



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT NO: 1842/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/V/2023*

**Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di**  
***Tanagodang Coffee Shop***

Skripsi

Oleh

Gamas Danendra K

6081901177

Bandung

2024



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT NO: 1842/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/V/2023*

**Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di**  
**Tanagodang *Coffee Shop***

Skripsi

Oleh

Gamas Danendra K

6081901177

**Pembimbing,**

**Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.**

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Gamas Danendra Kartasasmita  
Nomor Pokok : 6081901177  
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Di Tanagodang  
*Coffee Shop*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Kamis, 27 Juni 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si. : \_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. : \_\_\_\_\_

**Anggota**

Timothy Adrianus Philemon, S.T., M.AB. : \_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Gamas Danendra K  
NPM : 6081901177  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di  
Tanagodang *Coffee Shop*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 17 April 2024



Gamas Danendra Kartasasmita

## ABSTRAK

Nama : Gamas Danendra K

NPM : 6081901177

Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di Tanagodang *Coffee Shop*

---

Sistem penilaian kinerja karyawan merupakan sistem yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi untuk melakukan evaluasi atas seluruh sumber daya perusahaan, apakah sumber daya perusahaan tersebut telah berjalan sesuai dengan standar-standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem penilaian kinerja karyawan Tanagodang *Coffee Shop* di Panglima polim, Jakarta Selatan. Tanagodang *Coffee Shop* menggunakan biji Kopi Mandailing, Sumatra Utara dan menyediakan berbagai bentuk teknik penyeduhan yang umumnya berbagai macam seperti *Vietnam drip, Aeropress, Syphon, Pour over, Flat bottom, Cold brew, Press, Vacuum, dan lain sebagainya*.

Jenis penelitian adalah deskriptif analisis dengan metode penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan studi dokumen. Data di analisis secara kuantitatif dan kualitatif.

Penulis mengusulkan sistem penilaian kinerja dengan manajer operasional; dengan periode 2 bulan sekali; aspek yang dinilai meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efisiensi biaya, dan hubungan antar individu dilengkapi dengan formulir penilaian dan standar penilaian kinerja. Metode penilaian menggunakan *rating scale* dari 1-5.

Penulis memberikan saran untuk melakukan sosialisasi dan uji coba sistem penilaian kinerja dalam waktu dekat, tidak hanya mengingatkan kesalahan tetapi juga memberikan arahan, dan menyarankan melakukan penilaian kinerja karyawan secara konsisten 2 bulan sekali.

Kata kunci: Sistem penilaian kinerja, *Rating Scale*

## ABSTRACT

Nama : Gamas Danendra K

NPM : 6081901177

Judul : *Design Of An Employee Performance Appraisal System at Tanagodang Coffee Shop*

---

The employee performance appraisal system is a system used by companies or organizations to evaluate all company resources, whether the company resources are running in accordance with the standards set by a company in achieving its goals.

The type of research is descriptive analysis with a case study research method. Data collection techniques are interviews and document study. Data was analyzed quantitatively and qualitatively.

The aim of this research is to design a performance appraisal system for Tanagodang Coffee Shop employees in Panglima Polim, South Jakarta. Tanagodang Coffee Shop uses Mandailing Coffee beans, North Sumatra and provides various forms of brewing techniques, which are generally various, such as Vietnamese drip, Aeropress, Siphon, Pour over, Flat bottom, Cold brew, Press, Vacuum, and so on.

The author proposes a performance appraisal system with operational managers; with a period of every 2 months; The aspects assessed include work quality, work quantity, timeliness, cost efficiency, and relationships between individuals, complete with assessment forms and performance assessment standards. The assessment method uses a rating scale from 1-5.

The author provides suggestions for socializing and testing the performance appraisal system in the near future, not only reminding of mistakes but also providing direction, and suggests conducting employee performance appraisals consistently every 2 months.

