

Strategi Penerapan *Key Performance Indicators* untuk Peningkatan Kualitas Kebersihan Gerai Shinimari Japanese Streetfood Cabang Lengkong

Strategy Implementing Key Performance Indicators To Improve Quality Cleaning Shinimari Japanese Street Food Lengkong Branch

Muhamad Satriawan

Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Narahubung: Muhamad Satriawan, email: muhamad11211086@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 25/07/2025

Diterima: 25/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

KPI, manajemen kinerja, usaha kuliner

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Key Performance Indicators* (KPI) dalam meningkatkan mutu kebersihan pada *outlet* Shinimari Japanese Streetfood cabang Lengkong, Bandung. Permasalahan utama yang dihadapi adalah rendahnya kualitas kebersihan *outlet*. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan mutu kebersihan Shinimari Japanese Streetfood cabang Lengkong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas aktivitas operasional karyawan berfokus pada dapur, sementara kegiatan kebersihan belum terjadwal secara sistematis. Melalui penerapan KPI yang relevan, seperti frekuensi pembersihan, waktu tanggap terhadap area kotor, dan skor audit kebersihan, ditemukan bahwa kinerja kebersihan dapat dipantau dan ditingkatkan secara objektif. Selain itu, KPI membantu memperjelas pembagian tugas karyawan, mengurangi tumpang tindih peran, serta meningkatkan kesadaran kolektif terhadap pentingnya kebersihan *outlet*. Penelitian ini merekomendasikan penerapan KPI sebagai solusi strategis dalam manajemen kinerja operasional usaha kuliner.

A B S T R A C T

This study aims to analyze the application of Key Performance Indicators (KPIs) in improving the quality of cleanliness at the Shinimari Japanese Street Food outlet in Lengkong, Bandung. The main problem faced is the low quality of outlet cleanliness. This study aims to improve the quality of cleanliness at the Shinimari Japanese Street Food outlet in Lengkong. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the majority of employee operational activities focus on the kitchen, while cleaning activities are not systematically scheduled. Through the application of relevant KPIs, such as cleaning frequency, response time to dirty areas, and cleanliness audit scores, it was found that cleanliness performance can be objectively monitored and improved. In addition, KPIs help clarify employee task divisions, reduce overlapping roles, and increase collective awareness of the importance of outlet cleanliness. This study recommends the application of KPIs as a strategic solution in managing the operational performance of culinary businesses.

Keywords:

KPI, performance management, culinary business

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

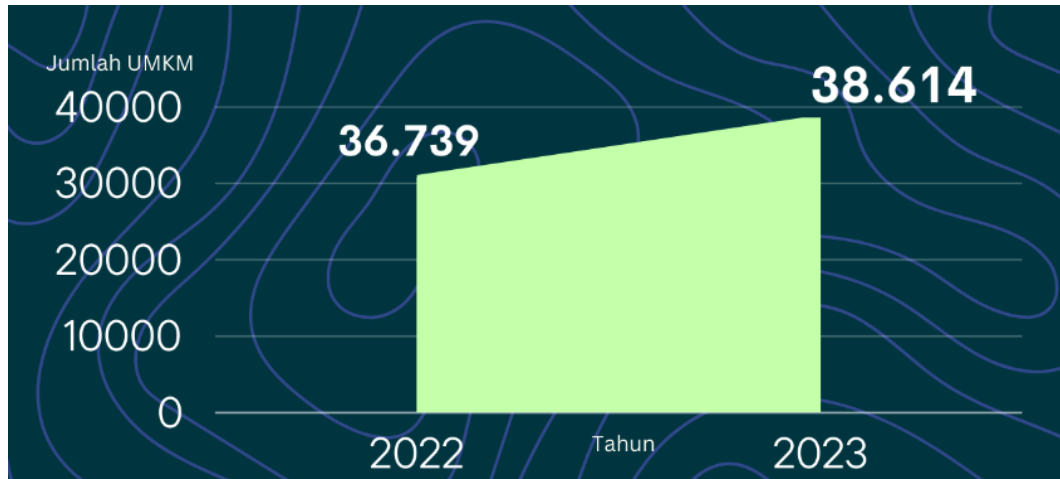
e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Industri kuliner merupakan sektor yang berkembang pesat, terutama di kota besar seperti Bandung, yang menawarkan berbagai pilihan makanan dan tempat makan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) sektor makanan dan minuman di Indonesia (termasuk Bandung) diperkirakan akan terus tumbuh seiring dengan meningkatnya daya beli masyarakat dan berkembangnya gaya hidup masyarakat yang semakin dinamis.



