

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
DALAM PENCAPAIAN TUJUAN
DI HSS MART & CAFE**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

MADINAH SARTIKA

NIM. 20 402 00117

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
DALAM PENCAPAIAN TUJUAN
DI HSS MART & CAFE**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

**MADINAH SARTIKA
NIM. 20 402 00117**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
DALAM PENCAPAIAN TUJUAN
DI HSS MART & CAFE**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

MADINAH SARTIKA

NIM. 20 402 00117

PEMBIMBING I

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and strokes, representing the name of Dr. Budi Gautama Siregar.

Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd, M.M.
NIP. 197907202011011005

PEMBIMBING II

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and strokes, representing the name of Ferri Alkadri.

Ferri Alkadri, M.E.
NIP. 199409282020121007

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

Hal : Lampiran Skripsi
An. Madinah Sartika

Padangsidempuan
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan
di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Setelah membabaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an MADINAH SARTIKA yang berjudul "STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DALAM PENCAPAIAN TUJUAN DI HSS MART & CAFE", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd, M.M.
NIP. 197907202011011005



Ferri Alfidri, M.E.
NIP. 199409282020121007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Madinah Sartika
Nim : 2040200117
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan di HSS MART & CAFE.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 2 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 2 tahun 2023 tentang kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 15 Desember 2023
Yang menyatakan,



Madinah Sartika
NIM 2040200117

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Madinah Sartika
Nim : 2040200117
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, hak bebas royalti noneksklusif (*non exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan di HSS MART & CAFE**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : padangsidempuan 15. Desember 2025



Madinah Sartika

NIM.2040200117



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Madinah Sartika
NIM : 20 402 00117
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam
Pencapaian Tujuan di HSS MART & CAFE

Ketua

Sekretaris

Idris Saleh, M.E.
NIDN. 2009109301

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIDN. 2020077902

Anggota

Idris Saleh, M.E.
NIDN. 2009109301

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIDN. 2020077902

Il. Ali Hardana, M. Si
NIDN. 2013018301

Lismawati Hasibuan, M.Si
NIDN. 2023058102

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Jumat / 19 Desember 2025
Pukul : 10.30 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 75 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,42
Predikat : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022
Website: <https://fehi.uinsyahada.ac.id>

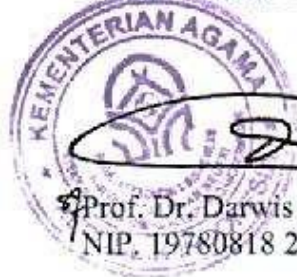
PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam
Pencapaian Tujuan di HSS MART & CAFÉ

Ditulis Oleh : Madinah Sartika
NIM : 2040200117

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 13 Januari 2026
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Madinah sartika
NIM 2040200117
Judul : Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Di HSS MART & CAFE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan atau bagaimana strategi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan untuk mencapai tujuan di CAFE tersebut. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian ini adalah manager atau pimpinan, 5 karyawan, dan 10 pengunjung yang sering datang berkunjung ke HSS MART & CAFE tersebut dengan mengolah data menggunakan Nvivo sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja yaitu dengan melakukan pelatihan kembali untuk memaksimalkan hasil kerja untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi. Sedangkan hasil untuk wawancara dengan pengunjung tidak sedikit yang mengatakan perlu adanya kebijakan dari cafe tersebut untuk memperbaiki mengenai tentang pelayanan, peningkatan kerja dan lingkungan kerja yang positif, serta perlu kembali untuk mengadakan pelatihan untuk mengetahui kinerja yang dimiliki para karyawannya.

Kata Kunci : Strategi Peningkatan Kinerja, Pencapaian Tujuan HSS MART & CAFE

ABSTRACT

Name : **Madinah Sartika**

Reg. Number : **2040200117**

Title : ***Employee Performance Improvement Strategy In Achieving Goals
at HSS MART & CAFÉ***

This study aims to examine the quality of service and the strategies used by employees to achieve the company's goals. This research is qualitative with a descriptive method. The subjects of this study are the manager, five employees, and ten frequent customers of HSS MART & CAFE. Data were processed using NVivo, and primary data sources were employed. Data collection methods included observation, interviews, and documentation. The results show that managers and employees improve performance by conducting retraining to maximize work results and achieve better outcomes. Interviews with customers revealed that improvements are needed in company policies regarding service, employee performance enhancement, creating a positive work environment, and conducting further training to better understand employee performance.

Keywords: ***Performance Improvement Strategy HSS MART & CAFE***

ملخص

الاسم : مدينة سرتيكا
الرقم الجامعي : 0010000002
العنوان : استراتيجيات تحسين أداء الموظفين لتحقيق الأهداف في مقهى
ومطعم HSS MART

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد جودة الخدمة واستراتيجيات تحسين أداء الموظفين المستخدمة لتحقيق الأهداف في المقهى. وهي دراسة نوعية تستخدم المنهج الوصفي. شملت عينة الدراسة المدير أو القائد، وخمسة موظفين، وعشرة من رواد مقهى ومطعم HSS MART. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج Nvivo، بالاعتماد على مصادر البيانات الأولية. تضمنت أساليب جمع البيانات الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن القادة والموظفين يحسنون أداءهم من خلال إعادة التدريب لزيادة إنتاجية العمل وتحقيق نتائج أفضل. كما أشارت المقابلات مع الزوار إلى الحاجة إلى سياسات في المقهى لتحسين الخدمة، وتعزيز أداء العمل، وخلق بيئة عمل إيجابية. علاوة على ذلك، هناك حاجة إلى مزيد من التدريب لتقييم أداء الموظفين.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات تحسين الأداء، تحقيق أهداف مقهى ومطعم
HSS MART

KATA PENGANTAR



As-salāmu ‘alaykum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh

Syukur *Alḥamdulilah* penulis ucapkan kehadiran allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian —**Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan di HSS MART & CAFE**” Serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah meninggalkan dua pedoman hidup yang apabila berpegang teguh pada keduanya maka selamatlah dunia akhirat.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan, yang sangat terbatas dan amat jauh dari kemampuan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademi dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Ikhwanuddin, M.Ag, selaku Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Abdul Nasser hasibuan, S.E, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E, M.Si, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama dan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh Civitas Akademik UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd, M.M selaku Pembimbing I dan Bapak Ferri Alfadry, M.E selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Peneliti untuk memperoleh buku-buku yang Peneliti butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan dan

dorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

7. Responden yang telah meluangkan waktunya dan memberi kontribusinya sehingga membantu peneliti dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
8. Teristimewa peneliti sampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua tercinta, ayah tercinta Hasbi Nasution Borotan dan ibu tersayang Efrida Dalimunthe seorang orang tua yang hebat dan selalu mendoakan anak-anaknya dan memberikan curahan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moral dan material demi kesuksesan studi saya sampai saat ini tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti. Sekali lagi terimakasih ayah dan ibu. Serta abang dan kakak saya Ummi, Daim, Desi, juni, Yusuf yang turut memberikan semangat dan perhatian serta doa tanpa kalian semua peneliti tidak mungkin bisa mengerjakan skripsi ini. Semoga allah selalu memberikan umur yang berkah dan rezeki yang melimpah dan selalu dalam lindungan allah SWT.
9. Terimakasih kepada teman-teman saya Rizki Padhilah, Robiatul Adawiyah, Hariyanti Harahap yang telah menjadi support terbaik saya yang selalu dapat memberikan dukungan, saran, nasehat, dan mendoakan saya. Dan seluruh teman ekonomi syariah 3 yang telah berperan banyak dalam memberikan pengalaman dan pembelajaran selama saya dibangku kuliah dan kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

10. Terakhir reimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang selama ini. Mampu mengendalikan diri sendiri dari berbagai tekanan diluar keadaan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun penyusunan skripsi ini dengan semaksimal dan sebaik mungkin untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. *Amin yarabbal alamin.*

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan,
Peneliti

Madinah Sartika
NIM.2040200117

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian dilambangkan dengan Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ẓa	ẓ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ع	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	ʿ	Koma terbalik di atas
گ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

و	Mim	M	Em
وْ	Nun	N	En
وُ	Wau	W	We
هْ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..=..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vocal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dom mah	U	U

2. Vocal Rangkap adalah vocal Rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....وْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُهْ	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf. Tranliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....وْ !..وْ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
....وْ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
....وْ	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutoh

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

1. Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah /t/
2. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h)

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Capital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Lain, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SEWENDIRI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Batasan Istilah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1. Strategi	11
a. Pengertian Strategi	11
b. Jenis – Jenis Strategi	12
c. Manfaat Strategi	13
d. Tujuan Perusahaan Dalam Strategi	14
e. Implementasi Strategi.....	15
2. Kinerja Karyawan	19
a. Pengertian Kinerja Karyawan	19
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan	20
c. Karakteristik kinerja karyawan	21
d. Indikator Kinerja Karyawan.....	22
3. Pencapaian Tujuan	23
a. Pengertian pencapaian tujuan.....	23
b. Manfaat Tujuan	23
c. Perumusan tujuan	26
B. Penelitian Terdahulu.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Waktu Penelitian	45
B. Jenis Penelitian	45
C. Subjek Penelitian	45
D. Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Observasi.....	46
2. Wawancara	47
3. Dokumentasi	48
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	49
1. Triangulasi Sumber.....	49
2. Triangulasi Metode	49
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	50
1. Teknik Pengolahan Data	50
2. Teknik Analisa Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
1. Sejarah Singkat HSS MART & CAFÉ	54
2. Sarana dan Prasarana	55
B. Deskripsi Data Penelitian	55
C. Pengolahan dan Analisis Data	56
1. Hasil Wawancara.....	56
2. Hasil Pengolahan data dengan Nvivo	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
E. Keterbatasan penelitian.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel IV.1 Hasil Uji Wawancara Manager dan Pegawai HSS <i>MART & CAFE</i>	61
Tabel IV.2 Hasil Uji Wawancara Pengunjung HSS MART & CAFE.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Hasil Uji Wawancara Manager dan Pegawai HSS MART & CAFE	60
Gambar IV.2 Hasil Uji Wawancara dengan Pengunjung HSS MART & CAFE	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman saat ini maka semakin tinggi persaingan (*competitive advantage*) di dalam dunia usaha. Hal ini menuntut perusahaan agar mempunyai tingkat keunggulan bersaing untuk dapat terus berkompetisi di dalam dunia usaha, dengan adanya persaingan tersebut menuntut semua karyawan untuk terus dapat berfikir secara kreatif dan inovatif untuk dapat menarik minat para pelanggan. Hal ini dilakukan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan¹

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan. Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya adalah bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari kerja tersebut dalam memberi kontribusi kepada perusahaan termasuk pelayanan kualitas yang disajikan.² Untuk mewujudkan suatu perusahaan yang menampilkan kinerja yang tinggi dalam rangka meningkatkan efektivitas dan produktivitasnya, maka diperlukan suatu

¹ Sri Hariyanti Dan Diyan Rizqianto, —Strategi Meningkatkan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Ayee Cafe, Mojoroto, Kediri),^l *Jurnal Of Islamic Economic Development* Vol. 5, No. 2 (2021). hlm.3.

² Pandji Anogara, *Psikologi Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm.126.

strategi. Strategi adalah kerangka acuan yang terintegrasi dan komprehensif yang mengarahkan pilihan-pilihan yang menentukan bentuk dan arah aktivitas-aktivitas organisasi menuju pencapaian tujuan-tujuannya.³

Strategi peningkatan kinerja adalah cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Strategi sasaran kinerja yang menetapkan adalah individu secara spesifik, dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggung jawab karyawan. Jika sasaran kinerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah.⁴

Karyawan pada hakekatnya merupakan salah satu unsur yang menjadi sumber daya dalam perusahaan. Sumber daya manusia inilah yang menjalankan kegiatan sehari-hari. Karyawan merupakan *living organisme* memungkinkan berfungsinya suatu perusahaan yang menjadi unsur penting dalam perusahaan. Setiap individu memiliki kepribadian yang unik dan berbeda antara satu sama lainnya.⁵ Karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan perusahaan. Loyalitas dan semangat kerja dapat dilihat dari cara mereka merasa senang dengan pekerjaannya.

Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau kelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan

³ Henry Simamora, *anajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: STIEYKPN, 1997), hlm 58.

⁴ Anwar Simamora, *Manajemenn Sumber Daya Perusahaan* (Bandung: PT.RemajaRosdakarya, 2013).

⁵ Puji Lastri T Sihombing Dan Maria Ulfa Batoebara, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaandi Cv Multi Baja Medan,|| *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik* Vol. 6, No. 1 (2019). Hlm: 4.

oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Maka kesimpulan pengertian atau definisi kinerja (*performance*) dapat disimpulkan sebagai berikut hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi perusahaan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional), yaitu faktor-faktor yang dihubungkan dengan sifat seseorang. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor-faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Ada empat cara untuk peningkatan kinerja, yaitu diskriminasi, dimana pemimpin harus bisa membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dan kinerja baik dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak, pengharapan, pengembangan dan program pelatihan untuk memaksimalkan kemampuan

pegawai, dan komunikasi dimana pemimpin bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan dapat secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya.⁶ Pada saat sekarang perumusan tujuan perusahaan adalah masalah yang sangat kompleks dan harus mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang beradaptasi pada perusahaan sehingga untuk menyusun tujuan perusahaan harus mempertimbangkan 3 faktor, yang pertama: Realitas lingkungan dan saling berhubungan dengan kekuatan eksternal, yang kedua: Realitas dan sumber-sumber dan saling berhubungan kekuatan internal perusahaan, dan yang ketiga: Sistem nilai para eksklusif puncak.

Disebuah tempat tepatnya di desa Huraba Kec. Siabu Kab. Mandailing Natal terdapat sebuah Cafe yang bernama HASIBUAN SIREGAR atau yang disingkat dengan HSS MART & CAFE yang dimana CAFE tersebut selalu ramai akan pengunjungnya. Setelah peneliti turun kelapangan saya tertarik untuk meneliti CAFE tersebut karna setau saya CAFE tersebut kinerja karyawannya terbilang kurang ataupun masi terbilang rendah yang dimana itu termasuk dalam kualitas pelayanannya , kualitas promosinya, keramahannya dan lain-lainnya terbilang masih standar tetapi kenapa masi laku dan selalu ramai, dan kira-kira apa saja strategi kinerja karyawan yang diterapkan di CAFE tersebut itulah yang membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian apa yang menjadi strategi kinerja karyawan di HSS MART & CAFE tersebut.

HSS MART & CAFE adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan dengan sistem swalayan selain itu juga bergerak dibidang kuliner yang

⁶ Sri Wahyuningsih Dan Naomi Chandradewi Manangka, —Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Cv. Santoso,| *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* Vol.8, No. 8 (2021). hlm; 2680.

berdiri sejak tahun 2022 di desa Huraba, Kecamatan Siabu, Kabupaten Mandailing Natal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan manajer dari HHS MART & CAFE tersebut menyatakan bahwa:

Adapun yang menjadi kendala pada karyawan cafe ini tersebut yaitu soal keaktifan karyawan ketika sedang bekerja dan yang dimana penyebab dari kurang aktifnya karyawan tersebut disebabkan kurangnya pengalaman kerja dan hampir seluruh karyawan yang bekerja di HHS MART& CAFE baru pertama kalinya terjun kelapangan kerja dan harus banyak-banyak belajar dan berlatih.⁷

Melihat permasalahan yang telah dicantumkan diatas, diperlukan adanya suatu alternatif strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia pada HSS MART & CAFE Tujuannya adalah agar program – program yang dimiliki dapat berjalan dengan semestinya sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Selain itu, adanya strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan diperusahaan.

Berdasarkan jurnl yang ditulis oleh Fuji Lastris Sihombing , dkk dengan judul —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaandi Cv Multi Baja Medan|| menyatakan bahwa:

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan di CV. Multi Baja Medan masih belum terlaksana dengan baik. Dari enam indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja ditemukan bahwa kinerja karyawan belum memenuhi harapan dan perlu dilakukan pembenahan.

Pentingnya melihat dan mempertimbangkan serta melakukan pembenahan tentang peningkatan kinerja karyawan dengan melihat apakah indikator tersebut

⁷ Muhammad Fadly. Manajer Cafe Hss & Mart, *Wawancara*, 01 November. 2024. Pukul: 14.20 Wib.

berjalan sesuai harapan.

Jurnal yang ditulis oleh Sri Wahyuningsih, dkk dengan judul —Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada CV Santosol menyatakan bahwa:

Menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting untuk keberlangsungan usaha. Kinerja yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga pada kepuasan pelanggan. Penelitian menekankan perlunya strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mencapai tujuan perusahaan.

Dengan menunjukkan bagaimana peningkatan kinerja karyawan yang secara terus menerus dapat mengakibatkan daya tarik pengunjung untuk datang ke cafe tersebut.

