



Analisis Praktik Manajemen Usaha Pada UMKM Café dan Billiard (Studi Kasus Golden Break Kota Serang)

Analysis of Business Management Practices in a Café and Billiards MSME (Case Study of Golden Break, Serang City)

**Vera Maria¹, Yula Yunita², Virny Maharani³, Fahri Mulya Ibrahim⁴,
Khaizuran Naufal Arf⁵**

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: vera.maria@untirta.ac.id

Article Info

Article history :

Received : 13-06-2026

Revised : 15-06-2026

Accepted : 17-06-2026

Published : 19-06-2026

Abstract

This study aims to analyze the implementation of business management practices in Golden Break Serang, a hybrid UMKM combining Café and Billiard services. The research focuses on management functions, human resource management, and customer complaint handling strategies. The method used is a qualitative approach through semi-structured interviews with the business owner and employees. The results show that management functions — planning, organizing, actuating, and controlling — have been implemented fairly well. Human resource management is carried out through a shift system and regular evaluation every three days. Customer complaint handling is conducted responsively and contributes to customer loyalty. However, improvements are still needed in reservation systems, performance-based incentives, and digital technology utilization to sustain business growth.

Keywords: *MSMEs, Business Management, Customer Loyalty*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik manajemen usaha pada Golden Break Kota Serang sebagai UMKM dengan konsep hybrid antara café dan billiard. Fokus penelitian meliputi penerapan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan), pengelolaan sumber daya manusia (SDM), serta strategi penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini merupakan studi kasus kualitatif yang menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha dan karyawan Golden Break sebagai narasumber utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi manajemen telah diterapkan dengan cukup baik. Perencanaan dilakukan melalui penetapan konsep bisnis hybrid dan target penjualan yang jelas. Pengorganisasian dilakukan melalui sistem pembagian shift yang terdiri dari posisi racker, waiter, dan kitchen. Pengelolaan SDM dilakukan melalui evaluasi rutin setiap tiga hari, rekrutmen berbasis media sosial, serta pendekatan komunikatif yang membuat karyawan dan pelanggan merasa dihargai. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan secara responsif dan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Namun demikian, masih diperlukan pengembangan sistem reservasi, penerapan sistem reward dan punishment yang lebih terstruktur, serta pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal guna mendukung pertumbuhan usaha yang berkelanjutan.

Kata Kunci: **UMKM, Manajemen Usaha, Loyalitas Pelanggan**

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia yang menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar dan berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap PDB Indonesia dan menyerap sekitar 97% dari total



tenaga kerja yang ada. Dinamika perkembangan UMKM sangat dipengaruhi oleh inovasi model bisnis yang mampu menjawab kebutuhan dan selera pasar yang terus berubah.

Salah satu fenomena yang sedang berkembang pesat saat ini adalah tren bisnis hybrid yang menggabungkan dua atau lebih jenis layanan dalam satu atap. Sektor kuliner dan hiburan, misalnya, mulai banyak dipadukan oleh para pelaku usaha untuk menciptakan pengalaman yang lebih kaya bagi konsumen. Konsep seperti Café yang diintegrasikan dengan fasilitas Billiard, Padel, atau permainan lainnya menawarkan nilai tambah yang signifikan. Konsumen tidak hanya datang untuk menikmati minuman atau makanan, tetapi juga untuk bersantai, bersosialisasi, dan menikmati aktivitas rekreasi yang dapat menghilangkan kelelahan setelah beraktivitas. Perpaduan antara konsep hospitality dan sport entertainment inilah yang melahirkan model bisnis unik pada UMKM seperti Golden Break di Kota Serang.

Namun, mengelola dua unit bisnis yang memiliki karakter berbeda dalam satu atap bukanlah hal yang mudah. Diperlukan integrasi manajemen yang kuat dan menyeluruh, mulai dari perencanaan strategi bisnis, pembagian tugas dan tanggung jawab karyawan, penetapan sistem shift kerja yang efektif, standar evaluasi kinerja, hingga strategi penanganan keluhan pelanggan. Tanpa manajemen yang baik, bisnis hybrid seperti ini berisiko mengalami inefisiensi operasional yang pada akhirnya dapat mengancam keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, kajian mendalam tentang praktik manajemen pada UMKM model hybrid menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan.