*Keywords: Performance appraisal system, Rating Scale*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat beserta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Tanagodang *Coffee*, yang merupakan syarat menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Segala proses penulis dalam menimba ilmu hingga menyelesaikan penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis, yaitu Mama Yulita, Papa Kemal, Kakak Tiwi, Teteh Putri, Bang Adit yang selalu memberikan dukungan penuh dalam segala aspek, serta selalu mendoakan hal terbaik untuk penulis agar mampu kuat bisa sampai berada pada titik saat ini dan seterusnya.
2. Seluruh anggota keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan.
3. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan banyak waktu dan pikirannya dalam membimbing, memberikan motivasi, arahan, dan juga saran yang sangat bermanfaat untuk penulis dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini.

4. Ibu Dr. Orphane Jane selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Gandhi Pawitan Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Bapak Adrianus Tirta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis.
7. Bapak Timothy Adrianus Philemon, S.T., M.AB. selaku dosen wali penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Bagas Agung Hartanto dan Saputra Abdullah selaku sahabat dekat penulis karena selalu memberi dukungan moral juga motivasi serta membantu menyemangati penulis dalam penyusunan penelitian ini.
10. Fernando Eka Putra dan Bennett Aditya selaku sahabat dekat penulis karena selalu mendoakan dan membeikan motivasi serta dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
11. Alfin Wisnu dan Mutiara Greeta selaku sahabat dekatpenulis yang selalu mendukung dalam menyusun penelitian ini.
12. Manuel Dignatio, Brenda Olivia , Benedictus Adriel, Rivaldi Ragil, Dwiky, Andrean Stefano, Kautsar Asdwilapa, David Moeljotanto, Regina Bunga, Muhammad Ravi Rivaldo, William Wihardja selaku teman di kampus yang beproses bersama selama masa perkuliahan dan selalu membantu serta memotivasi penulis dalam masa perkuliahan.

13. Alfonso Dion, Reuben Edward, Emirsal Zachary, Jonathan Karnald, Elang Bahari, Hefel Lomboan, Tri Rangga Saputra selaku teman-teman penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan sampe sekarang.
14. Teman-teman angkatan 2019 jurusan Studi Administrasi Bisnis yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.
15. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran untuk evaluasi dari berbagai pihak yang telah membaca penelitian ini. Dan semoga Allah SWT senantiasa membalas dan mencurahkan rahmat dan karunia-Nya atas kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat menjadi kaya tulis yang bermanfaat serta mampu menambah pengetahuan dan wawasan bagi seluruh pihak yang membaca. Terima Kasih

Bandung, 17 April 2024

Gamas Danendra Kartasasmita

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Objek Penelitian .....	7
BAB II.....	15
KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI .....	15
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.2.3 Kinerja .....	18
2.2.4 Penilaian Kinerja.....	19
2.2.5 Tujuan Penilaian Kinerja.....	21

2.2.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan .....	24
2.2.8 Dasar Penilaian dan Unsur-Unsur yang dinilai .....	26
2.2.9 Masalah dalam penilaian kinerja karyawan.....	27
2.2.10. Penilai Kinerja .....	29
2.2.11. Karakteristik Sistem Penilaian Yang Efektif .....	33
2.2.12. Standar Kriteria Penilaian.....	36
2.2.13. Proses Penilaian Kinerja .....	38
2.2.14. Jenis Penelitian.....	40
2.2.15. Metode Penelitian.....	41
2.2.16. Teknik Pengumpulan Data .....	42
2.2.17. Operasional Variabel.....	44
2.2.18. Analisis Data.....	46
<b>BAB III.....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Struktur Organisasi Tanagodang Coffee Shop.....	47
3.2 Deskripsi Jabatan Tanagodang Coffee Shop .....	48
3.3 Visi dan Misi Tanagodang Coffee Shop.....	51
3.4 Usulan Penilaian Kinerja Karyawan.....	52
3.5 Aspek yang dinilai .....	55
3.6 Pihak yang dinilai .....	57
3.7 Tujuan Penilaian.....	57
3.8 Metode Penilaian .....	58
3.10. Periode Penilaian .....	71

