

STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI PADA USAHA MIKRO KEDAI ESTETIK COFFEE GALLERY DI CIREUNDEU, KOTA TANGERANG SELATAN

Tati¹, Cahya Arkania², Izzati Alya Sutanto³, Taza Fattricia⁴, Annissa Wirapuspita⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Muhammadiyah Jakarta

tazafttricia@gmail.com

Abstract

The coffee shop industry in Indonesia is showing significant growth and opening up significant opportunities for micro-enterprise development, particularly in urban areas like South Tangerang City. However, despite these opportunities, many micro-enterprises still face fundamental issues related to poorly structured administrative services, human resource management, and marketing administration. This study aims to analyze the effectiveness of administrative services at the Kedai Estetik Coffee Gallery micro-enterprise in Cireunde, South Tangerang City, and its implications for human resource development, marketing management, and business performance. This study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including semi-structured interviews, direct observation, and documentation studies. Informants included the business owner, employees, customers, and representatives from the South Tangerang City Cooperatives and MSMEs Office. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that administrative services at Estetik Coffee Gallery are still at a basic level and have not been optimally standardized, including in aspects such as transaction recording, stock management, human resource administration, and digital marketing administration. Administrative irregularities impact the limited use of sales data, unclear division of labor, and suboptimal digital marketing strategies. Nevertheless, the findings also indicate that simple administrative improvements can increase operational efficiency and aid business decision-making. This study concludes that administrative services are a crucial managerial tool for the sustainability of micro-enterprises. Therefore, strengthening administrative services integrated with increased digital literacy and support for MSME development from local governments are crucial factors in driving sustainable micro-enterprise performance.

Keywords: *Administrative Services, Micro Enterprises, Coffee Shops, Digital Marketing, MSMEs.*

Abstrak

Industri kedai kopi di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dan membukapeluang besar bagi pengembangan usaha mikro, khususnya di wilayah perkotaan seperti Kota Tangerang Selatan. Namun, di tengah peluang tersebut, banyak usaha mikro masih menghadapi persoalan mendasar terkait pelayanan administrasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan administrasi pemasaran yang belum terstruktur dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi pada usaha mikro Kedai Estetik Coffee Gallery di Cireunde, Kota Tangerang Selatan, serta implikasinya terhadap penguatan sumber daya manusia, pengelolaan pemasaran, dan kinerja usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui

wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi pemilik usaha, karyawan, pelanggan, serta pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang Selatan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Estetik Coffee Gallery masih berada pada tahap dasar dan belum terstandar secara optimal, baik dalam aspek pencatatan transaksi, pengelolaan stok, administrasi sumber daya manusia, maupun administrasi pemasaran digital. Ketidakteraturan administrasi berdampak pada keterbatasan pemanfaatan data penjualan, ketidakjelasan pembagian tugas kerja, serta belum optimalnya strategi pemasaran digital. Meskipun demikian, temuan juga menunjukkan bahwa perbaikan administrasi sederhana mampu meningkatkan efisiensi operasional dan membantu pengambilan keputusan usaha. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi merupakan instrumen manajerial yang krusial bagi keberlanjutan usaha mikro. Oleh karena itu, penguatan pelayanan administrasi yang terintegrasi dengan peningkatan literasi digital serta dukungan pembinaan UMKM dari pemerintah daerah menjadi faktor penting dalam mendorong kinerja usaha mikro secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi, Usaha Mikro, Kedai Kopi, Pemasaran Digital, UMKM.

I. PENDAHULUAN

Industri kopi di Indonesia selama beberapa tahun terakhir menunjukkan dinamika yang kuat baik di sisi produksi maupun konsumsi, sehingga membuka peluang besar bagi usaha-usaha mikro di segmen kedai kopi. Konsumsi kopi domestik Indonesia pada periode 2016–2021, sebagaimana dijelaskan oleh Paryanto (2025), diperkirakan meningkat secara signifikan dengan angka pertumbuhan tahunan rata-rata sekitar 8,22%. Kondisi tersebut mencerminkan pasar domestik yang terus tumbuh dan potensi pelanggan yang semakin besar bagi kedai-kedai kecil dan independen.



Gambar 1. Estimasi Konsumsi Kopi Domestik Indonesia (2016–2021)

Sumber: Diolah dari International Coffee Organization (2022) dan BPS (2022) dalam Paryanto (2025).

