

Pengembangan Sistem Penilaian Kinerja Menggunakan Skala Pengukuran untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada UMKM Warung Gunung 58

Mila Oktavia Sirait¹, Petersina Fatrisya Eleuwyaan², Yolyna Murib³, Grace Orlyn Sitompul⁴

Universitas Advent Indonesia, Indonesia
E-mail: grace.sitompul@unai.edu

Article History:

Received: 01 November 2025

Revised: 08 November 2025

Accepted: 10 November 2025

Keywords: *UMKM; Sistem Penilaian Kinerja; Skala Pengukuran; Kualitas Layanan.*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan UMKM Warung Gunung 58 dengan menggunakan sistem penilaian berbasis skala pengukuran. UMKM ini menghadapi permasalahan terkait kedisiplinan karyawan dan ketiadaan sistem evaluasi kinerja yang jelas, yang berdampak pada kualitas layanan kepada pelanggan. Penilaian dilakukan terhadap 24 karyawan dari berbagai divisi, termasuk staff beverages, waiters, staff kitchen, kasir, server, dan gardening, menggunakan kuesioner berbasis skala Likert 1–5. Instrumen penilaian mencakup lima dimensi utama: kehadiran dan ketepatan waktu, kebersihan dan kerapian, kecepatan pelayanan, tanggung jawab dan inisiatif, serta sikap dan kerja sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan (58,3%) memiliki kinerja dalam kategori Baik hingga Sangat Baik, sementara sebagian kecil, terutama di divisi kitchen, memerlukan peningkatan disiplin, koordinasi, dan inisiatif kerja. Analisis berdasarkan dimensi penilaian menunjukkan kinerja yang baik pada kebersihan, pelayanan cepat, dan kerja sama tim, namun ada perbedaan kinerja yang signifikan antar posisi. Penerapan sistem penilaian kinerja berbasis skala pengukuran terbukti efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, menjadi dasar pelatihan, pembinaan, dan pemberian penghargaan, serta mendukung peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan UMKM. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan SDM di UMKM dan dapat menjadi model evaluasi kinerja bagi usaha sejenis.*

PENDAHULUAN

UMKM atau Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah jenis usaha yang dijalankan oleh masyarakat dengan modal terbatas, tapi punya peran besar dalam perekonomian Indonesia karena

perannya yang besar dalam menyerap tenaga kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Menurut (Sukmawati et al. 2024) menyatakan bahwa UMKM memiliki peran penting dalam memperkuat ekonomi desa melalui penciptaan lapangan kerja baru dan pemberdayaan masyarakat setempat. Lebih lanjut (Kurniawan et al., 2024) juga menegaskan bahwa pendampingan manajemen berbasis prinsip asih terbukti mampu meningkatkan daya saing dan kemandirian usaha kecil di Yogyakarta. Dengan demikian, keberadaan UMKM tidak hanya penting secara ekonomi, tetapi juga berperan dalam aspek sosial dan pembangunan komunitas.

Meskipun kontribusinya sangat besar, UMKM masih menghadapi sejumlah hambatan dalam pengelolaan usaha. Salah satu masalah utama adalah rendahnya manajemen kinerja dan kualitas layanan. Menurut (Saragih et al. 2024) banyak UMKM yang belum memiliki standar pelayanan yang jelas, sehingga kualitas layanan kepada konsumen tidak konsisten. Kondisi ini diperkuat oleh (Sari et al., 2023) yang menemukan bahwa rendahnya motivasi dan sikap kerja karyawan UMKM berdampak langsung terhadap turunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Tidak hanya itu, Risman & Saputra (2024) dalam kegiatan PKM mengenai keuangan digital menunjukkan bahwa lemahnya tata kelola usaha juga berimbas pada keberlanjutan bisnis karena UMKM kesulitan menilai performa secara objektif.

