

Perancangan dan Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di Mr.B Coffee

¹⁾Yuddy Giovanna Priscilla, ²⁾Lilis

^{1,2)} Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia
Email Corresponding: 2141273.lilis@uib.edu*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Sistem Penilaian Kinerja <i>Graphic Rating Scale</i> Turnover Karyawan Kualitas Layanan Kafe	Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem penilaian kinerja karyawan berbasis <i>Graphic Rating Scale</i> di Mr.B Coffee guna mengatasi permasalahan operasional, seperti tingginya tingkat <i>turnover</i> karyawan, komunikasi yang tidak efektif, dan kebersihan area kerja yang tidak konsisten. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan kuesioner untuk memahami kebutuhan manajemen dan persepsi karyawan. Sistem ini dirancang dengan indikator penilaian yang mencakup aspek komunikasi, kebersihan, kepatuhan SOP, efisiensi, dan inisiatif kerja. Formulir penilaian dibuat dalam format Google Form untuk memudahkan implementasi. Hasil implementasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman kinerja, efektivitas evaluasi, serta identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan di empat posisi: kasir, barista, koki, dan staf kebersihan. Selain itu, penerapan sistem ini membantu manajemen memberikan umpan balik yang konstruktif, meningkatkan kepuasan kerja, dan mengurangi <i>turnover</i> . Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional Mr.B Coffee serta kontribusi teoritis sebagai studi kasus dalam manajemen kinerja di industri kopi.
Keywords: Performance Appraisal System <i>Graphic Rating Scale</i> Service Quality Employee Turnover Coffee Shop	ABSTRACT This study aims to design and implement an employee performance appraisal system using the <i>Graphic Rating Scale</i> at Mr.B Coffee to address operational issues such as high employee <i>turnover</i> , ineffective communication, and inconsistent workplace cleanliness. Data collection techniques included interviews, observations, and questionnaires to understand management needs and employee perceptions. The system was designed with performance indicators covering communication, cleanliness, compliance with SOPs, efficiency, and work initiative. The evaluation form was created using Google Forms to facilitate implementation. The results indicate improved performance understanding, evaluation effectiveness, and identification of strengths and weaknesses among employees in four positions: cashier, barista, cook, and cleaning staff. Additionally, implementing this system helped management provide constructive feedback, enhance job satisfaction, and reduce turnover. This study offers practical contributions to improving service quality and operations at Mr.B Coffee, as well as theoretical contributions as a case study in performance management within the coffee shop industry.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