3.11 Form Penilaian .....	73
BAB IV .....	74
KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
4.1 Kesimpulan .....	74
4.2 Saran .....	75
LAMPIRAN .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel .....	44
Tabel 3.1 Aspek yang dinilai.....	56
Tabel 3.2 Bobot penilaian .....	58
Tabel 3.3 Kualitas kerja .....	59
Tabel 3.4 Ketepatan waktu.....	62
Tabel 3.5 Efisiensi Biaya .....	65
Tabel 3.6 Manajemen operasional .....	66
Tabel 3.7 Hubungan antar individu .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Logo Coffee Shop.....	7
Gambar 2.1. Proses Penilaian Kinerja .....	39
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	43
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Tanagodang Coffee Shop .....	47
Gambar 3.2. Form Penilaian.....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara .....	79
Lampiran 2 Foto Tanagodang Coffee Shop .....	80

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Coffee shop* adalah tempat yang disukai anak remaja seperti mahasiswa maupun orang tua untuk bekerja secara *online* atau WFH yang dilakukan saat pandemi *Covid-19*, mengerjakan tugas kuliah atau sekolah, dan berkumpul hingga bersenang-senang di *Coffee shop*. Sejak zaman dahulu, kebiasaan minum kopi telah menjadi bagian dari budaya masyarakat Indonesia. Karena Indonesia merupakan salah satu negara yang menghasilkan biji kopi berkualitas terbaik di dunia, banyak wilayah yang dikenal karena menghasilkan biji kopi antara lain seperti Aceh, Lampung, Medan, Jawa, Ternate, Sulawesi, dan Flores (Herlyana, 2012).

Definisi dari *coffee shop* yaitu merupakan tempat menyajikan berbagai macam varian kopi, tempat yang memberikan santai dan nyaman, serta menyediakan berbagai macam fasilitas seperti koneksi internet, pendingin ruangan, pengisian daya, area merokok dan tanpa merokok, serta pemutar musik dan desain interior yang bagus (Suryani & Kristiani, 2021).

Pecinta kopi yang ingin menikmati beragam jenis kopi Indonesia dengan berbagai macam penyeduhan yang berbeda dapat berkunjung ke *coffee shop*. Mereka dapat mencoba penyeduhan dengan metode seperti *Aeropress*, *Syphon*, *Vietnam Drip*, *Flat Botton*, *Moka Pot*, *Cold Brew*, *Pour Over*, *Plunger* atau *press*, *Vacuum*, dan masih banyak lagi.

*Coffee shop* adalah usaha yang bergerak di bidang jasa. Menurut Pasal 14 Ayat 1 (e) Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, yang dimaksud usaha jasa menyediakan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan dapat berupa restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum. Pasal 1 Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor **PM.87/HK501/MKP2010** menetapkan bahwa restoran atau café adalah usaha penyedia makan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan perlengkapan penyajian makanan di tempat yang tidak berpindah-pindah.

*Coffee shop* merupakan suatu bentuk usaha yang beroperasi di sektor jasa dan pelayanan. Bentuk usaha ini berfokus untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen. *Coffee shop* memberikan nilai tambah melalui pelayanan yang berkualitas dan cita rasa istimewa pada makanan dan minumannya. Dalam konteks ini, aspek-aspek seperti keterampilan barista, inovasi dalam menu dan manajemen waktu memiliki peran penting untuk memastikan kemajuan kesuksesan *coffee shop*. Dalam menjaga standar kualitas pelayanan dan menarik pelanggan di industri kedai kopi, manajemen sumber daya manusia itu sangat penting.

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi atau perusahaan. SDM memiliki peranan penting dalam menentukan perusahaan. Pada dasarnya, SDM berperan sebagai tenaga kerja di sebuah perusahaan yang dijadikan sebagai penggerak, pemikir, perencanaan untuk mencapai tujuan perusahaan (Susan, 2019).

Sistem penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk mengevaluasi sumber daya perusahaan apakah pegawai atau karyawan sudah berjalan sesuai dengan standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Santi & Isyanto, 2023). Harapannya, penilaian kinerja dapat mengevaluasi dan memantau kinerja yang belum tercapai sehingga tujuan dapat tercapai sesuai harapan perusahaan dan cara mengkomunikasikan bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya serta menghasilkan rencana untuk meningkatkan kinerja karyawan. Proses penilaian kinerja dapat juga disebut tata cara penentuan kinerja pegawai. Penilaian sangat penting karena memberikan informasi terkini mengenai kinerja karyawan, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, dan membuat rencana untuk pengembangan karyawan (Dangol, 2021).