Permasalahan serupa juga dialami oleh Warung Gunung 58, sebuah UMKM kuliner yang berlokasi di Desa Tugumukti, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bandung Barat. Warung ini menyediakan makanan dan kebutuhan sehari-hari masyarakat dengan lokasi yang strategis dekat dengan pemukiman dan jalur wisata. Keberadaannya menjadikan Warung Gunung 58 sebagai salah satu penyedia kebutuhan utama warga, namun dalam praktik operasionalnya, terdapat dua permasalahan utama. Pertama, kedisiplinan kerja karyawan masih rendah, terlihat dari adanya keterlambatan masuk kerja yang cukup sering. Fenomena ini selaras dengan temuan (Septiawan, Indah, and Yunaningsih 2022) yang menekankan bahwa lemahnya budaya disiplin kerja di UMKM dapat mengurangi produktivitas dan efektivitas usaha. Kedua, Warung Gunung 58 belum memiliki sistem penilaian kinerja yang jelas, karena selama ini penilaian hanya sebatas absensi finger print yang belum optimal di laksanakan dan juga tanpa instrumen tambahan yang menilai kualitas pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian (Arista et al. 2024) yang menjelaskan bahwa ketiadaan sistem evaluasi terstruktur membuat pembinaan karyawan sulit dilakukan.

Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan penerapan sistem penilaian kinerja berbasis skala pengukuran yang terukur. Menurut (Sukmawati. et al. 2024) menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja yang terstruktur dapat meningkatkan kedisiplinan dan produktivitas SDM UMKM. Lebih lanjut Fitricia & Jaya (2025) menegaskan bahwa sistem penilaian yang objektif mampu meningkatkan motivasi kerja karena karyawan memahami standar yang harus dicapai. Selain itu, Fatyandri & Wijaya (2024) dalam PKM pada UMKM Kingbread membuktikan bahwa penerapan sistem evaluasi kinerja yang jelas membantu pemilik usaha dalam mengidentifikasi kelemahan dan merancang strategi pembinaan yang lebih efektif.

Sejumlah penelitian PKM lain juga memperkuat pentingnya evaluasi kinerja dalam mendukung keberlanjutan UMKM. Menurut Chinda & Nelson (2023) menemukan bahwa penggunaan metode rating scale dalam penilaian kinerja karyawan pada UMKM mampu mengungkap perbedaan kinerja antarindividu yang sebelumnya sulit terdeteksi. Di dukung oleh (Febrianty et al. 2023) menambahkan bahwa pelatihan disiplin kerja dalam PKM mampu memperbaiki kedisiplinan waktu dan meningkatkan produktivitas usaha mitra. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem penilaian kinerja berbasis skor bukan hanya solusi untuk Warung Gunung 58, tetapi juga berpotensi menjadi model penerapan bagi UMKM lain

yang menghadapi persoalan serupa di Kabupaten Bandung Barat maupun daerah lainnya.

Dengan demikian, penerapan sistem penilaian kinerja berbasis skala pengukuran di Warung Gunung 58 diharapkan mampu mengatasi masalah kedisiplinan dan absennya instrumen evaluasi kinerja yang jelas sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di warung gunung. Sistem ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, tetapi juga memperkuat daya saing usaha dan memberikan contoh praktik baik bagi UMKM lain.

METODE

Metode dalam kegiatan ini dilakukan melalui pendekatan partisipatif, di mana tim pelaksana dan peserta dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan untuk mencapai hasil yang optimal. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu mendorong keterlibatan langsung dari pihak mitra, dalam hal ini pemilik dan karyawan Warung Gunung 58, sehingga setiap tahapan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lapangan. Proses pelaksanaan kegiatan meliputi beberapa tahapan utama, yaitu observasi awal, wawancara, serta penerapan dan evaluasi hasil kegiatan.

1. Lokasi dan Sasaran Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada UMKM Warung Gunung 58, yang berlokasi di Desa Tugumukti, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bandung Barat. Warung ini bergerak di bidang kuliner dan kebutuhan sehari-hari masyarakat sekitar. Sasaran kegiatan adalah 24 orang karyawan dan pemilik Warung Gunung 58 yang terlibat langsung dalam operasional harian usaha. Seluruh peserta dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah, pelatihan, hingga evaluasi hasil penerapan sistem penilaian kinerja menggunakan skala pengukuran.