Jurnal yang ditulis oleh Sri Hariyanti dan Rizqianto dengan judul —Strategi Peningkatan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus AYEE CAFE, Mojoroto, Kediri).¹ menyatakan bahwa:

Temuan penelitian mengenai strategi meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan di Ayee Cafe dapat dirangkum dalam beberapa poin kunci. Temuan-temuan ini memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana Ayee Cafe dapat terus meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan, serta memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut di bidang manajemen sumber daya manusia dalam konteks UMKM.

Dengan meningkatkan loyalitas kinerja karyawan dapat menambah point penting serta wawasan karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja untuk lebih maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian —**Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Di HSS MART & CAFE.**¹

B. Batasan Masalah

Dari berbagai uraian permasalahan yang dijelaskan dalam latar belakang masalah maka fokus masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam bagaimana Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Di HSS MART & CAFE.

C. Batasan Istilah

Pada penelitian ini, peneliti membuat batasan istilah yang bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman kepada pembaca dalam menerjemahkan istilah yang digunakan oleh peneliti, batasan istilah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Strategi menurut Anthony, Parrewe dan Kacmar memaparkan bahwa strategi adalah perumusan misi dan tujuan organisasi, termasuk rencana tindakan untuk mencapai tujuan, dengan pertimbangan yang jelas tentang lingkungan persaingan dan dampak kekuatan di luar organisasi yang mempengaruhi organisasi secara langsung atau tidak langsung kesinambungan.⁸ Strategi dalam penelitian ini mencakup Strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan di HSS MART & CAFE.
2. Menurut Sutrisno, Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.⁹ Kinerja karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan atau pencapaian tujuan. Pada penelitian ini kinerja

⁸ Skolastika Amanda Cinta Silence Hilgers Dan Syifa Pramudita Faddila, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha Pada Pd. Mustika Prima Telur Dawuan,|| hal: 302.

⁹ Skolastika Amanda Cinta Silence Hilgers Dan Syifa Pramudita Faddila, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha Pada Pd. Mustika Prima Telur Dawuan,|| hal: 300.

karyawan berperan sebagai salah satu faktor dalam proses pencapaian tujuan di HSS MART & CAFE.

3. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit. Pada penelitian ini pencapaian tujuan merupakan tujuan akhir dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya di HSS MART & CAFE.

D. Perumusan Masalah

Uraian permasalahan yang terdapat di latar belakang masalah, maka rumusan penelitian ini adalah bagai mana strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan di HSS MART & CAFE?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi kinerja karyawan HSS MART & CAFE dan mengidentifikasi berbagai faktor penghambat yang mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan serta merumuskan strategi peningkatan kinerja yang tepat dan mengoptimalkan pencapaian tujuan dan mengetahui bagaimana strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan di HSS MART & CAFE?

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi HSS MART & CAFE:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak cafe dalam melakukan penerapan strategi strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan di HSS MART & CAFE.

2. Bagi Peneliti

Dengan penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ekonomi syariah terutama yang berkaitan dengan strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan di HSS MART & CAFE.

3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Dengan penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya. Serta pengembangan keilmuan, khususnya di fakultas ekonomi dan bisnis islam terkait dengan ekonomi syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan sebagai mempermudah peneliti dalam memahami penelitian ini dan dapat mendeskripsikan secara teliti, jelas, dan sistematis. Peneliti menggolongkan sistematika pembahasan menjadi lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan menyajikan latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka membahas landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, serta dengan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, unit analisis subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data serta teknik pengecekan keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian, Pada bagian ini hasil penelitian yang sudah disusun dengan baik dalam bentuk narasi, tabel, grafik atau diagram. Peneliti akan menuangkan hasil penelitian lapangan berdasarkan temuan fakta yang dikumpulkan secara kronologis dibagian ini.

Bab V Penutup, Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan, menyajikan hasil penelitian secara keseluruhan yang diperoleh berdasarkan metode yang digunakan. Untuk rekomendasi dan saran ditujukan kepada para peneliti berikutnya yang akan menggunakan skripsi penulis sebagai rujukan, para pemangku kebijakan dan lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi secara harfiah dapat diartikan sebagai —seni dan jendral. Secara khusus, strategi melibatkan penetapan misi perusahaan, penetapan tujuan organisasi dengan mempertimbangkan kekuatan eksternal dan internal, serta perumusan kebijakan dan strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut dan memastikan implementasinya secara efektif.¹

Strategi adalah upaya yang direncanakan dan disatukan secara menyeluruh, terpadu dan terkait keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan dari lingkungan luar maupun dari perusahaan, segala sesuatunya dirancang untuk memastikan bahwa tujuan dapat tercapai melalui pelaksanaan yang tepat.² Strategi adalah kebijakan dan keputusan utama yang diterapkan dalam manajemen, yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber data yang krusial dan sulit untuk digantikan.³

¹ Dian Sudiantini dan Hadita, *Manajemen strategi*, Cet 1. (Banyumas, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2022), Hal.5

² Abdul Rivai Darsono Prawiro Negoro, *Manajemen Strategi* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2015). Hal. 9

³ Asep Suherman, *Manajemen Strategi*, Cet 1 (Sumatera Barat: Penerbit Insan Cendekia Mnadiri, 2022), Hal. 2

Selain itu, strategi juga diartikan sebagai arah dan ruang lingkup sebuah perusahaan dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi perusahaan melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Strategi merupakan suatu pernyataan yang mengarahkan bagaimana masing - masing individu dapat bekerja sama dalam suatu perusahaan, dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan.

b. Jenis – Jenis Strategi

Terdapat lima jenis strategi, yaitu sebagai berikut:

1) Strategi penetrasi pasar

Penetrasi pasar merupakan usaha perusahaan meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas dan kualitas dengan melalui promosi dan distribusi secara aktif.

2) Strategi pengembangan produk

Strategi pengembangan produk merupakan usaha meningkatkan jumlah nasabah dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk – produk baru perusahaan. Inovasi dan kreatifitas dalam suatu produk menjadi salah satu kunci utama dalam strategi ini.

Perusahaan selalu berusaha untuk memperbarui atau memperkenalkan produk baru kepada nasabah. Perusahaan terus-menerus mengeksplorasi kebutuhan pasar dan berusaha untuk memenuhinya.

3) Strategi pengembangan pasar

Strategi pengembangan pasar merupakan salah satu upaya untuk membawa produk ke arah pasar baru dengan membuka atau mendirikan atau anak-anak cabang baru yang dianggap cukup strategis atau menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam rangka untuk menyerap nasabah baru.

4) Strategi integritas

Strategi integritas adalah strategi terakhir yang sering diambil oleh perusahaan yang menghadapi masalah likuiditas yang sangat serius. Biasanya yang akan dilakukan adalah strategi diverifikasi horizontal, yaitu pengembangan perusahaan – perusahaan.

5) Strategi diversifikasi

Strategi diversifikasi baik konsentrasi maupun diversifikasi konglomerat. Diversifikasi dalam konteks ini berarti perusahaan berfokus pada segmen pasar tertentu dengan menawarkan berbagai variasi produk yang dimilikinya. Sementara diversifikasi konglomerat adalah perbankan memfokuskan dirinya dalam memberikan berbagai varian produk perusahaan kepada kelompok konglomerat (korporat).⁴

c. Manfaat Strategi

Dengan menggunakan majemen strategi sebagai suatu kerangka kerja untuk menyelesaikan setiap masalah strategi dalam organisasi terutama berkaitan dengan persaingan, maka peran menejer di ajak untuk berpikir

⁴ Hari Sumianto, *Pemasaran Blak Blakan* (Batam: Inter Aksara, 2002). hlm: 20.

secara strategis. Ada beberapa manfaat yang diperoleh organisasi atau wirausaha jika mereka menerapkan manajemen strategi, yaitu:⁵

- 1) Memberikan arah jangka panjang yang akan dituju.
- 2) Membantu pengusaha beradaptasi pada perubahan-perubahan yang terjadi.
- 3) Membuat suatu perubahan menjadi lebih efektif.
- 4) Aktivitas pembuatan strategi akan mempertinggi kemampuan perusahaan untuk mencegah munculnya masalah yang akan datang.
- 5) Aktivitas yang tumpang tindih akan berkurang.

d. Tujuan Perusahaan Dalam Strategi

Dalam perusahaan ada empat poin utama dalam mencapai tujuan perusahaan yang harus disiapkan antara lain:

1) Sumber Daya

Sumber daya menjadi salah satu nilai yang memiliki potensi untuk dimiliki oleh sebuah perusahaan dari benruk materi ataupun unsur tertentu dalam usaha bisnis. Dalam menciptakan sistem pemasaran yang optimal dibutuhkan gaya yang tidak murah meliputi sumber daya yang dapat berubah dan sumber daya yang tetap.

2) Teknologi

Implementasi teknologi membutuhkan biaya yang tinggi namun teknologi merupakan hal yang sangat membantu dalam proses produksi perusahaan.

⁵ Zuriani Ritonga, *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori dan Aplikasi)* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), Hal.12

3) Proses

Proses merupakan hal yang mengacu pada sasaran bisnis dengan pertimbangan apa-apa saja yang bisa mendorong perubahan dalam usaha hal ini sangat penting untuk diimplemetasikan serta menjadi tolak ukur sebuah proses dalam usaha bisnis.

4) Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Pengorganisasian yang meliputi sumber daya manusia merupakan langkah untuk menetapkan serta menggolongkan berbagai macam kegiatan yang menetapkan tugas-tugas pokok individu dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu kemampuan sebuah organisasi untuk menyiapkan strategi dalam perusahaan melatih sumber daya agar mahir dan mampu mengembangkan perusahaannya.

Sebuah perusahaan harus mampu mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan yang diinginkan serta melakukan perencanaan yang strategis. Strategi untuk mencapai tujuan tersebut meliputi keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui banyak cara seperti dengan menyediakan barang dan jasa dengan harga yang murah menyediakan barang dan jasa yang lebih baik dari pesaing dan memenuhi kebutuhan khusus suatu segmen tertentu.

e. Implementasi Strategi

Implementasi starategi adalah jumlah keseluruhan aktivitas dan pilihan yang dibutuhkan untuk dapat mensukseskan perencanaan strategis.⁶

⁶ Suherman, *Manajemen Strategi*, hlm:48

Dalam pelaksanaan strategis ada beberapa faktor yang mempengaruhi di antaranya⁷

1) Perspektif Manajemen

Proses implementasi strategi memerlukan peralihan tanggung jawab dari ahli strategi ke divisi fungsional untuk memastikan keselarasan dengan kondisi objektif.

2) Tujuan Jangka Pendek

Tujuan jangka pendek memainkan peran strategi dalam:

- a) Panduan formal untuk melaksanakan kegiatan dan memandu para pekerja
- b) Sebagai alat yang dapat mendorong semangat karyawan
- c) Panduan untuk pembagian sumber daya
- d) Sebagai alat menilai kinerja manajer
- e) Memberikan insentif bagi yang berprestasi
- f) Alat *monitoring* dalam pencapaian jangka panjang
- g) Sebagai alat penetapan prioritas kerja

3) Kebijakan

Kebijakan adalah norma atau aturan untuk pencapaian suatu tujuan tertentu. Ada beberapa manfaat kebijakan, yaitu:

- a) Pedoman untuk implementasi strategi
- b) Sebagai alat untuk mengetahui apa dan siapa yang mengerjakan

⁷ Abdul Rivai dan Darsono Prawironegoro, *Manajemen Strategis (Kajian Manajemen Strategis Berdasar Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi, Sosial, dan Politik)* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm: 97-107.

- c) Alat untuk memecahkan masalah
- d) Alat untuk memberi imbalan dan hukuman
- e) Alat untuk pengharapan buruh, karyawan, dan maneger
- f) Alat pengendalian manajemen
- g) Alat koordinasi manajemen
- h) Alat koordinasi lintas sektoral
- i) Alat manejer mengambil keputusan
- j) Alat untuk mengarahkan perilaku SDM

4) Alokasi Sumber Daya

Mempunyai unsur-unsur yang terdiri dari:

- a) Modal kerja : Keuangan
- b) Alat kerja : Teknologi
- c) Metode kerja : Ilmu
- d) Material : Bahan baku dan pembantu
- e) Informasi : Eksternal dan Internal
- f) Sumber daya manusia : SDM

5) Mengelola Konflik

Konflik terjadi karena adanya dua pihak yang saling berhubungan dalam perbedaan kepentingan. Konflik muncul sebab adanya saling berhubungan individu atau divisi.

6) Memadukan Struktur Organisasi dengan Strategi

Strategi adalah ide yang memuat tentang bagaimana sasaran dan kebijakan ditetapkan, atau ide mengenai hubungan hubungan dengan

tanggung jawab, atau ide mengenai alokasi sumber daya, dimana ia harus menyesuaikan struktur yang dirancang untuk memudahkan pelaksanaan strategi.

7) Restrukturisasi dan Rekayasa Ulang

Restrukturisasi adalah memperkecil organisasi agar memperbaiki efektivitas dan efisiensi. Caranya dengan pengurangan jumlah karyawan, pengurangan jumlah divisi atau unit, dan menyederhanakan struktur.

8) Hubungan Prestasi dan Rekayasa Ulang

Imbalan yang diterima karyawan dapat diklarifikasikan dalam:

- a) Bonus yang dihitung sekian persen dari gaji
- b) Bonus yang dihitung sekian persen dan produktivitas kelompok
- c) Bonus yang dihitung dari laba bersih

9) Mengelola Penolakan terhadap Perubahan

Perkembangan dalam organisasi bisnis dikarenakan oleh perkembangan ilmu dan teknologi. Selain itu, perubahan juga disebabkan kebijakan publik, perubahan lingkungan ilmu dan teknologi sebagai alat kerja.

10) Mengelola Budaya

Ekonomi. SDM harus dikelola agar mereka menggunakan bahan baku, alat kerja, metode kerja, modal kerja dan informasi seefektif dan seefisien Budaya ialah pola pikir dan perilaku efektif dan efisien agar tercapai laba dan nilai tambah mungkin mencapai sasaran kerja yaitu laba, dan nilai tambah ekonomi.

11) Mengelola Produktivitas

Mengelola produksi berarti mengelola input menjadi input menjadi output, yaitu komoditi untuk pasar. Produksi hakikatnya melayani pasar, daya beli, kebutuhan dan selera konsumen.

12) Mengelola Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam implementasi strategi, sebab ia yang menjalankan alat produksi untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja, sebagaimana dijelaskan oleh Mangkunegara dalam buku Mohammad Debby Rizani, bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual formance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁸ Kinerja diartikan sebagai hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu faktor yang mendorong peningkatan kinerja adalah lingkungan kerja yang menyenangkan. Penelitian lain menjelaskan salah satu faktor

⁸ Mohammad Debby Rizani, *Pengelolaan Sanitasi Permukaan Wilayah Perkotaan Dengan Pendekatan Reknokratik dan Fartisifatif (Teknoparti)* (surabaya: media sahabat cendikia, 2019), hml.4

peningkatan kinerja adalah rekan kerja. Semakin baik kerja sama karyawan dengan karyawan yang lain, akan semakin meningkatkan kinerja mereka.⁹

Menurut Vany kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.¹⁰ Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹¹

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian seorang karyawan dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan

Kinerja adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

1) Faktor kemampuan

Kemampuan karyawan terdiri dari potensi dan kemampuan (*skill*), oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

⁹ Fajar Nur Aini DF, *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), hal.11 - 12

¹⁰ Rahayu, *Kecerdasan Emosional Dalam Bekerja* (Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2021) hlm. 20 -21

¹¹ Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)* (Bogor: Penerbit In Media, 2015), hlm.63

2) Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan yang menghadapi situasi kerja.¹² Dimana motivasi menguraikan kekuatan – kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang mengarahkan perilaku, faktor motivasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi karyawan.

3) insentif

Yaitu tambahan gaji penghasilan diluar gaji, tetapi sebagai pendorong gairah bekerja. Karyawan yang mempunyai atau memiliki prestasi kerja yang baik atau menenjol akan diberikan insentif yang lebih baik dan lebih besar daripada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang kurang atau tidak menenjol.

c. Karakteristik kinerja karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
- 3) Memiliki tujuan yang realistis
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

¹² Jupinjen, komitmen organisasi dan kinerja karyawan dengan etika kerja sebagai variabel moderating (Jakarta: Umsu Press.2021), hlm.11

- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

d. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada 6 (enam) indikator, yaitu:¹³

1) Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

¹³ Novia Ruth Silaen, Dkk, *Kinerja Karyawan* (Bandung: CV Widina Media Utama, 2021). hlm: 46.

5) Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6) Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

3. Pencapaian Tujuan

a. Pengertian pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Kemampuan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan aktivitas yang mengarah pada suatu tujuan . Mereka yang memiliki kapasitas untuk mencapai tujuan dapat melaksanakan rencana untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

b. Manfaat Tujuan

Menurut Sedarmayanti manfaat tujuan ada 2 (dua) yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang.

1) Tujuan jangka pendek

Tujuan jangka pendek hasil terukur yang dapat dicapai atau dimaksudkan untuk dapat dicapai dalam waktu satu tahun atau kurang.