Golden Break Kota Serang merupakan salah satu UMKM yang berhasil mengembangkan konsep hybrid Café dan Billiard sejak tahun 2017. Dalam kurun waktu tersebut, usaha ini tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang dengan membuka beberapa cabang yang tersebar di berbagai lokasi strategis. Keberhasilan Golden Break dalam mengembangkan usahanya di tengah persaingan yang semakin ketat menjadikannya objek studi kasus yang menarik dan relevan. Penelitian terhadap praktik manajemennya diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana sebuah UMKM menerapkan prinsip-prinsip manajemen dalam konteks bisnis hybrid, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang masih perlu diperbaiki.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dengan melakukan analisis mendalam terhadap Golden Break Kota Serang melalui wawancara langsung. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana struktur manajemen yang diterapkan, bagaimana SDM dikelola, dan bagaimana strategi pelayanan kepada pelanggan dirancang dan dilaksanakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu manajemen UMKM, sekaligus menjadi referensi praktis bagi para pelaku usaha serupa yang ingin meningkatkan kualitas pengelolaan bisnis mereka.

METODE PENELITIAN

Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah Golden Break, sebuah UMKM yang bergerak di bidang kuliner dan hiburan. Usaha ini menggabungkan konsep Café dan Billiard serta menawarkan minuman, makanan, dan fasilitas permainan Billiard sebagai daya tarik utama bagi konsumen. Golden Break berlokasi di Kota Serang, Provinsi Banten, dan telah beroperasi sejak tahun 2017 dengan beberapa cabang yang berhasil dibuka seiring pertumbuhan usaha.



Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena manajemen usaha yang terjadi dalam konteks nyata, yaitu pengelolaan UMKM hybrid Café dan Billiard. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Studi kasus sebagai jenis penelitian dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menyelidiki suatu fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas (Yin, 2018). Dalam hal ini, fenomena yang diteliti adalah praktik manajemen usaha pada Golden Break sebagai UMKM hybrid, yang merupakan fenomena bisnis yang relatif baru dan terus berkembang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah praktik manajemen usaha yang diterapkan pada Café dan Billiard Golden Break. Secara lebih spesifik, fokus penelitian mencakup tiga aspek utama: (1) penerapan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling); (2) pengelolaan sumber daya manusia yang mencakup rekrutmen, pembagian tugas, sistem shift, dan evaluasi kinerja karyawan; serta (3) strategi pelayanan pelanggan termasuk penanganan keluhan dan upaya membangun loyalitas pelanggan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara semi-terstruktur. Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber utama, yaitu pemilik usaha dan karyawan Golden Break Kota Serang. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan panduan yang telah disiapkan sebelumnya, namun tetap memberikan fleksibilitas bagi narasumber untuk menyampaikan informasi tambahan yang relevan di luar pertanyaan yang telah dirumuskan. Hal ini dinilai efektif untuk menggali informasi yang lebih kaya dan komprehensif tentang praktik manajemen di Golden Break.

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi langsung untuk mengamati kondisi fisik usaha, suasana pelayanan, dan interaksi antara karyawan dengan pelanggan. Dokumentasi berupa foto dan catatan lapangan juga dikumpulkan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data ini (triangulasi) bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data penelitian.

Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan: (1) reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan; (2) penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan; dan



(3) penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu tahap akhir di mana peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Usaha Golden Break

Golden Break merupakan usaha yang menggabungkan Café dan Billiard yang berdiri sejak tahun 2017 di Kota Serang, Banten. Sejak awal berdirinya, Golden Break telah memosisikan diri sebagai destinasi hiburan dan kuliner yang menyasar segmen pasar anak muda, kalangan pekerja, dan keluarga yang menginginkan tempat santai sekaligus tempat bermain. Dalam perjalanannya, usaha ini berkembang pesat dan kini memiliki beberapa cabang dengan total sekitar 100 meja billiard yang tersebar di berbagai lokasi.

Konsep hybrid yang ditawarkan Golden Break memberikan nilai tambah tersendiri bagi konsumen. Di satu sisi, pelanggan dapat menikmati berbagai menu minuman dan makanan yang disajikan oleh bagian café. Di sisi lain, fasilitas billiard dengan meja yang terawat baik menjadi daya tarik utama yang membedakan Golden Break dari café-café biasa. Perpaduan ini menciptakan sinergi yang menguntungkan, di mana pelanggan yang datang untuk bermain billiard cenderung juga memesan dari menu café, dan sebaliknya.

Penerapan Fungsi Manajemen

Hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan Golden Break menunjukkan bahwa fungsi-fungsi manajemen telah diterapkan secara nyata dalam operasional sehari-hari, meskipun dengan tingkat formalitas yang bervariasi.