Gambar 1: Tempat Pelaksanaan

2. Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menilai kinerja karyawan UMKM Warung Gunung menggunakan skala pengukuran. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan pengisian kuesioner yang telah disusun.

A. Tahap Observasi Awal

Pada tahap observasi awal, tim pelaksana melakukan kunjungan langsung ke Warung Gunung 58 dengan tujuan untuk bertemu dengan HRD dan pihak manajemen terkait. Pertemuan ini dilakukan sebagai langkah awal untuk memperkenalkan tujuan kegiatan penelitian, menjelaskan ruang lingkup pengabdian, serta memperoleh izin resmi untuk pelaksanaan kegiatan

penilaian kinerja karyawan. Selain itu, pertemuan ini juga bertujuan untuk membangun hubungan kerja sama yang baik antara tim peneliti dan manajemen, sehingga seluruh proses pengumpulan data dan pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar



Gambar 2: Observasi Awal

B.Tahap Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung untuk menggali informasi mengenai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kerja, terutama terkait kedisiplinan, pembagian tugas, dan sistem penilaian kinerja yang selama ini digunakan. Dari hasil wawancara diperoleh bahwa penilaian kinerja masih bersifat sederhana dan belum memiliki indikator yang jelas, sehingga diperlukan sistem penilaian berbasis skor yang dapat membantu HRD dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja karyawan secara objektif.



Gambar 3: Tahap Wawancara

C. Tahap Pemberian Penilaian Kinerja

Pada tahap ini, tim pelaksana menyerahkan sistem penilaian kinerja berbasis skor kepada pihak HRD Warung Gunung 58 untuk digunakan dalam mengevaluasi kinerja karyawan. Sistem tersebut telah disusun berdasarkan indikator yang relevan dengan aktivitas kerja karyawan. Setelah sistem diberikan, HRD bertugas untuk mengisi dan menerapkan penilaian kinerja kepada seluruh karyawan sesuai dengan panduan yang telah disampaikan oleh tim pelaksana. Tahap ini bertujuan agar HRD dapat melakukan proses evaluasi kinerja secara lebih objektif, terukur, dan terstandar, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengelolaan sumber daya manusia di Warung Gunung 58.



Gambar 4 : Tahap Pemberian Penilaian Kinerja

Tabel 1: Instrumen Penilaian Kinerja

No	Aspek yang Dinilai	Pertanyaan Pernyataan Penilaian	Pilihan Jawaban				
			STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Kehadiran & Ketepatan Waktu	1. Karyawan melakukan absensi melalui fingerprint sesuai jadwal shift					
		2. Karyawan selalu tepat waktu memulai pekerjaan					
2	Kebersihan & Kerapian	3. Karyawan menjaga kebersihan area kerja selama bertugas					
		4. Karyawan mengenakan seragam kerja selama bertugas					
3	Kecepatan Pelayanan	5. Karyawan melayani pelanggan dengan cepat					
		6. Karyawan merespons permintaan pelanggan sesuai order					
4	Tanggung Jawab & Inisiatif	7. Karyawan menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawab yang di tentukan					
		8. Karyawan menunjukkan inisiatif membantu rekan kerja saat dibutuhkan					
5	Sikap &	9. Karyawan menunjukkan sikap sopan					

	Kerja Sama	kepada pelanggan selama bekerja.					
		10. Karyawan memiliki kerja sama yang baik dengan rekan kerja					

Tabel 1 menyajikan instrumen penilaian kinerja yang telah disusun secara sistematis dan komprehensif untuk menilai performa karyawan UMKM Warung Gunung. Penilaian ini dirancang berdasarkan lima aspek utama yang dianggap krusial dalam menunjang kualitas layanan dan efektivitas operasional

