

## Analisis Struktur Organisasi pada UMKM Conpanna Kaffe

Ir. Renny Rochani, S.T., M.T., Ph.D.<sup>\*1)</sup>, Roni Zakaria R., S.T., M.T.<sup>2)</sup>, Ade Ikhsan Palimbany<sup>3)</sup>, dan Muhammad Adam Raja Arrafi Wijaya<sup>4)</sup>

<sup>\*1, 2)</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir Sutami No. 36 A, Kentingan, Kec. Jebres, Surakarta, 57126, Indonesia

<sup>\*3, 4)</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono No.167, Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Malang, 65145, Indonesia  
Email: adam.rajaaw@gmail.com, ikhsan123654@gmail.com

### ABSTRAK

UMKM Conpanna Kaffe merupakan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang usaha *café* dan berlokasi di Tunjungsekar, Kota Malang dan telah beroperasi sejak tahun 2016. Saat ini, UMKM Conpanna Kaffe beroperasi dengan struktur jabatan yang terdiri dari satu *Owner*, satu Manajer, dan lima Karyawan. Dalam *paper* ini dilakukan analisis dari struktur organisasi yang berlaku meliputi *Job Description*, Identifikasi *Overlap* Kewenangan atau Kekosongan Pelaksana, Analisis *Job Requirement*, Analisis Rotasi Tugas/Jabatan, Analisis Jabatan Inti, dan Analisis *Technical Skill*, *Communication/Relationship Skill*, dan *Conceptual Skill* pada tiap jabatan yang ada dalam UMKM Conpanna Kaffe. Berdasarkan analisis tersebut diketahui bahwa UMKM Conpanna Kaffe tidak memiliki indikasi adanya *overlap* kewenangan, namun UMKM Conpanna Kaffe memiliki keterbatasan karyawan sehingga terdapat rangkap jabatan bagi karyawan misalnya barista bekerja sebagai kasir juga. Pada UMKM Conpanna Kaffe Karyawan dapat melakukan rotasi tugas, akan tetapi rotasi jabatan tidak memungkinkan untuk dilakukan dikarenakan uraian tugas masing-masing jabatan yang berbeda, terutama *owner* sebagai pemilik UMKM. Ketiga jabatan tersebut berperan penting dalam perannya untuk keberlangsungan proses bisnis UMKM Conpanna Kaffe. Kemudian, SOP dalam UMKM Conpanna Kaffe masih dalam bentuk peraturan yang diperuntukkan bagi karyawan sehingga diusulkan lima SOP yang terdiri dari SOP Produksi, SOP Penerimaan Customer, SOP Penerimaan dan Penyimpanan Bahan Baku, SOP Kebersihan, dan SOP Pemasaran.

**Kata kunci:** *Café*, *Job Description*, *Standard Operating Procedure*, Struktur Organisasi, UMKM

### 1. Pendahuluan

UMKM Conpanna Kaffe adalah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang usaha *café* dan berlokasi di Tunjungsekar, Kota Malang. Usaha ini didirikan sejak tahun 2016 oleh *owner* Mas Ahmad Didin Jamaludin bersama dengan Mas Benny yang sebelumnya berlokasi di Jl. Bendungan Sutami.

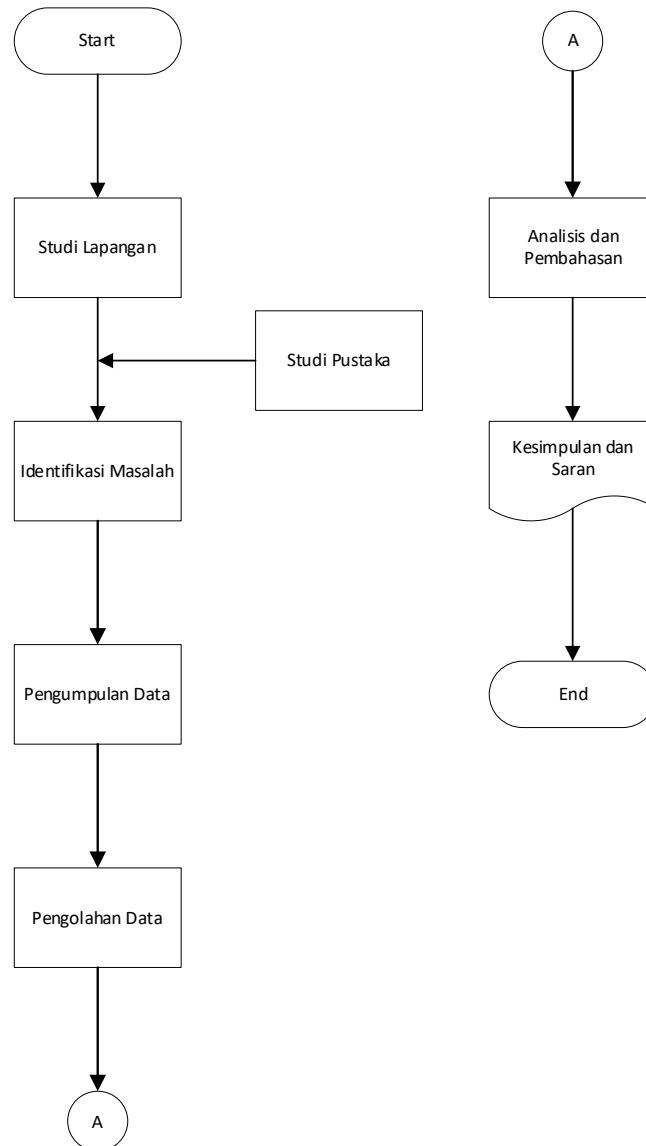
Proses bisnis pada Conpanna Kaffe meliputi pembuatan minuman yang biasanya aneka kopi dan makanan yang disediakan seperti UMKM *café* secara umum. Strategi pemasaran yang digunakan berupa metode *Word of Mouth* dan Promosi menggunakan platform media sosial.

