



ANALISIS PENGELOLAAN SDM DI WARUNG KOPI 24 JAM MEDAN:STUDY KASUS KESESUAIAN GAJI DAN LEMBUR KARYAWAN

ANALYSIS OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN 24-HOUR COFFEE SHOP MEDAN: CASE STUDY OF EMPLOYEE SALARY AND OVERTIME SUITABILITY

**Mickael Pranata Saragih^{1*}, Marcilino Lefrans Purba², Bonia Johannes Veryanto
Simatupang³**

Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Email: mickaelsaragih2020@gmail.com, marcilinopurba2106@gmail.com, boniasimatupang20@gmail.com.

Article history :

Received : 25-11-2024

Revised : 26-11-2024

Accepted : 28-11-2024

Published: 01-12-2024

Abstract

This study analyzes human resource management challenges in 24-hour coffee shops in Medan, focusing on salary and overtime issues. Using a qualitative approach with case study methods, data was collected through interviews with five employees at a 24-hour coffee shop in Medan. The findings reveal that employees face significant challenges related to work-life balance and compensation, particularly during peak hours and special events such as major football matches. The monthly salary of IDR 3 million is perceived as inadequate considering the demanding nature of the work and irregular overtime requirements. The study also identifies issues in shift management, with disproportionate staff allocation between day shifts (2 employees) and night shifts (5 employees). These findings contribute to the understanding of human resource management in small food service businesses and suggest the need for more structured overtime policies and fair compensation systems.

Keywords: *human resource management, coffee shop, overtime work*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis tantangan pengelolaan sumber daya manusia di warung kopi 24 jam di Medan, dengan fokus pada permasalahan gaji dan lembur. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara dengan lima karyawan di sebuah warung kopi 24 jam di Medan. Temuan menunjukkan bahwa karyawan menghadapi tantangan signifikan terkait keseimbangan kerja-kehidupan dan kompensasi, terutama selama jam sibuk dan acara khusus seperti pertandingan sepak bola besar. Gaji bulanan sebesar Rp 3 juta dipersepsikan tidak memadai mengingat tuntutan pekerjaan dan kebutuhan lembur yang tidak teratur. Penelitian juga mengidentifikasi masalah dalam manajemen shift, dengan alokasi staf yang tidak proporsional antara shift siang (2 karyawan) dan shift malam (5 karyawan). Temuan ini berkontribusi pada pemahaman pengelolaan SDM di bisnis jasa makanan kecil dan menunjukkan kebutuhan akan kebijakan lembur yang lebih terstruktur dan sistem kompensasi yang adil.

Kata Kunci : manajemen SDM, warung kopi, kerja lembur



PENDAHULUAN

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek penting dalam setiap organisasi, termasuk usaha kecil seperti warung kopi. Penelitian ini berfokus pada Warung Kopi 24 Jam Medan, dengan tujuan untuk menganalisis kesesuaian gaji dan lembur karyawan. Hal ini relevan mengingat pentingnya pengelolaan SDM yang efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu, beberapa faktor telah diidentifikasi sebagai penentu keberhasilan pengelolaan SDM. Misalnya, studi oleh (Achmad Fauzi & Manao, 2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dan kebijakan yang adil dalam pemberian gaji dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Selain itu, penelitian oleh (Puspitasari & Dwi Puspita, 2023) menekankan bahwa gaji, bonus, dan tunjangan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, meskipun gaji secara parsial tidak selalu berkontribusi positif.

Di sisi lain, lembur sering dianggap sebagai solusi untuk mencapai target perusahaan; namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lembur tidak hanya dipicu oleh insentif finansial, tetapi juga oleh faktor internal dan eksternal lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana kebijakan lembur yang diterapkan di Warung Kopi 24 Jam Medan dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan serta produktivitas usaha. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mengenai kesesuaian antara gaji dan lembur yang diterima oleh karyawan di Warung Kopi 24 Jam Medan, sehingga diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang berguna bagi pemilik usaha dalam mengoptimalkan pengelolaan SDM demi meningkatkan kinerja serta kepuasan kerja karyawan.

Dalam konteks pengelolaan SDM, terdapat beberapa faktor kunci yang perlu diperhatikan. Pertama, lingkungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan. Sebuah studi oleh (Achmad Fauzi & Manao, 2023) menekankan pentingnya menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung agar karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Kedua, aspek kompensasi seperti gaji, bonus, dan tunjangan kesehatan juga memiliki peranan signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian oleh Puspitasari dan (Puspitasari & Dwi Puspita, 2023) menunjukkan bahwa meskipun gaji merupakan faktor penting, bonus dan tunjangan kesehatan dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan kerja. Selain itu, lembur sebagai bagian dari pengelolaan waktu kerja juga menjadi perhatian utama.