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian kinerja merupakan salah satu upaya penting yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan berhasil melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Melalui kegiatan ini, perusahaan dapat menilai tingkat kemampuan, kedisiplinan, serta sikap kerja setiap individu dalam mencapai target organisasi. Proses ini juga menjadi dasar bagi manajemen untuk mengambil keputusan terkait promosi, pelatihan, dan sistem penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi (Winarsih et al. 2023)

Pelaksanaan penilaian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang mewakili lima aspek utama, yaitu kehadiran dan ketepatan waktu, kebersihan dan kerapian, kecepatan pelayanan, tanggung jawab dan inisiatif, serta sikap dan kerja sama. Setiap pernyataan dinilai dengan menggunakan skala Likert dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju), Skor maksimum yang dapat diperoleh adalah 50 poin, sedangkan skor minimum adalah 10 poin. yang bertujuan untuk mengukur tingkat kesetujuan penilai terhadap perilaku kinerja karyawan secara objektif dan terukur (Wahyuni and Irawan 2021)

Hasil penilaian yang diperoleh dari kuesioner kemudian dihitung untuk mendapatkan skor total dan dikonversi menjadi persentase kinerja. Persentase tersebut digunakan untuk menentukan kategori penilaian masing-masing karyawan. Penilaian ini diterapkan kepada 24 orang karyawan dari berbagai bagian kerja, seperti *Staff Beverages*, *Waiters*, *Staff Kitchen*, *Kasir*, *Server*, dan *Gardening*. Dari hasil tersebut diperoleh data yang menunjukkan variasi kinerja antarbagian sesuai dengan tanggung jawab dan karakteristik pekerjaannya (Fadli and Ratu Khalida 2023). Selanjutnya, hasil penilaian diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu Sangat Baik (90–100%), Baik (80–89%), Cukup (70–79%), Kurang (60–69%), dan Sangat Kurang (<60%). Pengelompokan ini bertujuan agar manajemen dapat dengan mudah menilai performa individu dan menentukan langkah tindak lanjut berupa pembinaan atau penghargaan yang sesuai

Berikut merupakan hasil rekapitulasi penilaian kinerja karyawan yang disusun berdasarkan total skor, persentase kinerja, serta kategori penilaian yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Rekap ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat pencapaian, tanggung jawab, dan produktivitas setiap karyawan pada masing-masing posisi. Melalui hasil evaluasi ini, perusahaan dapat menilai efektivitas kerja individu, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan terkait pembinaan, penghargaan, dan pengembangan sumber daya manusia di masa mendatang.

Tabel 2 : Hasil rekapitulasi penilaian kinerja

No	Nama Karyawan	Jabatan/Posisi	Total Skor	Persentase Kinerja (%)	Kategori Kinerja
1	Shalsava Navadillah	Staff Beverages	44/50	88%	Baik
2	Rendi Nur Septiadi	Staff Beverages	41/50	82%	Baik
3	Ahmad Alfaeny	Staff Beverages	38/50	76%	Cukup
4	Rifki Robani	Waiters	37/50	74%	Cukup

5	Bagja Hidayat	Waiters	36/50	72%	Cukup
6	Ahmad Munip	Waiters	40/50	80%	Baik
7	Ikhsan Fakhri	Waiters	50/50	100%	Sangat Baik
8	Irfan Nur Hadi	Waiters	44/50	88%	Baik
9	Muhammad Raihan Rosena	Waiters	40/50	80%	Baik
10	Muhammad Nauzi Noli	Waiters	41/50	82%	Baik
11	Shevtian	Server	46/50	92%	Sangat Baik
12	Septi Andini	Kasir	46/50	92%	Sangat Baik
13	Aning Suraning	Staff Kitchen	38/50	76%	Cukup
14	Dini Andini	Staff Kitchen	40/50	80%	Baik
15	Pitri	Staff Kitchen	37/50	74%	Cukup
16	Andhika Rahmatullah	Staff Kitchen	43/50	86%	Baik
17	Sherly Melinda	Staff Kitchen	43/50	86%	Baik
18	Sylvia Marcelia	Staff Kitchen	33/50	66%	Kurang
19	Titin Suprianingsih	Staff Kitchen	33/50	66%	Kurang
20	Sri Mulyani	Staff Kitchen	28/50	56%	Sangat Kurang
21	Desi Wulandari	Staff Kitchen	43/50	86%	Baik
22	Ardi Muhammad	Staff Kitchen	36/50	72%	Cukup
23	Iqbal Haris Lazuardi	Staff Kitchen	23/50	46%	Sangat Kurang
24	Rahman Maulana Yusuf	Gardening	41/50	82%	Baik