Tujuan jangka pendek membantu menerapkan strategi dalam 3 (tiga) cara:

- a) Tujuan jangka pendek mengoperasionalkan tujuan jangka panjang.
- b) Pembahasan mengenai dan kesepakatan atas tujuan-tujuan jangka pendek membantu mengangkat masalah dan konflik potensial dalam suatu organisasi yang biasanya memerlukan koordinasi guna menghindari konsekuensi.
- c) Tujuan jangka pendek membantu implementasi strategi dengan mengidentifikasi hasil-hasil terukur dari rencana tindakan atau aktivitas fungsional, yang dapat digunakan untuk membuat umpan balik, koreksi, dan evaluasi menjadi lebih relevan dan dapat diterima.

Tujuan jangka pendek biasanya disertai dengan rencana tindakan, yang memperkaya tujuan. Rencana tindakan biasanya mengidentifikasikan taktik dan aktivitas fungsional. Adapun kualitas jangka pendek yang efektif antara lain :

- a) Terukur

Tujuan jangka pendek akan lebih konsisten jika secara jelas menyatakan apa yang perlu dicapai, kapan hal tersebut akan dicapai, dan bagaimana pencapaian akan diukur. Tujuan semacam itu dapat digunakan untuk memantau efektivitas dari setiap aktivitas ataupun kemajuan kolektif dari beberapa aktivitas yang saling berkaitan.

b) Perioritas

Meskipun semua tujuan tahunan adalah penting, beberapa pantas diprioritaskan karena pertimbangan waktu atau pengaruh khusus dari tujuan tersebut terhadap keberhasilan suatu strategi. Jika prioritas-prioritas semacam itu tidak ditetapkan, asumsi-asumsi yang saling bertentangan mengenai relative pentingnya tujuan-tujuan tahunan dapat menghambat kemajuan kearah efektivitas stategi perusahaan.

c) Memecah dari tujuan jangka panjang ke jangka pendek.

Hubungan antara tujuan jangka pendek dengan tujuan jangka panjang harus membentuk pecahan-pecahan melalui tujuan dasar jangka panjang perusahaan menjadi tujuan jangka pendek yang spesifik dalam area-area operasi kunci. Efek pemecahan memberikan manfaat dalam suatu referensi yang jelas untuk komunikasi dan negoisasi, untuk menginterasikan dan mengkoordinasikan tujuan dan kegiatan pada tingkatan operasi perusahaan.

Tujuan jangka panjang merepresentasikan hasil yang diharapkan dari stategi tertentu.Strategi merepresentasikan berbagai tindakan yang perlu diambil untuk mencapai tujuan jangka panjang.Kerangka waktu bagi tujuan dan stategi harus konsisten, biasanya berkisar 2-5 tahun.Tujuan harus kuantitatif, dapat diukur, realistis, dapat dimengerti, menantang, hierarkis, mungkin untuk dicapai, dan kongruen antar unit

perusahaan. Tiap tujuan harus terkait dengan waktu. Tujuan pada umumnya dinyatakan dalam pengertian seperti:

- a) Penumbuhan aset
- b) Pertumbuhan penjualan
- c) Probabilitas
- d) Tanggung jawab tujuan

c. Perumusan tujuan

Pada saat sekarang perumusan tujuan perusahaan adalah masalah yang sifatnya kompleks dan harus mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang beradaptasi. pada perusahaan sehingga untuk menyusun tujuan perusahaan harus mempertimbangkan 3 faktor:

- 1) Realitas lingkungan dan saling berhubungan dengan kekuatan eksternal.
- 2) Realitas sumber-sumber dan saling berhubungan kekuatan internal perusahaan.
- 3) Sistem nilai para eksekutif puncak.

B. Penelitian Terdahulu

Strategi menurut Steiner dan Miner adalah penempatan misi perusahaan, menetapkan tujuan organisasi dalam terang kekuatan eksternal dan internal, merumuskan kebijakan dan strategi khusus untuk mencapai tujuan, dan memastikan mereka-pelaksanaan yang tepat sehingga maksud dan tujuan dasar organisasi akan tercapai. Strategi dalam penelitian ini mencakup strategi yang dilakukan oleh karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.

Kinerja seseorang pada suatu perusahaan merupakan suatu hal yang bersifat pribadi/individual, hal ini karena tiap orang mempunyai tingkat *skill* yang berbeda dalam menjalankan *job description*-nya. Pihak manajemen personalia dapat menilai karyawan/pegawai atas dasar kinerja yang ditunjukkan tiap karyawan. Asal kata kinerja adalah *actual performance / job performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang mampu dicapai oleh seorang karyawan. Definisi kinerja adalah hasil kerja/out put secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan fungsinya sesuai *jobdescription* yang diberikan kepadanya.

Mathis dan Jackson mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang dilaksanakan atau tidak oleh pegawai.¹⁴ Manajemen kinerja ialah semua kegiatan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan, termasuk di dalamnya kinerja tiap-tiap individu serta kelompok kerja pada perusahaan/organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Rivai dan Basri —*Performance* atau kinerja merupakan hasil kerja/out put yang mampu dicapai oleh seorang karyawan atau kelompok kerja dalam perusahaan sesuai wewenang serta tanggung jawab masing-masing dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan secara sah/legal serta tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Kinerja adalah suatu pekerjaan serta penyempurnaan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab masing-masing karyawan sehingga mampu mencapai hasil yang sesuai dengan apa yang telah diinginkan perusahaan. Kinerja ditekankan

¹⁴ Sri Hariyanti Dan Diyan Rizqianto, —Strategi Meningkatkan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Ayee Cafe, Mojoroto, Kediri), hlm. 6.

kepada proses, dimana dalam pelaksanaannya membutuhkan perbaikan-perbaikan, supaya hasil yang didapatkan menjadi optimal. Kualitas kinerja yang baik, tidak dapat dilakukan dengan mudah semudah membalikkan telapak tangan, tetapi membutuhkan kerja keras serta kedisiplinan yang tinggi bagi para karyawan maupun petinggi-petinggi di perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan seorang pegawai dalam memenuhi tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.¹⁵ Kinerja Karyawan dalam melaksanakan tugas seseorang tidak tergantung pada hal ini saja, tetapi tergantung pada kepuasan kerja dan tingkat upah, yang dipengaruhi oleh keterampilan dan kemampuan. Oleh karena itu, agar dapat berprestasi dengan baik, seseorang harus memiliki kemauan yang tinggi untuk bekerja dan berilmu dalam profesinya. Karyawan dengan semangat kerja tinggi meningkatkan kehidupan perusahaan. Loyalitas dan antusiasme terhadap pekerjaan tercermin dalam seberapa puas mereka dengan pekerjaan mereka.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam Silaen. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

¹⁵ Tries Edy Wahyono, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan,|| *Optimal Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* Vol. 2, No. 2 (2022). hlm. 254.

Menurut penelitian Yohana Octaviana Oncu Lid Pagan, Wilhelmina Mitan dan Yoseph Darius Purnama Rangga dengan judul —Strategi Peningkatan menyatakan bahwa¹⁶ :

Kinerja karyawan dapat dikatakan cukup baik. Karyawan KSP. Kopdit Sube Huter telah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Walaupun begitu, target yang diinginkan tidak tercapai, hal ini dapat terlihat dalam evaluasi pencapaian kerja pada KSP. Kopdit Sube Huter Tahun 2021 yang pada tiga indikatornya tidak memenuhi target. Tiga indikator tersebut ialah anggota baru yang hanya mencapai 19,9% dari target yang ditentukan, bidang keuangan yang mencapai 63,4%, dan jumlah Pendapatan juga hanya mencapai 83,8%.

Menurut penelitian Skolastika Amanda Cinta Silence Hilgers dengan judul —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha Pada PD. Mustika Prima Telur Dawuan¹ menyatakan bahwa:

Strategi adalah proses dimana seorang manajer menentukan rencana untuk tujuan jangka panjang perusahaan dan menyiapkan sarana atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut. Kinerja pada hakekatnya adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam memenuhi tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Mengembangkan strategi peningkatan kinerja membutuhkan orang-orang yang cukup handal dalam kinerjanya. Strategi peningkatan kinerja. Menurut pemilik strategi yang ia tetapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan ini adalah dengan melakukan penilaian kinerja, mengadakan insentif, lingkungan internal dan eksternal, dan sasaran jangka panjang. Pemilik juga mengatakan bahwa strategi yang dilakukan lebih mengacu pada capaian tujuan perusahaan sehingga dapat menjalankan bagaimana cara supaya perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Tujuan dari mengkaji penelitian terdahulu adalah untuk memahami apa yang sudah diketahui tentang topik tersebut, serta untuk mengidentifikasi kelemahan atau kesenjangan dalam penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan

¹⁶ Yohana Octaviana Oncu Lid Pagan, Wilhelmina Mitan, Dan Yoseph Darius Purnama Rangga, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelayanan Anggota Pada Ksp Kopdit Sube Huter, *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi* Vol. 1, No. 1 (2023). hlm. 205.

landasan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut. Beberapa penelitian terdahulu sebagai penguat dan pembanding dalam penelitian ini.

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Skolastika Amanda Cinta Silence Hilgers, Syifa Pramudita Faddila, Jurnal manajemen dan ekonomi bisnis, Vol.3 No.3 Agustus 2023. ¹⁷	Strategi peningkatan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan usaha pada PD. Mustika Prima Telur Dawuan.	Temuan penelitian mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan di PD Mustika Prima Telur mencakup beberapa poin penting yang diidentifikasi melalui analisis data yang diperoleh dari informan dan observasi. Berikut adalah beberapa temuan utama dari penelitian tersebut:
2	Dimas Djarat Bambang Prayoga, Khairul Ikhwan, Akuntansi bisnis dan keuangan, Vol.3 ISSUE.1 2023. ¹⁸	Strategi peningkatan kinerja karyawan melalui program pelatihan dan motivasi kerja di PT. Forum Bisnis Sejahtera.	Temuan penelitian mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan di PT Forum Bisnis Sejahtera mencakup beberapa poin penting sebagai berikut: 1. Pemberian motivasi: Pemberian motivasi kepada karyawan merupakan salah satu strategi utama yang diterapkan. Motivasi diberikan sejak awal karyawan bergabung dan dilanjutkan melalui forum diskusi harian. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendorong karyawan untuk mencapai prestasi. 2. Apresiasi terhadap karyawan: Pemberian apresiasi kepada karyawan yang mencapai target atau menyelesaikan pekerjaan tertentu dapat meningkatkan motivasi kerja. Hal ini menciptakan persaingan yang sehat di antara karyawan dan

¹⁷ Skolastika Amanda Cinta Silence Hilgers Dan Syifa Pramudita Faddila, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha Pada Pd. Mustika Prima Telur Dawuan,||

¹⁸ Dimas Drajat Bambang Prayoga Dan Khairul Ikhwan, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Motivasi Kerja Di Pt. Forum Bisnis Sejahtera,|| (2023).

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			mendorong mereka untuk berprestasi lebih baik. 3.Dampak positif terhadap kinerja: Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa strategi pelatihan dan motivasi yang diterapkan oleh PT Forum Bisnis Sejahtera telah berhasil meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi dan terlatih dengan baik cenderung lebih efisien dan efektif dalam menyelesaikan tugas mereka. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa PT Forum Bisnis Sejahtera telah mengimplementasikan strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan dan motivasi yang efektif.
3	Yohana Octaviana Oncu Lid Pagan1, Wilhelmina Mitani, Yoseph Darius Purnama, Jurnal mutiara ilmu akutansi(JUMI A) Vol.1 No.1 Januari 2023. ¹⁹	Strategi peningkatan kinerja karyawan melalui pelayanan anggota pada KSP Kopdit Sube Huter.	Temuan peneliti dalam studi mengenai KSP Kopdit Sube Huter mencakup beberapa aspek penting terkait kinerja karyawan dan strategi peningkatan yang diterapkan. Berikut adalah ringkasan temuan utama: Penerapan Strategi Peningkatan Kinerja: KSP Kopdit Sube Huter telah menerapkan empat strategi utama untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja Karyawan: Meskipun strategi yang diterapkan cukup efektif, terdapat tantangan dalam pencapaian target kinerja. Pada tahun 2021, KSP Kopdit Sube Huter tidak mencapai target pada tiga indikator kinerja, Kualitas Sumber Daya Manusia

¹⁹ Yohana Octaviana Oncu Lid Pagan, Wilhelmina Mitani, Dan Yoseph Darius Purnama Rangga, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelayanan Anggota Pada Ksp Kopdit Sube Huter.‖

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			(SDM): Salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian target adalah kualitas SDM karyawan yang belum maksimal, yang disebabkan oleh latar belakang pendidikan karyawan yang mayoritas hanya tamatan SD hingga SMA. Selain itu, kurangnya tenaga kerja juga menjadi kendala, terutama setelah adanya pemberhentian enam karyawan pada tahun 2021, yang mengakibatkan beban kerja yang lebih berat bagi karyawan yang tersisa. Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja: Peneliti menemukan bahwa ketaatan karyawan terhadap aturan dan kebijakan sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kedisiplinan waktu. Hal ini penting untuk menciptakan kondisi lingkungan kerja yang lebih baik dan mendukung kinerja yang optimal. Observasi dan Wawancara: Melalui observasi dan wawancara dengan HRD dan karyawan, peneliti mencatat bahwa masih ada karyawan yang merangkap pekerjaan, yang menunjukkan bahwa sistem administrasi dan pembagian tugas belum sepenuhnya efektif. Temuan-temuan ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi kinerja karyawan di KSP Kopdit Sube Huter serta tantangan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kinerja. Peneliti merekomendasikan perlunya perbaikan berkelanjutan untuk mencapai target yang diinginkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.
4	Tries Edy Wahyono, Jurnal ekonomi	Analisis Strategi Peningkatan	Menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting untuk

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	dan manajemen Vol.2 No.2 Juni 2022. ²⁰	Kinerja Karyawan pada CV Santoso.	keberlangsungan usaha. Kinerja yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga pada kepuasan pelanggan. Penelitian menekankan perlunya strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mencapai tujuan perusahaan Rekomendasi Strategis: Berdasarkan analisis yang dilakukan, peneliti merekomendasikan agar perusahaan fokus pada pengembangan strategi yang memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada, sambil mengatasi kelemahan dan ancaman yang dihadapi. Ini termasuk pelatihan karyawan, peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan tim kerja yang lebih efektif. Temuan-temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen CV. Santoso dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan bisnis yang diinginkan.
5	Sri Hariyanti Dan Diyan Rizqianto, Jurnal Of Islamic Economic Development, Vol.5 No.2 Desember 2021. ²¹	Strategi Meningkatkan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Ayee Cafe, Mojoroto, Kediri)	Temuan penelitian ini mengenai Strategi meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan (studi pada ayee cafe, mojoroto, kediri). Untuk memberikan pelayanan prima pada pelanggan, suatu UMKM harus bisa menjaga loyalitas dan kinerja karyawan. Begitu pula dengan Ayee Cafe yang memiliki strategi khusus untuk mempertahankan loyalitas dan kinerja karyawan di antaranya:

²⁰ Tries Edy Wahyono, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan.1

²¹ Sri Hariyanti Dan Diyan Rizqianto, —Strategi Meningkatkan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Ayee Cafe, Mojoroto, Kediri).

