

ANALISA MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN di *FOLKS COFFEE AND TEA* SURABAYA

Randy Chrispian, Bonita Gosal, Sienny Thio, Endo Wijaya Kartika
Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
Email: booyo_m@yahoo.com

Abstrak : Motivasi kerja dan kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam menjaga stabilitas perusahaan dalam hal ini adalah cafe dan restoran, untuk memenuhi standart yang telah ditetapkan dan dibutuhkan untuk dapat bertahan didalam persaingan yang terjadi dewasa ini. Didalam penelitian ini penulis ingin menganalisa bagaimana motivasi kerja dan kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya dengan metode kualitatif yaitu wawancara dengan seluruh karyawan dan *supervisor* Folks Coffee and Tea. Dengan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa karyawan Folks Coffee and Tea merasa kurang puas dengan gaji yang mereka terima sehingga menurunkan motivasi kerja. Namun, karyawan tetap termotivasi untuk bekerja karena beberapa faktor yaitu ingin mendapatkan pengalaman dan lingkungan kerja yang baik. Dengan *performance* yang baik, diharapkan dapat meningkatkan karir dan penghasilan.

Kata Kunci:

Motivasi kerja, Kinerja Karyawan.

Abstract : Work motivation and employee performance are important factors in maintaining the stability of the company which in this case is a cafe and restaurant, to meet the standards that have been set and needed by the company to be able to survive the competition. In this study, the authors wanted to analyzed how work motivation and employee performance of Folks Coffee and Tea Surabaya with qualitative methods of interviews with all employees and supervisor at Folks Coffee and Tea. With this research can be concluded that employees at Folks Coffee and Tea feel that the salary they gained is still not enough to fulfill their daily needs so it can decrease employee work motivation, but the employees still motivate to work because of several factors like good working environment and to increase experience. With good performance, the employees hope to get better career and salary

Keywords:

Work Motivation, Employee Performance

PENDAHULUAN

Sektor perdagangan, restoran dan hotel merupakan sektor yang mendominasi struktur ekonomi Surabaya yaitu sebesar 45,06%. Menurut data yang didapat dari Badan Pusat Statistik Jawa Timur pertumbuhan dalam sektor perdagangan, hotel dan restoran tahun

2012 mengalami pertumbuhan sebesar 9,69%. Wiwiek Widyawati selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur, mengungkapkan bahwa jumlah restoran dan cafe di Surabaya mengalami peningkatan sebesar 15% hingga 20% setiap tahunnya (Harianto & Subagio, 2013). Hal ini dapat dilihat dari banyaknya cafe – cafe yang berdiri di Surabaya selama dua tahun belakangan ini, seperti Coffee Toffee, Coffee Corner, Ayola Cafe, Double Dips, Bangi Kopitiam, Fabrika, Amboja, Canari dan salah satunya adalah Folks Coffee and Tea.

Peningkatan jumlah kafe dan restoran di Kota Surabaya pada akhirnya menimbulkan persaingan dalam bagaimana sebuah cafe atau restoran dapat bertahan dan tetap *survive* diantara banyaknya jumlah cafe dan restoran yang telah lebih dahulu berdiri dan yang baru berdiri. Maka dari itu perlu ditinjau faktor motivasi dan kinerja karyawan pada kelangsungan cafe atau restoran yang ada untuk menjaga konsistensi dan standart yang telah ditetapkan agar dapat bertahan dalam persaingan ini.

Menurut Saydam (2006, p.258) motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang berupa faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang mencakup antara lain: lingkungan kerja yang menyenangkan, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya penghargaan atas prestasi, status perkawinan dan tanggung jawab, peraturan yang berlaku. Selanjutnya faktor internal yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang, antara lain: kematangan pribadi, tingkat pendidikan, keinginan dari harapan, kebutuhan aktualisasi diri, kelelahan dan kebosanan.

Pengukuran kinerja biasa dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat performance karyawan. Menurut Mangkunegara (2005,p.67), penilaian kinerja terdiri dari lima kriteria, yaitu: kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kerjasama, tanggung jawab pekerjaan, dan inisiatif dalam bekerja.