Alasan diperlukan sistem penilaian kinerja karena di Tanagodang *Coffee shop* belum adanya sistem penilaian kinerja dalam bentuk form dan terdapat masalah-masalah yang terjadi berdasarkan wawancara dengan narasumber yaitu pembuatan minuman yang tidak konsisten dan penghematan bahan baku seperti biji kopi dan gula aren yang tidak sesuai dengan SOP. Kebersihan dalam membersihkan meja dan alat-alat makan dan minuman serta kerapian dalam berpakaian dalam bekerja. Kejenuhan seperti bermalas-malasan dalam bekerja sehingga berkurangnya

motivasi karyawan. Selain itu, ada juga masalah komunikasi dan hubungan antar karyawan seperti kerja sama pada saat Tanagodang *coffee shop* ramai dengan pengunjung, pergantian jam kerja antar karyawan yang tidak berjalan, dan kendala yang terjadi pada saat karyawan berhalangan hadir dengan berbagai alasan.

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di Tanagodang *Coffee Shop*”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Tanagodang *Coffee shop* merupakan perusahaan jasa makanan dan minuman yang berlokasi di Jalan Dharmawangsa XIV No.10 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Tanagodang *Coffe shop* sudah berdiri sejak 2019 yang awalnya hanya berjualan lewat media sosial tanpa memiliki toko selama pandemi, dan sekarang mempunyai tempat *coffee shop* sendiri. Pelanggan Tanagodang *Coffee Shop* tidak hanya anak muda saja tetapi juga para karyawan.

Alasan diperlukan sistem penilaian kinerja karena di Tanagodang *Coffee shop* belum adanya sistem penilaian kinerja dalam bentuk form dan terdapat masalah-masalah yang terjadi berdasarkan wawancara dengan narasumber yaitu pembuatan minuman yang tidak konsisten dan penghematan bahan baku seperti biji kopi dan gula aren yang tidak sesuai dengan SOP. Kebersihan dalam membersihkan meja dan alat-alat makan dan minuman serta kerapian dalam berpakaian dalam bekerja. Kejenuhan seperti bermalas-malasan dalam bekerja sehingga berkurangnya

motivasi karyawan. Selain itu, ada juga masalah komunikasi dan hubungan antar karyawan seperti kerja sama pada saat Tanagodang *coffee shop* ramai dengan pengunjung, pergantian jam kerja antar karyawan yang tidak berjalan, dan kendala yang terjadi pada saat karyawan berhalangan hadir dengan berbagai alasan.

Sehingga dapat disimpulkan, bahwa rumusan masalah yang terjadi kasus ini bagaimana sistem penilaian kinerja yang berfokus pada produktivitas karyawan dan kualitas pelayanan dapat menjadikan *coffee shop* lebih baik?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk merancang atau membuat sistem penilaian kinerja karyawan di Tanagodang *Coffee shop* agar bisa meningkatkan kinerja karyawan, memotivasi, dan memverifikasi bahwa masing-masing karyawan memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan oleh pemilik.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat secara teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi upaya peningkatan kinerja dan memberikan sumbangsih teoritis pada bidang pendidikan terutama berkaitan dengan kualitas kinerja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

## 2. Bagi penulis

Penulis berharap mendapat pengalaman dan mengetahui sejauh mana kemampuan teoritis tersebut dapat diterapkan dan menambah ilmu lebih untuk kemudian dapat diaplikasikan di dunia pekerjaan.

## 3. Bagi perguruan tinggi

Penulis berharap penelitian dapat memberikan dampak perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu manajemen sumber daya manusia dalam kaitannya dengan kinerja karyawan dalam perusahaan.

## 4. Bagi Tanagodang *Coffee Shop*

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Tanagodang *Coffee Shop* untuk pemecahan masalah dalam sistem penilaian kinerja karyawan. Sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memajukan Tanagodang *Coffee Shop*.