Disisi struktural, sektor UMKM tetap menjadi tulang punggung ekonomi nasional dan daerah. Jumlah dan peran usaha mikro dan skala kecil tetap tinggi, termasuk di wilayah Banten dan Kota Tangerang Selatan, yang secara aktif menyediakan data serta fasilitasi bagi UMKM kuliner melalui dinas terkait. Relationship & Coffee (2023) menegaskan bahwa intervensi pemasaran pada level usaha mikro memiliki kemungkinan dampak ekonomi yang nyata terhadap peningkatan pendapatan serta penyerapan tenaga kerja lokal. Meskipun peluang pasar relatif besar, banyak kedai kopi mikro masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, keterampilan pemasaran *digital*, manajemen operasional, dan akses pasar yang sistematis. Pelayanan administrasi yang baik, yang mencakup pencatatan pelanggan, pengelolaan data penjualan, prosedur perekrutan dan pelatihan sumber daya manusia, serta pemanfaatan platform pemasaran *digital*, berpotensi menjadi pilar ganda dalam pengelolaan usaha mikro. Selain meningkatkan efisiensi pengelolaan internal, pelayanan administrasi juga mampu memperbesar kapasitas pemasaran sehingga mendorong pertumbuhan pendapatan usaha. Sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja serta Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021, pemerintah mendorong transformasi usaha mikro melalui digitalisasi dan penyederhanaan proses perizinan berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission (OSS)*. Kondisi ini menjadikan peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan pemasaran pada usaha mikro seperti Estetik Coffee Gallery relevan untuk dikaji pada masa sekarang, terutama guna memastikan bahwa pelaku usaha mampu beradaptasi dengan kebijakan baru sekaligus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan pendapatannya. Berbagai penelitian mengenai penerapan strategi komunikasi pemasaran *digital*, pemanfaatan media sosial, serta pendekatan bauran pemasaran seperti *segmentation, targeting, positioning (STP)* dan *marketing mix* pada *coffee shop* menunjukkan bahwa strategi tersebut efektif dalam meningkatkan *brand awareness*, keterlibatan pelanggan, dan pada akhirnya omzet usaha apabila diintegrasikan dengan proses administrasi yang rapi. Mk dan Hidayat (2024) menekankan bahwa keberhasilan strategi pemasaran tersebut sangat dipengaruhi oleh keteraturan administrasi dan pengelolaan data usaha. Hal ini menunjukkan pentingnya kajian yang menggabungkan aspek pelayanan administrasi dengan tindakan pemasaran praktis pada skala usaha mikro.

Khusus pada Estetik Coffee Gallery di Cireundeu, penelitian ini berangkat dari kebutuhan praktis terkait bagaimana perbaikan layanan administrasi yang terfokus pada fungsi pemasaran, seperti pengelolaan kontak pelanggan melalui *customer relationship management (CRM)* sederhana, pencatatan promosi, sistem pengaturan *shift* dan rekrutmen, serta pelatihan barista dan layanan, dapat berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan sumber daya manusia, peningkatan frekuensi kunjungan dan pembelian, serta pengelolaan keuangan yang lebih baik sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan usaha. Pendekatan penelitian ini mengkaji hubungan sebab akibat antara praktik administrasi pemasaran dan indikator kinerja usaha mikro, meliputi jumlah staf sebagai bentuk penyerapan sumber daya manusia, rata-rata transaksi harian sebagai indikator pendapatan, serta efisiensi operasional dari sisi waktu dan biaya pengelolaan.

Fokus penelitian ini dinilai relevan mengingat program fasilitasi pemasaran dan pendataan UMKM di tingkat kota dan kecamatan telah menunjukkan adanya inisiatif dukungan dari pemerintah daerah. Namun, sebagaimana dijelaskan oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang Selatan (2023), implementasi kebijakan dan program tersebut di lapangan masih menunjukkan variasi antar usaha. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi yang diarahkan pada fungsi pemasaran di Estetik Coffee Gallery sebagai upaya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi pendapatan, serta pengelolaan usaha mikro yang lebih baik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis berupa paket intervensi administrasi dan pemasaran, seperti prosedur perekrutan dan pelatihan, *template* pencatatan pelanggan dan promosi, pedoman operasional harian, serta strategi pemasaran *digital* yang mudah diimplementasikan dan dapat diadopsi oleh kedai kopi mikro lain di wilayah perkotaan sekitar Tangerang Selatan, sekaligus melengkapi literatur lokal mengenai strategi pemasaran UMKM kuliner sebagaimana dikemukakan oleh Mk dan Hidayat (2024).

II. LANDASAN TEORI

Pelayanan administrasi merupakan fondasi utama dalam efektivitas pengelolaan usaha, terutama pada skala mikro yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan modal. Menurut Ratminto dan Winarsih (2015), pelayanan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan tata usaha dan pengelolaan data agar proses organisasi berjalan efisien, teratur, dan berorientasi pada hasil. Dalam konteks usaha mikro seperti Kedai

Estetik Coffee Gallery di Cireundeu, pelayanan administrasi tidak hanya berkaitan dengan pencatatan dan dokumentasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mendukung fungsi manajerial, pemasaran, dan pelayanan pelanggan.