Evaluasi Presentase Kinerja Karyawan Berdasarkan Skala Pengukuran

Dari hasil rekapitulasi, rentang persentase kinerja adalah antara 46% hingga 100%. Sebanyak 3 karyawan (12,5%) berada pada kategori Sangat Baik, 11 karyawan (45,8%) pada kategori Baik, 5 karyawan (20,8%) pada kategori Cukup, 2 karyawan (8,3%) pada kategori Kurang, dan 2 karyawan (8,3%) pada kategori Sangat Kurang. Dengan demikian, mayoritas karyawan yakni 58,3% berada dalam kategori Baik hingga Sangat Baik, menandakan bahwa secara umum kinerja karyawan telah memenuhi standar yang ditetapkan, meskipun masih terdapat kelompok yang memerlukan perhatian untuk peningkatan.

Analisis Berdasarkan Posisi/Jabatan

Analisis berdasarkan jabatan menunjukkan pola yang berbeda antar divisi sebagai berikut:

1. Divisi Beverages: Tiga karyawan menunjukkan performa yang cukup baik dengan dua karyawan kategori Baik dan satu kategori Cukup, menandakan bahwa sementara kedisiplinan dan tanggung jawab sudah relatif baik, terdapat ruang peningkatan terutama pada aspek komunikasi dan koordinasi.
2. Divisi Waiters : Menampilkan performa unggul dengan satu karyawan mencapai 100% (kategori Sangat Baik), empat karyawan lainnya dalam kategori Baik, dan satu kategori Cukup, menunjukkan bahwa pelayanan dan kedisiplinan di divisi ini tergolong kuat.
3. Divisi Server dan Kasir: Masing-masing satu karyawan memperoleh nilai 92% (kategori Sangat Baik), mencerminkan keterampilan dan ketepatan dalam tugas spesifik mereka. Sementara itu

4. Divisi Kitchen: Menunjukkan hasil yang paling bervariasi dari sepuluh karyawan, sebagian besar kategori Baik dan Cukup namun terdapat tiga karyawan dengan kategori Kurang hingga Sangat Kurang yang menunjukkan bahwa bagian Kitchen memerlukan perhatian lebih dalam hal pelatihan, supervisi, dan koordinasi.
5. Divisi Gardening (satu karyawan) memperoleh 82% (kategori Baik), yang menunjukkan bahwa tugas-tugas di bagian ini telah dilaksanakan sesuai harapan. Perbedaan antar posisi ini menunjukkan bahwa karakter tugas, beban kerja, serta kondisi operasional tiap posisi memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan.

Analisis Berdasarkan Dimensi Penilaian

Sistem penilaian yang dikembangkan pada *Warung Gunung* menggunakan lima dimensi utama, yaitu Kehadiran & Ketepatan Waktu, Kebersihan & Kerapian, Kecepatan Pelayanan, Tanggung Jawab & Inisiatif, serta Sikap & Kerja Sama. Masing-masing dimensi ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.:

Kehadiran & Ketepatan Waktu

Kehadiran & Ketepatan Waktu merupakan aspek fundamental dalam operasional Warung Gunung karena ketidakhadiran atau keterlambatan karyawan dapat menimbulkan gangguan pada pelayanan pelanggan dan koordinasi internal. Analisis menunjukkan bahwa mayoritas *waiters* dan *kasir* memperoleh skor tinggi (80–100%), mencerminkan disiplin yang baik dan kesadaran terhadap tanggung jawab pekerjaan. Sebaliknya, beberapa karyawan *staff kitchen* memperoleh skor di bawah rata-rata, menunjukkan adanya potensi keterlambatan dalam persiapan bahan makanan atau penyajian. Hal ini sejalan dengan penelitian (Esra et al. 2024) yang menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap performa karyawan di sektor UMKM, dan disiplin waktu yang baik berkontribusi terhadap efektivitas operasional secara keseluruhan

