MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

ANALISIS JABATAN PADA POSISI CREWSTORE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN STUDI KASUS PADA MIXUE CABANG BANDUNG

Akbar Ramdhani[1], Muhammad Fajar[2], M Rizhal Ilham[3], Safitri Tirta Lestari[4], Santika Putri Kinersya[5] ,
Dr.Gurawan Dayona, S.E., M.M.[6]

Program Studi Manajemen, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Indonesia Membangun
[1] akbarabeng68@gmail.com , [2] muhammadajay@gmail.com ,
[3] mochrizhals19@gmail.com , [4] stirtalestari@gmail.com , [5] qnersiaputry@gmail.com ,
[6] gurawan.dayona@inaba.ac.id

Abstract
The crew store position plays a key role in service quality within the food and beverage industry due to its direct customer contact. This descriptive qualitative study examines job analysis implementation, duties, service quality, and challenges of crew store staff at Mixue's Bandung branch, through observation, interviews, and documentation with supervisors, crew store staff, and customers. Results show job analysis is not formally documented but operates through SOPs and direct training, keeping duties clear. Service quality was rated positively across all SERVQUAL dimensions, despite challenges like customer surges and understaffing. Informal job analysis proved effective in supporting service quality improvement.
Keywords: job analysis, crew store, service quality, food and beverage

Abstrak
Posisi crew store memiliki peran penting dalam kualitas pelayanan bisnis food and beverage karena berhubungan langsung dengan pelanggan. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan mengetahui pelaksanaan analisis jabatan, tugas, kualitas pelayanan, dan kendala crew store di Mixue Cabang Bandung, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan supervisor, crew store, dan pelanggan. Hasil menunjukkan analisis jabatan tidak terdokumentasi formal, namun berjalan melalui SOP dan pelatihan langsung, sehingga tugas dan tanggung jawab tetap jelas. Kualitas pelayanan dinilai baik pada seluruh dimensi SERVQUAL, meski masih ada kendala seperti lonjakan pelanggan dan keterbatasan crew. Analisis jabatan informal terbukti tetap mendukung peningkatan kualitas pelayanan.,
Kata Kunci: ***Humble Leadership*, Profesionalisme, dan Kinerja Karyawan**

Article history
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

1. Pendahuluan

Pendahuluan: Perkembangan bisnis food and beverage di Indonesia mengalami pertumbuhan yang semakin pesat, ditandai dengan semakin banyaknya usaha makanan dan minuman yang bermunculan, baik dalam bentuk restoran, kafe, gerai minuman, maupun usaha waralaba. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu memberikan pelayanan yang baik agar dapat mempertahankan pelanggan, karena dalam bisnis ini pelanggan tidak hanya menilai produk yang dibeli, tetapi juga pengalaman saat dilayani oleh karyawan.

Mixue merupakan salah satu usaha minuman dan es krim yang cukup dikenal oleh masyarakat, termasuk di Bandung. Pada Mixue Cabang Dipatiukur Bandung, posisi crew store memiliki peran penting dalam kegiatan operasional sehari-hari karena berhubungan langsung dengan

pelanggan, mulai dari menerima pesanan, menyiapkan produk, melayani pembayaran, hingga menjaga kebersihan area kerja. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh crew store sangat dipengaruhi oleh kejelasan tugas, tanggung jawab, keterampilan, serta standar kerja yang harus dilaksanakan. Namun dalam praktiknya, kualitas pelayanan dapat mengalami kendala apabila pembagian tugas dan tanggung jawab karyawan belum berjalan secara optimal.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah melalui analisis jabatan, yaitu proses untuk mengetahui secara jelas tugas, tanggung jawab, wewenang, standar kerja, serta kompetensi yang dibutuhkan dalam suatu jabatan. Dengan adanya analisis jabatan, perusahaan dapat menetapkan uraian dan spesifikasi jabatan yang sesuai sehingga karyawan memahami pekerjaan yang harus dilakukan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana analisis jabatan pada posisi crew store dilaksanakan dan bagaimana perannya dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Mixue Cabang Dipatiukur Bandung.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: (1) bagaimana pelaksanaan analisis jabatan pada posisi crew store; (2) bagaimana tugas dan tanggung jawab crew store dalam memberikan pelayanan; (3) bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh crew store; (4) apa saja kendala yang dihadapi crew store dalam melaksanakan tugas pelayanan; dan (5) bagaimana analisis jabatan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kelima hal tersebut, sekaligus memberikan manfaat teoritis bagi pengembangan kajian Manajemen Sumber Daya Manusia dan manfaat praktis bagi perusahaan, karyawan, universitas, serta peneliti selanjutnya.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan proses pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, yang mencakup fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penempatan staf (staffing), pengarahan (directing), dan pengendalian (controlling) (Pramana, 2021). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian penting dalam organisasi karena berhubungan langsung dengan pengelolaan tenaga kerja, mencakup perencanaan, rekrutmen dan seleksi, penempatan, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, serta analisis jabatan (Hasibuan, 2019; Safitri, 2023).