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			1. Strategi dalam menjaga loyalitas karyawan Ayee Cafe antara lain: a. Menjalin komunikasi yang lebih intens, agar timbul kepercayaan sesama karyawan. b. Melakukan pendekatan personal apabila terdapat beberapa karyawan yang melakukan kesalahan atau menurunnya kinerja c. Menumbuhkan sifat saling memiliki sehingga seluruh stakeholder bahu membahu menjaga eksistensi dan kualitas pelayanan dan produk dari Ayee Cafe d. Memberikan hak non materil seperti seragam dan aksesoris guna menumbuhkan loyalitas dan kekompakan. 2. Strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan antara lain: a. Melakukan penilaian karyawan secara transparan dan evaluasi setiap minggunya. Memenuhi hak karyawan berupa gaji tepat pada waktunya berdasarkan konsep islam dalam hadis —Berikan kepada seorang pekerja (karyawan) upahnya sebelum keringatnya kering(HR. Ibnu Majah) c. Memberikan kompensasi berupa bonus kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik.
6	Muhammad Arfah, Jurnal ilmu manajemen	Strategi peningkatan kinerja karyawan pada	Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	,Vol 5 No.1 Februari 2021. ²²	pt.Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk Unit Bulumario kota Pasangkayu	Bulumario terdiri dari beberapa poin penting, yaitu: 1. Meningkatkan Kedisiplinan Karyawan: Diterapkan dengan cara pengiriman bukti hadir melalui foto di tempat, bukan hanya absen elektrik. 2. Melakukan Pelatihan: Pelatihan direncanakan untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui berbagai program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan di berbagai level, seperti pelatihan kepemimpinan, pelayanan prima, dan penguasaan produk bank. 3. Jenjang Karir: Menyediakan jenjang karir yang jelas untuk memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya. 4. Pemberian Tunjangan kepada Karyawan: Tunjangan diberikan berdasarkan pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yang dapat meningkatkan motivasi karyawan. 5. Menjaga Hubungan Baik Antar Karyawan: Menjaga hubungan baik antar karyawan dianggap penting untuk pengembangan kinerja, dengan cara saling menghargai dan memiliki komunikasi yang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan strategi-strategi tersebut dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan di perusahaan

²² Muhammad Arfah, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bulumario Kota Pasangkayu. |

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
7	Sri Wahyuningsih, Naomi Chandradewi Manangka, Prihatina Jati, Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol.8 No.8 2021. ²³	Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada CV Santoso.	Menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting untuk keberlangsungan usaha. Kinerja yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga pada kepuasan pelanggan. Penelitian menekankan perlunya strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mencapai tujuan perusahaan Rekomendasi Strategis: Berdasarkan analisis yang dilakukan, peneliti merekomendasikan agar perusahaan fokus pada pengembangan strategi yang memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada, sambil mengatasi kelemahan dan ancaman yang dihadapi. Ini termasuk pelatihan karyawan, peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan tim kerja yang lebih efektif. Temuan-temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen CV. Santoso dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan bisnis yang diinginkan.
8	Fitri Pebriani, <i>Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi) 1</i> (2018) ²⁴	Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan.	Temuan penelitian ini mengungkap beberapa poin penting terkait strategi peningkatan kinerja karyawan di perusahaan yang diteliti. Berikut adalah ringkasan dari temuan-temuan utama: Strategi Peningkatan Kinerja: Penelitian menemukan bahwa perusahaan telah menerapkan berbagai strategi untuk

²³ Sri Wahyuningsih Dan Naomi Chandradewi Manangka, —Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Cv. Santoso. |

²⁴ Fitri Pebriani, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. |

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			meningkatkan kinerja karyawan, termasuk pengenalan SOP (Standard Operating Procedures) dan peraturan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan disiplin dan rasa tanggung jawab di kalangan karyawan. Hambatan dalam Implementasi: Meskipun strategi telah diterapkan, penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan yang mengganggu efektivitasnya. Hambatan ini mencakup masalah teknis, seperti kerusakan mesin, serta masalah non-teknis, seperti kurangnya motivasi dan disiplin di antara karyawan. Manajemen telah berusaha mengatasi hambatan ini dengan memberikan dukungan moral dan pelatihan. Peran Karyawan dalam Peningkatan Kinerja: Karyawan diidentifikasi sebagai faktor kunci dalam keberhasilan strategi peningkatan kinerja. Keterlibatan dan komitmen karyawan sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk melakukan pendekatan yang lebih inklusif dan memberdayakan karyawan dalam proses peningkatan kinerja. Temuan-temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perusahaan dalam merumuskan dan mengimplementasikan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan di masa depan.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
9	Diky Azis, dan Budi Raharjo. ²⁵	Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui On The Job Training Dan Off The Job Training Dimasa Pandemi Covid-19	Temuan penelitian yang dibahas dalam dokumen tersebut mencakup beberapa poin penting terkait pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di masa pandemi Covid-19. Berikut adalah ringkasan temuan utama: Pengaruh Positif Pelatihan: Penelitian menunjukkan bahwa baik on the job training maupun off the job training memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pelatihan ini membantu karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif. Adaptasi terhadap Metode Pelatihan Baru: Dengan adanya pembatasan fisik akibat pandemi, banyak perusahaan beralih ke metode pelatihan online, seperti e-learning dan penggunaan platform konferensi video seperti Zoom. Temuan menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan secara online tetap efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan, meskipun ada tantangan dalam hal interaksi dan keterlibatan. Pentingnya Pengembangan Sumber Daya Manusia: Penelitian menekankan bahwa pengembangan sumber daya manusia menjadi semakin penting di tengah perubahan demografi dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan selama pandemi. Pelatihan yang baik dapat membantu menyatukan karyawan dari latar belakang yang berbeda dan meningkatkan kerja sama tim.

²⁵ Diky Azis, —Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui On The Job Training Dan Off The Job Training Dimasa Pandemi Covid-19, *Management And Sustainable Development Journal* Vol. 3, No. 2 (2021).

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Kebutuhan untuk Fleksibilitas dalam Pelatihan: Temuan juga menunjukkan bahwa perusahaan perlu menerapkan pelatihan yang fleksibel dan adaptif, yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan karyawan saat ini. Ini termasuk penggunaan teknologi dan metode yang memungkinkan karyawan untuk belajar dengan cara yang paling sesuai bagi mereka. Temuan-temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam merancang dan melaksanakan program pelatihan yang efektif, terutama dalam konteks yang dipengaruhi oleh pandemi.
10	Fuji Lastri Sihombing, Maria Ulfa Batoebara, Jurnal publik reform UND HAR Medan, edisi 6 juni-desember 2019. ²⁶	Strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan di perusahaan di CV Multi Baja Medan.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan di CV. Multi Baja Medan masih belum terlaksana dengan baik. Beberapa poin penting dari temuan tersebut meliputi: Indikator Kinerja: Dari enam indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan—kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja—ditemukan bahwa kinerja karyawan belum memenuhi harapan dan perlu dilakukan pembenahan. Strategi Peningkatan Kinerja: Meskipun perusahaan telah menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kinerja, seperti pelatihan dan penilaian kinerja, penerapannya masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya struktur dan keteraturan dalam implementasi

²⁶ Puji Lastri T Sihombing Dan Maria Ulfa Batoebara, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaandi Cv Multi Baja Medan,l .

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			strategi tersebut. Kendala yang Dihadapi: Penelitian juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi perusahaan, termasuk kurangnya motivasi karyawan, fasilitas yang tidak memadai, dan kurangnya pengawasan yang efektif terhadap kinerja. Rekomendasi: Untuk mencapai hasil yang lebih baik, perusahaan disarankan untuk memperbaiki sistem penilaian kinerja, memberikan pelatihan yang lebih efektif, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan kinerja, masih banyak aspek yang perlu diperbaiki agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.
11	Isal Anwar Hasan dan Rudiansyah, Jurnal gema kampus Vol.12 No.2 tahun 2017. ²⁷	Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai (studi kasus di Kantor radio Repuplik Indonesia Cabang Biak Numfor).	Temuan penelitian mengenai strategi peningkatan kinerja pegawai di Radio Republik Indonesia Cabang Biak Numfor mencakup beberapa poin penting sebagai berikut: Kinerja Pegawai yang Cukup Baik: Secara keseluruhan, kinerja pegawai di RRI Biak Numfor dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, meskipun masih terdapat aspek yang perlu dioptimalkan untuk mencapai hasil yang lebih maksimal. Pengalaman pegawai, yang diukur dari lamanya mereka bekerja, terbukti berpengaruh signifikan terhadap kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas. Pegawai

²⁷ Isal Anwar Hasan Dan Rudiyansyah, —Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Kantor Radio Republik Indonesia Cabang Biak Numfor,| *Jurnal Ilmu Administrasi, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* Vol. 12, No. 2 (2017).

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			dengan pengalaman lebih banyak cenderung lebih efektif dalam menjalankan tanggung jawab mereka. Kedisiplinan: Menerapkan disiplin sebagai alat untuk menciptakan perubahan positif dalam perilaku pegawai. Pelatihan (Diklat): Menyediakan pelatihan yang dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam menghadapi tantangan baru. Sanksi: Penerapan sanksi untuk pelanggaran kode etik sebagai cara untuk mendorong kepatuhan dan meningkatkan sikap kerja pegawai. Kondisi Lingkungan Kerja: Temuan juga menunjukkan bahwa situasi dan kondisi lingkungan kerja yang baik berpengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja pegawai. Penelitian merekomendasikan evaluasi terhadap tata ruang dan fasilitas untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman.
12	Eris Juliansyah, Jurnal ekonomak Vol.3 No.2 Agustus 2017. ²⁸	Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kab. Sukabumi.	Temuan penelitian mengenai PDAM Kabupaten Sukabumi mencakup beberapa aspek penting yang berkaitan dengan kinerja, pelayanan, dan strategi pengembangan perusahaan. Berikut adalah ringkasan temuan yang dapat diidentifikasi dari dokumen: Kinerja Pelayanan: PDAM Kabupaten Sukabumi memiliki volume pelayanan yang cukup besar, yaitu 520.689 m³ per bulan, yang menunjukkan kapasitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat.

²⁸ Eris Juliansyah, —Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pdam Kabupaten Sukabumi,|| *Jurnal Ekonomak* Vol. 3 No. 2 (2017).

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Pendapatan: Total pendapatan yang diperoleh PDAM mencapai Rp. 3.539.916.730, menunjukkan bahwa perusahaan masih mampu menghasilkan pendapatan yang signifikan meskipun menghadapi berbagai tantangan. Temuan-temuan ini memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi saat ini dari PDAM Kabupaten Sukabumi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat.

Dari penelitian diatas, ada beberapa persamaan dan juga perbedaan sebagai berikut:

1. Persamaan Skolastika Amanda Cinta Silence Hilgers dengan penelitian ini adalah sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya adalah variabel dan objek yang diteliti.
2. Persamaan Dimas Djarat Bambang Prayoga dengan penelitian ini adalah sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya adalah pada variabel dan objek yang diteliti.
3. Persamaan Fuji Lastri Sihombing dengan penelitian ini adalah sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya adalah pada variabel dan objek yang diteliti.
4. Persamaan Sri Wahyuningsih dan Naomi Chandradewi Manangk dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya adalah pada variabel dan objek yang diteliti.

5. Persamaan Isal Anwar Hasan dan Rudiansyah, dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya adalah pada variabel dan objek yang diteliti.
6. Persamaan Muhammad Arfah dengan penelitian ini adalah sama menggunakan kualitatif dan pembedanya adalah pada objek yang diteliti.
7. Persamaan Tries Edy Wahyono dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya adalah pada variabel dan objek yang diteliti.
8. Persamaan Fitri Pebriani dengan penelitian ini yaitu sama menggunakan kualitatif dan pembedanya adalah pada variabel dan objek yang diteliti.
9. Persamaan Diky Azis, dan Budi Raharjo dengan penelitian ini adalah sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya terletak pada variabel dan objek yang diteliti.
10. Persamaan Sri Hariyanti Dan Diyan Rizqianto dengan penelitian ini terletak pada metode yang sama kualitatif dan pembedanya adalah subjek, variabel dan objek yang diteliti.
11. Persamaan Yohana Octaviana Oncu Lid Pagan¹, Wilhelmina Mitan dan yoseph Darius Purnama dengan penelitian ini adalah menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif dan yang menjadi pembedanya adalah variabel dan objek yang diteliti.
12. Persamaan Eris Juliansyah dengan penelitian ini adalah sama menggunakan metode kualitatif dan pembedanya adalah variabel dan objek yang diiteliti.

13. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu di atas adalah membahas tentang strategi peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan. Selain itu yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah objek penelitian nya, penelitian ini memiliki objek pada HSS MART & CAFE.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di HSS MART & CAFE, yang beralamat di Huraba I Kec. Siabu Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024 sampai April 2025.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode baru karena popularitasnya belum lama, metode ini dinamakan *post positivisme* karena berlandaskan pada filsafat *post positivisme* serta sebagai metode artistik karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpol), dan disebut metode interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.¹

C. Subjek Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan peneliti pada saat peneliti melakukan penelitian. Dalam pemilihan informan, peneliti menggunakan teknik sampling yaitu purposive sampling. Dimana penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap objek yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pimpinan HSS MART & CAFE, manager HSS MART & CAFE, 5 orang karyawan HSS MART & CAFE. Dan juga 10 pengunjung yang datang ke HSS MART & CAFE.

¹ Budi Gautama Siregar Dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan Sunggal: Cv. Merdeka Kreasi Group, 2021). hlm. 60.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan, yang memiliki peran sangat penting karena dari sumber itulah informasi dapat diperoleh. Data primer adalah data yang terdiri dari kata-kata, gerak-gerik, atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya (informan) dalam penelitian yang berkaitan dengan sumber yang diteliti.²

Adapun dalam penelitian ini data primer bersumber dari pimpinan HSS MART & CAFE, karyawan HSS MART & CAFE serta masyarakat setempat ataupun pelanggan dari tempat tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.³ Peneliti melakukan penelitian dengan mengamati langsung segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

² Budi Gautama Siregar Dan Ali Hardana. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. hml: 110.

³ Raco Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya* (Jakarta: Grasindo, 2010). hlm. 112.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang menggunakan tanya jawab lisan satu arah, yang berarti orang yang mewawancarai mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai memberikan jawaban.⁴

Sebelum bertemu dengan informan, peneliti membuat instrument, yang terdiri dari pertanyaan yang telah peneliti persiapkan sebelumnya. Peneliti kemudian mencatat jawaban secara pribadi sebagai informasi penting untuk penafsiran penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini manajer cafe HSS, 5 orang karyawan, dan 10 masyarakat yang menjadi pengunjung di cafe tersebut.

Dimana pada penelitian ini pimpinan dari HSS MART & CAFE diwawancarai terkait dengan strategi kinerja karyawan kemudian karyawan diwawancarai terkait dengan pelaku ataupun orang yang merealisasikan strategi yang diberikan pimpinan sedangkan masyarakat diwawancarai terkait tahapan informasi yang dirasakan betul atau tidak yang dirasakan masyarakat terkait strategi yang diberikan.

Pertanyaan ini diajukan kepada wawancara pra-riset terhadap salah satu staf karyawan di HSS MART & CAFE yaitu Saudari Seri Wahyuni yang bekerja sebagai kasir, dan itu adalah pertanyaan khusus yang tidak memiliki batasan jawaban. untuk mendapatkan jawaban yang cepat dan mudah untuk mengklarifikasi dan memahami data yang dikumpulkan. Peneliti akan melakukan wawancara tidak terstruktur yang dimulai dengan pertanyaan umum yang berkaitan dengan subjek.

⁴ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016). hlm. 158.

Indikator dalam penelitian ini untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE
 - b. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - c. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - d. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - e. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan.
 - f. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan, penerangan, pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental

dari seseorang.⁵ Dokumentasi pada penelitian ini berupa pengumpulan data sejarah berdirinya HSS MART & CAFE.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam menghindari kesalahan dan kekeliruan data yang terkumpul, maka peneliti perlu melakukan pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan, ketekunan, pengamatan dan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan untuk memperkuat data yang ada. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.⁶ Adapun triangulasi yang digunakan ialah sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik penyediaan sumber data yang bervariasi. Misalnya, peristiwa, benda-benda, atau informan yang berbeda-beda.⁷ Triangulasi sumber menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber seperti membandingkan data dengan hasil pengamatan wawancara, yakni membandingkan data dengan apa yang dikatakan baik secara umum atau secara pribadi dengan apa yang dilihat.

2. Triangulasi Metode

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama, misalnya data yang

⁵ Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan: Febi Uin-Su Press, 2016). hlm. 54.

⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014). hlm.83.

⁷ Siti Fadjarajani, Dkk, *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020). hlm. 135.

diperoleh dengan wawancara, kemudian di cek dengan observasi dan dokumentasi, triangulasi metode memungkinkan peneliti untuk melengkapi kekurangan informasi yang diperoleh dengan Teknik Pengolahan Data metode tertentu dengan metode lain.⁸

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam menemukan dan mengatur secara sistematis data yang diperoleh, lalu mengerjakan unit, memilih data yang digunakan dalam menentukan kesimpulan yang dimengerti oleh peneliti dan orang lainnya. Penganalisisan data akan memproses data yang diperoleh dengan menggabungkan variabel-variabel dalam penelitian dan menyederhanakan data tersebut agar mengarah kepada pemahaman struktural yang lebih dimengerti oleh semua pihak.⁹ Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan nvivo.

Nvivo adalah perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data kualitatif. Nvivo memungkinkan pengguna untuk mengelola, mengorganisir, dan menganalisis data kualitatif seperti teks, gambar, audio, video, dan data yang dihasilkan dari wawancara, survey, atau observasi lapangan.

⁸ Salim Dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet. 5* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012). hlm. 172.

⁹ Elidawaty Purba, Dkk., *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021). hlm. 94.

2. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan pengelompokan, sistematis, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.¹⁰ Analisis data merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Tahapan dalam penelitian kualitatif adalah tahap memasuki lapangan dengan *grand tour* dan *mini question*, analisis datanya dengan analisis domain. Tahap kedua adalah menentukan fokus, teknik pengumpulan data dengan *minitour question*, analisis data dilakukan dengan taksonomi. Selanjutnya pada tahap selection, pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan struktural, analisis data dengan analisis komponensial. Setelah analisis komponensial dilanjutkan analisis tema.