Kebersihan & Kerapian

Menjadi indikator penting dalam membangun citra profesional UMKM dan memberikan pengalaman pelanggan yang nyaman. Karyawan *staff beverages* dan *staff kitchen* secara umum memperoleh skor tinggi pada dimensi ini, terutama dalam menjaga area kerja dan penyajian produk. Namun, beberapa karyawan dapur perlu memperbaiki pengelolaan bahan dan kebersihan area kerja untuk menjaga standar kualitas. (Sutrisno and Jaya 2023) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang bersih dan rapi tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, yang sangat penting bagi keberlanjutan UMKM

Kecepatan Pelayanan

Menjadi kunci keberhasilan UMKM Warung Gunung dalam memberikan layanan optimal. Data menunjukkan bahwa waiters dan kasir memiliki skor tinggi, menandakan kemampuan melayani pelanggan dengan cepat dan efisien, sedangkan beberapa karyawan staff beverages dan kitchen masih perlu meningkatkan kecepatan penyajian. Penelitian (Irawati et al. 2023) menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional UMKM, sehingga peningkatan dimensi ini sangat relevan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Tanggung Jawab & Inisiatif

menilai kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas tanpa pengawasan langsung dan mengambil langkah proaktif saat menghadapi masalah. Mayoritas karyawan menunjukkan tanggung jawab yang baik, khususnya *waiters* dan *kasir* yang terbiasa menghadapi pelanggan secara langsung. Namun, *staff kitchen* cenderung menunggu instruksi, menunjukkan perlunya peningkatan inisiatif untuk mendukung kelancaran operasional. (Jelita and Soegesti 2025) menegaskan bahwa karyawan yang memiliki inisiatif tinggi mampu meningkatkan kinerja tim dan kualitas layanan di UMKM, serta mendorong produktivitas secara keseluruhan

Sikap & Kerja Sama

menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi layanan dan harmonisasi tim. *Waiters*, *kasir*, dan *staff beverages* memiliki skor tinggi, menunjukkan kerja sama yang baik antar anggota tim dan sikap positif terhadap pelanggan. Sebaliknya, *staff kitchen* menunjukkan variasi skor yang lebih besar, menandakan perlunya peningkatan koordinasi internal. (Dewi, Sunarto, and Atmaja 2022) menekankan bahwa komunikasi efektif dan kerja sama tim merupakan faktor kunci yang meningkatkan kinerja karyawan UMKM dan mendukung kelancaran operasional



Gambar 5: Dokumentasi Penutup

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada UMKM Warung Gunung, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem penilaian kinerja berbasis skala pengukuran terbukti efektif dalam memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kinerja masing-masing karyawan. Sistem ini memungkinkan manajemen untuk melihat secara jelas kekuatan dan kelemahan pada setiap jabatan, termasuk waiters, kasir, staff beverages, staff kitchen, dan gardening. Dari lima dimensi yang dinilai, yaitu kehadiran dan ketepatan waktu, kebersihan dan kerapian, kecepatan pelayanan, tanggung jawab dan inisiatif, serta sikap dan kerja sama, sebagian besar karyawan menunjukkan kinerja yang baik pada aspek kebersihan, pelayanan cepat, dan kerja sama tim. Namun demikian, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perhatian, terutama terkait kedisiplinan waktu, pengembangan inisiatif dalam menyelesaikan tugas, dan koordinasi antar staf dapur. Sistem penilaian ini membantu manajemen dalam merencanakan strategi pengembangan karyawan, menetapkan prioritas pelatihan, dan memberikan penghargaan secara tepat sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja serta kualitas layanan secara menyeluruh.