Teori pelayanan administrasi menekankan bahwa efektivitas suatu organisasi bergantung pada kemampuan mengatur alur kerja, komunikasi internal, serta sistem pendataan yang transparan (Siagian, 2008). Hal ini relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, yakni bagaimana pengelolaan administratif di Kedai Estetik Coffee Gallery berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas dan pendapatan. Usaha mikro sering kali menghadapi kendala administratif, seperti kurangnya pencatatan transaksi yang sistematis, pembagian tugas yang belum jelas, dan strategi promosi yang belum terukur. Maka, teori pelayanan administrasi digunakan untuk menganalisis bagaimana aspek-aspek tersebut dapat dikelola lebih efektif agar kegiatan usaha berjalan optimal.

Selain itu, teori pelayanan administrasi juga menempatkan pelayanan sebagai bentuk manajemen publik yang menekankan responsivitas dan kebutuhan pengguna (Denhardt & Denhardt, 2003). Meskipun teori tersebut awalnya dikembangkan untuk sektor publik, prinsipnya dapat diterapkan pada usaha mikro sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan dan stakeholder. Dalam kasus Kedai Estetik Coffee Gallery, pelayanan yang baik kepada pelanggan tidak bisa dilepaskan dari tata kelola administratif yang rapi mulai dari pengaturan jadwal karyawan, pengelolaan stok bahan baku, hingga pencatatan transaksi harian yang menjadi dasar evaluasi usaha. Dengan demikian, teori pelayanan administrasi menjadi kerangka konseptual dalam penelitian ini untuk memahami hubungan antara sistem administrasi, kualitas sumber daya manusia, dan efektivitas manajerial usaha mikro. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menilai sejauh mana pelayanan administrasi di Kedai Estetik Coffee Gallery mampu berkontribusi terhadap peningkatan kinerja usaha, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan di tingkat lokal.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai praktik pelayanan administrasi pada usaha mikro Estetik Coffee Gallery di Cireundeu, Kota Tangerang Selatan, serta implikasinya terhadap penguatan sumber daya manusia dan peningkatan pendapatan usaha. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami kondisi empiris berdasarkan pengalaman dan perspektif

para pelaku usaha yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional, sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2017). Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh dari pemilik usaha, karyawan, pelanggan, serta pihak Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang Selatan, dan data sekunder yang bersumber dari dokumen internal kedai serta dokumen resmi instansi terkait (Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang Selatan, 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelayanan administrasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan aktivitas pemasaran usaha, sementara observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses administrasi dan operasional kedai. Studi dokumentasi melengkapi data berupa catatan keuangan sederhana dan arsip administrasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas pelayanan administrasi dalam mendukung kinerja usaha mikro Estetik Coffee Gallery.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Usaha Mikro di Estetik Coffee Gallery

Pada dimensi administrasi operasional, analisis difokuskan pada indikator keteraturan pencatatan transaksi dan pengelolaan stok sebagai bagian dari pelayanan administrasi usaha mikro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik pelayanan administrasi pada Estetik Coffee Gallery masih berada pada tahap dasar dengan struktur pencatatan yang belum konsisten. Meskipun kedai telah menggunakan aplikasi kasir digital untuk mencatat transaksi harian, tidak terdapat kebiasaan untuk menyusun laporan penjualan mingguan atau bulanan sebagai dasar pengambilan keputusan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi operasional belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai instrument pengelola usaha. Ketidakteraturan administrasi juga terlihat pada pencatatan stok bahan baku yang masih dilakukan secara manual tanpa format baku. Konsekuensinya, pemilik usaha mengalami kesulitan memprediksi kebutuhan bahan, terutama pada periode penjualan dengan permintaan tinggi. Padahal menurut Ratminto dan Winarsih (2015), administrasi yang efektif harus memenuhi unsur ketertiban, akurasi, dan keteraturan agar mampu mendukung efisiensi manajerial. Hal ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan administrasi dalam pengelolaan belum berjalan optimal.