Lembur sering kali dianggap sebagai cara untuk memenuhi target perusahaan; namun, penelitian menunjukkan bahwa keputusan untuk bekerja lembur tidak hanya didorong oleh imbalan finansial tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti beban kerja yang tinggi atau kebutuhan untuk menyelesaikan tugas tertentu (Rosita Widyawati^{1*}, 2021). Dampak dari kerja lembur juga bervariasi; di satu sisi dapat meningkatkan pendapatan karyawan tetapi di sisi lain dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental jika tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai kesesuaian antara gaji dan lembur di Warung Kopi 24 Jam Medan. Dengan memahami dinamika ini, diharapkan pemilik usaha dapat mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang lebih baik sehingga tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga kesejahteraan karyawan. Rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik usaha dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik serta memberikan insentif yang sesuai



bagi karyawan mereka. Dengan demikian, pengelolaan SDM yang efektif akan berkontribusi pada keberlangsungan usaha serta kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan. Dalam konteks penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis data melalui survei kepada karyawan Warung Kopi 24 Jam Medan. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai gaji, jam lembur, tingkat kepuasan kerja, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk bekerja lembur.

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode statistik untuk menentukan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran jelas mengenai bagaimana kebijakan gaji dan lembur diterapkan di Warung Kopi 24 Jam Medan, serta dampaknya terhadap motivasi dan produktivitas karyawan. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas tantangan-tantangan yang dihadapi pemilik usaha dalam mengelola SDM serta strategi-strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada analisis kesesuaian gaji dan lembur tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemilik usaha dalam meningkatkan manajemen SDM mereka. Di akhir penelitian ini, penulis berharap dapat menyajikan temuan-temuan yang bermanfaat bagi para pemangku kepentingan dalam industri warung kopi serta memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia secara umum.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis sistem pengelolaan SDM pada warung kopi 24 jam di Medan, khususnya terkait sistem penggajian dan pengaturan jam kerja
2. Mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi karyawan dalam konteks kerja lembur dan shift kerja
3. Merumuskan rekomendasi untuk perbaikan sistem pengelolaan SDM di warung kopi 24 jam

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan perspektif karyawan warung kopi 24 jam terkait sistem penggajian dan jam kerja. Lokasi penelitian dilakukan di sebuah warung kopi 24 jam di kota Medan, dengan pengumpulan data yang dilaksanakan selama bulan Oktober 2024. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan warung kopi tersebut, dan sampel terdiri dari 5 orang karyawan yang dipilih secara purposive sampling, mencakup karyawan dari shift siang dan malam. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam dengan 5 orang karyawan, observasi langsung terhadap operasional warung kopi, serta dokumentasi jadwal kerja dan sistem penggajian. Untuk menganalisis data, digunakan metode analisis tematik yang meliputi tahapan transkripsi data wawancara, pengkodean data, identifikasi tema-tema utama, analisis hubungan antar tema, dan interpretasi temuan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai pengalaman karyawan serta tantangan yang mereka hadapi dalam konteks sistem penggajian dan jam kerja di warung kopi 24 jam tersebut.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penggajian di Warung Kopi 24 Jam Medan masih menghadapi sejumlah kendala yang signifikan, di mana karyawan menerima gaji pokok sebesar Rp 3 juta per bulan. Namun, persepsi karyawan mengindikasikan bahwa gaji tersebut tidak sebanding dengan beban kerja yang harus mereka tanggung. Selain itu, tidak adanya sistem bonus atau insentif terstruktur untuk kerja lembur membuat situasi ini semakin kompleks. Dalam hal kompensasi lembur, ditemukan bahwa tidak ada sistem perhitungan lembur yang jelas, sehingga lembur sering terjadi, terutama saat ada pertandingan sepak bola, dan kompensasi lembur tersebut tidak terstandarisasi. Terkait dengan manajemen shift kerja, pembagian shift terdiri dari dua shift: shift siang dari pukul 07:00 hingga 18:59 dengan 2 karyawan dan shift malam dari pukul 19:00 hingga 06:59 dengan 5 karyawan.