Folks Coffee and Tea Surabaya merupakan sebuah *coffee shop* yang ikut bersaing dalam maraknya peluang bisnis di bidang kuliner. *Coffee shop* ini didirikan oleh Topan Lazuhardi pada tahun 2012, bertempat di jalan Slamet nomor 8A, Surabaya. Folks Coffee and Tea memiliki *tagline* “*where the story begin*” yang artinya Folks ingin dapat menjadi media dan tempat untuk menjalin keakraban antara konsumen dengan karyawan, karyawan dengan karyawan, dan konsumen dengan konsumen melalui kopi sebagai produk utamanya . Chandra sebagai karyawan senior di Folks Coffee and Tea Surabaya, pelayanan yang baik seperti ramah dan menjalin komunikasi yang intens dengan pelanggan di Folks Coffee and Tea mulai menurun. Menurunnya pelayanan tersebut terletak dari menurunnya motivasi karyawan yang tentu saja sangat berdampak pada kinerja. Hal ini disebabkan faktor kompensasi yang kurang sesuai dengan tanggung jawab serta banyaknya pekerjaan yang dilakukan, serta gaya kepemimpinan yang berbeda. *General meeting* yang dilakukan minimal satu bulan sekali pada awalnya dilakukan untuk membicarakan terkait kendala dari segi internal seperti; memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang terjadi, memberikan solusi untuk pemecahan masalah yang muncul pada karyawan maupun pelanggan, serta memberikan peluang untuk menyampaikan harapan dan keinginan karyawan, kini tidak lagi

ada. Sehingga kesepahaman antara pimpinan dan bawahan, serta kedekatan antar karyawan mulai menurun. Permasalahan-permasalahan yang terjadi di Folks Coffee and Tea ini didukung pula oleh Andy sebagai karyawan yang lain, menuturkan bahwa gaji yang diperoleh tidak mencukupi sedangkan tanggung jawab yang dibebankan terlalu besar, sehingga kinerja karyawan seperti tidak dihargai sehingga tidak ada *passion* lagi. Gilang sebagai *supervisor* menyatakan bahwa *owner* merupakan otoritas tertinggi dalam membuat keputusan sehingga keputusan akhir berada di tangan *owner*. Gilang juga menyatakan bahwa kinerja karyawan cukup baik tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki misalnya ketepatan waktu absensi dan kurangnya komunikasi dengan customer. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap 2 orang karyawan dan seorang *supervisor* Folks Coffee and Tea. Maka penulis akan meneliti mengenai “Analisa Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Folks Coffee and Tea Surabaya”

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada temuan - temuan dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah;

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui motivasi kerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya.
2. Mengetahui kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya.

Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan dengan harapan memberi manfaat pada semua pihak. Manfaat yang diharapkan tersebut antara lain:

1. Bagi Folks Coffee and Tea Surabaya, diharapkan penelitian ini mampu memberi masukan dalam rangka meningkatkan motivasi serta kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya yang dimilikinya untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak lagi.
2. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberi ide-ide baru bagi dunia bisnis, khususnya bidang perhotelan di masa yang akan datang. Hal ini akan membuat inovasi dalam hal memotivasi dan meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi.
3. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman tentang motivasi dan kinerja karyawan demi peningkatan kualitas service pada konsumen untuk menjaga citra baik hotel dan kafe. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran bagi penulis sebelum terlibat langsung dalam dunia perhotelan profesional.

Pengertian Motivasi

Seseorang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakannya, dan usaha atau dorongan untuk memenuhi kebutuhan ini disebut motivasi. Motivasi adalah dorongan dari dalam individu yang menyebabkan seseorang bertindak (Prasetijo & Ihalauw, 2005, p.25). Beberapa kebutuhan ada yang bersifat *biogenic*, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu seperti rasa lapar, rasa haus, rasa tidak nyaman. Sedangkan kebutuhan-kebutuhan lain

bersifat psikogenik yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima (Setiadi, 2008, p.14).

Teori Motivasi

Berikut merupakan beberapa teori motivasi:

1. Teori Penguatan (*Reinforcement*)

Motivasi seseorang bekerja tergantung pada penghargaan yang diterimanya dan akibat dari yang akan dialaminya nanti. Teori ini menyebutkan bahwa perilaku seorang dimasa mendatang dibentuk oleh akibat dari perilakunya yang sekarang. Teori ini dirumuskan sebagai berikut (Robbins & Judge 2008, p.220) :

$$M = f (R \ \& \ C)$$

Keterangan:

M = Motivasi

R = *Reward* (penghargaan) - primer/sekunder

C = *Consequens* (Akibat) - positif/negative

Artinya adalah bahwa motivasi seseorang bekerja tergantung pada *reward* yang diterimanya dan *punishment* yang akan dialaminya nanti.

2. Teori Dua Faktor Herzberg

Robbins & Judge (2008, p.227) menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

a. *Maintenance Factors*

Adalah faktor-faktor pemeliharaan (*maintenance*) atau kesehatan (*hygiene*) yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah meliputi gaji, pengawasan, keamanan kerja, kondisi kerja, administrasi,

kebijakan organisasi, dan hubungan antar pribadi dengan rekan kerja, atasan, dan bawahan di tempat kerja.

b. *Motivation Factors*

Adalah faktor motivator yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan atau faktor-faktor yang berkaitan dengan lingkungan atau konteks pekerjaan itu sendiri. Itulah sebabnya program-program untuk memotivasi karyawan dengan menyebutnya motivasi melalui pekerjaan itu sendiri.