Administrasi pada kedai ini sebenarnya telah menuju arah positif dengan adanya penggunaan Google Forms untuk mencatat inventaris dan beberapa dokumen digital untuk keperluan operasional. Namun, proses ini masih bersifat sporadis dan belum diintegrasikan dalam alur kerja rutin. Tambunan (2019) menjelaskan bahwa UMKM sering berada dalam fase transisi menuju administrasi modern, tetapi kemampuan adopsi sangat dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya, waktu, dan kapasitas manajerial. Dengan demikian, praktik administrasi Estetik Coffee Gallery mencerminkan situasi umum UMKM di Indonesia yang sedang bergerak menuju digitalisasi, namun belum sepenuhnya mampu menerapkan sistem administratif yang konsisten. Selain masalah pencatatan yang belum konsisten, persoalan administrasi di Estetik Coffee Gallery juga terlihat pada minimnya standarisasi alur dokumen. Misalnya, tidak ada format baku untuk mencatat retur bahan, nota pembelian grosir, maupun catatan penggunaan bahan baku harian. Padahal menurut Pratiwi (2021), usaha mikro membutuhkan standardized record forms sebagai pedoman agar seluruh proses administrasi berjalan seragam dan mudah dievaluasi.

Temuan lain yang relevan adalah bahwa kedai belum memiliki arsip digital terstruktur, sehingga data transaksi, laporan kas harian, maupun bukti pembelian tersebar di berbagai tempat seperti WhatsApp, kertas, dan aplikasi kasir. Kondisi ini berpotensi menimbulkan duplikasi data, kehilangan data, hingga kesulitan saat melakukan rekonsiliasi keuangan bulanan. Dalam administrasi modern, digital filing merupakan langkah penting bagi UMKM untuk mempercepat pencarian data, meningkatkan akurasi dokumentasi, dan meminimalkan risiko kesalahan input.

Pelayanan Administrasi sebagai Instrumen Penguatan SDM

Pada dimensi administrasi sumber daya manusia, indikator yang dianalisis meliputi pembagian tugas kerja, pengaturan jadwal, serta dokumentasi pelatihan karyawan sebagai bagian dari pelayanan administrasi usaha. Aspek administrasi SDM menjadi dimensi penting dalam penelitian ini. Berdasarkan wawancara dengan pemilik dan dua karyawan, diketahui bahwa pembagian tugas antarpegawai dilakukan secara fleksibel tanpa adanya pedoman kerja tertulis atau SOP. Meskipun kondisi ini umum dijumpai pada usaha skala kecil, tidak adanya pedoman menyebabkan standar pelayanan bervariasi dan kurang terkontrol. Siagian (2008) menegaskan bahwa organisasi tanpa struktur administrasi SDM yang jelas cenderung memiliki produktivitas tidak stabil karena setiap individu bekerja berdasarkan persepsi masing-masing terhadap tugasnya.

Pelatihan untuk barista dan staf pelayanan juga dilakukan secara informal melalui pendampingan langsung tanpa adanya dokumentasi atau modul pelatihan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian Wibowo dan Yuliana (2021) yang menunjukkan bahwa UMKM yang memiliki administrasi SDM terstandar termasuk deskripsi kerja, jadwal pelatihan, dan evaluasi kinerja cenderung memiliki retensi karyawan yang lebih baik dan mampu memberikan pelayanan pelanggan yang konsisten. Dalam konteks Estetik Coffee Gallery, ketiadaan administrasi pelatihan membuat proses alih pengetahuan antarpegawai berlangsung tidak seragam, sehingga kualitas pelayanan menjadi bergantung pada pengalaman pribadi pegawai, bukan standar organisasi.

Selain itu, sistem absensi dan pengaturan shift yang masih dilakukan manual menyulitkan pemilik usaha dalam menghitung kebutuhan tenaga kerja dan mengelola biaya upah. Dengan administrasi yang lebih terstruktur, pengelola seharusnya mampu menghitung beban kerja harian dan mengoptimalkan jadwal kerja karyawan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang belum terstandar pada aspek SDM berpengaruh signifikan terhadap stabilitas operasional kedai.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa administrasi SDM yang belum tertata berdampak pada ketidakpastian beban kerja. Karyawan sering kali merangkap tugas sebagai barista, kasir, dan pelayan tanpa urutan prioritas yang jelas. Ketidakjelasan ini berpotensi menyebabkan kelelahan kerja dan menurunkan kualitas pelayanan. Menurut Mathis & Jackson (2016), administrasi SDM yang terstruktur harus mampu mengatur pembagian tugas untuk menjaga keseimbangan beban kerja serta menghindari burnout.