Menurut Miles dan Huberman analisis data dilakukan interaktif melalui proses data reduction, data display dan verification. Sedangkan menurut Spradley dilakukan secara berurutan, melalui proses analisis domain, taksonomi, komponensial, dan tema budaya.¹¹ Proses analisis data dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi. Kemudian data tersebut di uraikan sesuai dengan

¹⁰ Sopiah Dan Etta Mamang Sangadji, *Metode Penelitian - Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010). hlm. 198.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D, Ed.2, Cet.1* (Bandung: Pt Alfabeta, 2019). hlm: 211.

pembahasan. Langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisis data tersebut adalah.¹²

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan kepada hal – hal penting, dan mencari tema dan polanya. Dengan reduksi data akan mempermudah peneliti dalam mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya jika diperlukan nantinya.

b. Pemaparan Data

Pemaparan data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kegiatan penarikan simpulan dan verifikasi data merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Simpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih

¹² Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, Cet. 1 (Medan: Kbm Indonesia, 2021). hlm. 47.

remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, bisa berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.¹³

¹³ Hardani, Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu, 2020). hlm. 171.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat HSS MART & CAFÉ

Lokasi penelitian ini adalah HSS MART & CAFE yang berada di desa huraba I, kecamatan siabu, kabupaten Mandailing Natal yang awalnya tempat itu hanyalah sebuah rumah atau tempat tinggal penduduk yang berada di desa itu. Pada dasarnya HSS MART & CAFE itu dulu pertama sekali dibuat pada tahun 2019 hanyalah sebuah swalayan biasa¹ pada pertengahan tahun 2020 swalayan ini mengalami musibah yang bisa dibilang cukup besar dimana swalayan tersebut mengalami kebakaran parah yang disebabkan oleh Pom Bensin Mini yang berada di depan swalayan itu sendiri.

swalayan ini tutup sementara waktu yang bisa dibilang cukup lama tetapi seiring berjalannya waktu mereka berusaha kembali untuk bangkit dan membuka kembali usaha swalayan mereka dan dengan seiring dengan berkembangnya jaman saat itu mereka berpikir untuk membuka sebuah tempat tongkrongan ataupun tempat makan bersama keluarga maupun teman untuk menikmati masa libur untuk bersantai bersama pada tahun 2022 Owner dari HSS MART & CAFE ini resmi membuka suatu CAFE yang bernama HSS MART & CAFE atau nama panjangnya yaitu HASIBUAN SIREGAR nama itu sendiri terinspirasi dari pemilik CAFE tersebut. Hingga saat ini CAFE

¹ Bapak Zubeir Hasiabuan. Owner HSS MART & CAFE, *wawancara*, 19 Juli 2025 pukul 14:00 Wib.

tersebut sudah menjadi tempat yang begitu populer dikalangan remaja dan keluarga untuk dikunjungi untuk meluangkan waktu bersama

2. Sarana dan Prasarana

a. Bangunan HSS MART & CAFE

Bangunan HSS MART & CAFE ini terdapat 3 lantai yang dimana lantai pertama atau lantai bawah itu untuk bangunan swalayannya dan lantai 2 dan lantai 3 untuk CAFE nya sendiri bangunan ini dibangun dengan struktur yang kokoh dan dilengkapi dengan atap yang tinggi untuk sirkulasi udara yang baik dan menghasilkan suasana yang sejuk dan teduh. Untuk fasilitasnya di HSS MART & CAFE ini terdapat lantai bawah untuk parkir yang cukup luas untuk kendaraan seperti honda/motor dan jugak untuk mobil, untuk fasilitas CAFE nya sendiri mereka menyediakan berbagai pilihan tempat untuk makan sesuai dengan keinginan dan jugak ada runagan untuk karaoke bersama dengan keluarga.

B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan di HSS MART & CAFE, sebuah cafe yang terletak di desa Huraba 1 Kec.Siabu Kab.Mandailing Natal. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan jumlah responden sebanyak 16 orang yaitu: Maneger HSS MART & CAFE, 5 Karyawan, dan 10 Pengunjung HSS MART & CAFE. Wawancara dilakukan secara terbuka dengan menggunakan instrumen yang telah disusun sebelumnya. Hasil analisis data menunjukkan bahwa karyawan HSS MART & CAFE memiliki motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Pengolahan dan Analisis Data

Untuk memahami lebih lanjut mengenai tentang kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE wawancara dilakukan dengan 1 orang maneger atau pimpinan, 5 orang pimpinan, dan 10 pengunjung. Berikut penjelasan atau pun pendapat yang diberikan.

1. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Zufadly selaku maneger atau pimpinan di HSS MART & CAFE.

Prioritas utama dalam meningkatkan kinerja karyawan di CAFE ini adalah dengan membuat lingkungan kerja yang baik atau positif yaitu dengan menjaga komunikasi antara sesama karyawan dengan baik. Peran strategi peningkatan kinerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja itu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pengunjung. Untuk mengukur keberhasilan karyawan dalam meningkatkan kinerjanya itu dengan melihat keterlibatan karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaannya.²

Berdasarkan hasil wawawancara dengan Seri Wahyuni selaku karyawan di HSS MART & CAFE

Meningkatkatkan kinerja karyawan yaitu meningkatkan produktivitas hasil kerja sedangkan strategi kinerja yaitu memastikan komunikasi yang efektif dalam sebuah tim. Adapun langkah-langkah yang dapat di lakukan untuk meningkatkan kinerja yaitu mengembangkan keterampilan dalam melakukan pekerjaan dengan melakukan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan dalam bekerja.³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Febriani selaku karyawan HSS MART & CAFE

—Adapun cara saya untuk menangani tantangan dan kesulitan dalam mencapai tujuan kerja yaitu dengan mengelola waktu secara efektif

² Muhammad Zufadly Nasution, Maneger / Pimpinan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 19 Juli 2025.

³ Seri Wahyuni, Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 19 Juli 2025.

untuk menyelesaikan tugas dengan baik dan benar, dan memperbaiki dan mengoptimalkan hasil kerja.⁴

Hasil wawancara dengan Seri Purnama selaku karyawan HSS MART & CAFE

Dalam menangani tantangan dan kesulitan untuk mencapai tujuan kerja yaitu dengan membuat rencana untuk mengatasi tantangan dengan baik, dan menghadapi gangguan yang dapat mempengaruhi fokus kerja. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja berdasarkan keluhan dan saran yang saya dapat dari pengunjung yaitu melakukan evaluasi efektivitas perubahan dan perbaikan.⁵

Hasil wawancara dengan Putrina Sari selaku karyawan HSS MART & CAFE

—Meningkatkan kinerja berarti memperbaiki hasil kerja untuk hasil yang lebih baik lagi, dan memprioritaskan tugas dan fokus pada saat melakukan pekerjaan dengan menghadapi semua tantangan kerja dan fokus terhadap pekerjaan.⁶

Hasil wawancara dengan Rizky Padhilah selaku pengunjung HSS MART & CAFE

Menurut saya pelayanan di cafe ini masih terbilang cukup adapun yang perlu ditingkatkan untuk karyawannya sendiri yaitu tentang kinerjanya yang masih terbilang sangat kurang dalam memberikan pelayanan dan saya melihat kurangnya komunikasi di antara sesama karyawan yang bekerja disini.⁷

Hasil wawancara dengan Nurul Hamidah selaku pengunjung HSS MART & CAFE

—Menurut pelayanan di cafe ini cukup bagus tapi sebagiannya perlu ditingkatkan lagi untuk karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu ketika karyawan memberikan makanan atau pesanan para pengunjung perlu diperbaiki.⁸

⁴ Febriani, Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 24 Juli 2025.

⁵ Seri Purnama, Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 30 Juli 2025.

⁶ Putrina Sari, Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 30 Juli 2025.

⁷ Rizki Padhilah, Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 30 Juli 2025.

⁸ Nurul Hamidah, Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 30 Juli 2025.

Hasil wawancara dengan Yusfi Amara Nasution selaku pengunjung

HSS MART & CAFE

—Menurut saya pelayanan di cafe ini masi kurang dalam memberikan pelayanannya saran saya supaya pelayanannya perlu ditingkatkan lagi dan untuk harga maknyananya sangat mahal-mahal sekali.⁹

Hasil wawancara dengan Hannum Salsabila Nasution selaku pengunjung HSS MART & CAFE

Menurut saya pelayanan di cafe ini ada yang baik dan ada yang kurang baik, karna seperti yang saya lihat sebagian karyawannya ada yang ramah dan ada juga yang kurang ramah dalam memberikan pelayannya. Cafenya cukup bersih dan membuat kita merasa nyaman ketika berkunjung datang kesini.¹⁰

Hasil wawancara dengan Nur Asiah Hasibuan selaku pengunjung HSS

MART & CAFE

Menurut saya pelayan di cafe ini palayanannya agak kurang keita ketika datang melayani pengunjung, itu menurut saya sangat perlu sekali ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas cafe ini nantinya, selain itu mereka juga meliki sedikit kelebihan menurut saya dibanding cafe yang lainnya yang pernah saya datangi sebelumnya yaitu dibagian pintu masuk mereka menyambut dengan ramah ketika kita mau masuk.¹¹

Hasil wawancara dengan Kharisma Sofia Dalimunthe selaku pegunjung

HSS MART & CAFE

Menurut saya pelayanan di cafe ini cukup baik tetapi saya pripadi pernah memberika keluhan yaitu tentang makanannya kurang kak soal rasa sari pertama kali saya datang berkunjung kesini bukan hanya itu untuk rasa minumannya jugak mereka tidak meiliki cita rasa tersendiri itu menurut saya yang perlu ditingkatkan.¹²

⁹ Yusfi Amara, Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 27 Agustus 2025.

¹⁰ Hannum Salsabila, Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 27 Agustus 2025.

¹¹ Nur Asiah Hasibuan, Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawanara*, 29 Agustua 2025.

¹² Kharisma Sofia, Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 29 Agustus 2025.

Hasil wawancara dengan Ubayidah Nasution selaku pengunjung HSS

MART & CAFE

Menurut saya mengenai pelayan di cafe ini ada yang baik dan ada juga yang kurang, yaitu karyawan kurang respon dan cepat dalam memberikan pelayanannya. Untuk itu menurut pendapat saya mereka perlu untuk melakukan pelatihan ulang untuk melatih kembali kinerjanya.

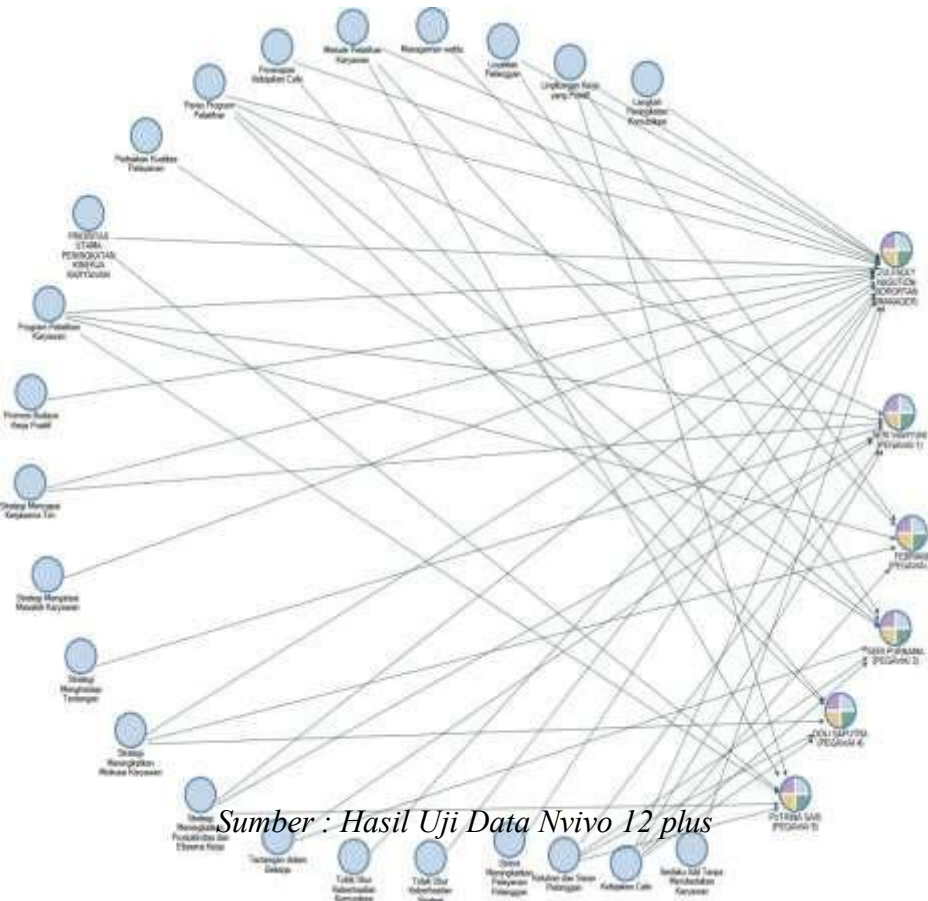
Hasil wawancara dengan Annisah Husinsyah Pilliang selaku pengunjung HSS MART & CAFE

Menurut pelayanan di cafe kurang baik karna karyawannya kurang ramah dalam memberikan pelayanan, menurut saya untuk kedepannya mungkin kualitas pelayanannya perlu ditingkatkan lagi supaya pengunjung tertarik untuk sering berkunjung ke cafe ini.

2. Hasil Pengolahan data dengan Nvivo

Hasil wawancara dengan Maneger dan Pegawai HSS MART & CAFE

Gambar IV.1 Hasil Uji Wawancara Manager dan Pegawai HSS MART & CAFE



Sumber : Hasil Uji Data Nvivo 12 plus

Sumber : pengolahan Nvivo.

Keterangan gambar IV.1

Berdasarkan gambar IV.1 di atas diketahui bahwa peneliti telah melakukan wawancara terhadap 6 orang pegawai HSS MART & CAFE, Pertama atas nama Muhammad Zulfadli sebagai Maneger / pimpinan HSS MART & CAFE selaku Nara Sumber 1, kedua atas nama Seri wahyuni sebagai

karyawan HSS MART & CAFE selaku Nara Sumber 2, ketiga atas Nama Febriana sebagai Karyawan HSS MART & CAFE selaku nara sumber 3, ke empat atas Nama Seri Purnama sebagai Karyawan HSS MART & CAFE selaku nara sumber 4, kelima atas Nama Putrina Sari sebagai karyawan HSS MART & CAFE sebagai nara sumber 5, dan ke enam atas Nama Doli Syaputra sebagai karyawan HSS MART & CAFE SEBAGAI NARA SUMBER 6.

**Tabel IV.1 Hasil Uji Wawancara Manager dan Pegawai HSS
MART & CAFE**

NO	KETERANGAN	INFORMAN
1.	Prioritas Utama Peningkatan Kinerja	2 informan
2.	Lingkungan Kerja yang Positif	3 informan
3.	Strategi Meningkatkan Produktivitas dan Efisiensi Kerja	3 informan
4.	Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelanggan	1 informan
5.	Tolak Ukur Keberhasilan Strategi	1 informan
6.	Loyalitas Pelanggan	2 informan
7.	Strategi Mencapai Kerjasama Tim	2 informan
8.	Strategi Meningkatkan Motivasi Karyawan	3 informan
9.	Berlaku Adil Tanpa Membedakan Karyawan	1 informan
10.	Promosi Budaya Kerja Positif	1 informan
11.	Program Pelatihan Karyawan	4 informan
12.	Metode Pelatihan Karyawan	3 informan
13.	Peran Program Pelatihan	4 informan
14.	Langkah Peningkatan Komunikasi	1 informan
15.	Tolak Ukur Keberhasilan Komunikasi	1 informan
16.	Kebijakan Cafe	6 informan
17.	Penerapan Kebijakan Cafe	2 informan
18.	Strategi Mengatasi Masalah Karyawan	1 informan
19.	Strategi Menghadapi Tantangan	1 informan
20.	Tantangan dalam Bekerja	2 informan
21.	Keluhan dan Saran Pelanggan	4 informan
22.	Manajemen Waktu	1 informan
23.	Perbaikan Kualitas Pelayanan	1 informan

Berdasarkan hasil pengolahan data Nvivo dan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. karyawan yang membahas tentang prioritas utama kinerja karyawan ada sebanyak 2 informan
- b. karyawan yang membahas tentang lingkungan kerja yang positif ada sebanyak 3 informan
- c. karyawan yang membahas tentang strategi meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja ada sebanyak 3 informan
- d. Karyawan yang membahas tentang upaya meningkatkan pelayanan pelanggan ada sebanyak 1 informan
- e. Karyawan yang membahas tentang tolak ukur keberhasilan strategi ada sebanyak 1 informan
- f. Karyawan yang membahas tentang loyalitas pelanggan ada sebanyak 2 informan
- g. Karyawan yang membahas tentang strategi mencapai kerjasama tim ada sebanyak 2 informan
- h. Karyawan yang membahas tentang strategi meningkatkan motivasi karyawan ada sebanyak 3 informan
- i. Karyawan yang membahas tentang berlaku adil tanpa membedakan karyawan ada sebanyak 1 informan
- j. Karyawan yang membahas tentang promosi budaya kerja positif ada sebanyak 1 informan
- k. Karyawan yang membahas tentang program pelatihan karyawan ada sebanyak 4 informan