Terlepas Mas Ahmad Didin sebagai *owner*, UMKM Conpanna Kaffe saat ini beroperasi dengan tenaga kerja berjumlah 6 orang yang terdiri dari 5 karyawan sebagai barista dan 1 orang sebagai manajer.

Pada *paper* ini akan dibahas mengenai struktur organisasi terkini pada UMKM Conpanna Kaffe dan akan dilakukan analisis mengenai *Job Description*, Identifikasi *Overlap* Kewenangan atau Kekosongan Pelaksana, Analisis *Job Requirement*, Analisis Rotasi Tugas/Jabatan, Analisis Jabatan Inti, dan Analisis *Technical Skill*, *Communication/Relationship Skill*, dan *Conceptual Skill* pada tiap jabatan yang ada dalam UMKM Conpanna Kaffe.

### 2. Metode

Penelitian ini dilakukan berdasarkan diagram alir (*flowchart*) pada Gambar 1. Berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian di UMKM Conpanna Kaffe

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan interview sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur-literatur yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian. Untuk pemodelan proses bisnis menggunakan diagram proses bisnis dengan elemen-elemen BPMN.

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

*Library Research* adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepuustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu (Hasan, 2008). Permasalahan yang ada di UMKM Conpanna Kaffe akan dibahas dan diselesaikan dengan *library research* yang berasal dari ilmu perkuliahan dan studi pustaka terdahulu.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

*Field Research* adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat (Suryabrata, 1998). Terdapat 3 cara yang dapat dilakukan dalam pengambilan data secara langsung di lapangan, yaitu sebagai berikut.

- a. *Interview*/wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada peneliti (Mardalis, 1989).
- b. Observasi, yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko & Achmadi, 2009).
- c. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mencatat data atau melakukan pengambilan foto/gambar sebagai pelengkap data.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Organisasi adalah wadah berkumpulnya sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama, kemudian mengorganisasikan diri dengan bekerja bersama-sama dan merealisasikan tujuannya (Yunus). Berdasarkan hasil *interview* dan observasi langsung terhadap UMKM Conpanna Kaffe terdapat tiga *stakeholder*, yaitu *owner*, *manager*, dan karyawan berupa *barista*. Hasil dari *interview* terhadap UMKM Conpanna Kaffe juga didapatkan *job description* dari ketiga *stakeholder* tersebut. *job description* adalah gambaran tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi (Hasibuan, 2007). Berikut ini merupakan *job description* atau uraian tugas dari masing-masing jabatan yang ada pada UMKM Conpanna Kaffe.

#### a. *Owner*

Tugas dan tanggung jawab:

1. Memimpin dan memastikan usahanya berjalan dengan lancar.
2. Mengembangkan strategi bisnis yang inovatif sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal dan memenuhi visi misi perusahaan.
3. Bertanggung jawab atas biaya perusahaan, baik gaji karyawan, bahan baku, sewa tempat, dan sebagainya.
4. Menetapkan peraturan dan pengawasan terhadap proses usaha.
5. Melakukan pemasaran atau marketing produk.