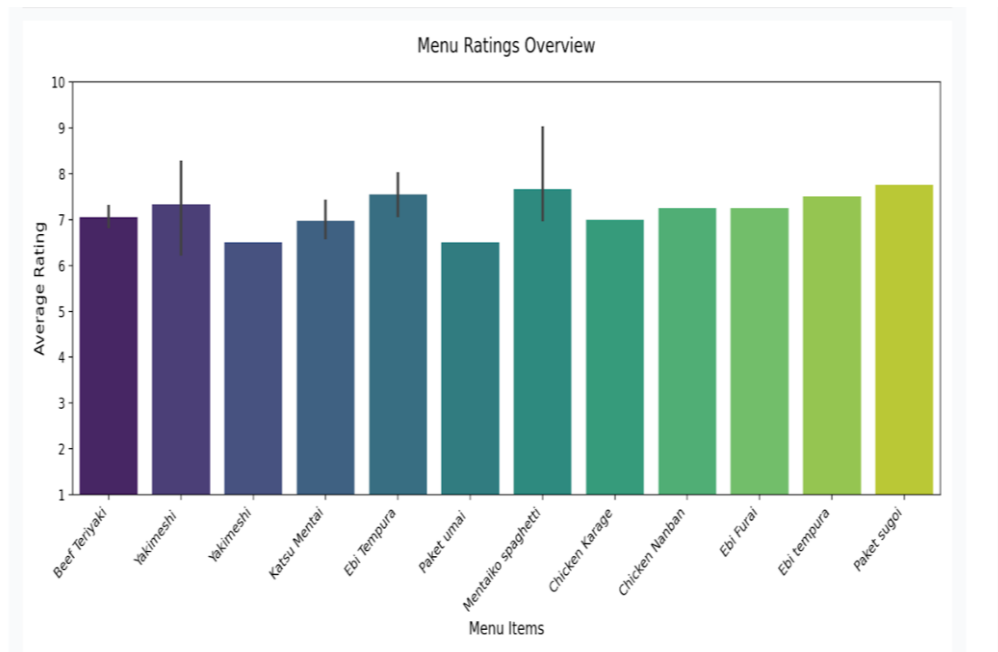
Data Pertumbuhan UMKM di Kota Bandung 2022 - 2023

diskukm – diskukm. (n.d.). Multisite Kota Bandung. Retrieved Januari 4, 2025, from

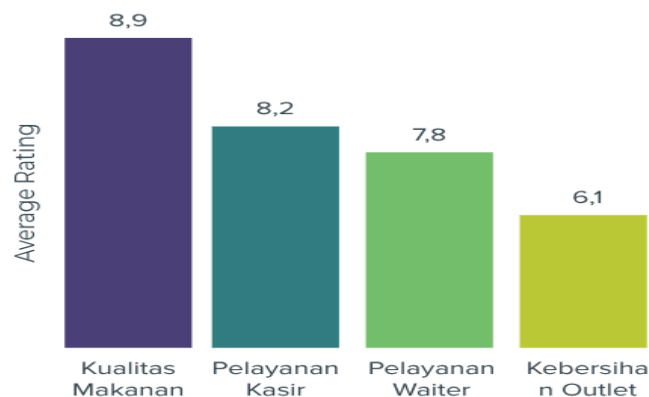
<https://multisite.bandung.go.id/diskukm/>

Angka pertumbuhannya diprediksi berada pada kisaran 5-7% per tahun, terutama di kota-kota besar seperti Bandung. Salah satu aspek penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu bisnis kuliner adalah pengelolaan kinerja karyawan yang baik dan terukur. Oleh karenanya, Penulis melakukan penelitian guna memberikan masukan agar subjek penelitian mendapatkan hasil yang lebih baik dalam bidang manajemen kinerja karyawannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, survei, dan observasi. Penelitian ini berlandaskan pada kerangka teoritis yang relevan seperti teori manajemen kinerja atau model KPI yang ada, dimana subjek dari penelitian ini adalah salah satu cabang dari Shinimari Japanese Streetfood outlet Lengkong. Shinimari Japanese Streetfood, sebuah restoran kuliner yang terletak di Jl. Lengkong Kecil No. 60, Bandung, Jawa Barat, merupakan contoh perusahaan kuliner yang menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan kinerja karyawan. Saat ini, perusahaan ini belum memiliki sistem KPI yang jelas dan terstruktur. Tanpa KPI, manajemen kesulitan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja karyawan secara objektif, serta untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam operasional sehari-hari. Masalah yang dihadapi Shinimari Japanese Streetfood ini bukan hanya masalah internal perusahaan, tetapi juga mencerminkan tantangan yang sering dihadapi oleh banyak bisnis kuliner lainnya, terutama usaha kuliner yang berkembang dan belum memiliki sistem manajerial yang terstruktur dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana penerapan sistem KPI yang tepat dapat mengatasi masalah ini, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengoptimalkan kinerja karyawan. Keunikan dari masalah yang dihadapi oleh Shinimari Japanese Streetfood terletak pada bercampur aduknya job desk yang terjadi pada divisi operasional mereka. Ini sekaligus menjadi kesenjangan penelitian dalam hal ini Practical-Knowledge Gap dimana pengetahuan yang ada tidak sesuai dengan praktik

profesional. Masalah yang dihadapi tidak hanya mempengaruhi kualitas pelayanan tetapi juga mencerminkan tantangan yang lebih besar di industri kuliner secara umum. Berikut ini adalah data penilaian pelanggan yang menjadi bahan evaluasi manajemen KPI di Shinimari Japanese Streetfood.