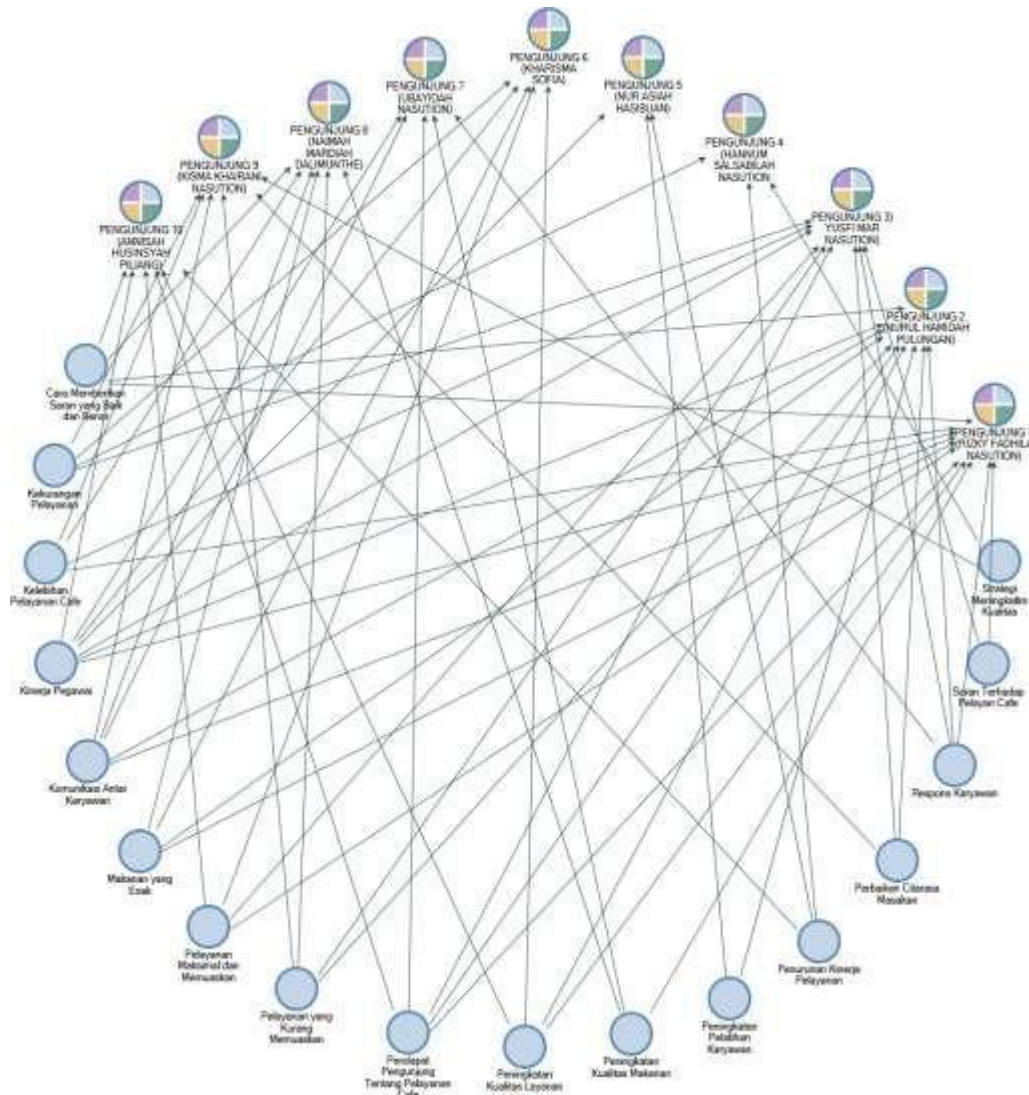
- l. Karyawan yang membahas tentang metode pelatihan karyawan ada sebanyak 3 informan
- m. Karyawan yang membahas tentang peran program pelatihan ada sebanyak 4 informan
- n. Karyawan yang membahas tentang langkah peningkatan komunikasi ada sebanyak 1 informan
- o. Karyawan yang membahas tentang tolak ukur keberhasilan komunikasi ada sebanyak 1 informan
- p. Karyawan yang membahas tentang kebijakan cafe ada sebanyak 6 informan
- q. Karyawan yang membahas tentang penerapan kebijakan cafe ada sebanyak 2 informan
- r. Karyawan yang membahas tentang strategi mengatasi masalah karyawan ada sebanyak 1 informan
- s. Karyawan yang membahas tentang strategi menghadapi tantangan ada sebanyak 1 informan
- t. Karyawan yang membahas tentang tantangan dalam bekerja ada sebanyak 2 informan
- u. Karyawan yang membahas tentang keluhan dan saran pelanggan ada sebanyak 4 informan
- v. Karyawan yang membahas tentang manajemen waktu ada sebanyak 1 informan
- w. Karyawan yang membahas tentang perbaikan kualitas pelayanan ada sebanyak 1 informan.

Berdasarkan tabel hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pihak manajemen dari HSS Mart & Café telah melakukan banyak strategi perbaikan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Salah satu contoh dari strategi tersebut adalah dilakukannya training terhadap para pegawai baru dengan kisaran waktu selama kurang lebih 15 hari (2 minggu).

Kemudian hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh para pegawai pada HSS *Mart & Cafe* dimana para pegawai disana diberikan training sebelum resmi bekerja sebagai pegawai. Para pegawai juga diajarkan tentang cara bekerjasama dengan baik tanpa ada perhatian yang dibeda-bedakan. Para pegawai diajarkan untuk tidak saling menyalahkan ketika menerima komentar yang kurang baik dari pengunjung. Para pegawai justru diajarkan untuk mampu lebih bijak dalam bersikap menghadapi pengunjung.

Hasil Wawancara dengan pengunjung HSS MART & CAFE

**Gambar IV.2 Hasil Uji Wawancara dengan Pengunjung
HSS MART CAFE**



Sumber : Pengolahan Data Nvivo 12 plus

Keterangan Gambar IV.2

Berdasarkan gambar IV.3 di atas peneliti telah melakukan wawancara dengan pengunjung HSS MART & CAFE sebanyak 10 orang pengunjung yaitu : Nurul Hamidah Pulungan, Rizki Padhilah Nasution, Yusfi Amara Nasution

Borotan, Hannum Salsabila Nasution, Nur Asiah Hasibuan, Kharisma Sofia Dalimunthe, Ubayyidah Nasution, Naimah Mardiah Dalimunthe, dan Annisa Husinsyah Pilliang. Dalam hal ini peneliti tandai dengan Kode Pengunjung 1, Pengunjung 2, Pengunjung 3, Pengunjung 4, Pengunjung 5, Pengunjung 6, Pengunjung 7, Pengunjung 8, Pengunjung 9, dan Pengunjung 10. Beberapa hal telah dibahas dalam wawancara tersebut. Dan adapun yang menjadi topik dalam pembicaraan wawancara dari gambar di atas, dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.2 Hasil Uji Wawancara Pengunjung HSS MART & CAFE

NO	KETERANGAN	INFORMAN
1.	Pendapat Pengunjung Tentang Pelayanan Cafe	5 informan
2.	Kinerja Pegawai	7 informan
3.	Pelayanan Maksimal dan Memuaskan	4 informan
4.	Makanan yang Enak	4 informan
5.	Peningkatan Kualitas Makanan	3 informan
6.	Kelebihan Pelayanan Cafe	4 informan
7.	Peningkatan Kualitas Layanan	4 informan
8.	Saran Terhadap Pelayanan Cafe	2 informan
9.	Komunikasi Antar Karyawan	5 informan
10.	Cara Memberikan Saran yang Baik dan Benar	4 informan
11.	Respons Karyawan	4 informan
12.	Perbaikan Citarasa Masakan	3 informan
13.	Peningkatan Pelatihan Karyawan	2 informan
14.	Pelayanan yang Kurang Memuaskan	4 informan
15.	Penurunan Kinerja Pelayanan	3 informan
16.	Kekurangan Pelayanan	4 informan
17.	Strategi Meningkatkan Kualitas	1 informan

Berdasarkan hasil pengolahan data Nvivo dan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Pengunjung yang membahas tentang pelayanan cafe ada sebanyak 5 informan

- b. Pengunjung yang membahas tentang kinerja pegawai ada sebanyak 7 informan
- c. pengunjung yang membahas tentang pelayanan maksilaml dan memuaskan ada sebanyak 4 informan
- d. Pengunjung yang membahas tentang makanan yang enak ada sebanyak 4 informan
- e. Pengunjung yang membahas tentang peningkatan kualitas makanan ada sebanyak 3 informan
- f. Pengunjung yang membahas tentang kelebihan pelayan cafe ada sebanyak 4 informan
- g. Pengunjung yang membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan ada sebanyak 4 informan
- h. Pengunjung yang membahas tentang saran terhadap pelayan cafe ada sebanyak 2 informan
- i. Pengunjung yang membahas tentang komunikasi antar karyawan ada sebanyak 5 informan
- j. Pengunjung yang membahas tentang cara memberikan saran yang baik dan benar ada sebanyak 4 informan
- k. Pengunjung yang membahas tentang respon karyawan ada sebanyak 4 informan
- l. Pengunjung yang membahas tentang perbaikan citarasa makanan ada sebanyak 3 informan

- m. Pengunjung yang membahas tentang peningkatan pelatihan karyawan ada sebanyak 2 informan
- n. Pengunjung yang membahas tentang pelayan yang kurang memuaskan ada sebanyak 4 informan
- o. Pengunjung yang membahas tentang penurunan kinerja karyawan ada sebanyak 3 informan
- p. Pengunjung yang membahas tentang kekurangan pelayanan ada sebanyak 4 informan
- q. Pengunjung yang membahas tentang strategi meningkatkan kualitas ada sebanyak 1 informan.

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di *HSS Mart & Cafe* cukup baik dan membuat para pengunjung merasa nyaman dan senang. Namun demikian masih terdapat beberapa hal yang menurut pengunjung perlu ditingkatkan lagi seperti kualitas cita rasa masakan dan juga komunikasi antar pegawai. Namun hal tersebut tidak menjadi masalah besar bagi para pengunjung karena pihak *HSS Mart & Cafe* atau dalam hal ini adalah pegawai sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dari pelanggan sehingga hal tersebut juga menjadikan rasa puas tersendiri yang didapatkan para pengunjung.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Strategi adalah upaya yang direncanakan dan disatukan secara menyeluruh, terpadu dan terkait keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan dari lingkungan luar maupun dari perusahaan, segala sesuatunya dirancang untuk

memastikan bahwa tujuan dapat tercapai melalui pelaksanaan yang tepat. Sedangkan kinerja yaitu hasil seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu dalam melaksanakan tugasnya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa diketahui bahwa pihak manajemen dari HSS Mart & Café telah melakukan banyak strategi perbaikan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Salah satu contoh dari strateginya yaitu dengan melakukan pelatihan kembali kepada karyawannya sesuai dengan hasil analisis Nvivo pada penelitian ini terlihat juga menyatakan masalah yang sama.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Skolastika Amanda Cinta Silince Hilgers, Syifa Pramudita Faddila dengan Jurnal manajemen dan ekonomi bisnis dengan judul Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha pada PD. Mustika Prima Telur Dawuan yang menyatakan Strategi adalah proses dimana seorang manejer menentukan perencanaan untuk tujuan jangka perusahaan dan menyiapkan sarana atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut.¹³ Dan penelitian yang dilakukan oleh Tries Edi Wahyono dengan judul Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada CV Santoso yang menyatakan Bahwa peningkatan kinerja karyawan adalah hal sangat penting untuk keberlangsungan usaha, kinerja yang baik tidak hanya berdampak pada efesiensi operasional tetapi juga pada kepuasan pelanggan.¹⁴

¹³ Skolastika Amanda Cinta Silence Hilgers Dan Syifa Pramudita Faddila, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha Pada Pd. Mustika Prima Telur Dawuan,|

¹⁴ Tries Edy Wahyono, —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. |

Temuan penelitian di atas merupakan penelitian lapangan yang telah dilakukan oleh penulis selama kurun waktu Agustus – september 2025. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang Bagaimana Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan di HSS MART & CAFE.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan mereka mengatakan bahwa strategi kinerja mereka menurun atau berkurang dari sebelumnya. Dan adapun cara untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan membuat lingkungan kerja yang baik atau positif dengan menjaga komunikasi sesama karyawan ataupun mungkin dengan melakukan pelatihan kembali untuk melihat bagaimana kinerja karyawannya masing- masing. Strategi yang dilakukan oleh karyawan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan strategi kinerja karyawan dalam mencapai tujuan sebagai berikut:¹⁵

1. Program pelatihan karyawan

Maneger atau pimpinan mengadakan kembali kegiatan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan mengetahui sejauh mana kelemahan dan kemampuan karyawan ketika memberikan pelayanan kepada pengunjung yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, meningkatkan produktivitas dan kinerja dan menjaga kepatuhan karyawan dalam melakukan pekerjaan.

2. Meningkatkan produktivitas kerja dan efesiensi kerja

Meningkatkatkan kinerja karyawan yaitu meningkatkan produktivitas hasil kerja sedangkan strategi kinerja yaitu memastikan komunikasi yang

¹⁵ Muhammad Fadly. Manajer Cafe Hss & Mart, *Wawancara*, 01 November. 2024. Pukul: 14.20 Wib.

efektif dalam sebuah tim. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja yaitu mengembangkan keterampilan dalam melakukan pekerjaan dengan melakukan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan dalam bekerja. Dan meningkatkan keterampilan kerja Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan HSS MART & CAFE.

3. Lingkungan kerja yang positif

Dalam sebuah lingkungan kerja sangat dibutuhkan dengan suasana kerja yang baik yang membuat karyawan merasa dihargai, didukung, dan termotivasi untuk berkontribusi dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan untuk hasil wawancara dengan pihak pengunjung dari HSS MART & CAFE peneliti menemukan bahwa banyak di antara pengunjung selalu membicarakan tentang kinerja karyawannya yang kurang baik, baik dari segi pelayanannya, keramahannya, citarasa makanannya, harganya yang sangat mahal dan perlu untuk ditingkatkan lagi.

Hasil wawancara dengan salah satu pengunjung HSS MART & CAFE menyatakan bahwa: menurut saya pelayanan di cafe ini kurang baik karna karyawannya kurang ramah dalam membentarkan pelayanannya, saya berharap untuk kedepannya mungkin kualitas pelayanannya agar lebih ditingkatkan lagi supaya pengunjung tertarik untuk datang kembali ke cafe ini. Berdasarkan pernyataan tersebut, narasumber ibu Annisah Husinsah Pilliang mengatakan bahwa kinerja karyawan agar diperbaiki untuk menarik minat pelanggan datang mengunjungi HSS MART & CAFE.

selain itu hasil wawancara dengan pengunjung lainnya juga mengatakan: menurut saya pelayanan di cafe ini ada yang baik dan ada yang kurang baik, seperti yang saya lihat sebagian karyawan ada yang ramah dan ada yang kurang ramah ketika sedang memberikan pelayanan. Cafenya cukup bersih membuat kita merasa nyaman ketika sedang berada disini. Berdasarkan pernyataan tersebut, narasumber Hannum Salsabila Nasution. Dari pernyataan tersebut kita melihat bahwa tidak semua karyawan HSS MART & CAFE itu pelayannya kurang baik ada juga yang baik untuk itu seharusnya karyawan lebih memperhatikan kinerjanya dalam melakukan pekerjaan.

Selain itu dari pernyataan – pernyataan hasil wawancara di atas selain dari pada membahas tentang kinerja karyawan ada juga dari seseorang yang berkomentar tentang keberadaan HSS MART & CAFE berdampak baik bagi masyarakat dimana HSS MART & CAFE ini membuka peluang lapangan kerja bagi masyarakat setempat untuk melanjutkan hidup.

Dari pernyataan wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini sangat memperhatikan untuk itu diharapkan bagi maneger HSS MART & CAFE lebih memperhatikan tentang kondisi yang kurang baik ini agar segera dapat ditangani dengan sebaik mungkin supaya kualitas pelayanannya lebih baik untuk kedepannya.

E. Keterbatasan penelitian

Berdasarka pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, peneliti menyadari beberapa keterbatasan dan dapat dibagi menjadi beberapa faktor agar peneliti selanjutnya dapat lebih memeperhatikan peneyempurnaan penelitiannya,

karena penelitisn ini sendiri tentunya m asih mempunyai kesenjangan yang perlu terus diperbaiki dalam riset, termasuk:

1. Beberapa informan masih enggan untuk dimintai keterangan dan banyak juga di antaranya yang masih enggan untuk di wawancarai, apalagi untuk direkam, dividiokan, serta takut untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya.
2. Keterbatasan data dan informasi yang di dapatkan ketika sedang melakukan wawancara penelitian.
3. Melakukan wawancara pada HSS MART & CAFE memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan jadwal kerja yang padat dan memerlukan waktu yang cukup lama dalam mengumpulkan dokumentasi wawancaranya.
4. Hasil penelitian ini masijauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dalam hal pengetahuan dan pemahaman, apalagi peneliti belum mempunyai pengalaman dalam menulis artikel ilimiah khususnya dalam kajian teori, eksprimen, dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah di uraikan pada bab-bab terdahulu hasil penelitian ini dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

Strategi kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan di HSS MART & ACFE dalam memberikan pelayanan perlu untuk melakukan pelatihan kembali untuk melatih kembali tentang kinerja karyawannya dan tetap menjaga komunikasi antara sesama karyawan, menciptakan lingkungan yang positif dan memperbaiki kualitas makanan dengan tujuan agar pengunjung yang datang merasa puas atas pelayanan dan kualitas makanan di cafe tersebut dan tidak sering mengeluh setiap berkunjung.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi karyawan HSS MART & CAFE.