3. Teori Alderfer's ERG

Teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Ivencevich, Konopaske, & Matterson (2007, p.151) yang dikenal dengan Alderfer's ERG mengidentifikasi tiga kategori kebutuhan yaitu *existence*, *relatedness*, dan *growth*.

a. *Existence needs* merupakan kebutuhan fisik dan materi. Kebutuhan ini dapat dipuaskan dengan makanan, minuman, udara, kondisi pekerjaan, hunian, upah, dan manfaat yang diberikan oleh perusahaan.

b. *Relatedness needs* merupakan kebutuhan untuk membangun dan mempertahankan sebuah hubungan. Kebutuhan ini dipuaskan melalui hubungan dengan keluarga, teman, supervisor, bawahan, dan rekan kerja.

c. *Growth needs* merupakan kebutuhan untuk menjadi kreatif, sehingga dapat memberi kontribusi yang produktif dan memiliki kesempatan untuk pengembangan pribadi.

4. Teori Kebutuhan

Dalam teorinya Mullins (2001, p.235) mengemukakan bahwa individu mempunyai cadangan energi potensial, bagaimana energi ini dilepaskan dan dikembangkan tergantung pada kekuatan atau dorongan motivasi individu dan situasi serta peluang yang tersedia. David McClelland menjelaskan tiga jenis motivasi, yaitu: Kebutuhan akan prestasi (*Need for Achievement*), afiliasi (*Need for Affiliation*), kekuasaan (*Need for Power*).

a. Kebutuhan akan prestasi

Kebutuhan akan prestasi adalah dorongan untuk menjadi lebih baik dan lebih berprestasi dibandingkan dengan individu yang lainnya. Kebutuhan ini pada hirarki Maslow terletak antara kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Ciri-ciri individu yang memiliki kebutuhan akan prestasi adalah individu yang lebih proaktif dan bersedia mengambil resiko, dan memiliki keinginan untuk mendapatkan tanggung jawab yang lebih dalam pekerjaan. Karyawan perlu mendapat umpan balik dari lingkungannya sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasinya tersebut.

b. Kebutuhan akan kekuasaan

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan untuk mengendalikan dan mempengaruhi individu untuk berperilaku dalam suatu cara tertentu, dimana individu tersebut tidak akan berperilaku demikian jika tidak dipaksa. Kebutuhan akan kekuasaan sangat berhubungan dengan kebutuhan untuk mencapai

suatu posisi kepemimpinan. Karyawan yang memiliki motivasi untuk kekuasaan akan berpengaruh terhadap lingkungannya, memiliki karakter kuat untuk memimpin dan memiliki ide-ide untuk menang yang berujung pada peningkatan status, kedudukan dan prestise pribadi.

c. Kebutuhan untuk berafiliasi atau bersahabat

Kebutuhan akan Afiliasi adalah kebutuhan untuk berinteraksi antar pribadi dengan ramah dan akrab. Individu merefleksikan keinginan untuk mempunyai hubungan yang erat, kooperatif dan penuh sikap persahabatan dengan individu yang lain. Karyawan yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi umumnya berhasil dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi misalnya kerja sama tim.

5. Teori pengharapan

Teori ini dikemukakan oleh Mullins (2001, p.241) yang menyatakan bahwa kekuatan motivasi dipengaruhi oleh tiga variabel, yaitu:

a. Kemampuan dan karakter individu yaitu kepandaian, keterampilan kerja, pengetahuan dan kepribadian diri.

b. Persepsi individu yaitu cara pandang seseorang terhadap pekerjaan dan aturan yang harus diikuti.

c. Penghargaan intrinsik dan ekstrinsik yaitu setiap orang menginginkan penghargaan setimpal dalam bekerja

6. Teori motivasi klasik

Teori ini diungkapkan oleh Griffin & Ebert (2006, p.249) yang

menyatakan bahwa pekerja hanya termotivasi semata-mata karena adanya insentif- insentif ekonomi, seperti gaji yang tinggi dan tunjangan kerja. Konsep ini menyatakan bahwa seseorang akan menurun semangat kerjanya bila upah yang diterima dirasa terlalu sedikit atau tidak sebanding dengan pekerjaan yang harus dilakukannya.

Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Fuad *et al.*, (2006, p.97) motivasi kerja adalah proses pemberian motif (penggerak) kepada karyawan untuk dapat bekerja sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat bekerja demikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif. Memberikan motivasi tidak berarti dapat mengganti kedudukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, tetapi justru saling mengisi. Jadi, dalam memberikan motivasi, *supervisor* harus mempengaruhi sikap bawahan agar karyawan bersedia menjalankan tugas-tugasnya selaras dengan tujuan organisasi.