Ketidakseimbangan beban kerja antar shift ini diperparah oleh kekurangan staf pada shift siang dan beban kerja yang tinggi saat acara khusus, yang menyebabkan kesulitan dalam mengatur pergantian shift. Dampak dari kondisi ini terhadap kesejahteraan karyawan terlihat dalam beberapa aspek; secara fisik, karyawan mengalami kelelahan akibat jam kerja panjang dan gangguan pola tidur, terutama bagi mereka yang bekerja pada shift malam, sehingga meningkatkan risiko kesehatan. Dalam aspek sosial, terdapat gangguan pada keseimbangan kerja-hidup yang membuat karyawan kesulitan mengatur waktu dengan keluarga dan kehidupan sosial mereka. Secara ekonomi, pendapatan yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja yang harus ditanggung, ditambah dengan ketidakpastian kompensasi lembur yang membuat banyak karyawan mencari penghasilan tambahan. Ketika dibandingkan dengan standar industri, ditemukan beberapa kesenjangan dalam sistem kompensasi di warung kopi ini; gaji yang diberikan berada di bawah rata-rata industri sejenis dan tidak ada tunjangan kesehatan atau sistem bonus yang terstruktur.

Selain itu, manajemen sumber daya manusia juga menunjukkan kekurangan, seperti minimnya pelatihan formal dan tidak adanya jenjang karir yang jelas. Pembahasan lebih lanjut mengenai hasil analisis ini menunjukkan bahwa tantangan dalam sistem penggajian dan manajemen SDM di Warung Kopi 24 Jam Medan sangat mempengaruhi kesejahteraan karyawan. Gaji pokok sebesar Rp 3 juta per bulan dianggap tidak memadai oleh karyawan mengingat tingginya beban kerja dan tuntutan pekerjaan yang harus mereka jalani. Penelitian oleh (Puspitasari & Dwi Puspita, 2023) menekankan bahwa meskipun gaji memiliki peran penting dalam motivasi kerja, faktor-faktor lain seperti bonus dan tunjangan kesehatan juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Dalam konteks ini, tanpa adanya insentif atau bonus untuk kerja lembur, karyawan merasa kurang dihargai atas usaha ekstra mereka, yang dapat menurunkan motivasi dan produktivitas mereka dalam jangka panjang. Selain itu, ketidakjelasan dalam sistem perhitungan lembur menyebabkan ketidakpuasan di kalangan karyawan; mereka mungkin merasa bahwa waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk lembur tidak dihargai secara layak.

Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa kerja lembur dapat memberikan dampak positif seperti kepuasan kerja tetapi juga dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental jika tidak dikelola dengan baik. Manajemen shift juga menjadi masalah utama; ketidakseimbangan jumlah karyawan antara shift siang dan malam menciptakan beban kerja yang tidak merata. Dengan hanya dua karyawan pada shift siang dan lima pada shift malam, beban kerja menjadi sangat berat bagi karyawan siang, terutama saat acara khusus atau pertandingan sepak bola ketika permintaan



meningkat. Ini dapat menyebabkan stres tambahan dan berkontribusi pada kelelahan serta gangguan kesehatan jangka panjang bagi karyawan siang.

Penelitian oleh (Afrisonia & Gunawan, 2022) menunjukkan bahwa pengaturan jam kerja yang baik berkontribusi pada pendapatan usaha; oleh karena itu, evaluasi terhadap pembagian jumlah karyawan per shift sangat diperlukan untuk menciptakan keseimbangan. Dari segi kesejahteraan sosial, gangguan pada keseimbangan kerja-hidup menjadi masalah signifikan bagi para karyawan. Keterbatasan waktu untuk berkumpul dengan keluarga dan menjalani kehidupan sosial dapat berdampak negatif pada kesehatan mental mereka. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan manajemen yang lebih manusiawi dalam pengaturan jam kerja serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengambil cuti atau waktu istirahat yang memadai. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi perbaikan diajukan untuk meningkatkan sistem penggajian dan manajemen SDM di Warung Kopi 24 Jam Medan.

Pertama-tama, perlu dilakukan peninjauan ulang terhadap struktur gaji pokok serta implementasi sistem bonus berdasarkan kinerja agar lebih sesuai dengan standar industri. Dalam hal manajemen shift, evaluasi pembagian jumlah karyawan per shift serta penambahan staf pada shift siang sangat diperlukan untuk menciptakan keseimbangan beban kerja antar shift. Terakhir, untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan, disarankan agar warung kopi ini menambahkan tunjangan kesehatan serta mengembangkan program pelatihan formal dan sistem cuti yang lebih terstruktur sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Warung Kopi 24 Jam Medan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawannya serta efisiensi operasional secara keseluruhan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi semua pihak terkait.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengelolaan SDM di warung kopi 24 jam di Medan masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Sistem penggajian yang ada belum mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi karyawan, sementara manajemen shift kerja masih memerlukan perbaikan untuk menciptakan pembagian beban kerja yang lebih seimbang.