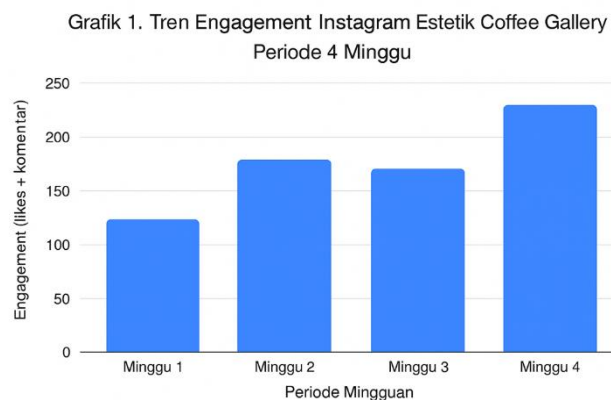
Selain itu, tidak adanya administrasi evaluasi kinerja menyebabkan karyawan tidak mengetahui standar keberhasilan kerja yang diharapkan dari mereka. Evaluasi sederhana seperti daftar cek pelayanan, ketepatan waktu, kemampuan membuat menu standar, dan sikap melayani pelanggan seharusnya menjadi bagian dari administrasi SDM. Armstrong (2014) menegaskan bahwa performance appraisal yang baik membantu menjaga kualitas tenaga kerja serta memberikan dasar untuk pelatihan yang lebih terarah.

Administrasi Pemasaran Digital dan Tantangan Pengelolaannya

Administrasi pemasaran digital menjadi salah satu aspek yang paling relevan dalam penelitian ini mengingat industri kedai kopi sangat bergantung pada visibilitas di media sosial dan ulasan publik. Observasi menunjukkan bahwa Estetik Coffee Gallery telah menggunakan Instagram dan Google Maps sebagai media promosi utama. Namun, aktivitas ini tidak

didukung oleh sistem pencatatan administratif yang memungkinkan evaluasi berkala terhadap efektivitas konten dan strategi pemasaran. Tidak adanya kalender konten, pencatatan performa unggahan, ataupun dokumentasi data pelanggan digital menghambat kemampuan kedai untuk mengembangkan strategi promosi jangka panjang. Hal ini sejalan dengan penelitian Widyaningsih et al. (2023), yang menegaskan bahwa UMKM dengan administrasi pemasaran digital yang rapi mengalami peningkatan penjualan signifikan karena mampu mempelajari pola perilaku pelanggan dan menargetkan promosi secara konsisten.

Dalam kasus Estetik Coffee Gallery, peningkatan engagement terjadi saat kedai memposting konten menu dan suasana kedai, tetapi karena tidak ada dokumentasi administratif, pola ini tidak dioptimalkan sebagai strategi berkelanjutan. Pradiani (2018) menyatakan bahwa digital marketing hanya efektif apabila didukung oleh pencatatan administratif yang memadai, karena UMKM perlu mengidentifikasi konten yang paling diminati untuk meningkatkan konversi penjualan.



*Gambar 2. Tren Engagement Instagram Estetik Coffee Gallery Periode 4 Minggu Sumber:
Data primer diolah peneliti (2025)*

Analisis terhadap aktivitas pemasaran digital Estetik Coffee Gallery menunjukkan adanya pola peningkatan interaksi pelanggan yang cukup signifikan pada media sosial

Instagram. Berdasarkan tabel 1, engagement mingguan mengalami peningkatan dari 120 interaksi pada minggu pertama menjadi 230 interaksi pada minggu keempat. Kenaikan ini terutama terjadi pada periode ketika kedai memposting konten visual produk secara lebih

konsisten. Namun, sebagaimana ditunjukkan pada tren tersebut, peningkatan engagement ini tidak didukung oleh sistem administrasi pemasaran digital yang terstruktur seperti kalender konten atau pencatatan performa unggahan. Hal ini menguatkan temuan Widyaningsih (2023) bahwa keberhasilan digital bahwa keberhasilan digital marketing pada UMKM sangat bergantung pada administrasi pencatatan yang sistematis.

Efektivitas Pelayanan Administrasi terhadap Kinerja Usaha

Berdasarkan temuan lapangan, administrasi terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional dan pendapatan usaha. Ketidakteraturan dalam pencatatan transaksi menyebabkan kesulitan dalam mengidentifikasi menu favorit, jam kunjungan tertinggi, dan kebutuhan stok. Kondisi ini memperkuat hasil penelitian Nugroho dan Ali (2020), yang menjelaskan bahwa UMKM dengan administrasi keuangan dan inventaris yang lemah cenderung menghadapi pemborosan biaya dan kesalahan perencanaan stok. Namun ketika pemilik kedai mulai menerapkan pencatatan mingguan secara sederhana, muncul pola penjualan yang lebih jelas, misalnya peningkatan transaksi pada akhir pekan dan kecenderungan pelanggan memilih menu tertentu. Informasi seperti ini sangat berharga untuk perencanaan pembelian bahan baku dan strategi promosi. Penelitian Hapsari dan Pramudita (2021) bahkan menunjukkan bahwa administrasi keuangan sederhana dapat meningkatkan omzet UMKM kuliner hingga 27% karena pemilik mampu mengambil keputusan lebih rasional dan presisi. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelayanan administrasi bukan hanya alat dokumentasi, tetapi instrumen manajerial yang memengaruhi produktivitas, efisiensi operasional, dan pertumbuhan usaha. Temuan ini memperkuat pandangan Denhardt dan Denhardt (2003) bahwa pelayanan publik termasuk pelayanan usaha mikro sangat bergantung pada manajemen internal yang responsif dan terorganisasi. Temuan penelitian ini pun menunjukkan bahwa ketidakteraturan penatatan transaksi dan administrasi menyulitkan pemilik usaha dalam mengidentifikasi pola penjualan dan perencanaan stok. Dalam konteks Estetik Coffee Gallery, perbaikan administrasi terbukti memiliki dampak langsung terhadap