Gambar 1: Data penilaian pelanggan terhadap kualitas produk per Desember 2024



Gambar 2: Data penilaian pelanggan terhadap pelayanan per Desember 2024

Berdasarkan data dan fakta di lapangan, peneliti mendapatkan temuan bahwa pada saat outlet ramai pengunjung, pelayanan mendapati kekurangan pada aspek kebersihan outlet. Maka dari itu, Penelitian ini dilakukan guna memberi opsi solusi bagi subjek penelitian melalui penerapan Key Performance Indicator.

Berdasarkan latar belakang dan keunikan masalah yang ada, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah 1). Apa saja indikator KPI yang relevan untuk meningkatkan mutu kebersihan outlet Shinimari Japanese Streetfood; 2). Apa tantangan dalam penerapan KPI di restoran ini; 3). Bagaimana penerapan KPI dapat memperbaiki pembagian tugas di antara karyawan?

Penelitian ini bertujuan untuk 1). Mengidentifikasi indikator-indikator yang perlu dipertimbangkan dalam merancang KPI yang relevan dan efektif untuk mengukur kinerja karyawan di Shinimari Japanese Streetfood,

dengan mempertimbangkan permasalahan ketercampuradukan job desk di divisi operasional; 2). Menganalisis proses identifikasi dan penerapan KPI yang dapat membantu manajemen Shinimari Japanese Streetfood untuk mengukur, memantau, dan meningkatkan kinerja karyawan secara sistematis; 3). Menyiapkan evaluasi dampak dari penerapan KPI terhadap efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan, serta untuk memberikan rekomendasi implementasi yang dapat meningkatkan kinerja keseluruhan di Shinimari Japanese Streetfood.

Penelitian ini akan memberikan pemahaman teoritis yaitu dengan: 1). Kontribusi pada Pengembangan Ilmu Manajemen dan Administrasi Bisnis yang mana Penelitian ini akan memberikan pemahaman lebih dalam mengenai pentingnya penerapan KPI di industri kuliner, yang seringkali terabaikan dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi studi lebih lanjut mengenai manajemen kinerja di sektor kuliner; 2). Pengembangan Model KPI di Bisnis Kuliner yang mana Penelitian ini dapat menyumbang pada pengembangan model KPI yang dapat diterapkan di bisnis kuliner, khususnya dalam situasi yang memiliki ketercampuradukan job desk dan permasalahan operasional yang serupa.

Penelitian ini akan memberikan pemahaman praktis bagi: 1). Manajemen Shinimari Japanese Streetfood dengan memberikan panduan praktis tentang bagaimana merancang dan menerapkan sistem KPI yang dapat membantu perusahaan dalam mengukur dan meningkatkan kinerja karyawan secara terstruktur, serta memperjelas pembagian tugas dalam operasional; 2). Bagi Karyawan Shinimari Japanese Streetfood dengan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang peran dan tanggung jawab masing-masing karyawan, serta indikator-indikator kinerja yang perlu dicapai. Hal ini dapat meningkatkan motivasi dan efektivitas kerja karyawan; 3). Bagi Pemilik Bisnis Kuliner Lainnya bahwa Model KPI yang diusulkan dalam penelitian ini bisa menjadi referensi yang sangat berharga bagi bisnis kuliner lain, terutama untuk usaha

2. Kajian Teori

Key Performance Indicators (KPI) merupakan alat ukur yang digunakan oleh organisasi untuk memantau, mengendalikan, dan mengevaluasi pencapaian atas tujuan-tujuan strategis maupun operasional dalam suatu periode waktu tertentu. KPI memungkinkan perusahaan menilai efektivitas dan efisiensi proses kerja, termasuk dalam hal pengelolaan mutu kebersihan di lingkungan restoran.

Menurut Parmenter (2015), KPI harus relevan, terukur, dan fokus pada aspek-aspek kritis yang mendukung kesuksesan organisasi. Dengan adanya KPI, perusahaan dapat mengurangi subjektivitas dalam evaluasi kinerja, serta mendorong perilaku kerja yang lebih terarah dan sesuai dengan harapan manajemen. Dalam lingkungan restoran, penerapan KPI pada aspek kebersihan akan membantu mencegah penurunan kualitas layanan terutama pada saat beban kerja tinggi, seperti yang dihadapi oleh Shinimari Japanese Streetfood.

Proses implementasi KPI dalam pengelolaan mutu kebersihan dapat diterapkan melalui pendekatan sebagai berikut:

- | | | |
|--|-----------|-------------|
| 1. Perencanaan | Indikator | Kinerja |
| Tim manajemen bersama supervisor menentukan indikator yang akan digunakan, termasuk metode pengukuran, standar minimal, dan bentuk pelaporan. | | |
| 2. Sosialisasi | kepada | Karyawan |
| KPI yang telah ditetapkan harus dipahami oleh seluruh tim operasional melalui pelatihan dan briefing rutin. | | |
| 3. Monitoring | | Berkala |
| Setiap indikator dievaluasi secara harian dan mingguan melalui pengamatan langsung, audit kebersihan, dan pengumpulan data dari pelanggan. | | |
| 4. Evaluasi | dan | Umpan Balik |
| Hasil pengukuran KPI digunakan sebagai dasar dalam memberikan umpan balik, penguatan kinerja, dan merancang program reward & punishment yang adil. | | |

5. Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*)
Data hasil evaluasi KPI menjadi dasar pengembangan SOP baru atau perbaikan sistem kerja, sehingga mutu kebersihan dapat meningkat secara konsisten.