SARAN

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dan kualitas layanan di UMKM Warung Gunung:

1. Perlu adanya perhatian lebih terhadap disiplin dan kehadiran karyawan, khususnya bagi staff kitchen, melalui pengawasan rutin, pembinaan, dan pengaturan jam kerja yang jelas.
2. Pelatihan berkala sangat dianjurkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam kecepatan pelayanan, pengembangan inisiatif, serta kerja sama tim agar setiap individu mampu bekerja lebih efisien dan proaktif.

3. Penerapan sistem penghargaan atau reward bagi karyawan yang berprestasi dapat menumbuhkan motivasi dan budaya kerja yang positif, sekaligus memacu karyawan lain untuk meningkatkan performa.
4. Komunikasi dan koordinasi antar divisi perlu diperkuat, khususnya antara staf dapur, staf beverages, dan waiters, untuk memastikan alur kerja yang lancar, konsistensi layanan, dan pengurangan kesalahan dalam penyajian produk.
5. Evaluasi kinerja secara rutin dengan menggunakan skala pengukuran disarankan agar setiap peningkatan kinerja dapat terpantau dan diintegrasikan dalam strategi pengembangan karyawan secara berkesinambungan.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, UMKM Warung Gunung dapat meningkatkan efektivitas operasional dan membangun budaya kerja yang lebih profesional. Peningkatan kualitas layanan karyawan di semua divisi diharapkan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, loyalitas, serta keberlanjutan usaha. Sistem penilaian kinerja berbasis skala pengukuran tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menilai performa, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang membantu manajemen dalam merencanakan pengembangan sumber daya manusia secara menyeluruh, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan dan tujuan operasional UMKM dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, Cindy, Affifatus Sholikhah, Aliefia Enggal Saharani, Bintang Armando Rotama, Aisyah Brilliantia, M. Zidnal Falach, and Igga Oktavia. 2024. "Strategi Inovasi Dan Pemasaran Digital Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM Nasi Mentok Bu Roni." *Nusantara Community Empowerment Review* 2(2):112–18. doi:10.55732/NCER.V2I2.1229.
- Asep Risman, and Budi Lestijawan Eka Saputra. 2024. "Peningkatan Kinerja Dan Keberlanjutan Bisnis UMKM Melalui Keuangan Digital." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 2(8):3499–3506. doi:10.59837/JPMBA.V2I8.1499.
- Ayerza Esra, Martha, Armi Bakar, Toni Sinambela, Amelia Sandra, and Martha Ayerza Esra Kwik Kian. 2024. "Analysis of the Effect of Interpersonal Communication, Teamwork, and Work Discipline on the Performance of Outsole Employees." *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* 10(2):623–31. doi:10.29210/020242663.
- Chinda, Lili, and Alden Nelson. 2023. "Pembuatan Dan Pengembangan Sistem Penilaian Kinerja Pada CV. Alumindo Pratama." *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 4(1):459–66. doi:10.31949/JB.V4I1.4190.
- Dewi, Iriana Kusuma, Ading Sunarto, and Rio Budi Atmaja. 2022. "Employee Performance Based on Work Motivation and Work Environment at A Food/Beverage Company." *Indonesian Journal of Social Research (IJSR)* 4(1):32–39. doi:10.30997/IJSR.V4I1.174.
- Fadli, Uus, and Laras Ratu Khalida. 2023. "Evaluasi Kinerja Karyawan Pada PT. Mahati Karawang." *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4(5):5785–96. doi:10.37385/MSEJ.V4I5.3059.
- Fatyandri, Adi Neka, Antonio Tantra Wijaya, Jl Gajah Mada, Tiban Indah, Kec Sekupang, Kota Batam, and Kepulauan Riau. 2024. "Implementasi Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Pada Kingbread." *Panggung Kebaikan: Jurnal Pengabdian Sosial* 1(4):167–74. doi:10.62951/PANGGUNGKEBAIKAN.V1I4.1049.
- Febrianty, Irma, Rina Mustika, Idianor Mahyudin, Emmy Sri Mahreda, Tania Kusuma, and M. Rizki