Analisis Jabatan, Uraian Jabatan, dan Spesifikasi Jabatan

Analisis jabatan merupakan proses sistematis untuk mengumpulkan dan mengolah informasi mengenai suatu pekerjaan, meliputi tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja, serta persyaratan yang harus dipenuhi oleh karyawan dalam suatu jabatan (Komalasari, Gani, & Aditya, 2022). Hasil dari analisis jabatan umumnya dituangkan ke dalam dua dokumen utama, yaitu uraian jabatan (job description) yang berisi tugas pokok, tanggung jawab, wewenang, standar kerja, dan hubungan kerja, serta spesifikasi jabatan (job specification) yang berisi persyaratan pendidikan, pengalaman, keterampilan, dan sikap kerja yang harus dimiliki pemegang jabatan. Kejelasan job description terbukti berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan (Rizky et al., 2023).

Crew Store dan Kualitas Pelayanan

Crew store merupakan karyawan operasional toko yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan menjadi bagian utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik pada bisnis food and beverage. Tugas utama crew store meliputi melayani pelanggan, menerima dan memproses pesanan, menyiapkan produk sesuai standar, menjaga kebersihan dan kerapian

outlet, serta menangani keluhan pelanggan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kualitas pelayanan yang baik terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Handayani & Suryani, 2023; Wijaya et al., 2021).

Kerangka Pemikiran
Analisis jabatan yang jelas pada posisi crew store diduga berkaitan dengan kejelasan uraian tugas, tanggung jawab, kompetensi, dan standar kerja, yang pada akhirnya mendukung pelaksanaan pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di Mixue Cabang Dipatiukur Bandung.

Proposisi Penelitian
Analisis jabatan pada posisi crew store yang dilakukan secara jelas dan tepat dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Mixue Cabang Dipatiukur Bandung melalui kejelasan tugas, tanggung jawab, kompetensi, dan standar kerja karyawan

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan analisis jabatan pada posisi crew store dalam mendukung kualitas pelayanan. Penelitian dilaksanakan di Mixue Cabang Dipatiukur, Jl. Dipati Ukur No. 72F, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, pada periode Mei–Juli 2026.
Data primer diperoleh melalui wawancara dengan supervisor/store leader (1 orang), crew store (2 orang), dan pelanggan (3 orang) yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, serta melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di outlet. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung yang relevan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Analisis Jabatan pada Posisi Crew Store
Hasil wawancara dengan supervisor menunjukkan bahwa analisis jabatan di Mixue Cabang Dipatiukur tidak dituangkan dalam dokumen job description formal, melainkan dilaksanakan secara informal melalui on-the-job training bagi karyawan baru, briefing rutin sebelum jam operasional, serta SOP baku dari pusat. Observasi memperkuat temuan ini karena tidak ditemukan papan pengumuman atau buku panduan kerja tertulis di area karyawan; seluruh petunjuk kerja disampaikan secara lisan dan melalui praktik langsung (job instruction dan job rotation).

Tugas dan Tanggung Jawab Crew Store

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

Tugas dan tanggung jawab crew store mencakup enam area utama, sebagaimana dirangkum pada

Tabel 1. Tugas dan Tanggungjawab Crew Store

Indikator	Deskripsi Temuan
Menyambut & melayani pelanggan	Crew menyapa pelanggan dengan ramah dan membantu memilih menu.
Memproses pesanan	Mencatat pesanan, menghitung total harga, dan menerima pembayaran secara cepat dan terkoordinasi.
Menyiapkan produk	Menyiapkan minuman dan es krim sesuai resep dan takaran standar Mixue.
Menjaga kebersihan & kerapian	Membersihkan area kasir, meja, lantai, dan peralatan secara bergiliran.
Mengikuti standar operasional	Bekerja sesuai SOP mulai dari cara menyajikan hingga menutup toko.
Menangani keluhan pelanggan	Mendengarkan keluhan, menawarkan solusi, dan melapor ke supervisor bila diperlukan.

Sumber: Hasil observasi dan wawancara peneliti (2026).

Observasi menunjukkan bahwa pembagian tugas berjalan dinamis; pada jam sibuk, crew dapat berpindah tugas dari kasir ke produksi (multitasking) untuk saling membantu meringankan beban kerja.

