

1. Merekrut dan menyeleksi karyawan

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Terima kasih sudah meluangkan waktu. Bisa dijelaskan bagaimana proses rekrutmen karyawan di Kedai Waleho?”

Pemilik : “Tentu. Kami biasanya membuka lowongan lewat media sosial seperti Instagram atau status Whatsapp dan platform digital seperti Job Street Expres. Kami cari orang yang punya semangat kerja dan bisa cocok dengan suasana kedai yang santai tapi tetap profesional.”

Peneliti : “Apakah ada tahapan seleksi khusus yang dilakukan?”

Pemilik : “Iya, setelah mereka kirim lamaran, biasanya kami cek dulu CV nya untuk melihat lokasi/domisili pelamar, kami ambil yang tidak terlalu jauh dengan tempat kerja, setelah itu kami undang untuk ngobrol langsung. Saya lebih suka wawancara informal, supaya bisa melihat kepribadian mereka. Kami nilai dari cara mereka berkomunikasi, sikap, dan kemauan belajar.”

Peneliti : “Apa kriteria utama yang Bapak cari dari calon karyawan?”

Pemilik : “Yang paling penting itu sikap ramah, jujur, dan bisa bekerja sama tim, dan juga mereka punya attitude yang baik, keterampilan dan bisa dilatih. Kami juga lihat apakah mereka bisa beradaptasi dengan ritme kerja di sini.”

Peneliti : “Berapa lama biasanya proses seleksi berlangsung?”

Pemilik : “Cepat kok. Kalau cocok, biasanya langsung kami ajak mulai masa percobaan selama seminggu. Dari situ kami bisa lihat apakah mereka benar-benar cocok.”

2. Melatih dan mengembangkan kemampuan karyawan

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Bagaimana sistem pelatihan yang diterapkan untuk karyawan baru di Kedai Waleho?”

Pemilik : “Kami biasanya langsung melakukan pelatihan di tempat kerja selama 1 minggu. Karyawan baru akan dibimbing oleh staf senior, mulai dari cara membuat kopi, memasak, menyapa pelanggan, menyajikan menu, hingga menjaga kebersihan area kerja. Semua dilakukan sambil praktik langsung, jadi mereka bisa belajar sambil bekerja.”

Peneliti : “Apakah ada program pengembangan kemampuan jangka panjang?”

Pemilik : “Ada, meskipun sifatnya informal, kami rutin melakukan evaluasi mingguan, dan dari situ kami tahu siapa yang butuh pendampingan lebih lanjut, kadang kami juga ajak mereka ikut brainstorming ide menu atau promosi, supaya mereka merasa dilibatkan dan bisa berkembang.”

Peneliti : “Apa bentuk dukungan yang diberikan agar karyawan bisa terus belajar?”

Pemilik : “Kami berusaha menciptakan lingkungan kerja yang terbuka. Kalau ada karyawan yang ingin belajar hal baru, misalnya jadi barista atau belajar manajemen, kami beri kesempatan, bahkan pernah kami undang barista profesional untuk berbagi ilmu dengan tim.”

Peneliti : “Menurut Bapak, seberapa penting pelatihan bagi kinerja karyawan?”

Pemilik : “Sangat penting. Karyawan yang terlatih bukan cuma lebih cepat kerjanya, tapi juga lebih percaya diri. Itu berpengaruh langsung ke kepuasan pelanggan. Jadi kami anggap pelatihan sebagai investasi, bukan beban.”

3. Memberikan motivasi dan penghargaan

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Bagaimana Bapak memotivasi karyawan agar tetap semangat bekerja?”

Pemilik : “Kami berusaha menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kekeluargaan. Karyawan kami kebanyakan anak muda, jadi pendekatannya harus fleksibel. Kami sering beri pujian langsung kalau mereka kerja bagus, dan kami juga kasih bonus kalau sudah capai target harian dan makan bersama diluar”

Peneliti : “Apakah bentuk penghargaan yang diberikan bersifat formal atau informal?”

Pemilik : “Lebih ke informal, tapi tetap terasa. Misalnya kalau ada yang inisiatif bantu lebih, kami beri ucapan terima kasih di depan tim. Kadang juga kami beri bonus makan harian sebagai bentuk apresiasi.

Peneliti : “Menurut Bapak, apakah penghargaan seperti itu berdampak pada kinerja mereka?”

Pemilik : “Sangat berdampak, mereka jadi lebih semangat dan merasa dihargai. Kalau suasana kerja positif, otomatis pelayanan ke pelanggan juga ikut bagus. Kami percaya bahwa karyawan yang bahagia akan bekerja lebih maksimal.

Peneliti : “Apakah ada sistem penilaian khusus untuk menentukan siapa yang layak diberi penghargaan?”

Pemilik : “Kami tidak pakai sistem poin atau ranking. Tapi kami amati langsung, dan juga dengar masukan dari pelanggan. Kalau ada yang menonjol, kami beri apresiasi. Intinya, kami ingin mereka merasa dihargai tanpa tekanan.”

4. Melakukan evaluasi atau penilaian kinerja

Lokasi: Kedai Waleho Kopitiam

Narasumber: Baihaqi – Pemilik

Tanggal: 5 Juli 2025

Peneliti : “Bagaimana Bapak melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan di Kedai Waleho?”

Pemilik : “Kami lakukan evaluasi secara rutin, biasanya seminggu sekali. Bentuknya bukan laporan tertulis, tapi lebih ke diskusi santai. Kami ngobrol bareng tim, bahas apa yang sudah berjalan baik dan apa yang perlu diperbaiki.”

Peneliti : “Apakah ada indikator khusus yang digunakan dalam penilaian?”

Pemilik : “Kami lihat dari beberapa hal: kecepatan kerja, sikap terhadap pelanggan, inisiatif, dan kedisiplinan. Kalau ada pelanggan yang kasih feedback positif, itu juga jadi pertimbangan. Kami percaya penilaian nggak harus formal, yang penting adil dan transparan.”

Peneliti : “Bagaimana tindak lanjut dari hasil evaluasi tersebut?”

Pemilik : “Kalau ada yang kurang, kami beri arahan atau ajak diskusi. Kadang juga kami rotasi tugas supaya mereka bisa belajar hal baru. intinya kami buat senyaman mungkin untuk kedepannya agar karyawan juga bisa lebih semangat dalam bekerja.”

Peneliti : “Apakah pendekatan ini berdampak pada suasana kerja?”

Pemilik : “Iya, jelas sangat berdampak. Karena kami lakukan dengan pendekatan terbuka, karyawan jadi nggak takut dinilai. Mereka malah merasa didukung dan merasa termotivasi juga. karena evaluasi bukan untuk menghakimi, tapi untuk tumbuh bersama.