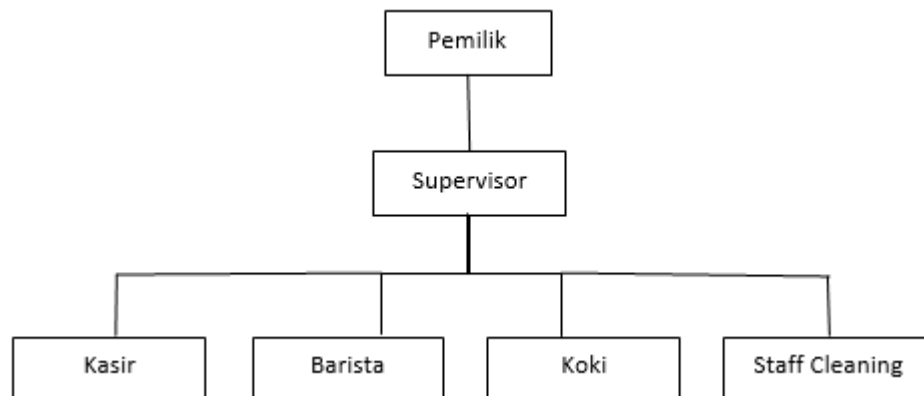
I. PENDAHULUAN

Industri kopi di Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, dengan kedai kopi menjadi tempat yang populer untuk bersosialisasi dan bekerja. Salah satu usaha yang memanfaatkan tren ini adalah Mr.B Coffee, sebuah kafe yang didirikan pada 14 Januari 2022 dan terletak di Komplek Limindo Trade Centre 2, Batam Center. Sejak didirikan, Mr.B Coffee telah memperluas cabangnya, menunjukkan potensi yang besar dalam pasar kedai kopi yang kompetitif. Meskipun demikian, Mr.B Coffee menghadapi beberapa tantangan operasional, terutama terkait dengan tingginya tingkat *turnover* karyawan, masalah komunikasi antar staf, serta pemeliharaan kebersihan kafe, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *turnover* karyawan yang tinggi dapat mengganggu kontinuitas operasional dan menurunkan kualitas layanan (Saputra & Suwandana, 2022). Masalah-masalah ini

menunjukkan pentingnya penerapan sistem penilaian kinerja untuk memantau kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas layanan. Metode *Graphic Rating Scale* (GRS) telah diidentifikasi sebagai alat yang efektif untuk menilai kinerja karyawan, terutama di bisnis yang berorientasi pada layanan seperti kedai kopi, di mana kepuasan pelanggan sangat penting (Shiferaw, 2022).

Artikel ini bertujuan untuk memperkenalkan penerapan sistem penilaian kinerja menggunakan metode *Graphic Rating Scale* di Mr.B Coffee. Tujuannya adalah untuk mengatasi masalah *turnover* karyawan yang tinggi, komunikasi yang kurang efektif, dan kebersihan yang tidak konsisten, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional secara keseluruhan. Dengan demikian, artikel ini berusaha memberikan kontribusi terhadap penelitian tentang penerapan sistem penilaian kinerja di industri perhotelan, serta memberikan wawasan baru dalam mengelola sumber daya manusia di kedai kopi.



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Mr.B Coffee, Sumber: Pemilik Mr. B Coffee (2024)

II. MASALAH

Dalam memulai usaha coffee shop, pemilik Mr.B Coffee menyadari bahwa industri kopi memiliki prospek yang cerah hingga tahun 2050. Namun, meskipun potensi bisnis yang besar, Mr.B Coffee menghadapi beberapa tantangan signifikan. Salah satu masalah utama adalah tingginya tingkat *Turnover* karyawan yang dapat mengganggu kontinuitas layanan. Selain itu, terdapat masalah komunikasi yang kurang efektif di antara karyawan serta dengan pelanggan, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan (Saputra & Suwandana, 2022). Masalah lain yang dihadapi adalah kebersihan area toko yang kadang tidak terjaga dengan baik, seperti tidak terturnya pembersihan area depan pintu dan kaca toko (Tambajong et al., 2023). Ketidakkonsistenan dalam menjaga kebersihan menciptakan kesan yang buruk bagi pelanggan dan dapat mempengaruhi citra positif yang ingin dibangun oleh Mr.B Coffee.

Penilaian kinerja merupakan suatu cara untuk mengukur kinerja karyawan saat ini dengan tujuan mempengaruhi kinerja di masa depan (Shiferaw, 2022). Proses ini melibatkan evaluasi individu oleh manajer dan biasanya dilakukan secara tahunan untuk mengarahkan fokus kerja, menetapkan ekspektasi, serta mempengaruhi gaji atau bonus. Oleh karena itu, Mr.B Coffee memerlukan sistem penilaian kinerja yang terukur dan tepat sasaran. Dengan adanya sistem yang baik, manajemen dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, inisiatif karyawan, komunikasi, dan kebersihan lingkungan kerja (Alamoudi, 2024).

Selain itu, penilaian yang terstruktur dapat membantu meningkatkan rasa kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya mengurangi tingkat *turnover* yang tinggi dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif (Alrashedi, 2024). Dengan demikian, sistem penilaian ini akan memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Ozigi & Onyeukwu, 2022), sekaligus membangun tim yang lebih solid dan komitmen terhadap standar yang ditetapkan oleh Mr.B Coffee.