“Motivasi kerja merupakan proses yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan cara tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang sangat individu untuk bertahan hidup, keamanan, kehormatan, pencapaian, kekuasaan, pertumbuhan dan rasa harga diri.” (George & Jones, 2005, p.25).

Menurut Luthans (2006, p.147) proses motivasi kerja sendiri terdiri dari tiga elemen penting, yakni kebutuhan, dorongan dan rangsangan (*incentives*) yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Kebutuhan adalah tekanan yang ditimbulkan oleh adanya kekurangan untuk menyebabkan seseorang berperilaku untuk mencapai

tujuan. Kekurangan tersebut dapat bersifat psikologis, fisiologis, atau sosial. Dorongan adalah suatu kondisi yang menyebabkan seseorang menjadi aktif untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku demi tercapainya kebutuhan atas tujuan. Rangsangan (*incentives*) adalah sesuatu yang memiliki kecenderungan merangsang minat seseorang untuk bekerja mencapai tujuan.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Fuad *et al.*, (2006, p.97) faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi motivasi kerja adalah:

1. Kebutuhan pribadi
2. Tujuan dan persepsi individu atau kelompok
3. Cara untuk mewujudkan kebutuhan, tujuan, dan persepsi tersebut.

Apabila para karyawan menyukai pekerjaannya, menganggap tugas mereka penuh tantangan, dan menyukai lingkungan kerja secara umum, maka biasanya karyawan akan berusaha memaksimalkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan bersemangat dan penuh dedikasi.

Saydam (2006, p.258) menyatakan motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang berupa faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal mengacu pada motivasi yang didorong oleh minat atau kesenangan atas pekerjaan itu sendiri, dan ada dalam diri karyawan. Faktor internal yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang, antara lain: kematangan pribadi, tingkat pendidikan, keinginan dan harapan, kebutuhan aktualisasi diri, kelelahan dan kebosanan. Selanjutnya, faktor eksternal adalah motivasi yang timbul dari luar diri karyawan. Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi

kerja seseorang mencakup antara lain: Lingkungan kerja yang menyenangkan, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya penghargaan atas prestasi, status perkawinan dan tanggung jawab pekerjaan.

Pengertian Kinerja Karyawan

Secara etimologi, menurut Mangkunegara (2005, p.67) Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan atau kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Handoko (2000) menyatakan bahwa kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Wahyudi (2000, p.101) menyatakan "Kinerja adalah kegiatan evaluasi yang dilakukan perusahaan atau instansi atas hasil kerja karyawan yang menjadi bebannya.

Menurut Mathis & Jackson (2009, p.378) Kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut (Mathis & Jackson, 2009, p.378) :

1. Kuantitas dari hasil
2. Kualitas dari hasil
3. Ketepatan waktu dari hasil
4. Kehadiran
5. Kemampuan bekerja sama

Penilaian kinerja karyawan

Menurut Hasibuan (2006, p.87) mendefinisikan penilaian kinerja merupakan kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku kinerja karyawan serta menetapkan kebijakan selanjutnya. Penilaian kinerja

karyawan merupakan penilaian terhadap penampilan kerja karyawan dan potensi karyawan dalam upayanya untuk mengembangkan diri untuk kepentingan perusahaan.

Penilaian kinerja karyawan memiliki manfaat baik bagi karyawan itu sendiri maupun bagi perusahaan dimana karyawan bekerja. Selanjutnya, sebagaimana dikemukakan dalam Mangkunegara (2005, p.75) manfaat penilaian kinerja karyawan adalah :

- a. Perbaikan atau peningkatan prestasi kerja. Penilaian kinerja memberikan *feedback* bagi karyawan dan atasan untuk meningkatkan prestasi kerja.
- b. Penyesuaian untuk kompensasi. Penilaian kinerja akan membantu atasan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan program kompensasi lainnya.
- c. Keputusan penempatan karyawan. Terjadinya promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada penilaian kinerja karyawan di masa lalu.

Menurut Mangkunegara (2005, p.67), penilaian kinerja terdiri dari 5 kriteria, yaitu : kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kerjasama, tanggung jawab pekerjaan dan inisiatif dalam bekerja.