## 1.5 Objek Penelitian



Gambar 1.1 Logo Coffee Shop

Sumber: Dokumen Perusahaan

Tanagodang *Coffee* merupakan sebuah kedai kopi yang terletak di Jakarta Selatan, tepatnya di Jalan Darmawangsa XIV No.10, kecamatan Kebayoran Baru. Bangunan satu lantai ini berdiri di lahan 52 meter persegi, di halaman rumah sang pemilik. Karena letak Tanagodang *Coffee Shop* yang strategis dan dekat dengan area perkantoran dan sekolah, *coffee shop* ini sangat ramai pengunjung. Salah satu menu andalan Tanagodang *Coffee Shop* adalah kopi mandailing, yang merupakan kopi yang berasal dari tempat kelahiran sang pemilik kedai yang bernama Bapak Rangga Djailani. Tanagodang sendiri memiliki arti wilayah yang besar.

Awal mula Bapak Rangga Djailani terpikir untuk membuat *coffee shop* di halaman rumahnya, disebabkan oleh sering kali sang pemilik *coffee shop* mengadakan pertemuan dengan sahabat-sahabatnya. Karena intensitas tersebutlah, maka sang pemilik mencoba untuk memanfaatkan kesempatan yang ada. Selain memberikan sarana untuk teman-temannya agar silaturahmi semakin terus terjaga, tidak bisa dipungkiri juga bahwa beberapa tahun belakangan ini tren minum kopi

semakin meningkat sehingga tidak heran jika kedai kopi semakin bermunculan dimana-mana. Bahkan penikmat kopi tidaklah sedikit, baik remaja, dewasa, atau bahkan yang sudah tua sekalipun menjadikan kopi sebagai minuman favoritnya. Peluang inilah yang diambil oleh sang pemilik untuk mendirikan *coffee shop* di halaman rumahnya.

Bapak Rangga berasal dari Mandailing, Sumatera Utara. Di tanah kelahirannya, beliau masih keturunan seorang raja dan masih memiliki lahan perkebunan di sana. Beliau mengetahui bahwa salah satu hasil perkebunan yang terkenal di daerahnya adalah biji kopi mandailing. Akhirnya beliau mencoba membuat perkebunan biji kopi mandailing di lahannya dengan bekerja sama dengan petani setempat, dengan sistem kerjasama bagi hasil. Untuk bahan dasar minuman kopi Tanagodang ini dikirim dari Mandailing dengan jenis kopi arabika mandailing yang ditanam di lahan dengan luas 1 hektar di pedalaman hutan Sumatera Utara dibawah kaki gunung Sorik Marapi. Kopi mandailing adalah salah satu jenis kopi asli Indonesia yang mempunyai cita rasa yang khas. Dengan rasa tidak terlalu pahit dan mempunyai tingkat keasaman yang paling rendah. Selain itu, *aftertaste*-nya manis. Bisa dinikmati murni ataupun dijadikan sebagai *houseblend* oleh para pencinta kopi. Walaupun kopi ini paling cocok dinikmati dalam bentuk *espresso*.

Berikut adalah karakteristik kopi mandailing Sumatera, yaitu :

- A. *Spicy herb*: Cita rasa rempah-rempah yang khas yang berpadu pedas inilah menjadi karakter kopi mandailing
- B. *Medium Acid*: Memiliki tingkat keasaman yang rendah
- C. *Slightly Mouthfeel*: Aftertaste dari kopi mandailing bisa dibilang ringan, tidak perlu membekas lama di mulut
- D. *Body*: Tingkat *body* nya terbilang tidak begitu berat

Tanagodang *Coffee Shop* berdiri tahun 2018, yang berawal dari berjualan lewat media sosial. Dalam 1 hari, kopi mandailing Tanagodang yang dikemas dalam botol 250 ml, dapat terjual 100 botol, dengan penjualan yang konsisten. Karena banyaknya market pencinta kopi Tanagodang, maka pada tanggal 1 April 2019 sang pemilik memberanikan diri untuk membangun *coffee shop* agar para pencinta kopi mandailing bisa langsung datang untuk menikmati kopi mandailing dan bersantai di kedai kopi yang bernuansa Sumatera Utara. *Coffee shop* ini juga sering kali dijadikan tempat *meeting*, tempat pertemuan orang-orang setelah selesai kerja, tempat *hangout* dan arisan.