Gambar 2. Lokasi Mr.B Coffee, Sumber: Penulis (2024)

III. METODE

Metode pelaksanaan pengabdian ini melibatkan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memahami kebutuhan Mr.B Coffee terkait sistem penilaian kinerja karyawan (Ardiansyah et al., 2023). Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen untuk menggali informasi mengenai permasalahan yang ada, seperti komunikasi internal dan efektivitas kerja yang berkontribusi pada *turnover* tinggi. Observasi dilakukan untuk mempelajari pola kerja karyawan dan interaksi antar anggota tim, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan dan loyalitas karyawan. Selain itu, kuesioner disebarakan kepada 19 karyawan untuk mendapatkan perspektif mereka mengenai harapan terhadap sistem penilaian yang lebih adil dan transparan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan kuesioner dianalisis untuk merancang sistem penilaian berbasis *Graphic Rating Scale* yang dapat memberikan umpan balik konstruktif dan membantu manajemen mengenali karyawan yang membutuhkan dukungan atau pelatihan.

Proses perancangan luaran dalam proyek ini melibatkan beberapa tahapan. Pertama, dilakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memahami kebutuhan Mr. B Coffee terkait sistem penilaian kinerja. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kelemahan sistem penilaian yang ada dan menentukan indikator kinerja utama. Selanjutnya, dirancang formulir penilaian berbasis metode *Graphic Rating Scale* yang mencakup indikator kinerja sesuai kebutuhan setiap posisi di Mr. B Coffee, dengan mempertimbangkan peran penting inisiatif, komunikasi, dan lingkungan kerja. Menurut (Lasally & Saputra, 2024), inisiatif mencerminkan tanggung jawab dan kepemimpinan yang dapat meningkatkan efisiensi, sementara komunikasi dapat mengurangi risiko miskomunikasi, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan profesionalisme. Lingkungan yang bersih juga penting untuk mematuhi standar kesehatan serta menciptakan kenyamanan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh (Tambajong et al., 2023), yang menekankan pentingnya lingkungan kerja positif dalam mendukung produktivitas dan kepuasan karyawan.

Setelah itu, sistem berbasis *Graphic Rating Scale* ini diimplementasikan melalui Google Form untuk mengetahui kesesuaiannya dengan tujuan Mr. B Coffee. Tahap selanjutnya adalah mengevaluasi hasil implementasi untuk menilai efektivitas dan dampaknya, sesuai dengan pandangan (Tazkia & Jaelani, 2024), yang menyebutkan bahwa evaluasi mandiri dapat memberikan gambaran menyeluruh dan meminimalkan subjektivitas dalam penilaian kinerja. Proses ini diakhiri dengan penyusunan laporan akhir dalam bentuk softcopy. Dengan adanya sistem penilaian yang lebih jelas dan terukur, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi *turnover*, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, sehingga kualitas layanan dan kinerja karyawan di Mr.B Coffee dapat meningkat secara signifikan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Luaran yang dirancang dalam kegiatan ini adalah sistem penilaian kinerja karyawan berbasis *Graphic Rating Scale*. Sistem ini mencakup formulir penilaian yang berisi indikator kinerja untuk setiap posisi di Mr. B Coffee, seperti kasir, barista, koki, dan staf kebersihan, dengan indikator meliputi aspek ketepatan pelayanan, komunikasi, kepatuhan terhadap SOP, kebersihan area kerja, dan inisiatif. Perancangan ini diawali dengan analisis mendalam terhadap permasalahan yang dihadapi, yakni *turnover* karyawan yang tinggi, komunikasi