Untuk terus melakukan peningkatan kinerja, kecepatan, ketepatan, dalam melakukan pelayanan untuk dapat memperbaiki kembali mengenai kualitas pelayanannya yang bertujuan untuk membuat pelanggan atau pengunjung merasa puas dengan cafe tersebut dan menambah minat orang-orang untuk datang mengunjungi cafe dan memberikan komentar dan pendapat yang lebih baik tentang kualitas cafe tersebut.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan supaya dapat dilanjutkan bagi peneliti selanjutnya melakukan penelitian yang lebih mendalam dan lebih luas dengan berbagai sudut pandang dan objek yang berbeda untuk menambah literatur kajian HSS MART & CAFE.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rivai Darsono Prawiro Negoro, *Manajemen Strategi* (Mitra Wacana Media, 2015). Hal 9
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Arfah, Muhammad. (2021). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Bulumario Kota Pasangkayu. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 5, No. 1.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Diky Azis. —Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui On The Job Training Dan Off The Job Training Dimasa Pandemi Covid-19. *(2021). Management And Sustainable Development Journal* Vol. 3, No. 2.
- Dian Sudiantini dan Hadita, *Manajemen strategi*, Cet 1.(Banyumas, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2022), Hal.5
- Fadjarajani, Siti, Dkk. 2020. *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Fajar Nur Aini DF, *Panduan Praktis Evaluasi Kunerja Karyawan* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), Hal.11 - 12
- Ghoniyyah, Nunung Dan Masurip. (2011). —Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komitmen. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)* Vol. 2, No. 2.
- Hardani, Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu.
- Hariyanti, Sri Dan Diyan Rizqianto. (2021). —Strategi Meningkatkan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Ayee Cafe, Mojoroto, Kediri). *Jurnal Of Islamic Economic Devolopment* Vol. 5, No. 2.
- Hasan, Isal Anwar Dan Rudiysanyah. (2017).—Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Kantor Radio Republik Indonesia Cabang Biak Numfor. *Jurnal Ilmu Administrasi, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* Vol. 12, No. 2.
- Hilgers, Skolastika Amanda Cinta Silence Dan Syifa Pramudita Faddila. (2023). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha

Pada PD. Mustika Prima Telur Dawuan.‖ *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis* Vol.3, No. 3.

Juliansyah, Eris. (2017). —Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi.‖ *Jurnal Ekonomak* Vol. 3 No. 2.

Jupinjen, komitmen organisasi dan kinerja karyawan dengan etika kerja sebagai variabel moderating (Jakarta: Umsu Press.2021), Hal.11

Mohammad Debby Rizani, *Pengelolaan Sanitasi Permukaan Wilayah Perkotaan Dengan Pendekatan Reknokratik dan Fartisifatif (Teknoparti)* (surabaya: media sahabat cendikia,2019), Hal.4

Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)* (Bogor: Penerbit In Media, 2015), Hal.63

Noor, Juliansyah. 2016. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media Group.

Pagan, Yohana Octaviana Oncu Lid. Wilhelmina Mitan, Dan Yoseph Darius Purnama Ranga. (2023). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelayanan Anggota Pada KSP Kopdit Sube Huter.‖ *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi* Vol. 1, No. 1.

Pebriani, Fitri. (2018). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan.‖ *Jurnal Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)* Vol. 1, No. 1.

Prayoga, Dimas Drajat Bambang Dan Khairul Ikhwan. (2023). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Motivasi Kerja Di Pt. Forum Bisnis Sejahtera.‖ *Jurnal Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan* Vol. 3, No. 1.

Purba, Elidawaty, Dkk. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Rahayu, *Kecerdasan Emosional Dalam Bekerja* (Yogyakarta: Nas Media Pustaka, 2021) Hal. 20 -21

Rahmani, Nur Ahmadi Bi. 2016. *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press.

Sahir, Syafrida Hafni. 2021. *Metodologi Penelitian*. Cet. 1. Medan: KBM Indonesia.

- Salim Dan Syahrums. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet. 5*. Bandung: Cita Pustaka Media.
- Semiawan, Raco Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan. Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Sihombing, Puji Lastri T Dan Maria Ulfa Batoebara. (2019). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan di Cv Multi Baja Medan. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik* Vol. 6, No. 1.
- Silaen, Novia Ruth, Dkk. 2021. *Kinerja Karyawan*. Bandung: Cv Widina Media Utama.
- Siregar, Budi Gautama Dan Ali Hardana. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Medan Sunggal: CV. Merdeka Kreasi Group.
- Sopiah Dan Etta Mamang Sangadji. 2010. *Metode Penelitian - Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumianto, Hari. 2002. *Pemasaran Blak Blakan*. Batam: Inter Aksara.
- Triemiaty, Dkk. (2019). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Konstruksi. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jurnal Ini Sudah Migrasi)* Vol. 4, No. 1.
- Wahyono, Tries Edy. (2022). —Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. *Optimal Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* Vol. 2, No. 2.
- Wahyudi, Agustinus Sri. 1999. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Wahyuningsih, Sri Dan Naomi Chandradewi Manangka. (2021). —Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada CV. Santoso. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* Vol.8, No. 8.

Sumber Wawancara:

- Annisah Husinsyah Pilliang. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara* 1 September 2025.
- Doli Saputra. Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara* 30 Jul 2025
- Fadly, Muhammad. Manajer Cafe Hss & Mart. *Wawancara*, 19 Juli 2025

Febriani. Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 24 juli 2025

Hannum Salsabila Nasution. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 27 Agustus 2025

kharisma Sofia Dalimunthe. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 29 Agustus 2025.

Naimah Mardiah Dalimunthe. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 2 Agustus 2025

Nur Asiah Hasibuan. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 29 Agustus 2025.

Nurul Hamidah Pulungan. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara* 26 Agustus 2025

Rizky Padhilah Nasution. Pengunjung HSS MART & CAFE *Wawancara*, 26 Agustus 2025

Seri Purnama. Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara* 30 Juli 2025

Seri Wahyuni. Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 19 Juli 2025.

Ubayidah Nasution. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 29 Agustus 2025.

Putrina Sari. Karyawan HSS MART & CAFE, *Wawancara*, 30 Juli 2025

Yusfi Amara Nasution Borotan. Pengunjung HSS MART & CAFE, *Wawancara* 27 Agustus 2025

**VALIDASI PEDOMAN WAWANCARA
STRATEGI PENINGKATAN KINERJA
KARYAWAN DALAM PENCAPAIAN TUJUAN
DI HSS MART & CAFE.**

Informan : Maneger / Pimpinan HSS MART & CAFE

Daftar Pertanyaan Maneger / Pimpinan HSS MART & CAFE

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Jabatan :

Maneger / Pimpinan HSS MART & CAFE.

1. Penerapan Strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Peranan Strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - 1) Apa yang menjadi prioritas utama anda dalam meningkatkan kinerja karyawan di cafe ini?
 - 2) Bagaimana peran strategi peningkatan kinerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan efesiensi kerja di cafe ini?
 - 3) Bagaimana anda bisa menilai tentang keberhasilan strategi peningkatan kinerja karyawan yang telah anda terapkan?
 - b. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - 1) Apa strategi yang anda gunakan untuk meningkatkan komunikasi dan kerja sama tim dalam mencapai tujuan di cafe ini?
 - 2) Apa yang anda lakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan motivasi karyawan dalam mencapai tujuan di cafe ini?

- 3) Bagaimana anda mempromosikan budaya kerja yang positif dan mendukung pencapaian tujuan cafe ini?
- c. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HS MART & CAFE.
- 1) Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - 2) Apa saja metode pelatihan yang paling efektif yang anda gunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan?
 - 3) Apa peran program pelatihan dan pengembangan kinerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan?
- d. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- 1) Apa langkah – langkah yang anda ambil untuk meningkatkan komunikasi dan kerja sama tim di antara karyawan?
 - 2) Bagaimana anda mengukur keberhasilan langkah – langkah yang anda ambil untuk meningkatkan kinerja karyawan?
 - 3) Apa strategi yang anda gunakan untuk meotivasi karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja mereka?
- e. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- 1) Bagaimana yang dimaksud dengan kebijakan?
 - 2) Apa kebijakan yang anda terapkan untuk memastikan bahwa keluhan pelanggan tentang kinerja karyawan ditindak lanjuti dengan efektif?

3) Bagaimana anda menangani situasi ketika karyawan melakukan kesalahan yang berdampak pada kepuasan pelanggan?

Informan : Pegawai / Karyawan HSS MART & CAFE.

Daftar Pertanyaan Pegawai / Karyawan HSS MART & CAFE

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

1. Strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Penerapan Strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - 1) Bagaimana anda menangani tantangan dan kesulitan dalam mencapai tujuan kerja?
 - 2) Apa tantangan yang anda hadapi dalam meningkatkan kinerja anda ketika sedang bekerja?
 - b. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - 1) Bagaimana yang dimaksud dengan meningkatkan kinerja?
 - 2) Bagaimana yang maksud dengan strategi kinerja?
 - c. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART& CAFE.
 - 1) Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - 2) Apa saja program pelatihan yang pernah anda ikuti sebelumnya sebelum bekerja di cafe ini?
 - d. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.

1) Apa yang anda lakukan untuk mempertahankan motivasi dan semangat kerja?

2) Apa langkah- langkah yang anda lakukan untuk meningkatkan kinerja anda sendiri?

e. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.

1) Bagaimana yang dimaksud dengan keluhan dan saran?

2) Apa langkah – langkah yang anda lakukan untuk memperbaiki kinerja berdasarkan keluhan dan saran yang anda dapat dari pengunjung?

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

1. Strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.

a. Penerapan Strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.

1) Bagaimana menurut saudara/i mengenai pelayan di cafe?

2) Apakah ada hal lain yang saudara/i ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?

b. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.

1) Apakah ada hal yang menurut saudara/i perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?

2) Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?

c. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.

1) Apakah saudara/i melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?

2) Apakah saudara/i memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?

d. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.

- 1) Bagaimana saudara/i menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
 - 2) Apakah saudara/i memiliki saran untuk langkah- langkah yang dapat diambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan?
- e. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- 1) Apakah sebelumnya saudara/i pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - 2) Bagaimana saudara/i menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan atau saran yang saudara/i berikan?

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd, M.M

Ferri Alfadri, M.E

**INSTRUMEN WAWANCARA
STRATEGI PENINGKATAN KINERJA
KARYAWAN DALAM PENCAPAIAN TUJUAN
DI HSS MART & CAFE**

Daftar pertanyaan Maneger / Pimpinan HSS MART & CAFE

Nama : Zulfadly Nasution Borortan
Jenis kelamin : Laki-laki
Usia : 27 Tahun
Jabatan : Maneger / Pimpinan

1. Peranan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apa yang menjadi prioritas utama anda dalam meningkatkan kinerja karyawan di cafe ini?
 - **Membuat lingkungan kerja yang baik ataupun positif, menjaga komunikasi yang baik, dan meningkatkan pelatihan dan pengembangan antara sesama karyawan.**
 - b. Bagaimana peran strategi peningkatan kinerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan efesiensi kerja di cafe ini?
 - **Meningkatkan kualitas pelayan dan berusaha meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pengunjung ataupun pelanggan yang datang.**
 - c. Bagaimana anda bisa menilai tentang keberhasilan strategi peningkatan kinerja karyawan yang telah anda terapkan?
 - **Dengan melihat apakah pelanggan masi datang atau tidak atau berkunjung setiap waktu ke cafe ini.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apa strategi yang anda gunakan untuk meningkatkan komunikasi dan kerja sama tim dalam mencapai tujuan di CAFE ini?
 - **Mengusahakan komunikasi antara sesama tim saling terjaga dengan baik dan selalu terbuka untuk menyampaikan pendapat maupun saran yang dimiliki tanpa mengkritik dan menyalahkannya.**
 - b. Apa yang lakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan motivasi karyawan dalam mencapai tujuan di CAFE ini?
 - **Membuat lingkungan kerja yang positif tanpa membedakan sesama karyawan dan sesekali memberikan apresiasi atau penghargaan atas kinerjanya**
 - c. Bagaimana anda mempromosikan budaya kerja yang positif dan mendukung pencapaian tujuan cafe ini?

- **Memberikan motivasi contoh kerja yang baik dengan komunikasi yang baik .**
- 3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - **Suatu kegiatan yang dibuat ataupun dirancang yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya.**
 - b. Apa saja metode pelatihan yang paling efektif yang anda gunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan?
 - **Melakukan simulasi kerja sebelum masuk kerja selama 2 minggu untuk melatih kedisiplinan karyawan.**
 - c. Apa peran program pelatihan dan pengembangan kinerja dalam meningkatkan kepuasan kinerja karyawan?
 - **Meningkatkan keterampilan, kepercayaan diri, mengurangi kegugupan.**
- 4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan.
 - a. Apa langkah-langkah yang anda ambil untuk meningkatkan komunikasi kerja sama tim di antara karyawan?
 - **Komunikasi terbuka antara sama tim.**
 - b. Bagaimana anda mengukur keberhasilan langkah-langkah yang anda ambil untuk meningkatkan kinerja karyawan?
 - **Dengan melihat keterlibatan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan bisa juga terkadang melakukan survei melalui laporan karyawan yang lain.**
 - c. Apa strategi yang anda gunakan untuk motivasi karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja mereka?
 - **Membuat budaya kerja menjadi positif dengan memperhatikan kesejahteraan sesama karyawan.**
- 5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan kebijakan?
 - **Seperangkat aturan yang dibuat dengan untuk mengarahkan dan mengatur suatu organisasi untuk mencapai tujuan.**

- b. Apa kebijakan yang anda terapkan untuk memastikan bahwa keluhan pelanggan tentang kinerja karyawan ditindak lanjuti dengan baik?
 - **Menentukan siapa yang bertanggung jawab atas siapa yang memberikan keluhan dengan melihat pelaporan yang jelas.**
- c. Bagaimana anda menangani situasi ketika karyawan melakukan kesalahan yang berdampak pada kepuasan pelanggan?
 - **Tetap menjaga komunikasi dengan pelanggan dengan baik dengan menindak lanjuti dengan baik untuk memperbaiki kesahannya.**

Daftar Pertanyaan Pegawai / Karyawan HSS MART & CAFE

Nama : Seri Wahyuni

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 26 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana anda menangani tantangan dan kesulitan dalam mencapai tujuan kerja?
 - **Memprioritaskan pekerjaan dan fokus terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan.**
 - b. Apa tantangan yang anda hadapi dalam meningkatkan kinerja anda ketika sedang bekerja?
 - **Adanya perubahan lingkungan kerja.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan meningkatkan kinerja?
 - **Meningkatkan produktivitas hasil kerja.**
 - b. Bagaimana yang dimaksud dengan strategi kinerja?
 - **Memastikan komunikasi yang efektif dalam sebuah tim.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - **Pelatihan keterampilan teknis atau fokus pada peningkatan keterampilan teknis yang spesifik untuk pekerjaan.**
 - b. Apa saja program pelatihan yang pernah anda ikuti sebelumnya sebelum anda bekerja di CAFE ini?
 - **Training atau pelatihan selama 2 minggu sebelum bekerja.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apa yang anda lakukan untuk memelihara motivasi dan semangat kerja?
 - **Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.**
 - b. Apa langkah-langkah yang anda lakukan untuk meningkatkan kinerja anda sendiri?
 - **Mengembangkan keterampilan dalam melakukan pekerjaan.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Bagaimana yang dimaksud dengan keluhan dan saran?
 - **Keluhan adalah ketidakpuasan atau masalah yang disampaikan oleh seseorang atau pelanggan biasa kita sebut disini.**
 - b. Apa langkah – langkah yang anda lakukan untuk memperbaiki kinerja berdasarkan keluhan dan saran yang anda dapat dari pengunjung?
 - **Melakukan tindakan perbaikan untuk tahap yang selanjutnya agar lebih baik.**

Daftar Pertanyaan Pegawai / Karyawan HSS MART & CAFE

Nama : Febriani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana anda menangani tantangan dan kesulitan dalam mencapai tujuan kerja?
 - **Identifikasi secara jelas tantangan yang dihadapi untuk memahami dengan jelas akar masalah yang terjadi.**
 - b. Apa tantangan yang anda hadapi dalam meningkatkan kinerja anda ketika sedang bekerja?
 - **menelola waktu secara efektif untuk menyelesaikan tugas dengan baik dan benar.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan meningkatkan kinerja?
 - **Memperbaiki dan mengoptimalkan hasil kerja.**
 - b. Bagaimana yang dimaksud dengan strategi kinerja?
 - **Menetapkan tujuan kerja yang spesifik, terukur, dan relevan.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - **Program pelatihan adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.**
 - b. Apa saja program pelatihan yang pernah anda ikuti sebelumnya sebelum anda bekerja di CAFE ini?
 - **Melakukan pelatihan selama 2 minggu sebelum masuk kerja.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apa yang anda lakukan untuk mempertahankan motivasi dan semangat kerja?
 - **Menyediakan kesempatan untuk pengembangan keterampilan.**
 - b. Apa langkah-langkah yang anda lakukan untuk meningkatkan kinerja anda sendiri?
 - **Fokus dan prioritas.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Bagaimana yang dimaksud dengan keluhan dan saran?
 - **Keluhan adalah ketidakpuasan seseorang atas pekerjaan yang kita lakukan. Sedangkan saran adalah masukan yang diberikan oleh pelanggan ketika kita sedang melakukan pekerjaan untuk menjadi lebih baik.**
 - b. Apa langkah – langkah yang anda lakukan untuk memperbaiki kinerja berdasarkan keluhan dan saran yang anda dapat dari pengunjung?
 - **Melakukan perbaikan untuk kedepannya lagi**

Daftar Pertanyaan Pegawai / Karyawan HSS MART & CAFE

Nama : Seri Purnama

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 22 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana anda menangani tantangan dan kesulitan dalam mencapai tujuan kerja?
 - **Membuat rencana untuk mengatasi tantangan dengan baik dan tepat.**
 - b. Apa tantangan yang anda hadapi dalam meningkatkan kinerja anda ketika sedang bekerja?
 - **Menghadapi gangguan yang dapat mempengaruhi fokus kerja.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan meningkatkan kinerja?
 - **Memperbaiki kinerja dari yang sebelumnya.**
 - b. Bagaimana yang dimaksud dengan strategi kinerja?
 - **Tatacara atau aturan yang dibuat untuk melatih karyawan.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - **Kegiatan yang dilakukan yang bertujuan untuk meningkatkan kerampilan agar menjadi lebih baik.**
 - b. Apa saja program pelatihan yang pernah anda ikuti sebelumnya sebelum anda bekerja di CAFE ini?
 - **Sama seperti jawaban dari teman saya kak melakukan training selama 2 minggu.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apa yang anda lakukan untuk mempertahankan motivasi dan semangat kerja?
 - **Menciptakan lingkungan kerja yang positif.**
 - b. Apa langkah-langkah yang anda lakukan untuk meningkatkan kinerja anda sendiri?
 - **Mengembangkan keterampilan.**
5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.