Tanagodang *Coffee Shop* memiliki 2 area yang terpisah, area *smoking* dan *non-smoking* yang dibatasi oleh pintu dorong terbuat dari kaca. Pintu kaca ini harus selalu dalam keadaan tertutup, agar aroma harum dari kopi mandailing di area *non-smoking* tetap terjaga. Di setiap meja juga disiapkan 2 buah steker listrik sehingga memudahkan pelanggan untuk mengecap laptop dan *handphone* nya. Kedai kopi ini juga menyiapkan musholla di area belakang *coffee shop*.

Jam operasional Tanagodang *Coffee Shop* juga sangat mengikuti kebutuhan masyarakat pada umumnya. Selama hari kerja Senin hingga Jumat, Tanagodang *Coffee Shop* mulai beroperasi jam 09.30 pagi sampai dengan jam 21.30 malam. Hal ini disengaja agar para pegawai kantoran masih mempunyai kesempatan untuk mampir ke kedai. Dan untuk hari Sabtu dan Minggu, kedai kopi ini membuka kedainya lebih awal, yaitu jam 07.00 pagi sampai dengan jam 21.00 malam. Pada hari Sabtu dan Minggu pagi, Tanagodang *Coffee Shop* dipenuhi dengan sepeda dan motor vespa, dikarenakan Tanagodang *Coffee Shop* dijadikan tempat berkumpul komunitas sepeda dan komunitas motor vespa.

Tanagodang *Coffee Shop* menyediakan kopi dengan berbagai bentuk teknik penyeduhan yang umumnya dikenal dengan teknik *manual brew*. Teknik ini terdiri *Vietnam drip, Aeropress, Syphon, Pour over, Flat bottom, Cold brew, Moka pot, Press, Vacuum*, dan lain sebagainya. Dari mesin kopi *Runcilio two head, grinder*, dan beberapa alat lainnya. Minuman racikan kopi baik minuman kopi dingin maupun panas di Tanagodang *Coffee Shop*, diantaranya sebagai berikut:

- Tanagodang Melchiato sebagai produk unggulan
- Matcha Coffee Latte
- Honey Latte
- Mochaccino
- Avocado Cream Latte
- Kopi Susu Madina, yang juga produk unggulan untuk jenis kopi traditional
- Kopi Susu Kampung, dengan tingkat kadar kopi medium
- Kopi Susu Kota, dengan rasa kopi yang light

- Kopi Tubruk Tanagodang, bagi pencinta kopi hitam
- V60 mandailing

Tidak hanya minuman kopi, Tanagodang *Coffee* juga menyiapkan beberapa jenis makanan berat dan ringan, diantaranya nasi cumi cabe hijau, nasi goreng, dan aneka nasi lainnya, lasagna, spaghetti, *roasted chicken*, *croissant* dengan berbagai rasa, kue, *cookies* dengan es krim, dan lain sebagainya.

Untuk meningkatkan penjualan setiap harinya maka Tanagodang *Coffee Shop* gencar mengadakan promosi-promosi untuk pelanggan setianya, diantaranya :

1. Paket Meeting: 10 orang gratis 1 orang
2. Paket tumbler: Jika ada pelanggan yang membeli salah satu varian kopi Tanagodang dengan menggunakan tumblernya sebagai wadah minuman kopinya, lalu di upload di Instagram dan di tag ke instagram Tanagodang, maka akan mendapat potongan 10% dari harga minuman kopi yang dipesan.
3. Royalty Card : Setiap pelanggan Tanagodang *Coffee Shop* yang datang akan diberikan sebuah kartu kecil yang berisi delapan kotak. Kegunaan dari kotak-kotak tersebut agar memudahkan barista untuk memberikan paraf di setiap kali kedatangan pelanggan tersebut. Delapan kolom tersebut terisi paraf barista, maka pelanggan akan mendapatkan 1 gelas minuman kopi gratis.
4. Voucher: Dalam 1 bulan, Tanagodang selalu membagikan tiga buah voucher untuk tamu terpilih yang datang ke kedai. Voucher tersebut berupa minuman gratis dan potongan harga.

Bentuk promosi lainnya yang dilakukan Tanagodang *Coffee Shop* adalah menjual bingkisan natal dan lebaran yang berisikan beberapa jenis minuman kopi yang dikemas dalam satu box yang anggun. Selain itu Tanagodang *Coffee Shop* juga giat dalam mengikuti bazar-bazar kuliner di ibu kota, salah satunya Jakarta Kuliner Week. Tanagodang *Coffee Shop* juga terpilih oleh penyelenggara untuk mengisi bazar minuman dalam acara FIBA Basket di Indonesia Arena Senayan. Selain itu, Kopi Tanagodang ini sering kali dipesan untuk acara pernikahan dan acara keluarga di rumah.

Dengan banyaknya promosi yang diberikan Tanagodang *Coffee Shop* dan semakin bertambahnya konsumen Tanagodang *Coffee Shop* setiap harinya, membuat Tanagodang *Coffee* termasuk salah satu kedai kopi di Jakarta yang mampu bertahan melewati pandemi selama dua tahun kemarin.

Sistem kerja yang diterapkan dalam Tanagodang *Coffee* adalah sistem kekeluargaan. Rasa kekeluargaan yang dimaksud adalah hubungan yang terbentuk secara cair dan dekat seperti saudara, sehingga memunculkan rasa saling memiliki. Rasa nyaman yang dibentuk di tempat kerja antar pegawai maupun pimpinan akan dapat mempengaruhi kualitas kerja.

Beberapa hal yang dilakukan pimpinan Tanagodang dalam sistem kerja kekeluargaan adalah sebagai berikut :

- a. Membuka ruang diskusi antara atasan dan pegawai setiap akhir bulan. Setiap barista akan dipanggil satu persatu, dan barista tersebut dipersilahkan untuk menceritakan keluhan atau kendala yang dihadapi dalam satu bulan bekerja, dipersilahkan memberikan usulan atau ide kepada atasan;
- b. Tidak menerapkan sistem hitungan cuti seperti yang biasa dilakukan pada suatu perusahaan, tetapi wajib dikomunikasikan ke atasan sehingga dapat diatur untuk tukar shift;
- c. Setiap 2 bulan sekali, atasan dan pegawai Tanagodang *Coffee Shop* melakukan *company gathering*. Hal ini dilakukan untuk menimbulkan rasa kedekatan secara individu yang nantinya berpengaruh ke kedekatan diri secara profesional;
- d. Memberikan apresiasi kepada para pegawai. Seperti contohnya, setiap barista selalu diberikan kesempatan untuk menciptakan jenis minuman baru hasil kreasi sendiri, dan setiap pembelian minuman tersebut oleh konsumen, maka barista itu akan mendapatkan *fee* dari setiap penjualan minuman tersebut. Hal ini penting dilakukan untuk dapat menciptakan rasa percaya diri pegawai. Memberikan apresiasi dapat menimbulkan rasa menghargai secara individu maupun tim. Selain itu dapat menambah produktivitas dan semangat kerja;

- e. Memberikan bonus berupa uang kepada pegawai, jika di bulan tersebut penjualan minuman dan makanan mencapai target penjualan sesuai yang telah ditentukan oleh pemilik;
- f. Setiap akhir minggu selalu dilakukan pembagian tip yang terkumpul dalam satu minggu. Tip yang terkumpul dibagi kepada karyawan Tanagodang *Coffee Shop* dengan jumlah nominal yang sama besarnya; dan
- g. Uang makan dan transportasi pegawai diberikan setiap dua minggu sekali. Hal ini bertujuan agar para pegawai bisa mendapatkan sebagian hak nya di pertengahan bulan, tidak harus menunggu gajinya yang selalu diberikan setiap akhir bulan