kualitas pelayanan dan pendapatan usaha, sehingga menjadi aspek yang krusial bagi keberlanjutan usaha mikro.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024) dari hasil wawancara, observasi lapangan, perbandingan literatur terkait pelayanan administrasi UMKM (Ratminto & Winarsih, 2015; Siagian, 2008; DINKOP UMKM Tangsel, 2023).

Efektivitas pelayanan administrasi di Estetik Coffee Gallery sangat dipengaruhi oleh interaksi antaraktor yang terlibat dalam pengelolaan usaha. Pemilik berperan sebagai pengendali utama administrasi, namun pencatatan yang masih manual dan ketiadaan SOP menunjukkan perlunya digitalisasi dan standardisasi agar operasional lebih stabil. Karyawan memegang peran penting dalam pelayanan harian, tetapi ketidakteraturan shift dan variasi keterampilan memperlihatkan bahwa sistem SDM belum terkelola dengan baik sehingga

Aktor	Peran Utama	Temuan Lapangan	Implikasi Administrasi
Pemilik Kedai	Pengambil keputusan, pengelola administrasi inti	Pencatatan transaksi masih manual; SOP belum terdokumenta	Perlu digitalisasi pencatatan & penyusunan SOP baku
Karyawan	Pelaksana operasional dan pelayanan harian	Pembagian shift tidak konsisten; variasi keterampilan baris-	Perlu penjadwalan baku & pelatihan SDM terstruktur
Pelanggan	Pengguna layanan dan pemberi umpan balik	Engagement IG fluktuatif; review positif dominan	Perlu CRM sederhana & program loyalitas pelanggan
UMKM Sekitar	Benchmark dan potensi kolaborasi	Beberapa usaha mikro sekitar menggunakan pemasaran digital lebih sistematis	Estetik dapat mengadopsi praktik baik pemasaran digital

membutuhkan jadwal baku dan pelatihan rutin.

Pelanggan berperan sebagai pemberi umpan balik, dan fluktuasi engagement menunjukkan perlunya strategi CRM sederhana untuk menjaga hubungan dan meningkatkan kunjungan. UMKM sekitar berfungsi sebagai pembanding, di mana praktik pemasaran digital yang lebih rapi dapat menjadi model adopsi bagi Estetik Coffee Gallery. Sementara itu, Dinas Koperasi dan UMKM memiliki peran pembinaan, tetapi sosialisasi yang belum merata menyebabkan kedai tidak sepenuhnya menerima akses program peningkatan kapasitas.

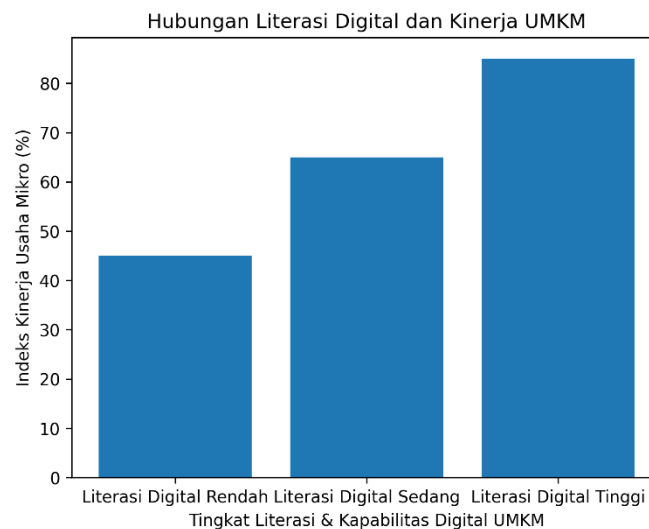
Secara keseluruhan, perbaikan pelayanan administrasi kedai memerlukan sinergi antara pemilik, karyawan, pelanggan, pelaku UMKM lain, dan pemerintah daerah. Penguatan koordinasi dan digitalisasi administrasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan kinerja usaha mikro secara berkelanjutan.