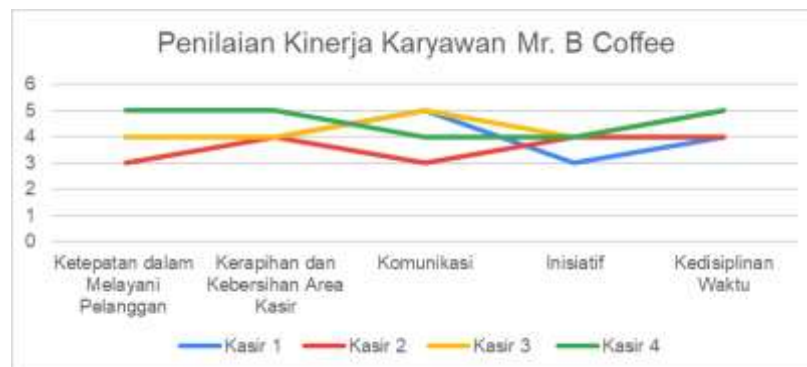
yang kurang efektif antar karyawan maupun dengan pelanggan, serta kebersihan dan ketertiban yang tidak konsisten. Berdasarkan kebutuhan tersebut, formulir penilaian dirancang menggunakan Google Form dengan skala yang menggambarkan tingkat pencapaian kinerja setiap indikator. Langkah-langkahnya meliputi identifikasi indikator kinerja yang relevan untuk setiap posisi, pembuatan format penilaian, sosialisasi, dan uji coba kepada pemilik Mr. B Coffee untuk memastikan efektivitas sistem. Implementasi sistem dimulai dengan menyosialisasikan manfaatnya kepada pemilik, dilanjutkan dengan distribusi Google Form melalui WhatsApp untuk digunakan dalam evaluasi kinerja karyawan. Hasil penilaian dianalisis untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dan membantu pemilik menyusun strategi peningkatan kinerja. Sistem ini diharapkan membantu Mr. B Coffee memonitor kebersihan, kepatuhan terhadap SOP, dan komunikasi, sehingga mampu meningkatkan produktivitas, menurunkan tingkat *turnover*, serta menjaga operasional cafe agar berjalan lebih efisien dan efektif.



Gambar 3. Dokumentasi Proses Penerapan Sistem Bersama Supervisor Mr.B Coffee, Sumber: Penulis (2024)

Setelah menerapkan implementasi, terdapat hasil kusioner yang diisi oleh 19 karyawan dari semua cabang Mr. B Coffee yang terdiri dari 4 posisi kerja yaitu kasir, barista, koki dan staff cleaning. Kuesioner yang di buat berdasarkan posisi kerja dengan masing-masing 5 pertanyaan untuk mengetahui keefektifan dari hasil yang dirancang dalam mengevaluasi kinerja. Berikut diagram hasil penilaian yang diisi oleh 19 karyawan:

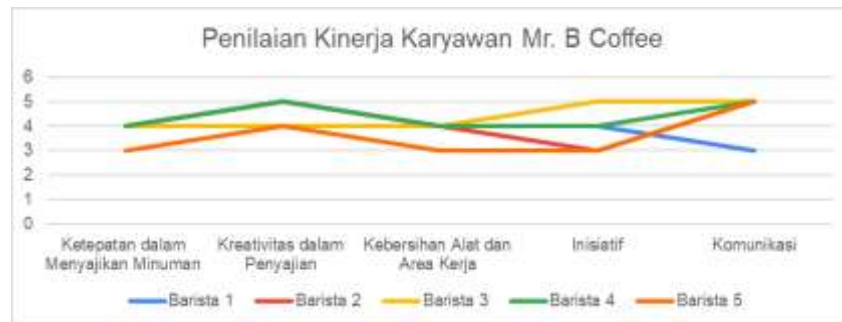
1. Kasir



Gambar 4. Diagram Hasil Kuesioner Pertanyaan Kasir, Sumber: Penulis (2024)

Hasil kusioner pada gambar 4 menunjukkan Hasil kusioner menunjukkan Koki 1 dan Koki 7 memiliki performa stabil meski tidak selalu unggul. Sementara itu, Koki 4 dan Koki 5 menonjol dalam kategori seperti kebersihan dan inisiatif, menunjukkan potensi sebagai koki terbaik. Sebaliknya, Koki 2 dan Koki 6 memiliki kelemahan signifikan, terutama dalam kecepatan memproses pesanan dan komunikasi, sehingga membutuhkan perhatian lebih. Untuk mengatasi ketidakseimbangan ini, pelatihan intensif dan evaluasi berkala diperlukan, terutama bagi koki dengan nilai rendah, serta fokus pada kategori kecepatan dan komunikasi. Pemberian penghargaan kepada koki berprestasi juga dapat meningkatkan motivasi tim. Selain itu, mengoptimalkan alur kerja dan komunikasi di dapur dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan harmonis.