1. Kualitas kerja : menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
2. Kuantitas kerja : menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi volume keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Kerjasama : menyatakan kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan orang lain baik atasan maupun karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. Tanggung jawab : menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima tanggung jawab dan melaksanakan pekerjaannya.
5. Inisiatif : bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, serta kemampuan dalam mengambil resiko dan membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu dari atasan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penulisan data kualitatif deskriptif. Moleong (2007, p.6) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya : secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Moleong (2007, p.11) mengatakan bahwa deskriptif dikarenakan data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan - kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

Penentuan Informan

Menurut Moleong (2010, p.132) informan sebagai subjek penelitian merupakan orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah delapan orang dan seorang *supervisor* yang terdapat di Folks Coffee and Tea Surabaya. Karyawan dipilih karena dinilai mampu memberikan informasi

mengenai motivasi karyawan, dan pemilihan *supervisor* dinilai mampu memberikan informasi mengenai kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Cafe Surabaya.

Sumber Data

Sumber-sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Menurut Moleong (2007, p.158) data primer yang digunakan untuk penelitian ini diperoleh secara langsung melalui informan yang diwawancara melalui kata – kata. Sumber ini dapat dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekam video / audio tape, pengambilan foto atau film.

2. Data Sekunder

Penelitian ini juga, menggunakan sumber lain yang menunjang. Contohnya adalah text book, dan data yang didapat dari Folks Coffee and Tea berupa arsip penilaian kinerja, arsip standar pelayanan, operasional, dan biodata karyawan.

Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode kualitatif, menurut Moleong (2007, p.9) yaitu dengan pengamatan wawancara atau penelaah dokumen. Moleong (2007, p.134) menambahkan bahwa salah satu ciri utama penelitian kualitatif adalah orang sebagai alat atau instrumen yang mengumpulkan data. Hal itu dilakukan dalam pengamatan berperan serta, wawancara mendalam, pengumpulan dokumen, foto dan sebagainya. Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara semi terstruktur seperti yang diungkapkan oleh Rahayu dan Ardini (2004, p.79) yaitu wawancara yang menggunakan

pedoman berupa daftar pertanyaan, tetapi tidak berupa kalimat – kalimat yang permanen. Adapun prosedur pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

2. Menyusun pertanyaan wawancara

Peneliti membuat dan menyusun daftar pertanyaan wawancara dan digunakan untuk mendapatkan data-data yang diteliti. Disini peneliti menyusun dua jenis wawancara (motivasi dan kinerja karyawan) yang ditunjukkan kepada karyawan dan juga *supervisor*.

3. Melaksanakan wawancara

Wawancara dilakukan di Folks Coffee and Tea di Surabaya yang dimulai dari tanggal 3 -6,10, dan 11 Desember 2013.

4. Menarik kesimpulan atas hasil wawancara

Hasil wawancara yang diperoleh akan dikumpulkan dan diteliti, setelah itu hasil tersebut dianalisa dengan menggunakan teknik yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja

Indikator yang digunakan sebagai berikut :

a. Faktor eksternal :

- Lingkungan kerja yang menyenangkan, Lingkungan kerja yang baik akan menimbulkan perasaan

betah dan nyaman yang akan meningkatkan semangat kerja.

- Kompensasi yang memadai, Tujuan utama dalam bekerja adalah memenuhi kebutuhan hidup. Karyawan akan terdorong untuk terus berkembang jika diimbangi dengan kompensasi berupa gaji dan penghargaan yang sesuai.

- Supervisi yang baik, Pengarahan dari atasan diperlukan untuk mengarahkan karyawan bertindak sesuai yang diharapkan. Pengarahan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menangkap apa yang menjadi permasalahan dan keinginan karyawan untuk meningkatkan motivasi.

- Penghargaan atas prestasi, Setiap individu butuh akan pengakuan diri. Perusahaan harus peka menangkap permasalahan ini dan mengatur pemberian penghargaan dan reward yang sesuai yang dapat meningkatkan motivasi pra karyawan.

- Status perkawinan, Karyawan dengan status menikah akan membutuhkan kebutuhan hidup yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Hal ini akan mendorong karyawan yang sudah menikah untuk termotivasi melakukan yang lebih baik untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

- Peraturan yang berlaku di Folks Coffee and Tea.

Peraturan dibuat untuk mengikat karyawan bekerja sesuai standard yang ditetapkan. Karyawan dituntut untuk bekerja dengan baik tentunya dengan adanya

pemberian reward bagi karyawan terbaik setiap bulannya. Dengan aturan ini maka karyawan akan termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

b. Faktor internal :

- Kematangan pribadi, Kematangan pribadi seseorang dapat dilihat dari tanggungjawab, pengendalian diri atas konflik dan masalah, ataupun kepercayaan diri dalam bekerja. Karyawan yang memiliki kematangan pribadi cenderung memiliki hasil kerja yang lebih baik.
- Tingkat pendidikan, Pendidikan adalah proses yang dilakukan untuk mendewasakan seseorang dalam berpikir dan bertindak..
- Keinginan dan harapan, Setiap individu memiliki keinginan dan harapan. Hal ini yang mendorong karyawan untuk termotivasi bekerja lebih baik untuk memenuhi keinginan dan harapan tersebut.
- Kelelahan dan kebosanan, Kelelahan dan kebosanan terjadi karena banyaknya tugas yang diberikan dan rutinitas yang dijalankan sehari-hari.
- Kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan aktualisasi diri ditunjukkan dengan memberikan hasil yang terbaik dalam bekerja. Karyawan ingin mendapatkan penilaian dan pengakuan dari perusahaan.

2. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan prestasi yang dicapai oleh karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya baik secara kualitas

maupun kuantitas dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dalam penelitian ini ada beberapa faktor, yaitu:

- a. Kualitas kerja : menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan.
- b. Kuantitas kerja : menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi volume keluaran atau hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Kerjasama : menyatakan kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan orang lain baik atasan maupun karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan.
- d. Tanggung jawab : menyatakan seberapa besar karyawan dalam menerima tanggung jawab dan melaksanakan pekerjaannya.
- e. Inisiatif : bersemangat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, serta kemampuan dalam mengambil resiko dan membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu dari atasan.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dalam penelitian ini teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kredibilitas data tentang pengelolaan dan

pengembangan usaha suatu perusahaan, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dapat dilakukan kepada supervisor dan karyawan. Data yang telah di analisis oleh peneliti menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member chek*) dengan kedua sumber data tersebut (Sugiyono, 2012, p.465).

Analisa data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi yang diperoleh dari suatu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Menurut Kuncoro (2003, p.8) teknik analisis data kualitatif dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Analisa deskriptif
Analisa deskriptif merupakan sebuah bentuk pemaparan dari hasil temuan dari penelitian. Analisa deskriptif ini memaparkan semua hasil penelitian berdasarkan dokumentasi data dan hasil wawancara kepada atasan dan karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya.
- b. Analisa evaluatif
Analisa evaluatif dalam penelitian ini adalah hasil kajian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya, baik faktor internal maupun faktor eksternal serta melakukan penilaian kinerja karyawan berdasarkan informasi yang diperoleh untuk kemajuan Folks Coffee and Tea Surabaya.
- c. Analisa konklusif
Analisa konklusif dalam penelitian ini adalah hasil

kesimpulan mengenai faktor internal maupun faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan serta menilai kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya.

Gambar Logo dan Arti Folks Coffee and Tea



Gambar 1. Logo Folks Coffee and Tea

Nama Folks dipilih dari kata yang memiliki arti masyarakat umum. Karena Folks Coffee and Tea bertujuan untuk menarik semua kalangan masyarakat untuk dapat menikmati *food, beverage* dan *ambience* yang ditawarkan. Coffee and Tea dipilih karena kopi dan teh merupakan produk utama yang ditawarkan, disamping *food* sebagai *snack* pendamping. Logo itu sendiri dibuat dengan lingkaran dimana didalamnya terdapat tulisan Folks. Lingkaran tersebut menggambarkan sesuatu yang tidak kaku dan dapat berbau.

Visi dan Misi dan Segmen Market Folks Coffee and Tea

Folks Coffee and Tea memiliki visi dan misi yang ingin dicapai yaitu :
Visi :

Menjadikan Folks Coffee and Tea sebagai rumah kedua dari berbagai komunitas dan kalangan masyarakat. Yang dimaksud rumah kedua adalah Folks Coffee and Tea memberikan kenyamanan dalam bentuk pelayanan, suasana, dan keakraban yang hangat

dan tidak pernah mereka temui sebelumnya.

Misi :

1. *Tagline* “*Where the Story Begins*” yang memiliki makna Folks sebagai tempat bagi konsumen untuk bersosialisasi dengan karyawan, dan konsumen .
2. Memberikan suasana, tempat yang *homie*, serta pelayanan yang ramah sehingga konsumen merasa seperti di rumah sendiri.
3. Menyajikan makanan dan minuman kualitas terbaik dan harga yang terjangkau.

Segmen market :

Folks Coffee and Tea Surabaya menempatkan segmen pasar yang berasal dari semua kalangan dan semua usia mulai dari para pelaku bisnis, pelajar, keluarga dan mahasiswa.

Analisa Wawancara

Penulis (P) melakukan wawancara dengan sembilan orang informan, yaitu enam orang sebagai barista, dua orang sebagai *chef*, satu orang sebagai *supervisor*. Keenam barista disebut A, B, C, D, E, dan F, dua orang *chef* disebut G dan H, serta satu orang yang menjabat sebagai *supervisor* disebut sebagai I. Penulis melakukan wawancara pada tanggal 3-6,10,11 Desember 2013, dimana wawancara tersebut dilakukan dengan mendatangi langsung Folks Coffee and Tea Surabaya.