Pengertian *Key Performance Indicators* (KPI) Menurut Para Ahli

Key Performance Indicators (KPI) merupakan alat ukur yang digunakan organisasi untuk memantau efektivitas, efisiensi, dan keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu. Berikut beberapa definisi KPI dari para ahli:

1. Iveta (2022)
Iveta (2012) Menyatakan bahwa *Key Performance Indicators* adalah ukuran kuantitatif yang disusun secara sistematis dan bertahap, digunakan untuk mengukur keberhasilan perusahaan dalam mencapai target dari berbagai perspektif yang berbasis data konkret. KPI juga menjadi titik awal dalam proses penentuan tujuan dan pengembangan strategi organisasi.
2. Parmenter (2023)
Parmenter (2023) Menjelaskan bahwa KPI adalah sekumpulan indikator penting yang menunjukkan performa organisasi secara real-time dan membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang mendukung keberhasilan jangka pendek maupun jangka panjang.
3. Banerjee dan Buoti (2022)
Menurut Banerjee dan Buoti (2022), KPI merupakan alat ukur berbasis data yang digunakan untuk menilai sejauh mana strategi dan kebijakan organisasi berjalan sesuai rencana, serta untuk mengevaluasi apakah target-target yang ditetapkan dapat tercapai.

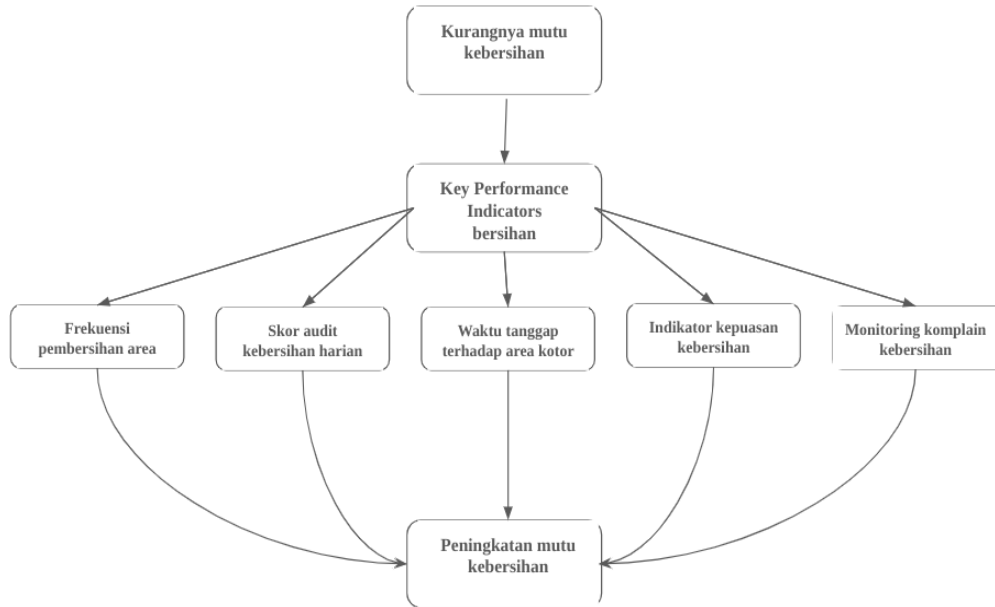
Mutu kebersihan merupakan salah satu aspek penting dalam industri makanan yang berkaitan erat dengan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Beberapa definisi dari para ahli antara lain: Mutu kebersihan merupakan salah satu aspek penting dalam industri makanan yang berkaitan erat dengan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Beberapa definisi dari para ahli antara lain:

1. Hardiana (2021)
Hardiana (2018) Menjelaskan bahwa mutu kebersihan adalah keadaan lingkungan yang bebas dari kotoran, termasuk debu, sampah, dan bau yang tidak sedap. Kebersihan berperan dalam menciptakan lingkungan hidup yang sehat, nyaman, dan menjadi salah satu syarat dalam menjaga kesehatan manusia.
2. Iskandar (2022)
Iskandar (2018) Mendefinisikan kebersihan sebagai kondisi tempat tinggal, tempat kerja, dan ruang umum yang bebas dari kotoran, debu, sampah, maupun limbah. Kebersihan memiliki peran vital dalam menunjang kualitas hidup dan kesehatan masyarakat.
3. Subrata (2023)
Mengemukakan bahwa mutu kebersihan berhubungan erat dengan keadaan lingkungan yang terjaga dan seimbang, baik dari segi fisik maupun biologi, yang mendukung terciptanya kenyamanan dan keamanan bagi makhluk hidup di sekitarnya

Kerangka Konseptual

Penelitian ini difokuskan pada perbaikan mutu kebersihan Shinimari Japanese Streetfood cabang Lengkong yang melibatkan berbagai elemen dalam operasional outlet. *Key Performance Indicators* (KPI) dirancang untuk mengukur dan meningkatkan standar kebersihan di seluruh aspek operasional, mencakup kebersihan produk, lingkungan kerja, peralatan, dan perilaku staf.