-
- Akbar. 2023. “Pengabdian Kepada Masyarakat Peningkatan Manajemen Kinerja Pada Usaha Produk Olahan Ikan ‘Sari Alami’ Kelurahan Sungai Besar Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan.” *Ahmad Dahlan Mengabdi* 2(2):66–50. doi:10.58906/abadi.v2i2.106.
- Irawati, Marsha Ayunita, Rihan Hafizni, Yovita Mumpuni Hartarini, Stie Semarang, and Riwayat Artikel. 2023. “Pengaruh Kerjasama Tim Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Preparation.” *JURNAL CAPITAL : Kebijakan Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 5(2):29–40. doi:10.33747/CAPITAL.V5I2.193.
- Jelita, Sefhia Abi, and Dwi Gema Soegesti. 2025. “The Effect of Work Discipline and Work Motivation on Employee Performance Cleaning Service at PT Ganendra.” https://www.jrssh.ijair.id/index.php/jrssh/article/view/310/0?utm_source.
- Maria Fitricia, Grace, Yadi Fakhruzein Terang Jaya, Jl Raden Patah No, Kec Kembaran, Kabupaten Banyumas, and Jawa Tengah. 2025. “Meningkatkan Motivasi Dan Kinerja SDM Pelaku UMKM Dengan Gaya Kepemimpinan Melayani.” *Faedah : Jurnal Hasil Kegiatan Pengabdian Masyarakat Indonesia* 3(1):191–200. doi:10.59024/FAEDAH.V3I1.1279.
- Marta Widian Sari, Ziqra Amanda, Redna, and Pada Umkm. 2023. “Sosialisasi Sikap Dan Motivasi Kinerja Karyawan Pada UMKM.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(5):365–68. doi:10.59837/JPMBA.V1I5.166.
- Saragih, Susanti, Nur Nur, Imelda Junita, Fanny Kristine, Ana Mariana, Ratna Widiastuti, and Cen Lu. 2024. “Penguatan Daya Saing UMKM Melalui Pelatihan Manajemen Kualitas.” *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 4(3):337–46. doi:10.35912/YUMARY.V4I3.2661.
- Septiawan, Eryanto, Diani Indah, and Ani Yunaningsih. 2022. “Penguatan Budaya Disiplin Kerja Bagi Pelaku UMKM Pelestari Kutang Suroso Di Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung.” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3(2):14–20. doi:10.54783/TDJMCF47.
- Suddin Bin Lada, Ana Fitrotun Nisa, Umi Wahidah, and Shifa Megarani. 2024. “Program Pengabdian Untuk Optimalisasi Manajemen UMKM Berbasis Prinsip Asih Di Yogyakarta.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara* 6(1.1):517–24. doi:10.55338/JPKMN.V6I1.1.4675.
- Sukmawati., St., Samuel PD Anantadjaya, Irma M. Nawangwulan, Desi Kristanti, and Fatimah Malini Lubis. 2024. “Pendampingan Pengembangan Sistem Manajemen Kinerja Di UMKM Desa” *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5(5):9937–41. doi:10.31004/CDJ.V5I5.36061.
- Sutrisno, Sutrisno, and Fanlia Prima Jaya. 2023. “Analyzing the Roles of Teamwork and Team Communication on Employee Performance in Futures Trading Brokerage Companies.” https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1095?utm_source.
- Wahyuni, Refni, and Yuda Irawan. 2021. “Sistem Penilaian Kinerja Kartyawan Berbasis Web Pada PT Wifiku Indonesia.” *Journal of Software Engineering and Information System (SEIS)* 1(1):1–8. doi:10.37859/SEIS.V1I1.1777.
- Winarsih, Wiwi, Suroso Suroso, Karnama, and Maman Mulya. 2023. “Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tri Jaya Teknik Karawang.” *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4(5):5821–31. doi:10.37385/MSEJ.V4I5.2962.