Analisa Wawancara Menyeluruh

1. Motivasi Kerja Karyawan

a. Faktor Internal

Menurut Saydam (2006, p.258) faktor internal mengacu pada motivasi yang didorong oleh minat atau kesenangan atas pekerjaan itu sendiri. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada sembilan orang

informan diatas, penulis menemukan bahwa ada beberapa faktor internal yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan di Folks Coffee and Tea. Dari wawancara yang dilakukan, penulis memperoleh informasi mengenai usia karyawan yang bekerja di Folks Coffee and Tea. Usia karyawan masih sangat muda berkisar antara 21 sampai 24 tahun, namun tingkat kematangan pribadi para karyawan cukup baik dimana menurut informan I selama menjabat sebagai *supervisor* di Folks Coffee and Tea, semua karyawan memiliki pengendalian diri (*self control*) yang baik sehingga tidak pernah terjadi konflik atau pertengkaran baik antar karyawan, karyawan dengan atasan maupun karyawan dengan konsumen. Karyawan juga memiliki tanggungjawab yang baik dalam bekerja walaupun beban pekerjaan yang berlebih. Disamping itu karyawan juga memiliki keinginan untuk berprestasi menjadi lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Folks Coffee and Tea memiliki kematangan diri yang baik. Tingkat kematangan diri sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pekerjaan karena karyawan akan bekerja dengan serius dan baik untuk mencapai tujuannya.

Keinginan dan harapan seluruh karyawan dalam bekerja di Folks Coffee and Tea adalah untuk memperoleh penghargaan, peningkatan pendapatan dan jenjang karir yang lebih baik. Seperti yang diungkapkan informan D bahwa ia termotivasi karena mengharapkan peningkatan prestasi yaitu jenjang karir yang lebih tinggi sehingga pendapatan yang diterima pun dapat meningkat. Hal ini sesuai dengan teori kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*) dari Mullins, (2001, p.235) dimana untuk mencapai jenjang karir yang lebih

tinggi dan gaji yang lebih banyak informan D harus menjadi lebih baik dan lebih berprestasi dibandingkan dengan karyawan yang lainnya di Folks Coffee and Tea. Kebutuhan ini sesuai kategori *growth needs* pada teori ERG (Ivencevich, Konopaske, & Matterson 2007, p.151) yang merupakan kebutuhan untuk bertumbuh, menjadi kreatif, dapat memberikan kontribusi yang produktif dan memiliki kesempatan untuk pengembangan pribadi.

Informan B, E, F dan G mengatakan bahwa mereka merasa bersemangat dalam bekerja karena dapat menambah ilmu dan pengalaman untuk menjadi barista yang handal sebagai wujud aktualisasi diri. Keadaan ini sesuai dengan teori dua faktor dari Robbins & Judge (2008, p.227) pekerjaan itu sendiri menjadi motivasi bagi karyawan dalam bekerja. Menurut Robbins & Judge, hal-hal yang mendorong motivasi karyawan adalah pekerjaan yang menantang yang mencakup perasaan berprestasi sehingga dapat menikmati pekerjaan. Pemenuhan kebutuhan aktualisasi diri ini berdasarkan atas usaha dan kemampuan individu itu sendiri, tidak dapat dipenuhi dari luar. Alasan karyawan ini sesuai dengan teori motivasi dari Griffin (2011, p.39) yaitu teori Y yaitu bahwa manusia bekerja untuk memenuhi kebutuhan tingkat tingginya (harga diri dan aktualisasi diri). Pada teori Y, kegairahan dan tantangan dalam melakukan pekerjaan, semangat dari rekan kerja, hasrat untuk melakukan pekerjaan secara baik dipandang sebagai pendorong utama yang memotivasi karyawan bahkan lebih daripada faktor gaji.

Selanjutnya faktor kelelahan dan kebosanan merupakan faktor yang penting di Folks Coffee and Tea

dimana semua karyawan merasakan kelelahan dan kebosanan karena kurangnya jumlah karyawan dan banyaknya tamu yang harus dilayani pada saat café sedang ramai. Serta adanya peraturan yang mengharuskan barista di Folks Coffee and Tea melakukan tugas rangkap sebagai barista dan juga menerima pembayaran dari tamu karena tidak ada kasir. Menurut seluruh informan, gaji yang diterima kurang sesuai dengan banyaknya pekerjaan di Folks Coffee and Tea. hal inilah yang paling meningkatkan kelelahan dan kebosanan serta menurunkan semangat dan motivasi karyawan di Folks Coffee and Tea. Hal ini sesuai dengan teori kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*) dari Mullins (2001, p.235) dimana jika karyawan mempunyai tanggung jawab yang lebih dalam, pekerjaan maka karyawan tersebut perlu mendapat umpan balik dari lingkungannya sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasinya tersebut.