Kualitas Pelayanan yang Diberikan Crew Store

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan, kelima dimensi kualitas pelayanan dinilai baik. Pelanggan menilai kecepatan pelayanan cukup baik dengan rata-rata waktu penyelesaian pesanan 2–3 menit meski dalam kondisi ramai (dimensi responsiveness dan reliability). Pelanggan baru menilai crew bersikap sabar dan ramah dalam menjelaskan menu (dimensi assurance dan empathy). Kebersihan meja dan kerapian seragam crew juga dinilai memberi kenyamanan (dimensi tangibles).

Kendala yang Dihadapi Crew Store

Kendala utama yang dihadapi meliputi: (1) lonjakan pelanggan pada jam sibuk yang meningkatkan tekanan kerja; (2) stok bahan baku yang habis, terutama pada akhir pekan; (3) pelanggan yang kurang sabar saat antrean panjang; serta (4) keterbatasan jumlah crew ketika ada anggota tim yang berhalangan hadir, sehingga beban kerja bertambah bagi crew yang tersisa.

Pembahasan

Temuan menunjukkan bahwa meskipun analisis jabatan tidak terdokumentasi secara formal — berbeda dengan konsep ideal yang dikemukakan Komalasari, Gani, dan Aditya (2022) — kekurangan ini diimbangi oleh penerapan SOP yang ketat dan on-the-job training yang konsisten. Dalam praktiknya, SOP berfungsi sebagai pengganti uraian jabatan formal karena telah memuat langkah kerja, standar kualitas, dan prosedur pelayanan secara rinci. Implikasinya, sistem ini lebih praktis dan fleksibel bagi usaha waralaba seperti Mixue, namun berisiko menimbulkan perbedaan persepsi antarkaryawan karena tingginya ketergantungan pada komunikasi lisan.

Kejelasan tugas dan tanggung jawab yang diperoleh melalui SOP dan briefing rutin terbukti mendukung kualitas pelayanan pada kelima dimensi SERVQUAL, sejalan dengan temuan Rizky et al. (2023) bahwa kejelasan deskripsi pekerjaan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja, serta Handayani dan Suryani (2023) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, proposisi penelitian ini — bahwa analisis jabatan yang jelas dan tepat dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan — terbukti dan diterima.

5.Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan

Pelaksanaan analisis jabatan pada posisi crew store di Mixue Cabang Dipatiukur tidak dilakukan secara formal melalui dokumen uraian dan spesifikasi jabatan tertulis, namun prinsip-prinsipnya tetap berjalan melalui SOP yang ketat, job instruction, job rotation, serta briefing rutin. Tugas dan tanggung jawab crew store mencakup enam area utama yang dilaksanakan secara dinamis melalui multitasking pada jam sibuk. Kualitas pelayanan dinilai baik oleh pelanggan pada kelima dimensi SERVQUAL. Kendala yang dihadapi meliputi lonjakan pelanggan, keterbatasan stok, pelanggan kurang sabar, dan keterbatasan jumlah crew. Secara keseluruhan, analisis jabatan — meskipun informal — terbukti mendukung peningkatan kualitas pelayanan di outlet tersebut.

Saran

Perusahaan disarankan mulai mendokumentasikan analisis jabatan secara formal dalam bentuk job description dan job specification tertulis agar tidak sepenuhnya bergantung pada komunikasi lisan, mengevaluasi jumlah personel pada jam sibuk, meningkatkan koordinasi rantai pasok bahan baku, serta menjadikan pelatihan soft skill (kesabaran dan pengendalian emosi) sebagai bagian resmi dari program pelatihan crew store. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas cakupan penelitian ke beberapa cabang lain atau menggunakan pendekatan kuantitatif agar hasil dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

Anisa, C. A. (2021). Tingkat manajemen dan manajer beserta fungsi-fungsi manajemen. Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam, 2(2), 150–164.

Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). Pearson.

Handayani, J., & Suryani, T. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perwira Journal of Economics & Business, 3(2), 1–10.

Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia (Edisi Revisi). PT Bumi Aksara.

Komalasari, S., Gani, N., & Aditya, S. (2022). Analisis jabatan dalam manajemen sumber daya manusia. Jurnal Ilmu Manajemen Saburai, 8(1), 91–101.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Pramana, C. (2021). Dasar ilmu manajemen. Media Sains Indonesia.

Rizky, Y. I., Jaya, R. C., Mubarok, D. A. A., Herlinawati, E., & Ali, M. M. (2023). The influence of job description, job training and work experience on employee productivity PT XYZ. Dinasti International Journal of Management Science, 5(2).

ISSN : 3025-9495

Safitri, D. A. (2023). Analisis peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi. Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 1(5), 348–354.
Wijaya, R., et al. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Malang. Jurnal Aplikasi Bisnis, 7(1), 49–52.
Mixue Indonesia. (n.d.). Mixue ice cream & tea Indonesia. https://mixue.co.id