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di Warung Kopi 24 Jam Medan menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan, terutama dalam hal sistem penggajian dan manajemen shift kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaji pokok yang diterima karyawan sebesar Rp 3 juta per bulan tidak sebanding dengan beban kerja yang harus mereka tanggung.

Persepsi karyawan terhadap gaji ini mencerminkan ketidakpuasan, di mana mereka merasa gaji tersebut tidak mencerminkan kontribusi dan usaha yang telah dikeluarkan. Selain itu, tidak adanya sistem bonus atau insentif terstruktur untuk kerja lembur memperburuk situasi ini, karena karyawan tidak mendapatkan penghargaan yang layak atas waktu dan tenaga ekstra yang mereka curahkan, terutama saat jam sibuk atau acara khusus seperti pertandingan sepak bola. Ketidakjelasan dalam sistem perhitungan lembur juga menjadi masalah, di mana lembur sering terjadi tanpa adanya kompensasi yang terstandarisasi, sehingga menciptakan ketidakpastian bagi karyawan. Dalam aspek manajemen shift kerja, pembagian shift yang terdiri dari dua shift—shift siang dan malam—menunjukkan ketidakseimbangan beban kerja antar shift. Dengan hanya dua



karyawan pada shift siang dan lima pada shift malam, karyawan siang sering kali menghadapi beban kerja yang lebih berat, terutama pada hari-hari dengan permintaan tinggi.

Hal ini menyebabkan stres tambahan dan berkontribusi pada kelelahan fisik serta gangguan kesehatan jangka panjang bagi karyawan siang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaturan jam kerja yang baik berkontribusi pada pendapatan usaha; oleh karena itu, evaluasi terhadap pembagian jumlah karyawan per shift sangat diperlukan untuk menciptakan keseimbangan. Dari segi kesejahteraan sosial, gangguan pada keseimbangan kerja-hidup menjadi masalah signifikan bagi para karyawan. Keterbatasan waktu untuk berkumpul dengan keluarga dan menjalani kehidupan sosial dapat berdampak negatif pada kesehatan mental mereka.

Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan manajemen yang lebih manusiawi dalam pengaturan jam kerja serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengambil cuti atau waktu istirahat yang memadai. Ketika dibandingkan dengan standar industri, ditemukan beberapa kesenjangan dalam sistem kompensasi di warung kopi ini; gaji yang diberikan berada di bawah rata-rata industri sejenis dan tidak ada tunjangan kesehatan atau sistem bonus yang terstruktur. Selain itu, manajemen sumber daya manusia juga menunjukkan kekurangan, seperti minimnya pelatihan formal dan tidak adanya jenjang karir yang jelas. Rekomendasi perbaikan meliputi peninjauan ulang struktur gaji pokok serta implementasi sistem bonus berdasarkan kinerja agar lebih sesuai dengan standar industri. Dalam hal manajemen shift, evaluasi pembagian jumlah karyawan per shift serta penambahan staf pada shift siang sangat diperlukan untuk menciptakan keseimbangan beban kerja antar shift.

Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya perbaikan dalam sistem penggajian dan manajemen sumber daya manusia agar Warung Kopi 24 Jam Medan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan efisiensi operasional secara keseluruhan. Langkah-langkah perbaikan yang disarankan akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi semua pihak terkait, serta meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan Warung Kopi 24 Jam Medan dapat menjadi tempat kerja yang lebih baik dan lebih produktif, serta mampu bersaing dengan usaha sejenis lainnya di industri kopi. Hal ini juga akan berdampak positif pada reputasi perusahaan di mata masyarakat dan pelanggan, sehingga mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fauzi, & Manao, M. (2023). Faktor Kebijakan Kedisiplinan Sumber Daya Manusia, Corporate Social Responsibility “Csr”, Peningkatan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kesejahteraan Karyawan Pada Pt. Skm. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 67–80. <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i2.740>
- Afrisonia, C. I., & Gunawan, K. I. (2022). Analisis Pengaruh Modal Usaha, Tenaga Kerja Dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pengusaha Mikro Warung Kopi Di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *JEB17 : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(01), 63–70. <https://doi.org/10.30996/jeb17.v7i01.6546>
- Puspitasari, A., & Dwi Puspita, F. (2023). Pengaruh Gaji, Bonus, Dan Tunjangan Kesehatan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bima Sinar Terang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 3(4), 321–330. <https://doi.org/10.60036/jbm.v3i4.art2>



Rosita Widyawati^{1*}, P. D. K. (2021). Analisis Pengaruh Jam Kerja, Jumlah Pembeli, dan Modal Usaha terhadap. *Jurnal Economie*, 03(1), 63–76.