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan dilakukan oleh pemilik usaha dengan menetapkan visi dan misi yang jelas, yaitu menjadi tempat hiburan keluarga yang nyaman dan terjangkau di Kota Serang. Pada tataran operasional, perencanaan mencakup penetapan target penjualan harian dan bulanan untuk bagian café, pengaturan jadwal promosi melalui media sosial, serta perencanaan pengadaan bahan baku dan pemeliharaan meja billiard secara berkala. Pemilik juga menyatakan bahwa rencana pengembangan usaha ke depan mencakup pembukaan cabang baru dan pengintegrasian sistem reservasi digital untuk meningkatkan kemudahan akses bagi pelanggan.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian dilakukan melalui pembagian kerja yang jelas berdasarkan fungsi dan tanggung jawab masing-masing posisi. Secara umum, struktur organisasi Golden Break terbagi menjadi tiga divisi utama: divisi café yang terdiri dari waiter dan kitchen, serta divisi billiard yang ditangani oleh racker. Pemilik usaha berperan sebagai manajer puncak yang mengawasi seluruh operasional. Setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang telah didefinisikan dengan jelas, sehingga duplikasi pekerjaan dan kebingungan dalam pelaksanaan tugas dapat diminimalkan.



3. Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan operasional Golden Break dilakukan dengan mengedepankan pendekatan kekeluargaan, baik dalam hubungan antara pemilik dan karyawan, maupun dalam pelayanan kepada pelanggan. Pendekatan ini menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang tulus dan ramah kepada setiap pelanggan. Pemilik secara aktif terlibat dalam operasional sehari-hari, memberikan arahan dan motivasi kepada karyawan. Sistem kerja shift diterapkan untuk memastikan layanan tersedia secara konsisten selama jam operasional, mulai dari siang hingga larut malam.

4. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan dilakukan secara rutin melalui evaluasi bersama yang diadakan setiap tiga hari sekali. Dalam forum evaluasi ini, pemilik dan karyawan membahas berbagai hal, mulai dari kualitas pelayanan, keluhan pelanggan yang diterima, kondisi fasilitas billiard, hingga pencapaian target penjualan café. Selain itu, pengawasan juga dilakukan secara real-time melalui pemantauan langsung oleh pemilik selama jam operasional. Respons cepat terhadap keluhan pelanggan juga menjadi bagian dari mekanisme pengawasan kualitas layanan yang diterapkan Golden Break.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan SDM di Golden Break dilakukan secara sederhana namun efektif. Rekrutmen karyawan dilakukan melalui media sosial, dengan mempertimbangkan aspek kepribadian dan kemauan untuk belajar sebagai kriteria utama, di samping keterampilan teknis. Hal ini sejalan dengan budaya kerja kekeluargaan yang menjadi ciri khas Golden Break, di mana kecocokan karakter karyawan dengan nilai-nilai perusahaan dinilai sama pentingnya dengan kompetensi teknis yang dimiliki.

Sistem shift kerja diterapkan untuk mengatur jadwal karyawan secara bergiliran. Umumnya terdapat dua shift, yaitu shift siang dan shift malam, dengan jumlah karyawan yang disesuaikan dengan tingkat keramaian pada masing-masing waktu. Evaluasi kinerja karyawan dilakukan secara rutin dalam forum evaluasi tiga harian, di mana setiap karyawan mendapat kesempatan untuk menyampaikan kendala yang dihadapi dan menerima masukan dari pemilik usaha.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kelemahan dalam sistem pengelolaan SDM Golden Break yang perlu mendapat perhatian. Pertama, belum adanya sistem reward dan punishment yang terstruktur dapat mempengaruhi motivasi dan disiplin kerja karyawan dalam jangka panjang. Kedua, proses pelatihan dan pengembangan karyawan masih bersifat informal dan belum terdokumentasi dengan baik. Pengembangan program pelatihan yang lebih terstruktur akan sangat membantu dalam meningkatkan standar kompetensi karyawan secara merata.

Strategi Pelayanan dan Penanganan Keluhan Pelanggan

Salah satu keunggulan kompetitif Golden Break terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pendekatan pelayanan berbasis hubungan personal dan emosional menjadi strategi utama yang diterapkan. Karyawan dilatih untuk mengingat nama dan preferensi pelanggan setia, menciptakan suasana yang hangat dan personal layaknya sedang berkunjung ke rumah kenalan.