Berikut ini adalah visualisasi kerangka penelitian.



Gambar 3: Kerangka Konseptual

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan pendekatan Kualitatif Deskriptif. Penelitian ini bersifat Induktif yang mana permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah permasalahan spesifik yang terjadi pada subjek penelitian dalam hal ini kinerja karyawan di Shinimari Japanese Streetfood.

Variabel yang menjadi Objek dalam Penelitian ini antara lain adalah: 1). Variabel Independen yakni variabel yang tidak terikat dengan variabel lain dan variasinya mempengaruhi variabel lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel independen adalah Key Performance Indicators (KPI); 2). Variabel Dependen yakni variabel yang terikat dan dipengaruhi dengan adanya variasi dari variabel lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel dependen adalah Mutu kebersihan di salah satu outlet Shinimari Japanese Streetfood cabang lengkong.

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yaitu: 1). Data Primer yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk Data Primer ini adalah metode triangulasi, yakni Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi; 2). Data Sekunder yakni data-data yang telah ada dan telah dipublikasikan (data statistik perkembangan umkm, jurnal ilmiah dan data *guest comment*). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan Data Sekunder ini adalah Analisis data dan Studi Literatur.

4. Hasil Dan Pembahasan

Dalam proses pengumpulan informasi, Peneliti mewawancarai CEO PT. Shinimari Makan dan Kepala Gerai Shinimari Japanese Streetfood cabang Lengkong. Dari wawancara yang telah dilakukan, narasumber menerangkan berdasarkan hasil pengisian *guest comment* bahwa permasalahan yang sedang dihadapi oleh Shinimari Japanese Streetfood cabang lengkong adalah rendahnya mutu kebersihan dibanding kualitas makanan dan kualitas pelayanan.

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Pemilik PT. Shinimari Makan, Zaidan Nabel dan wawancara dengan kepala outlet cabang lengkong Ruhiat.

Wawancara dengan Zaidan Nabel (Pemilik PT. Shinimari Makan)

Zaidan Nabel menjelaskan bahwa kondisi kebersihan di outlet Shinimari Japanese Streetfood saat ini masih menghadapi kendala, terutama ketika outlet sedang ramai. Kebersihan belum terjaga secara optimal karena sistem yang ada masih bergantung pada inisiatif karyawan dan pengawasan kepala outlet, tanpa adanya standar atau sistem yang terstruktur. Beliau menyampaikan bahwa pihak manajemen tengah mempertimbangkan penerapan Key Performance Indicators (KPI) khusus untuk aspek kebersihan. Tujuan penerapan KPI adalah untuk menetapkan indikator yang jelas terkait frekuensi pembersihan, standar kebersihan yang harus dicapai, dan penentuan tanggung jawab setiap karyawan. Tantangan utama yang diidentifikasi adalah perubahan kebiasaan kerja karyawan, dari yang sebelumnya lebih fleksibel menjadi harus mengikuti struktur KPI yang disiplin dan terukur. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa KPI yang dirancang realistis dan dapat diukur secara efektif.

Wawancara dengan Ruhiat (Kepala Outlet Shinimari Japanese Streetfood)

Ruhiat membenarkan bahwa saat ini terdapat permasalahan kebersihan di outlet, terutama saat jam-jam sibuk. Area dapur dan ruang makan pelanggan seringkali kurang terjaga kebersihannya, yang berpotensi mengganggu kenyamanan pelanggan. Ia menjelaskan bahwa prosedur pembersihan yang ada saat ini masih bersifat rutin dan tidak sepenuhnya terstruktur. Kebersihan lebih banyak bergantung pada kesadaran masing-masing karyawan, tanpa adanya target kebersihan yang spesifik. Ruhiat mendukung ide penerapan KPI, dengan harapan bahwa KPI dapat membantu menetapkan target pembersihan harian dan standar kebersihan outlet yang lebih jelas. Tantangan yang dihadapi dalam penerapan KPI adalah memastikan semua karyawan memahami dan melaksanakan KPI tanpa merasa terbebani.

Rencananya, implementasi KPI akan diawali dengan sosialisasi kepada seluruh karyawan, penyusunan jadwal pembersihan yang jelas, monitoring berkala, dan pemberian feedback terhadap pelaksanaan tugas kebersihan.

Analisis Permasalahan Mutu Kebersihan Outlet

Selama periode penelitian, Peneliti melakukan observasi selama 4 jam di jam ramai pengunjung di akhir pekan (Sabtu dan Minggu) yakni Pukul 17.00 - 21.00. Berdasarkan observasi yang dilakukan, dapat terlihat bahwa kebersihan area outlet menjadi terabaikan saat pengunjung sedang ramai dan dapur disibukkan dengan antrian pesanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, penelitian ini membahas pengaruh implementasi *Key Performance Indicators* (KPI) terhadap peningkatan mutu kebersihan outlet Shinimari Japanese Streetfood cabang Lengkong. Fokus utama pembahasan ini adalah keterkaitan antara ketiadaan sistem KPI yang terstruktur dengan rendahnya skor kebersihan yang diperoleh dari data *guest comment*, serta solusi yang dapat diterapkan melalui pengembangan indikator kinerja yang relevan.