- a. Bagaimana yang dimaksud dengan keluhan dan saran?
 - **Keluhan adalah masalah atas ketidak puasan dari pelayanan yang kami berikan.**
- b. Apa langkah – langkah yang anda lakukan untuk memperbaiki kinerja berdasarkan keluhan dan saran yang anda dapat dari pengunjung?
 - **Evaluasi efektivitas perubahan dan petbaikan yang dilakukan.**

Daftar Pertanyaan Pegawai / Karyawan HSS MART & CAFE

Nama : Putrina Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 22 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana anda menangani tantangan dan kesulitan dalam mencapai tujuan kerja?
 - **Prioritaskan tugas dan fokus pada saat bekerja.**
 - b. Apa tantangan yang anda hadapi dalam meningkatkan kinerja anda ketika sedang bekerja?
 - **Motivasi dan fokus.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan meningkatkan kinerja?
 - **Berarti memperbaiki hasil kerja untuk hasil yang lebih baik lagi.**
 - b. Bagaimana yang dimaksud dengan strategi kinerja?
 - **Suatu aturan yang dibuat atau dirancang oleh atasan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - **Serangkaian kegiatan yang dibuat untuk meningkatkan keterampilan atau menambah pengetahuan tentang bagaimana kita dituntun untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.**
 - b. Apa saja program pelatihan yang pernah anda ikuti sebelumnya sebelum anda bekerja di CAFE ini?
 - **Training kak selama 2 minggu.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apa yang anda lakukan untuk mempertahankan motivasi dan semangat kerja?
 - **Komunikasi yang terbuka dan efektif dalam tim kerja.**
 - b. Apa langkah-langkah yang anda lakukan untuk meningkatkan kinerja anda sendiri?
 - **Pengembangan keterampilan.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Bagaimana yang dimaksud dengan keluhan dan saran?
 - **Saran adalah masukan yang diberikan oleh pelanggan ketika sedang datang ke cafe ini yang bertujuan baik untuk membantu kami untuk lebih hati-hati lagi dalam memberikan pelayanan.**
 - b. Apa langkah – langkah yang anda lakukan untuk memperbaiki kinerja berdasarkan keluhan dan saran yang anda dapat dari pengunjung?
 - **Tindakan perbaikan.**

Daftar Pertanyaan Pegawai / Karyawan HSS MART & CAFE

Nama : Doli Saputra

Jenis Kelamin : laki-laki

Usia : 21 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana anda menangani tantangan dan kesulitan dalam mencapai tujuan kerja?
 - **Prioritaskan tugas dan fokus kerja.**
 - b. Apa tantangan yang anda hadapi dalam meningkatkan kinerja anda ketika sedang bekerja?
 - **Mengelola waktu secara efektif untuk menyelesaikan tugas dengan baik.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan meningkatkan kinerja?
 - **Meningkatkan kinerja dari yang sebelumnya.**
 - b. Bagaimana yang dimaksud dengan strategi kinerja?
 - **Komunikasi yang baik dalam sebuah tim.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana yang dimaksud dengan program pelatihan?
 - **Kegiatan yang dibuat atau dirancang khusus untuk karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan.**
 - b. Apa saja program pelatihan yang pernah anda ikuti sebelumnya sebelum anda bekerja di CAFE ini?
 - **Training selama 2 minggu.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apa yang anda lakukan untuk mempertahankan motivasi dan semangat kerja?
 - **Memberikan penghargaan atau pengakuan atas prestasi untuk meningkatkan motivasi.**
 - b. Apa langkah-langkah yang anda lakukan untuk meningkatkan kinerja anda sendiri?
 - **Fokus dan prioritas kerja.**
5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.

- a. Bagaimana yang dimaksud dengan keluhan dan saran?
 - **Keluhan adalah ketidakpuasan pelanggan ketika sedang berkunjung kesini.**
- b. Apa langkah – langkah yang anda lakukan untuk memperbaiki kinerja berdasarkan keluhan dan saran yang anda dapat dari pengunjung?
 - **Melakukan tindakan perbaikan untuk kedepannya agar semakin baik.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Rizky Fadhilah Nasution

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
 - **Menurut saya pelayanan di CAFE ini masih kurang, tapi belum yang parah banget gitu.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Paling terkait dengan terus meningkatkan kinerja karyawannya agar CAFE nya semakin maju.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
 - **Iya yaitu tentang pelayanan dan kualitas makanannya.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
 - **Seperti mereka menyambutnya kita dengan baik ketika mau masuk kesini.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
 - **Sedikit saja.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
 - **Tidak**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
 - **Menurut pandangan saya sendiri memiliki komunikasi yang baik tapi kadang-kadang dibelakangnya itu bagaimana.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

- **Saran saya pelayanannya perlu ditingkatkan agar CAFE ini semakin baik untuk kedepannya.**
- 5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
 - a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Belum pernah.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Mereka menerima saran ataupun keluhan yang kita berikan.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Nurul Hamidah Pulungan

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 24 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
 - **Cukup bagus tetapi masih ada sebagian yang perlu ditingkatkan.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Ada yaitu ketika karyawan mau memberikan makanan kepada konsumen atau pelanggan itu perlu diperbaiki.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
 - **Ada yaitu perlu melakukan pelatihan kembali untuk karyawannya.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
 - **Pas mau masuk mereka menyambut dengan baik.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
 - **Ada**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
 - **Untuk saran mungkin untuk program pelatihannya mungkin bisa dikoordinasikan kembali dengan pihak ownernya.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
 - **Cukup komunikatif.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

➤ **Mereka cukup melakukan teriining ulang.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.

a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?

➤ **Untuk saran secara langsung belum kak.**

b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?

➤ **Kalau untuk keluhan mereka cukup tanggap.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Yusfi Amara Nasution Borotan

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 22 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
➤ **Kurang.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
➤ **Saran untuk karyawan supaya lebih ramah lagi ketika sedang melayani pengunjung.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
➤ **Pelayanannya perlu ditingkatkan lagi.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
➤ **Kelebihannya yaitu mereka cepat dalam memberikan pesanan pelanggan.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
➤ **Sedikit saja.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
➤ **Saran saya supaya pelayanan di CAFE ini lebih ditingkatkan lagi.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
➤ **Kurang baik.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?
➤ **Saran saya yaitu agar karyawan lebih baik lagi dalam memberikan pelayannya.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Pernah.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Ada yang menanggapi ada juga yang kurang menerima.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Hannum Salsabilah Nasution

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 20 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
➤ **Ada yang baik ada juga yang kurang baik.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
➤ **Sebagian karyawannya itu kurang ramah dalam memberikan pelayanan.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
➤ **Dibagian karyawannya.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
➤ **Cafenya cukup bersih jadi kita merasa nyaman ketika sedang berada disini.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
➤ **Kinerja menurun kalo menurut saya. Pribadi.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
➤ **Mungkin untuk karyawannya supaya lebih tanggap dalam memberikan pelayanan.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
➤ **Komunikasi agak kurang.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?
➤ **Karyawannya mungkin bisa melakukan pelatihan ulang untuk melatih kembali kemampuannya.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Belum.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Mereka kurang menanggapi.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Nur Asiah Hasibuan

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 24 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
 - **Pelayanannya agak kurang kalo menurut saya.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Ada kak yaitu ketika mereka datang untuk melayani mereka kurang ramah dalam memberikan pelayannya.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
 - **Menegnai pelayanan perlu dtingkatkan.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
 - **Kelebihannya mungkin ketika kita masuk mereka menyambut dengan baik.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalma mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
 - **Kalo untuk itu saya kurang tau kak karna saya tidak terlalu sering berkunjung kesini.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
 - **Mereka perlu melakukan pelatihan kembali.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komuikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
 - **Kurang.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

- **Seperti yang kita tahu mereka disini tidak memiliki kotak saran maupun keluhan jadi kita tidak bisa memberikan saran secara langsung.**
- 5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
 - a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Tidak.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Kurang tanggap ketika kita memberikan keluhan.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Kharisma Sofia Dalimunthe

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 24 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
➤ **Pelayanannya cukup baik.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
➤ **Cukup.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
➤ **Ada seperti mereka perlu memberikan diskon ketika tanggal cantik misalnya supaya pengunjung lebih tertarik untuk datang.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
➤ **Kelebihannya ketika kita meminta untuk mengambil foto mereka mau ya.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
➤ **Dari yang saya lihat iya.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
➤ **Saya berharap untuk kedepannya mereka lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
➤ **Komunikasi cukup baik.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

- **Perlu melakukan pelatihan ulang dan menambah menu makanan supaya pelanggan tidak bosan ketika datang kesini.**
5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Keluhan pernah kak yaitu seperti makanannya itu berkurang cita rasanya dari yang pertama saya datang berkunjung datang kesini dan minimumannya itu tidak ada sama sekali ciri khasnya.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Kurang menerima.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Ubayidah Nasution

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 24 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
➤ **Ada hal positif dan ada juga negatifnya.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
➤ **Karyawan harus lebih respon dalam memberikan pelayanannya.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
➤ **Ada, yaitu lebih cepat dalam memberikan pelayanan.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
➤ **Ada.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
➤ **Ada.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
➤ **Meningkatkan program pelatihan untuk yang bagian barista untuk lebih menambah menu minumannya supaya lebih menarik.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
➤ **Komunikasi cukup baik.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?
➤ **Saran saya yaitu komunikasi dengan baik supaya semakin kerja sama tim lebih kompak.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Tidak.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Yang saya lihat karyawan menanggapi seperti mereka mengucapkan maaf atas kesahannya.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Naimah Mardiah Dalimunte

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 28 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
➤ **Pelanyannya masi terbilang kurang.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
➤ **Kinerja karyawannya perlu ditingkatkan lagi.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
➤ **Ada.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
➤ **Kelbihannya tidak ada masi terbilang sama dengan pelayanan CAFE yang lainnya.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalma mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
➤ **Tidak.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
➤ **Karyawannya perlu melakukan pelatihan kembali.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
➤ **Komunikasi kurang baik.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?
➤ **Saran saya untuk pimpinannya agar lebih mengontrol kinerja karyawannya apakah sudah baik atau belum.**

5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
- a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Belum ini yang pertama kali.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Kurang respon dalam menanggapi masalah yang sedang terjadi.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Kisma Khairani Nasution

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 35 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
➤ **Pelayanannya terbilang kurang untuk sebagian karyawannya.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
➤ **Kinerja karyawannya perlu ditingkatkan lagi.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
➤ **Ada yaitu lebih respon dan tanggap dalam memberikan pelayanan.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
➤ **Kelebihannya tidak ada.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
➤ **Tidak ada masi seperti ini saja setiap saya datang kesini.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
➤ **Saran saya mereka lebih memperhatikan lagi kepuasan pelanggan ketika sedang datang.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
➤ **Komunikasi biasa saja.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

- **Saran saya lebih kepada karyawan agar lebih memaksimalkan kemampuan kerja agar setiap pelanggan yang datang tidak terlalu sering mengeluh.**
- 5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
 - a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Belum ini yang pertama.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Kurang tanggap.**

Daftar Pertanyaan Pihak Pengunjung

Nama : Annisah Husinsyah Pilliang

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 21 Tahun

1. Penerapan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana menurut saudara mengenai pelayanan di CAFE ini?
 - **Pelayannya kurang baik karna karyawannya kurang ramah.**
 - b. Apakah ada hal lain yang saudara ingin sampaikan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Mungkin kedepannya karyawannya lebih ramah dan murah senyum.**
2. Strategi meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE .
 - a. Apakah ada hal yang menurut saudara perlu ditingkatkan oleh karyawan HSS MART & CAFE?
 - **Mungkin lebih ke sifat ramahnya lebih ditingkatkan.**
 - b. Apakah kelebihan karyawan HSS MART & CAFE ini dalam memberikan pelayanan?
 - **Kelebihannya ketika pelanggan meminta tolong untuk mengambil foto mereka mau.**
3. Program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan di HSS MART & CAFE.
 - a. Apakah saudara melihat adanya peningkatan kinerja karyawan setiap anda berkunjung ke CAFE ini?
 - **Iya ada yaitu peningkatan kinerjanya.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk meningkatkan program pelatihan pada karyawan CAFE ini?
 - **Mungkin kedepannya karyawannya lebih ramah dan murah senyum.**
4. Langkah yang dilakukan HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawan di HSS MART & CAFE.
 - a. Bagaimana saudara menilai komunikasi antara sesama karyawan dengan karyawan yang lainnya?
 - **Komunikasi cukup baik sejauh yang saya lihat.**
 - b. Apakah saudara memiliki saran untuk langkah langkah – langkah yang dapat di ambil HSS MART & CAFE dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

- **Saran saya untuk melakukan pelatihan kembali untuk melatih kinerjanya.**
- 5. Kebijakan yang dilakukan oleh HSS MART & CAFE dalam menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan tentang kinerja karyawan.
 - a. Apakah sebelumnya saudara pernah memberikan saran atau keluhan tentang kinerja karyawan di HSS MART & CAFE ini?
 - **Tidak ini yang pertama kali.**
 - b. Bagaimana saudara menilai respons karyawan HSS MART & CAFE terhadap keluhan dan saran yang saudara berikan?
 - **Sarannya diterima tapi kadang-kadang masi melakukan kembali kesalahan yang sama.**

DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bapak Muhammad Zulfadly dan Ibu Seri Wahyuni
Manejer dan kasir HSS MART & CAFE**





**Wawancara dengan Seri Purnama dan Putrina Sari pegawai / karyawan HSS
MART & CAFE**





**Wawancara dengan ibu Naimah Mardiah, ibu Febri, dan Ibu Kisma
Khairanai pengunjung HSS MART & CAFE**



Wawancara dengan Ubayidah pengunjung HSS MART & CAFE





Wawancara dengan Rizki Padhilah dan Nurul Hamidah pengunjung / pelanggan HSS MART & CAFE





Wawancara dengan ibu Rini pelanggan/pengunjung HSS MART & CAFE



Wawancara dengan Nur Asiah Hasibuan Pelanggan / pengunjung HSS MART & CAFE

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Madinah Sartika
NIM : 2040200117
Tempat Tanggal Lahir : Huraba, 06 Juni 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 6 dari 6 bersaudara
Alamat : Huraba II. Kec.Siabu, Kab.Mandailing Natal
Agama : Islam

DATA ORANGTUA

Nama Ayah : Hasbi Nasution Borotan
Nama Ibu : Efrida Dalimunthe
Alamat : Huraba II. Kec.Siabu, kab.Mandailing Natal
No Hp : 081262022420

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2008-2014 : SDN 026 Huraba
2014-2017 : MTsN 4 Mandailing Natal
2017-2020 : MAN 3 Mandailing Natal
2020-2025 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidimpuan