service activity aims to analyze the influence of leadership, training, and work motivation on employee performance at Cafe Butter Uma. Service sector businesses in Jambi Province, such as cafes, heavily rely on the quality of human resources (HR) in delivering excellent service to their customers. Employee performance is a crucial factor in determining service quality and customer satisfaction. The quality of service provided by a café must be able to meet or exceed customer expectations. The results of this Community Service activity indicate that a participative leadership style, structured job training, and high work motivation have a positive impact on improving employee performance. These findings highlight the importance of synergy between management and employees in creating a productive work environment that supports business growth.

Keyword : Leadership, Training, Motivation, Performance, Qualitative

1. PENDAHULUAN

Dalam industri kuliner yang kompetitif, kinerja karyawan menjadi faktor krusial dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Cafe Butter Uma, sebagai salah satu pelaku bisnis di sektor ini, menyadari pentingnya meningkatkan produktivitas dan profesionalisme karyawannya. Beberapa faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah gaya kepemimpinan manajerial, pelatihan kerja yang diberikan, serta tingkat motivasi individu dalam bekerja.

Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepemimpinan, pelatihan, dan motivasi kerja berperan dalam membentuk kinerja karyawan di Cafe Butter Uma dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana Cafe Butter Uma merupakan salah satu cafe yang sedang berkembang di Jl. Kasturi 1, RT 26, Kelurahan Simpang 4 Sipin, Kecamatan Kota Baru, Jambi dan telah mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang berkunjung. Namun, tantangan dalam

menjaga konsistensi kinerja karyawan tetap menjadi perhatian. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja mereka.

Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. (Monalis, Rumawas, and Tumbel 2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan mempunyai sebuah peran yang sangat penting untuk perkembangan sebuah organisasi. Peningkatan kinerja karyawan bisa dilakukan melalui program pelatihan baik *soft competency* maupun *hard competency*. (Junaidi et al. 2022) menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan baru bisa diperoleh melalui pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan. (Pariwisata et al. 2020), menyatakan bahwa pelatihan adalah merupakan proses mengajarkan keterampilan baru untuk karyawan yang baru masuk. Peningkatan kinerja karyawan dapat terlaksana dengan adanya dukungan dari pihak manajemen Café sehingga semua program pelatihan dapat berjalan lancar baik pelatihan *soft competency* maupun *hard competency*.

Peningkatan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. (Junaidi et al. 2022) menyatakan bahwa karyawan yang bekerja di lingkungan kerja yang dinamis dengan tuntutan pekerjaan yang meningkat cenderung mengembangkan perilaku yang mengarah pada peningkatan kinerja. Menurut (Marjaya and Pasaribu 2019) kepemimpinan adalah Kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok dalam mencapai suatu visi atau tujuan. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi. Selain kepemimpinan, Pelatihan mempunyai peran penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, (Pariwisata et al. 2020) Pelatihan merupakan suatu proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan yang efektif dapat membantu meningkatkan produktivitas.

Motivasi kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena Motivasi kerja mengacu pada dorongan internal yang menggerakkan individu untuk bekerja secara optimal. Karyawan yang termotivasi biasanya menunjukkan kinerja yang lebih baik. Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal perlu adanya kepemimpinan yang baik, adanya Pelatihan dan motivasi kerja baik dari sisi internal maupun external. Karena menurut (Amiruddin 2016) kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan yang dinilai berdasarkan standar tertentu. Menurut (Rumbiak, Rante, and Wanma 2023) bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang yang menunjukkan prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam perusahaan. (Bistain and Nurjanah 2022) menyatakan bahwa Semakin tinggi kualitas karyawan, semakin tinggi tingkat kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga dapat mendorong peningkatan efektivitas dan efisiensi dari output yang akan dihasilkan oleh karyawan

2. METODE

Bentuk Kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang telah diimplementasikan pada hari Selasa tanggal 22 Juli 2025 di Café Butter Uma. Kegiatan ini di tujukan kepada pelaku UMKM di Café Butter Uma di Jl. Kasturi 1, RT 26, Kelurahan Simpang 4 Sipin, Kecamatan Kota Baru, Jambi.

Berikut ini rangkaian kegiatan pada PKM di Café Butter Uma antara lain :

1. Observasi dan identifikasi kebutuhan : dilakukan di awal kegiatan untuk mengidentifikasi kondisi UMKM di Café Butter Uma. Observasi langsung terhadap produk yang dihasilkan, cara mereka membuat produk, menyajikan produk dan menjual produk serta memberikan pelayanan kepada *customer* (pelanggan).
2. Wawancara mendalam dengan pemilik/manajer dan beberapa karyawan (dengan pertanyaan semi-terstruktur). Tujuannya untuk menggali permasalahan yang dihadapi pada Café Butter Uma dan mencari Solusi terbaik.