#### b. *Manajer*

Tugas dan tanggung jawab:

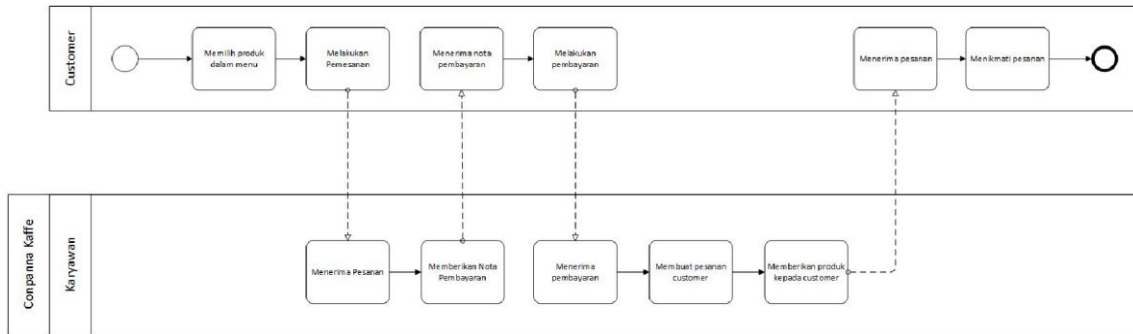
1. Mempekerjakan dan melatih staf/karyawan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.
2. Menetapkan dan menegakkan kontrol kualitas dan keamanan.
3. Mempertahankan suasana yang menyenangkan dan aman bagi pelanggan.
4. Mengelola aspek bisnis *café* seperti memastikan lisensi diperbarui dan sejalan dengan undang-undang yang berlaku.

#### c. *Karyawan / Barista*

Tugas dan tanggung jawab :

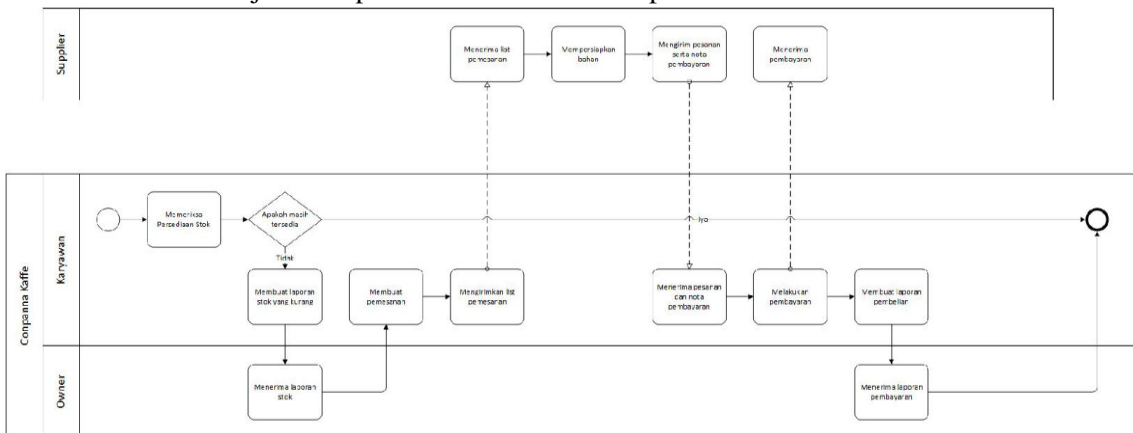
1. Melayani pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Menjaga kebersihan di dalam lingkungan *café*.
3. Membuat pesanan yang dipesan oleh pelanggan.
4. Bertanggung jawab atas persediaan bahan baku.

Dari hasil *interview* juga didapatkan proses bisnis yang dilaksanakan dalam UMKM Conpanna Kaffe. Proses Bisnis adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu bisnis dimana mencakup inisiasi *input*, transformasi dari suatu informasi, dan menghasilkan *output* (Paul, 2003). Berikut adalah proses bisnis pada UMKM Conpanna Kaffe.



Gambar 2. Proses Bisnis Penjualan di Conpanna Kaffe

Pada proses bisnis tersebut terdapat interaksi antara karyawan dan pelanggan yang melakukan transaksi jual beli produk dari UMKM Conpanna Kaffe.



Gambar 3. Proses Bisnis Restock di Conpanna Kaffe

Pada proses bisnis tersebut terdapat interaksi antara internal UMKM Conpanna Kaffe dengan pemasok bahan baku yang dimana terdapat juga owner sebagai penerima laporan terkait bahan baku yang tersedia atau yang diperlukan.

Berdasarkan *job description* dan proses bisnis yang telah dijelaskan, maka tidak ada indikasi adanya *overlap* kewenangan. Hanya saja, UMKM *Conpanna Kaffe* memiliki keterbatasan karyawan sehingga terdapat rangkap jabatan bagi karyawan misalnya barista bekerja sebagai kasir juga.

Adapun kebutuhan skill jabatan dari setiap posisi dalam UMKM Conpanna Kaffe. Kebutuhan skill jabatan dari setiap posisi dalam UMKM Conpanna Kaffe dapat dilihat sebagai berikut.

**a. Owner**

1. Bertanggung jawab.
2. Tegas dan berani dalam mengambil keputusan.
3. Berpengalaman dalam bisnis makanan.
4. Mengetahui keadaan pasar.

**b. Manajer**

1. Memiliki pemahaman kuat tentang manajemen bisnis dan prinsip akuntansi.
2. Mendelegasikan tanggung jawab secara efektif dan memaksimalkan sumber daya.
3. Tegas.

**c. Karyawan**

1. Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
2. Memiliki *basic skill* memasak dan membuat kopi.
3. Teliti.

Deskripsi tugas dan kebutuhan setiap karyawan yang bekerja tidak jauh berbeda sehingga tingkat kemampuan pekerja pun dapat dikatakan sama. Rotasi kerja adalah pelatihan yang dilakukan dengan cara memindahkan karyawan dari satu pekerjaan atau jabatan ke posisi lain dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan tentang berbagai kegiatan yang berbeda dalam organisasi sehingga ketika ada kekosongan jabatan bisa dengan mudah digantikan (Rokhman, 2011). Oleh karena itu, rotasi tugas untuk setiap karyawan dapat dilakukan. Akan tetapi, rotasi jabatan tidak memungkinkan untuk dilakukan dikarenakan *job requirement* masing-masing jabatan yang berbeda, terutama *owner* sebagai pemilik usaha.

Secara keseluruhan, *owner* merupakan jabatan inti dalam Conpanna Kaffe sebagai pemilik usaha dan juga bertanggung jawab dalam mengembangkan usahanya. Apabila dipecah, maka ketiga jabatan tersebut berperan penting dalam perannya masing-masing dalam keberlangsungan proses bisnis seperti *owner* dalam mengontrol langsung proses bisnis, manajer dalam mempekerjakan dan melatih karyawan dan mempertahankan suasana *café*, dan karyawan yang berperan aktif dalam proses layanan dalam *café*.

Dari yang telah dijelaskan dapat ditemukan *technical skill*, *communication/relationship skill*, dan *conceptual skill*. Berikut analisis dari setiap jabatan dalam UMKM Conpanna Kaffe.

**Tabel 1.** Analisis Skill Tiap Jabatan

<b>Jabatan</b>	<b>Technical Skill</b>	<b>Communication/ Relationship Skill</b>	<b>Conceptual Skill</b>
<b>Owner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dapat mengelola Sumber Daya Manusia dalam usaha yang didirikan/dimiliki.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memiliki komunikasi yang baik dengan karyawan dan manajer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memiliki pengetahuan mengenai pasar <i>café</i>.</li> </ul>
<b>Manajer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mengontrol karyawan pada lingkungan kerja.</li> <li>● Mampu melakukan komunikasi dengan batasan yang ada antar pembeli dan penjual.</li> <li>● Memahami <i>skill</i> pemasaran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memiliki komunikasi yang baik dengan <i>supplier</i>.</li> <li>● Memiliki pemahaman kuat tentang manajemen bisnis dan prinsip akuntansi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memahami dengan pasti pekerjaan yang dilakukan sebagai karyawan.</li> <li>● Memiliki pengetahuan luas dalam per <i>café</i> an dan mudah beradaptasi dengan tren terbaru.</li> </ul>

**Tabel 1.** Analisis *Skill* Tiap Jabatan (Lanjutan)

<b>Jabatan</b>	<b><i>Technical Skill</i></b>	<b><i>Communication/ Relationship Skill</i></b>	<b><i>Conceptual Skill</i></b>
<b>Karyawan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mampu melakukan komunikasi dengan batasan yang ada antar pembeli dan penjual.</li> <li>● Memahami <i>skill</i> pemasaran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dapat berkomunikasi dengan baik antar sesama karyawan, manajer serta <i>owner</i> dan juga dengan pelanggan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Memiliki pengetahuan luas dalam per <i>café</i> an dan mudah beradaptasi dengan tren terbaru</li> </ul>

Dalam wawancara yang dilaksanakan terhadap UMKM Conpanna Kaffe, didapatkan SOP yang hanya berupa peraturan yang harus dipatuhi oleh karyawan *café* tersebut. Oleh karena itu dibuatlah usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai berikut.