Dari data observasi dan wawancara, diketahui bahwa aktivitas operasional di Shinimari Japanese Streetfood sangat berfokus pada kegiatan produksi makanan. Sebanyak 6 dari 7 kru terpusat pada aktivitas dapur, seperti persiapan bahan, memasak, hingga pengemasan pesanan. Kegiatan kebersihan, baik di area dapur maupun ruang makan, belum menjadi prioritas utama dalam alur kerja harian.

Kondisi ini berkontribusi terhadap rendahnya skor kebersihan yang diperoleh outlet, khususnya pada saat jam operasional sibuk. Tidak adanya standar KPI untuk kebersihan menyebabkan aktivitas bersih-bersih bergantung pada inisiatif pribadi karyawan, bukan pada prosedur yang terstruktur dan terjadwal.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Parmenter (2015) bahwa tanpa pengukuran berbasis data dan indikator yang jelas, maka evaluasi performa menjadi subjektif dan rentan terhadap ketidakjelasan ekspektasi.

Key Performance Indicators (KPI) yang Relevan untuk Mutu Kebersihan Outlet Shinimari Japanese Streetfood

Berdasarkan data dan fakta di lapangan serta konteks masalah yang dihadapi oleh Shinimari Japanese Streetfood, Agar kualitas kebersihan outlet dapat meningkat secara konsisten, perlu dirancang *Key Performance Indicators* (KPI) yang spesifik, terukur, dan selaras dengan ritme kerja di lapangan. Beberapa KPI yang relevan untuk konteks ini antara lain:

1. Frekuensi Pembersihan Area Layanan
Menentukan berapa kali area pelanggan, dapur, dan kamar kecil harus dibersihkan dalam satu shift. Misalnya: "Area makan dibersihkan minimal setiap 30 menit sekali."
2. Skor Audit Kebersihan Harian
Setiap akhir shift, kepala outlet atau supervisor melakukan pengecekan standar kebersihan dengan sistem penilaian sederhana (misalnya skala 1–5) untuk area seperti meja, lantai, peralatan, dan pantry.
3. Waktu Tanggap Terhadap Area Kotor
Mengukur kecepatan karyawan dalam merespons area kotor yang terlihat atau dilaporkan pelanggan. Target bisa berupa waktu maksimal 3 menit sejak laporan diterima.
4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kebersihan
Melanjutkan program pengisian form *guest comment* atau ulasan digital. Jika skor rata-rata berada di bawah 4 dari 5, maka perlu dilakukan evaluasi ulang SOP kebersihan.
5. Jumlah Komplain Kebersihan per Minggu
Menghitung jumlah komplain terkait kebersihan sebagai indikator preventif. Target: tidak lebih dari 1 komplain per minggu.

Agar kualitas kebersihan outlet dapat meningkat secara konsisten, perlu dirancang indikator kinerja utama (KPI) yang spesifik, terukur, dan selaras dengan ritme kerja di lapangan. Beberapa KPI yang relevan untuk konteks ini antara lain:

1. Frekuensi Pembersihan Area (*Cleaning Frequency Rate*)
Parameter ini mengukur seberapa sering area penting dalam outlet dibersihkan dalam periode waktu tertentu. Area yang dimaksud mencakup dapur, area makan pelanggan, area kasir, dan fasilitas sanitasi. Tingginya frekuensi pembersihan menunjukkan bahwa upaya pencegahan kontaminasi dilakukan secara proaktif.
Metode Pengukuran: Pencatatan jadwal pembersihan harian dan rekap inspeksi supervisor setiap shift.
2. Tingkat Kepatuhan Prosedur Kebersihan (*Sanitation Compliance Rate*)
Indikator ini mengukur sejauh mana karyawan mengikuti SOP kebersihan, mulai dari pemakaian alat pelindung diri (APD) seperti sarung tangan, masker, dan hairnet, hingga penerapan teknik cuci tangan yang sesuai standar. Metode Pengukuran: Checklist audit harian oleh manajer outlet, disertai dokumentasi foto dan skor evaluasi setiap minggu (Banerjee & Buoti, 2012).
3. Waktu Tanggap Pembersihan Insiden (*Cleaning Response Time*)
Ketika terjadi tumpahan makanan, minuman, atau sampah di area outlet, kecepatan respon karyawan dalam menanganinya sangat menentukan mutu kebersihan dan keselamatan pelanggan. Metode Pengukuran: Stopwatch atau pencatatan manual dari supervisor sejak insiden dilaporkan hingga penanganan selesai.
4. Hasil Audit Kebersihan (*Internal Hygiene Audit Score*)
Audit kebersihan yang dilakukan secara berkala menggunakan instrumen penilaian objektif akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai mutu kebersihan di outlet. Metode Pengukuran: Penilaian skor audit dengan standar 0-100% berdasarkan checklist yang mencakup kebersihan fisik, sanitasi alat makan, kebersihan dapur, dan area servis (Hardiana, 2018).

5. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kebersihan (*Customer Cleanliness Satisfaction Index*) Pelanggan adalah sumber data yang jujur dalam menilai kebersihan outlet, sebab pengalaman mereka secara langsung membentuk persepsi akan mutu pelayanan restoran. Metode Pengukuran: Kuesioner kepuasan pelanggan dan analisis ulasan di platform digital seperti Google Review, ShopeeFood, dan media sosial.

| Indikator KPI | Deskripsi | Target Harian | Penanggung Jawab | Metode Evaluasi |
|---|---|-------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Frekuensi Pembersihan Meja & Kursi | Meja dibersihkan secara berkala, termasuk setelah pelanggan selesai makan | Min. 1x setiap 30 menit | Staff Pelayanan | Checklist Harian, Supervisi Langsung |
| Kebersihan Dapur Saat & Setelah Operasional | Area dapur bersih dari minyak, sisa bahan, dan tidak berbau | Dicek sebelum & sesudah shift | Kru Dapur | Form Audit Akhir Shift |
| Penanganan Sampah | Sampah dapur dan ruang makan dibuang tepat waktu dan tidak menumpuk | Max. 3 kali per shift | Waiter | Catatan Jadwal Sampah, CCTV |
| Audit Kebersihan oleh Supervisor | Supervisor melakukan penilaian dengan skala nilai | Skor minimal 4 dari 5 | Kepala Outlet | Form Penilaian Harian |
| Jumlah Komplain Kebersihan dari Pelanggan | Komplain kebersihan yang masuk melalui guest comment/ulasan digital | Maks. 1 komplain per minggu | Seluruh Tim Operasional | Monitoring Google Maps & ShopeeFood |
| Kepatuhan Jadwal Kebersihan | Karyawan mengikuti SOP pembersihan sesuai waktu dan prosedur | 100% on-time pembersihan | Seluruh Tim Operasional | Absensi Check-in Tugas via Shift Log |

Tabel 1: Desain Key Performance Indicators

Indikator-indikator ini tidak hanya mengukur hasil, tapi juga mendorong kebiasaan dan kepedulian terhadap kebersihan secara sistemik.

Tantangan dalam Penerapan KPI di Shinimari Japanese Streetfood

Meskipun penerapan KPI tampak menjanjikan, realitas di lapangan menunjukkan adanya beberapa tantangan yang perlu diantisipasi:

1. Kultur Kerja yang Belum Terbiasa dengan Evaluasi Formal
Karena sebelumnya tidak ada sistem pengukuran kinerja yang jelas, peralihan ke sistem KPI dapat menimbulkan resistensi. Beberapa karyawan mungkin merasa diawasi secara berlebihan atau terbebani dengan standar baru.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Saat Jam Sibuk
Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar waktu kru terserap oleh aktivitas dapur, sehingga kebersihan menjadi prioritas kedua. Dalam situasi ini, KPI bisa tampak seperti beban tambahan jika tidak disertai penyesuaian manajemen beban kerja.
3. Kurangnya Pelatihan Khusus Mengenai Kebersihan
Standar kebersihan yang diharapkan mungkin belum sepenuhnya dipahami oleh karyawan. Tanpa pelatihan teknis (misalnya cara sanitasi meja, peralatan, atau toilet), hasil penerapan KPI akan sulit maksimal.
4. Pengawasan yang Tidak Konsisten
Tanpa pengawasan rutin dan umpan balik, KPI hanya akan menjadi angka di atas kertas. Konsistensi supervisi dan komunikasi antar shift sangat penting untuk menjaga keberlanjutan sistem.

KPI sebagai Solusi Pembagian Tugas yang Lebih Jelas

Salah satu akar masalah di outlet Shinimari adalah ketercampuradukan *job desc*, dimana kru dapur terkadang juga harus merangkap tugas pelayanan atau kebersihan. Ini menciptakan kebingungan dan membuat tanggung jawab tidak fokus.

Dengan penerapan KPI yang terstruktur, pembagian tugas bisa lebih tertata karena:

1. KPI Membutuhkan Penanggung Jawab yang Jelas
Setiap indikator kebersihan bisa diikat pada peran tertentu. Misalnya, "Kebersihan meja makan" menjadi tanggung jawab pelayan, sedangkan "Kebersihan dapur" berada di bawah kru dapur. Ini menghindari tumpang tindih dan memastikan area tertentu benar-benar diawasi.
2. Mempermudah Evaluasi Individu dan Tim
Ketika KPI ditautkan ke karyawan atau shift tertentu, manajemen bisa melihat siapa yang berkontribusi dan siapa yang perlu dibina. Ini juga bisa menjadi dasar pemberian insentif atau pembinaan.
3. Menumbuhkan Tanggung Jawab Kolektif
Dalam jangka panjang, KPI bisa membentuk budaya kerja di mana kebersihan bukan hanya tugas "yang sempit", tapi bagian dari rutinitas harian yang dihargai.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *Key Performance Indicators* (KPI) dalam meningkatkan mutu kebersihan outlet Shinimari Japanese Streetfood cabang Lengkong, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Penerapan indikator KPI yang spesifik dan terukur menjadi solusi strategis untuk memperbaiki mutu kebersihan. Indikator seperti frekuensi pembersihan area, waktu tanggap terhadap insiden kebersihan, skor audit harian, hingga tingkat kepuasan pelanggan terhadap kebersihan menjadi alat ukur penting dalam membentuk budaya kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab.