Dalam hal penanganan keluhan, Golden Break menerapkan prinsip respons cepat. Setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, baik secara langsung maupun melalui media sosial, ditangani dengan serius dan segera. Pemilik secara pribadi sering terlibat dalam penyelesaian keluhan yang lebih kompleks. Pendekatan ini terbukti efektif dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, sebagaimana tercermin dari tingginya tingkat kunjungan ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menjadi sumber pelanggan baru bagi Golden Break.

Strategi pemasaran juga dilakukan melalui media sosial, terutama Instagram dan WhatsApp, untuk mempromosikan menu baru, promo harian, dan berbagai event khusus yang diadakan di Golden Break. Meskipun strategi ini cukup efektif untuk menjangkau segmen pasar anak muda, optimalisasi penggunaan platform digital seperti Google Maps, aplikasi pemesanan online, dan sistem reservasi digital masih perlu ditingkatkan untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kemudahan akses bagi pelanggan.

Diskusi: Relevansi Teori Manajemen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Golden Break telah menerapkan fungsi manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) dengan cukup baik, meskipun masih dalam tingkat formalitas yang relatif rendah. Hal ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa UMKM pada umumnya menerapkan prinsip-prinsip manajemen secara intuitif berdasarkan pengalaman, bukan berdasarkan prosedur formal yang terdokumentasi (Widodo dkk., 2022).

Dalam aspek SDM, evaluasi rutin yang dilakukan setiap tiga hari merupakan praktik yang baik dan mencerminkan kesadaran pemilik akan pentingnya pemantauan kinerja. Namun, absennya sistem penghargaan (reward system) yang terstruktur merupakan celah yang perlu segera diatasi. Penelitian Aqilah dkk. (2024) menegaskan bahwa sistem penghargaan yang adil dan transparan merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan motivasi dan retensi karyawan, khususnya pada UMKM yang memiliki sumber daya terbatas.

Dari sisi strategi layanan, pendekatan berbasis hubungan emosional yang diterapkan Golden Break sejalan dengan konsep relationship marketing yang menekankan pentingnya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan sebagai kunci keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Faiq dkk., 2021). Keberhasilan Golden Break dalam mempertahankan dan menumbuhkan basis pelanggannya membuktikan efektivitas pendekatan ini dalam konteks bisnis UMKM.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, praktik manajemen usaha di Golden Break Kota Serang secara umum telah berjalan dengan baik. Fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan telah diterapkan secara efektif, meskipun masih dalam tataran informal dan belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis.

Kedua, pengelolaan SDM dilakukan melalui sistem shift kerja yang terstruktur, rekrutmen berbasis media sosial, dan evaluasi rutin setiap tiga hari. Pendekatan kekeluargaan yang diterapkan dalam pengelolaan karyawan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong



karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Namun, ketiadaan sistem reward dan punishment yang formal serta program pelatihan yang terstruktur merupakan kelemahan yang perlu segera diatasi.

Ketiga, strategi pelayanan berbasis hubungan personal dan emosional, dikombinasikan dengan penanganan keluhan yang responsif, terbukti efektif dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal ini menjadi salah satu keunggulan kompetitif utama Golden Break di tengah persaingan bisnis kuliner dan hiburan yang semakin ketat.

Keempat, terdapat beberapa area yang masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk mendukung pertumbuhan usaha yang berkelanjutan, yaitu: (1) pengembangan sistem reservasi digital yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan meja billiard maupun tempat duduk café; (2) penerapan sistem reward dan punishment yang terstruktur untuk meningkatkan motivasi dan disiplin karyawan; dan (3) optimalisasi pemanfaatan teknologi digital dalam operasional dan pemasaran untuk memperluas jangkauan pasar.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan narasumber yang masih terbatas pada satu lokasi usaha. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak narasumber dari berbagai cabang Golden Break, serta melakukan triangulasi data dengan mengumpulkan perspektif pelanggan melalui survei atau focus group discussion (FGD) untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas manajemen dan pelayanan Golden Break.

Pengakuan / Acknowledgements

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pemilik dan seluruh karyawan Golden Break Kota Serang atas kesediaannya memberikan waktu, informasi, dan sambutan yang hangat selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Vera Maria, S.E., M.M. selaku dosen pengampu mata kuliah Manajemen Koperasi dan UMKM yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan penelitian ini, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aqilah, N. H., dkk. (2024). Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 45-58.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis manajemen operasional perusahaan multinasional. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 112-125.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Z. D., dkk. (2022). *Manajemen Koperasi dan UMKM*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.