Pentingnya Literasi Digital dan Kapabilitas Digital untuk Keberhasilan Transformasi Usaha

Digitalisasi usaha, misalnya penggunaan aplikasi kasir pintar, media sosial untuk pemasaran, Google Forms untuk pemesanan, maupun media sosial sebagai saluran promosi memang memberikan peluang besar bagi UMKM untuk tumbuh. Namun, keberhasilan transformasi *digital* sangat bergantung pada tingkat literasi dan kapabilitas *digital* dari pelaku usaha. Ladian dan Fauzi (2025) dalam studi mengenai dampak kapabilitas *digital* terhadap kinerja UMKM dengan peran mediasi transformasi bisnis *digital* menunjukkan bahwa kapabilitas *digital*, yang mencakup kemampuan menggunakan teknologi, literasi *digital*, serta adopsi platform *digital*, berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM, baik secara langsung maupun melalui proses transformasi bisnis *digital* sebagai variabel mediasi.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa apabila pelaku usaha hanya memanfaatkan alat *digital* secara sederhana tanpa didukung oleh pengetahuan yang memadai, seperti manajemen media sosial, analisis data penjualan, dan pengelolaan stok berbasis *digital*, maka potensi dari proses digitalisasi tidak akan optimal. Dalam kondisi demikian, efisiensi operasional, penetrasi pasar, maupun tingkat profitabilitas usaha berpotensi menjadi jauh lebih rendah dibandingkan dengan UMKM yang memiliki kapabilitas *digital* yang baik. Bagi usaha mikro seperti Estetik Coffee Gallery, hal ini menunjukkan pentingnya memasukkan aspek pelatihan *digital*, peningkatan literasi *digital* bagi karyawan dan pemilik usaha, serta penyusunan panduan penggunaan perangkat *digital* secara benar dan berkelanjutan.

Tanpa dukungan literasi dan kapabilitas *digital* yang memadai, proses transformasi *digital* pada usaha mikro berpotensi mengalami stagnasi atau bahkan menimbulkan permasalahan baru, seperti kesalahan pencatatan, strategi pemasaran yang tidak efektif, serta ketergantungan operasional pada satu individu tertentu. Sebagai penguatan argumen, ulasan sistematis mengenai pentingnya implementasi *digital marketing* bagi UMKM di Indonesia yang dilakukan oleh Alvianno Difta Sunggara, Putri Nurhaliza, dan Augusty Tae Ferdinand (2024) menegaskan bahwa keterbatasan literasi *digital* dan infrastruktur teknologi masih menjadi salah satu faktor utama yang menghambat pemanfaatan pemasaran *digital* secara optimal di kalangan UMKM.



Sumber: diolah penulis berdasarkan Ladian & Fauzi (2025); Sunggara, Nurhaliza, & Ferdinand (2024).

Grafik ini menggambarkan pola hubungan antara tingkat literasi dan kapabilitas digital pelaku UMKM dengan kinerja usaha yang ditunjukkan melalui efisiensi operasional, intensitas pemasaran digital, dan potensi peningkatan pendapatan. Temuan Ladian dan Fauzi (2025) menunjukkan bahwa UMKM dengan kapabilitas digital yang lebih baik seperti kemampuan mengelola media sosial, memanfaatkan aplikasi pencatatan penjualan, dan menggunakan platform digital untuk promosi cenderung memiliki kinerja usaha yang lebih tinggi dibandingkan UMKM yang hanya menggunakan teknologi secara terbatas. Pola serupa juga ditemukan dalam ulasan sistematis oleh Sunggara et al. (2024) yang menegaskan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu faktor utama yang menghambat optimalisasi pemasaran digital dan pertumbuhan usaha mikro di Indonesia.

Dalam konteks usaha mikro seperti Estetik Coffee Gallery, grafik ini merepresentasikan kondisi nyata di lapangan, di mana pemanfaatan perangkat digital belum sepenuhnya diikuti oleh kemampuan analisis data penjualan, pengelolaan konten pemasaran yang terencana, serta sistem administrasi berbasis digital yang berkelanjutan. Oleh karena itu, grafik ini tidak hanya berfungsi sebagai ilustrasi konseptual, tetapi juga sebagai penegas bahwa peningkatan literasi dan kapabilitas digital merupakan prasyarat penting agar proses transformasi digital dapat berdampak nyata terhadap peningkatan kinerja usaha mikro.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pengelolaan dan keberlanjutan usaha mikro, khususnya pada Kedai Estetik Coffee Gallery di Cireundeu, Kota Tangerang Selatan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa praktik pelayanan administrasi yang dijalankan masih bersifat sederhana dan belum terstandar secara konsisten. Kondisi tersebut terlihat pada pencatatan transaksi yang belum terkelola secara periodik, pengelolaan stok yang masih manual, serta ketiadaan arsip digital yang terintegrasi. Akibatnya, data usaha belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial.

Pada aspek sumber daya manusia, pelayanan administrasi yang belum tertata berdampak pada ketidakjelasan pembagian tugas, pengaturan jadwal kerja, dan dokumentasi pelatihan karyawan. Ketidadaan standar administrasi SDM menyebabkan kualitas pelayanan sangat bergantung pada pengalaman individu, bukan pada sistem organisasi. Hal ini berimplikasi pada ketidakstabilan kinerja operasional dan potensi penurunan kualitas pelayanan pelanggan.

Dalam konteks pemasaran digital, penelitian menemukan bahwa pemanfaatan media sosial dan platform digital telah dilakukan, namun belum didukung oleh administrasi pemasaran yang sistematis. Tidak adanya pencatatan performa konten, kalender promosi, serta pengelolaan data pelanggan menyebabkan strategi pemasaran berjalan secara sporadis dan sulit dievaluasi. Padahal, data empiris menunjukkan bahwa peningkatan engagement digital dapat dimanfaatkan secara lebih optimal apabila didukung oleh pelayanan administrasi yang rapi dan berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa literasi dan kapabilitas digital menjadi prasyarat penting bagi keberhasilan transformasi usaha mikro. Pemanfaatan teknologi tanpa diimbangi kemampuan pengelolaan dan analisis data berpotensi menimbulkan stagnasi bahkan permasalahan baru dalam administrasi usaha. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan administrasi perlu disertai dengan pelatihan literasi digital bagi pemilik dan karyawan usaha mikro. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi bukan sekadar kegiatan pencatatan, melainkan instrumen strategis yang memengaruhi efisiensi operasional, kualitas sumber daya manusia, efektivitas pemasaran, dan kinerja usaha mikro. Penguatan pelayanan administrasi yang terintegrasi dengan dukungan pembinaan UMKM dari pemerintah daerah diharapkan mampu mendorong usaha mikro seperti Estetik Coffee Gallery untuk berkembang secara lebih berkelanjutan dan adaptif terhadap dinamika lingkungan usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvianno Difta Sunggara, Putri Nurhaliza, AugustyTae Ferdinand, I. M. B. D. (2024). *The Importance of Digital Marketing Implementation for MSMEs in Indonesia: A Systematic Literature Review*. 0696.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). *Collaborative governance in theory and practice*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Kopi Indonesia 2021*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
<https://www.bps.go.id>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kota Tangerang Selatan. (2023). *Laporan Tahunan Program Fasilitasi dan Pembinaan UMKM Kota Tangerang Selatan 2023*. Tangerang Selatan: DINKOP UKM.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2016). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- International Coffee Organization. (2022). *World Coffee Consumption Data 2016–2021*. London: ICO. Retrieved from <https://www.ico.org>
- Kusumasari, B. (2020). *Tata kelola pemerintahan digital di Indonesia: Tantangan dan peluang*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 101–115.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/abcd1>
- Ladian, S. T., & Fauzi, A. (2025). *The Impact Of Digital Capability On MSME Performance With The Mediating Role Of Digital Business Transformation Dampak Kapabilitas Digital Terhadap Kinerja UMKM Dengan Peran Mediasi Transformasi Bisnis Digital*. 6(4), 5787–5803.
- Mk, M., & Hidayat, A. (2024). *Strategi Komunikasi dan Administrasi Digital bagi UMKM Kopi di Era Ekonomi Kreatif*. *Jurnal Pemasaran dan Inovasi UMKM*, 5(1), 44–57.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. London: Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Paryanto, R. (2025). *Tren Konsumsi dan Produksi Kopi Domestik Indonesia 2016–2021: Analisis Pertumbuhan dan Peluang Pasar*. *Jurnal Agribisnis dan Pangan*, 12(1), 33–47.
- Pratama, A. B. (2021). *Implementasi e-Government dalam pelayanan publik: Analisis efektivitas aplikasi digital pemerintah daerah*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 9(1), 45–58. <https://doi.org/10.33369/jipsip.9.1.45-58>
- Relationship & Coffee. (2023). *Laporan Tahunan Industri Kopi Mikro dan Tren Konsumsi Lokal Indonesia*. Jakarta: Relationship & Coffee Research Group.
- Riyanto, S., & Nugraha, A. (2019). *Digital transformation and innovation in public sector: Challenges for Indonesia*. *Public Administration Journal*, 4(2), 87–99.
<https://doi.org/10.1234/paj.v4i2.19>
- Setiawan, H. (2022). *Peran digital governance dalam mewujudkan birokrasi adaptif dan transparan*. *Jurnal Transformasi Administrasi Negara*, 5(1), 23–34.
<https://doi.org/10.36701/jtan.v5i1.124>
- Siagian, S. P. (2008). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo, W. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Prinsip, dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.