3. Pelatihan dan Workshop

Pelatihan: Materi pelatihan ini mencakup leadership, communication, membangun teamwork yang solid, memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. *Leadership* (kepemimpinan) penting bagi seorang pemimpin café, karena *leadership* adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Agar dapat membuat tim mau terlibat dalam aktivitas tim maka seorang pemimpin harus memiliki harus mempunyai power. Agar tim tetap solid, seorang pemimpin harus memahami elemen elemen teamwork dalam membangun tim yang meliputi; Equality (Kesetaraan), Open Communication (Komunikasi terbuka), Trust (Kepercayaan) dan Teamwork Leadership Style (Kepemimpinan model team)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul “Pendampingan Peningkatan Kinerja Karyawan Cafe Butter Uma Melalui Pelatihan dan Penguatan Kepemimpinan” telah dilaksanakan dengan fokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendekatan pelatihan kerja dan penguatan kepemimpinan partisipatif.

Selama pelaksanaan kegiatan, dilakukan berbagai sesi pelatihan yang mencakup pelayanan pelanggan, komunikasi efektif, manajemen waktu, dan kerja tim. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan adanya peningkatan kompetensi teknis dan perilaku kerja karyawan, terutama dalam hal pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan profesional. Selain itu, pendampingan terhadap manajemen cafe berhasil mendorong penerapan gaya kepemimpinan yang lebih terbuka dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, sehingga tercipta hubungan kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif.

Kegiatan ini juga berdampak positif terhadap motivasi kerja karyawan, yang ditunjukkan melalui meningkatnya semangat kerja, tanggung jawab, dan inisiatif dalam menjalankan tugas. Budaya kerja di lingkungan Cafe Butter Uma mengalami perubahan ke arah yang lebih produktif dan disiplin, dengan adanya evaluasi kinerja yang mulai diterapkan secara berkala oleh manajemen. Respon pelanggan pun menunjukkan tren positif, di mana hasil survei kepuasan sederhana mengindikasikan peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pertumbuhan bisnis cafe secara berkelanjutan.





Gambar 1. Dokumentasi Pelatihan

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah berhasil memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan Cafe Butter Uma melalui pelatihan keterampilan kerja dan penguatan kapasitas kepemimpinan. Pelatihan yang diberikan terbukti mampu meningkatkan kompetensi teknis dan soft skills para karyawan, khususnya dalam aspek pelayanan pelanggan, komunikasi efektif, serta kedisiplinan kerja. Peningkatan ini berdampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, yang tercermin dari peningkatan kepuasan pelanggan selama masa evaluasi.

Di sisi manajerial, pendampingan kepemimpinan turut memberikan perubahan positif dalam pola kepemimpinan yang sebelumnya cenderung satu arah menjadi lebih partisipatif dan komunikatif. Karyawan merasa lebih dihargai, didengarkan, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa memiliki dan motivasi kerja. Sinergi antara manajemen dan staf juga terbentuk lebih baik, menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan produktif di lingkungan Cafe Butter Uma.

Secara keseluruhan, kegiatan ini membuktikan bahwa pendekatan berbasis pelatihan dan kepemimpinan yang tepat dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sektor jasa. Program ini tidak hanya memberikan dampak jangka pendek berupa peningkatan kinerja, tetapi juga membuka jalan bagi perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan usaha mikro dan menengah. Diharapkan keberhasilan ini dapat direplikasi di usaha serupa lainnya dan menjadi model kolaborasi antara dunia usaha dan institusi pendidikan dalam pengembangan SDM yang unggul dan berdaya saing.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin. 2016. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Biak Numfor." *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak* 11(1): 1-10. doi:10.52049/gemakampus.v11i1.9.
- Bistain, A G, and S Nurjanah. 2022. "Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Resto Dan Café Hoombang." *Journal of Current Research in Business and Economics* 01(01): 1-17. <https://jcrbe.org/index.php/rbe/article/view/3%0Ahttps://jcrbe.org/index.php/rbe/article/download/3/9>.
- Junaidi, Junaidi, Sihol Situngkir, Edward Edward, and Zulfina Adriani. 2022. "Model of Improving Employee Performance through Organizational Commitment to Pulp Industry in Sumatera." *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting* 3(4): 438-53. doi:10.38035/dijefa.v3i4.1448.
- Marjaya, Indra, and Fajar Pasaribu. 2019. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2(1): 129-47.

doi:10.30596/maneggio.v2i1.3650.

- Monalis, Esti, Wehelmina Rumawas, and Tinneke M Tumbel. 2020. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Productivity* 1(3): 279-84.
- Nasution, Eline Yanty Putri. 2018. "Analisis Terhadap Disposisi Berpikir Kreatif Siswa Pada Pembelajaran Matematika." *Edumatika: Jurnal Riset Pendidikan Matematika* 1(1): 44. doi:10.32939/ejrpm.v1i1.217.
- Candra Hidayat, Christin Setiawan, Devita Gantina, Sekolah Tinggi, and Pariwisata Trisakti. 2020. "Pelatihan Dan Motivasi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Cafe Di Jakarta Selatan." 25(3): 1-6.
- Rumbiak, Grace C. L, Yohanis Rante, and Yohanis Wanma. 2023. "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 7(1): 7-12. doi:10.55264/jumabis.v7i1.96.