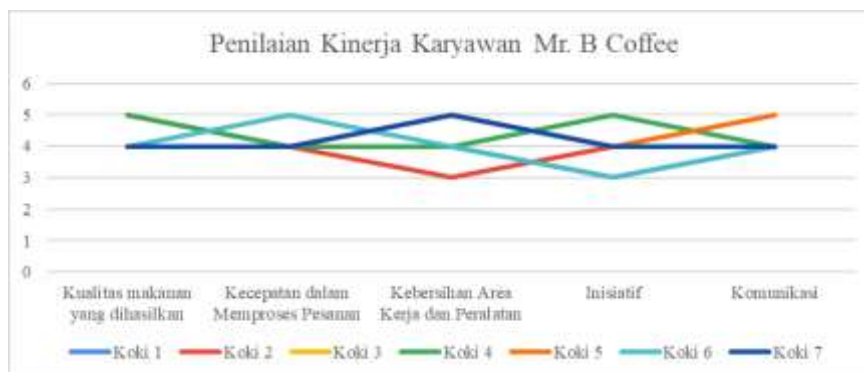
2. Barista



Gambar 5. Diagram Hasil Kuesioner Pertanyaan Barista, Sumber: Penulis (2024)

Hasil kuesioner pada gambar 5 menunjukkan Barista 3 memiliki performa terbaik, terutama dalam kreativitas dan inisiatif, sementara Barista 5 unggul dalam kebersihan dan komunikasi. Barista 2 memiliki performa terendah di hampir semua kategori, terutama inisiatif, yang membutuhkan perhatian lebih. Barista 1 unggul dalam ketepatan menyajikan minuman, tetapi lemah dalam komunikasi, sementara Barista 4 memiliki performa rata-rata di semua kategori. Hal ini dapat memengaruhi dinamika tim dan kepuasan karyawan, yang jika tidak dikelola, dapat meningkatkan *turnover*. Solusinya, diperlukan pelatihan khusus untuk Barista 2 dan Barista 1 guna meningkatkan inisiatif dan komunikasi, serta pelatihan kreativitas bagi semua barista. Sistem penghargaan dapat meningkatkan motivasi, dan evaluasi serta pendampingan dari barista berprestasi dapat membantu memperbaiki performa tim. Selain itu, distribusi beban kerja yang adil dan peningkatan komunikasi tim akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung, menekan *turnover*, dan meningkatkan kepuasan kerja.

3. Koki



Gambar 6. Diagram Hasil Kuesioner Pertanyaan Koki, Sumber: Penulis (2024)

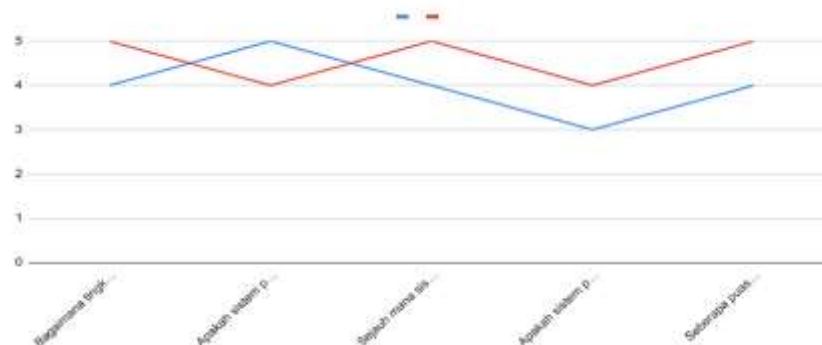
Hasil survei pada gambar 6 menunjukkan bahwa Koki 4 menunjukkan performa paling konsisten dengan skor tinggi, menjadikannya aset utama tim. Sebaliknya, Koki 2 memiliki performa terendah, terutama dalam kebersihan area kerja dan kecepatan memproses pesanan, yang memerlukan perhatian lebih. Koki 5 unggul dalam komunikasi, sementara Koki 1, Koki 6, dan Koki 7 memiliki performa stabil namun tidak menonjol. Ketidakseimbangan ini dapat mempengaruhi efisiensi tim. Untuk mengatasi hal ini, perlu ada pelatihan dan pendampingan bagi koki dengan nilai rendah, seperti Koki 2, khususnya pada aspek kebersihan dan kecepatan kerja. Sistem penghargaan dapat diterapkan untuk memotivasi koki berprestasi seperti Koki 4 dan Koki 5, sekaligus mendorong tim lain untuk meningkatkan performa. Evaluasi berkala dan pembagian tugas yang adil juga penting untuk memastikan semua koki merasa didukung dan dihargai. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja tim dan mengurangi potensi *turnover*.