2. Tantangan dalam penerapan KPI meliputi resistensi dari karyawan karena belum terbiasa dengan evaluasi formal, keterbatasan SDM saat jam sibuk, kurangnya pelatihan kebersihan, dan inkonsistensi pengawasan. Tantangan-tantangan ini perlu diantisipasi agar implementasi KPI berjalan efektif.
3. KPI membantu memperjelas pembagian tugas antar karyawan karena setiap indikator memiliki penanggung jawab yang spesifik. Hal ini mampu mengurangi ketercampuradukan job desk dan meningkatkan akuntabilitas individu maupun tim dalam menjaga kebersihan outlet.

Saran Bagi Manajemen Shinimari Japanese Streetfood

1. Segera susun dan implementasikan sistem KPI secara menyeluruh, khususnya untuk aspek kebersihan, dengan indikator yang jelas, target yang realistis, dan metode evaluasi yang terstruktur.
2. Lakukan sosialisasi dan pelatihan kepada seluruh karyawan, agar mereka memahami pentingnya KPI serta cara pelaksanaan tugas kebersihan sesuai standar operasional yang ditetapkan.
3. Tentukan pembagian tugas kebersihan yang lebih tegas dan terintegrasi dengan jadwal kerja harian, guna menghindari tumpang tindih *job desc* serta menjaga kualitas kebersihan secara konsisten dengan mempertimbangkan alokasi SDM khusus untuk kebersihan, terutama pada jam operasional sibuk, agar kegiatan produksi tidak mengganggu kebersihan outlet.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya

1. Perluasan ruang lingkup penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan lebih dari satu outlet Shinimari atau bahkan restoran lain yang memiliki karakteristik serupa, guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas KPI dalam industri kuliner.
2. Gunakan pendekatan kuantitatif atau campuran (*mixed methods*) di masa mendatang agar hasil penelitian dapat memberikan data yang lebih terukur dan dapat diolah secara statistik.
3. Teliti lebih lanjut dampak jangka panjang dari penerapan KPI terhadap budaya kerja dan loyalitas karyawan di sektor kuliner.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Teknologi Digital, Dr. Supriyadi, S.E., M.Si. dan Kepala Program Studi S1 Manajemen, Bapak Riyan Hadithya S.E., M.M serta Bapak Dicki Kusmayadi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada manajemen dan seluruh karyawan Shinimari Japanese Streetfood cabang Lengkong yang telah bersedia menjadi subjek penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan.

7. Referensi

Kota Bandung, Dinas Koperasi dan UMKM. "Data Pertumbuhan UMKM di Kota Bandung." *Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung*, 2024, <https://multisite.bandung.go.id/diskukm/>. Accessed 6 Februari 2025.

Iveta, E. (2012). *Performance Appraisal as a Tool for Efficiency in the Workplace*. Journal of Competitiveness, 4 (1), 49-62.

Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*. John Wiley & Sons.

Banerjee, P., & Buoti, J. (2012). *A Framework for Key Performance Indicators for Process Improvement in Services*. International Journal of Productivity and Quality Management, 9(3), 388-406.

- Hardiana, H. (2018). *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Iskandar, A. (2018). *Manajemen Kesehatan Lingkungan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Subrata, M. (2013). *Ilmu Kesehatan Lingkungan Dasar*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahmatunnisa, I., Alycia, C. P., Maharani, R., Hilmi, R. A. R., Setiawati, H., Ramdani, M. R., & Anwar, S. (2024). Konsep dan Penerapan Key Performance Indicator Pada Perusahaan Jasa di Indonesia: Kajian Literatur. *Karimah Tauhid*, 3(6), 7020-7032.
- Haholongan, R., Sakti, S. H., Diana, A. L., & Yusuf, M. (2022). Pengaruh Key Performance Indicators Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Peralatan Rumah Tangga. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2763-2768.
- Yuniar, V. R., Zabina, K. A., Zakiah, M. N., & Wulansari, A. (2024). Peran Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 6(02), 72-86.
- Nurwulan, A. S., & Kusmayadi, D. (2024). PENGARUH KONTEN INSTAGRAM TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMILIH POTONG RAMBUT DI BE_H/AIRCUT BARBERSHOP. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 12(1), 144-155.
- Virgiawan, Z. N., & Kusmayadi, D. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Fleksibilitas Kerja dalam Meningkatkan Keseimbangan Antara Kualitas Kehidupan Kerja dan Kualitas Kehidupan Pribadi Karyawan di Era Digital. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(8), 8994-9002.
- Fitria, I. J., & Febriyani, C. E. (2020). Pengaruh Testimoni dan Literasi Digital Terhadap Persepsi Risiko Konsumen Online. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, (3), 318-328.
- Purwanti, M., & Kurniawan, A. (2013). Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan Koperasi Melalui Penerapan Sistem Akuntansi Dan Kompetensi (Studi Pada Koperasi Di Kota Bandung). *Star*, 10(3), 1-12.
- Saepuloh, C., & Kusmayadi, D. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada WE Playground Dusun Bambu. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(4), 2436-2443.