1. SOP Produksi
  - a. Mengambil pesanan pelanggan dengan cara manual, yaitu pelanggan memesan langsung di tempat pemesanan.
  - b. Melakukan penagihan faktur pada saat pelanggan memesan pesanan.
  - c. Membuat produk sesuai pesanan pelanggan.
  - d. Mengirimkan produk jadi kepada pelanggan.
2. SOP Penerimaan *Customer*
  - a. Menyambut pelanggan dengan sopan dan ramah.
  - b. Senyum saat melakukan transaksi dengan pelanggan.
  - c. Apabila pelanggan tersebut adalah langganan, disapa menggunakan nama langsung dari pelanggan.
  - d. Memberikan saran dari menu apabila pelanggan baru mendatangi *café*.
  - e. Memberikan saran tempat duduk untuk pelanggan apabila menanyakan tempat duduk *non-smoking*.
3. SOP Penerimaan dan Penyimpanan Bahan Baku
  - a. Mengidentifikasi apa, kapan, dan berapa banyak untuk pembelian.
  - b. Memesan pesanan menggunakan kontak yang diberikan.
  - c. Ketika pemasok tiba, karyawan yang bertugas membandingkan antara catatan jumlah pesanan dengan barang yang dikirim oleh pemasok.
  - d. Apabila barang sesuai dapat segera disimpan dan membuat laporan penerimaan barang.
  - e. Apabila tidak sesuai dapat mengacu terhadap kontrak yang sudah dibuat oleh pemilik *café* dan pemasok.
  - f. Setelah proses penerimaan barang selesai, langsung melakukan pembayaran sesuai dengan faktur.
  - g. Bukti pembayaran dapat langsung dilaporkan kepada manajer atau pemilik *café* apabila tersedia.

4. SOP Kebersihan
  - a. Membersihkan lingkungan *café* sebelum dan sesudah memulai *shift*.
  - b. Mencuci dan merapikan peralatan masak dan/atau alat makan setelah dipakai.
  - c. Membersihkan dan merapikan meja dan kursi baik sebelum maupun sesudah pelanggan mengunjungi *café*.
  - d. Menjaga kebersihan toilet di dalam *café*.
  
5. SOP Pemasaran
  - a. Melakukan perencanaan dalam tindakan pemasaran dengan tujuan mengembangkan *café*.
  - b. Melakukan pembahasan dengan *owner* terkait perencanaan pemasaran dan meminta persetujuan dari *owner*.
  - c. Menggunakan bantuan dari *marketing analyst* apabila diperlukan.
  - d. Mengelola akun sosial media untuk memperluas pemasaran dengan target pengguna sosial media.

#### 4. **Simpulan**

UMKM Conpanna Kaffe memiliki tiga *stakeholder* yaitu *owner*, *manager*, dan karyawan berupa barista yang memiliki uraian tugas masing-masing. Berdasarkan uraian tugas bagi masing-masing *stakeholder*, tidak ada indikasi adanya *overlap* kewenangan, namun UMKM Conpanna Kaffe memiliki keterbatasan karyawan sehingga terdapat rangkap jabatan bagi karyawan misalnya barista bekerja sebagai kasir juga. pada UMKM Conpanna Kaffe Karyawan dapat melakukan rotasi tugas, akan tetapi rotasi jabatan tidak memungkinkan untuk dilakukan dikarenakan uraian tugas masing-masing jabatan yang berbeda, terutama *owner* sebagai pemilik UMKM. Ketiga jabatan tersebut berperan penting dalam perannya untuk keberlangsungan proses bisnis UMKM Conpanna Kaffe.

Dalam suatu perusahaan pasti ada *standard operating procedure* (SOP) yang berlaku bagi karyawan dalam perusahaan tersebut. Dalam kasus ini UMKM Conpanna Kaffe memiliki SOP yang hanya berupa peraturan yang harus dipatuhi bagi karyawan, sehingga diusulkan lima SOP yang terdiri dari SOP Produksi, SOP Penerimaan *Customer*, SOP Penerimaan dan Penyimpanan Bahan Baku, SOP Kebersihan, dan SOP Pemasaran.

#### **Daftar Pustaka**

- Hasan, I. (2008). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Bumi Aksa.
- Harmon, P. (2007). *Business Process Change: A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals*. 2nd Edition. Morgan Kaufmann Publisher. Burlington, USA.
- Mardalis. (1989). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2009). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rokhman, W. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Suryabrata, S. (1998). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yunus, E. (n.d.). *MANAJEMEN STRATEGI*. PENERBIT ANDI