4. Staff Cleaning



Gambar 7. Diagram Hasil Kuesioner Pertanyaan Staff Cleaning, Sumber: Penulis (2024)

Hasil survei pada gambar 7 menunjukkan bahwa Staff Cleaning 3, yang memiliki nilai rendah dalam Konsistensi dalam Membersihkan Area Cafe, mungkin merasa frustrasi dengan performanya yang tidak setara dengan rekan-rekannya, yang dapat memicu ketidakpuasan dan meningkatkan risiko *turnover*. Begitu juga dengan Staff Cleaning 2, meskipun nilainya cukup baik, bisa merasa kurang dihargai dalam Inisiatif dan Komunikasi, yang dapat menurunkan motivasi dan berkontribusi pada *turnover*. Sebaliknya, Staff Cleaning 1, yang memiliki performa baik dalam Inisiatif dan Komunikasi, mungkin merasa dihargai dan berpotensi bertahan lebih lama. Namun, tanpa penghargaan yang memadai, mereka juga bisa merasa kurang dihargai dan berisiko mencari peluang lain. Untuk mengurangi *turnover*, perusahaan perlu memberikan pelatihan yang fokus pada area lemah, seperti kebersihan dan efisiensi waktu, serta meningkatkan komunikasi dan inisiatif bagi karyawan yang membutuhkan dukungan. Sistem penghargaan yang adil dan jelas juga dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi, mengurangi ketidakadilan, dan menekan angka *turnover*. Pendekatan ini akan membuat karyawan merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk bertahan.



Gambar 8. Diagram Hasil Kuesioner Evaluasi Sistem Penilaian Kinerja Karyawan, Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan hasil penilaian pada gambar 8, sistem penilaian kinerja berbasis Google Form menunjukkan hasil yang positif dalam membantu Mr. B Coffee mengidentifikasi dan menangani masalah utama, seperti komunikasi yang kurang efektif, standar kebersihan yang tidak konsisten, serta tingginya *turnover* karyawan. Mayoritas responden memberikan skor 4-5, menunjukkan bahwa sistem ini mudah digunakan dan telah sesuai dengan kebutuhan operasional kafe. Sistem ini dianggap efektif dalam memperbaiki komunikasi antara karyawan dan manajemen, yang menjadi salah satu fokus utama, serta menjaga kebersihan area kerja secara lebih konsisten. Namun, dalam hal pengurangan tingkat *turnover* karyawan, meskipun sistem ini dinilai memberikan kontribusi positif, ada kebutuhan untuk melengkapi sistem dengan program tambahan, seperti penghargaan berbasis performa dan pelatihan komunikasi, guna meningkatkan loyalitas dan motivasi karyawan. Hal ini penting mengingat *turnover* yang tinggi dapat berdampak signifikan pada keberlanjutan operasional.

Saran yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa sistem ini sudah cukup baik, namun fleksibilitas untuk menambahkan indikator baru sesuai kebutuhan sangat diperlukan agar sistem tetap relevan dan responsif terhadap masalah yang mungkin muncul di masa depan. Evaluasi indikator secara berkala juga menjadi kunci untuk memastikan sistem tetap efektif dalam mendukung perbaikan kinerja secara menyeluruh, termasuk aspek inisiatif karyawan yang masih memerlukan perhatian. Dengan langkah-langkah ini, sistem

penilaian diharapkan mampu memberikan dampak yang lebih besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan berdaya saing di Mr. B Coffee.

V. KESIMPULAN

Mr. B Coffee, yang berdiri sejak 14 Januari 2022 di Batam Center dan telah berkembang dengan membuka tiga cabang tambahan, menghadapi tantangan operasional seperti tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, komunikasi yang kurang efektif, serta kebersihan area kerja yang belum konsisten. Implementasi sistem penilaian kinerja berbasis *Graphic Rating Scale* melalui observasi, wawancara, dan evaluasi kuesioner terhadap 19 karyawan menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah bekerja dengan baik, terutama dalam aspek pelayanan, komunikasi, dan inisiatif, meskipun masih diperlukan peningkatan pada kecepatan pelayanan, konsistensi kualitas produk, serta inisiatif dalam menyelesaikan tugas tanpa arahan. Sistem penilaian ini membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, memberikan dasar bagi pengembangan kinerja karyawan, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional secara berkelanjutan.

Untuk mengatasi permasalahan dan meningkatkan kinerja di Mr. B Coffee, disarankan untuk menerapkan program pelatihan rutin bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, kebersihan, serta ketepatan dalam pelayanan, yang diharapkan dapat mengurangi tingkat *turnover* karyawan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pemberian penghargaan dan insentif kepada karyawan yang menunjukkan inisiatif dan dedikasi tinggi perlu dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja serta menekan angka *turnover*. Evaluasi kinerja secara berkala juga penting untuk memantau perkembangan karyawan dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, sehingga karyawan dapat terus berkembang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Mr. B Coffee dapat meningkatkan kualitas layanan, menurunkan tingkat *turnover*, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamoudi, L. H. (2024). Exploring Workforce Dynamics: An In-Depth Analysis of Employee *Turnover* and Retention in the Saudi Arabian Café Sector. *European Journal of Business and Management Research*, 9(3), 59–67. <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2024.9.3.2242>
- Alrashedi, A. K. (2024). The Key Sustainable Strategies Criteria for Effective Human Resource Management Practices. *Sustainability* 2024, Vol. 16, Page 5250, 16(12), 5250. <https://doi.org/10.3390/SU16125250>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/IHSAN.V1I2.57>
- Lasally, A., & Saputra, E. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Ketertarikan Pelanggan untuk Datang Kembali di Jeeva Yogyakarta. *Journal of Sharia Tourism and Hospitality*, 2(1), 44–51. <https://doi.org/10.24235/JETOUR.V2I1.71>
- Ozigi, O. A., & Onyeukwu, P. E. (2022). Performance Appraisal Fairness on Employees' Performance in the Nigeria Television Authority (Nta), Abuja, Nigeria. *Journal of International Business Research and Marketing*, 7(3), 22–35. <https://doi.org/10.18775/JIBRM.1849-8558.2015.73.3003>
- Saputra, I. W. A., & Suwandana, I. G. M. (2022). Employee Engagement and Compensation on Employee *Turnover* Intention at a Local Café and Bar in Bali, Indonesia. *European Journal of Business and Management Research*, 7(1), 329–332. <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2022.7.1.1237>
- Shiferaw, T. (2022). Impact of Human Resource Management Practices on Employee Performance: The Case of Bule Hora University, Ethiopia, Africa. *Organization and Human Capital Development*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.31098/ORCADEV.V1I1.864>
- Tambajong, R., Benu, N. M., & Pangemanan, L. R. J. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen Cafe Bifi Coffee Kelurahan Pondang Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 19(3), 1383–1394–1383 – 1394. <https://doi.org/10.35791/AGRSOSEK.V19I3.50595>
- Tazkia, F., & Jaelani, D. (2024). PT Prima Indo Energi Employee Performance Assessment Analysis. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 4(2), 1003–1010. <https://doi.org/10.58191/JOMEL.V4I2.266>