b. Faktor Eksternal

Faktor yang paling banyak mempengaruhi motivasi karyawan Folks Coffee and Tea dalam bekerja adalah lingkungan kerja yang menyenangkan. Hubungan dalam lingkungan kerja tidak terbatas antar karyawan maupun karyawan dengan atasan, tetapi juga hubungan antara karyawan dengan konsumen. Jadi selain untuk mencukupi kebutuhan ekonomi, karyawan juga bekerja untuk memenuhi kebutuhan berhubungan atau *relatedness need* yang merupakan bagian dari teori ERG Alderfer (Ivencevich, Konopaske, & Matterson 2007, p.151), dimana kebutuhan ini mencakup kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain dapat meningkatkan motivasi karyawan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis, seluruh karyawan mengatakan bahwa berinteraksi dengan rekan kerja, memiliki hubungan persahabatan yang akrab menambah koneksi, memperluas jaringan atau menjalin *networking* dan dapat lebih dikenal banyak orang membuat seluruh karyawan tetap termotivasi untuk bekerja di Folks Coffee and Tea Surabaya. Sesuai dengan teori tentang kebutuhan afiliasi (Mullins, 2001, p.235) yang mengatakan bahwa kebutuhan akan persatuan dan berhubungan dalam satu organisasi dapat meningkatkan semangat dan kegairahan kerja.

Uang merupakan faktor utama yang memotivasi hampir semua orang dalam bekerja. Sebagian besar karyawan di Folks Coffee and Tea yang diwawancarai oleh penulis menjawab bahwa gaji merupakan faktor utama yang memotivasi mereka dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena masing-masing karyawan harus bekerja dan berupaya memenuhi kebutuhan agar dapat bertahan hidup misalnya makanan, minuman, hunian untuk kelangsungan hidup.

Hal ini berkaitan dengan beberapa teori yaitu teori dua faktor (Robbins & Judge 2008, p.227) yang menyatakan bahwa gaji yang mempengaruhi ketentraman badaniah (*hygiene factor*) merupakan faktor yang dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja. Teori ERG (Ivencevich, Konopaske, & Matterson 2007, p.151) juga menyatakan bahwa *existence need* dapat meningkatkan motivasi. Demikian pula dengan teori klasik yang diungkapkan oleh Griffin & Ebert (2006, p.249) yang menyatakan bahwa pekerja hanya termotivasi semata-mata karena adanya insentif- insentif ekonomi, seperti gaji yang tinggi. Namun menurut beberapa

karyawan yaitu informan A,C,E dan G, gaji yang diberikan oleh perusahaan belum cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, dan ada karyawan yang merasa bahwa pemberian gaji belum sebanding dengan beban pekerjaan yang harus dilakukan. Keadaan ini sesuai dengan teori pengharapan (Mullins, 2001, p.241) yang menyatakan bahwa kekuatan motivasi dipengaruhi oleh salah satunya bahwa setiap orang mengharapkan penghargaan yang setimpal dengan pekerjaannya. Teori klasik (Griffin, 1998, p.259) juga menyatakan bahwa seseorang akan menurun semangat kerjanya bila upah yang diterima dirasa terlalu sedikit atau tidak sebanding dengan pekerjaan yang harus dilakukannya.

Sebagian besar karyawan di Folks Coffee and Tea berpendapat bahwa supervisi dan pengarahan di Folks Coffee and Tea sudah berjalan baik, hanya informan A mengatakan bahwa pengarahan yang diberikan tidak bersifat *continue*, hanya di awal masa kerja saja.

Dari wawancara, penulis memperoleh informasi mengenai sistem penghargaan yang diberikan kepada karyawan terbaik setiap bulan di Folks Coffee and Tea yaitu berupa voucher diskon 20 persen untuk menikmati *food and beverage* di Folks Coffee and Tea Surabaya. Dalam posisi apapun, seorang karyawan ingin merasa bahwa kontribusi dan prestasi kerja mereka sedang dihargai. Jika seorang karyawan merasa kurang dihargai maka akan menimbulkan perasaan kecewa, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak berkinerja baik di tempat kerja. Keadaan ini didukung oleh teori penguatan (*reinforcement*) (Robbins & Judge, 2008, p.220) yang menyatakan bahwa motivasi seseorang bekerja

tergantung pada penghargaan (*reward*) yang diterimanya dan akibat (*punishment*) yang akan dialaminya nanti.

Namun sayangnya, sistem pemberian penghargaan ini dinilai tidak dapat memotivasi sebagian besar karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya. Menurut informan A,C,D,F,G dan H, pemberian penghargaan berupa voucher diskon ini tidak dirasakan manfaatnya secara signifikan sehingga tidak dapat meningkatkan motivasi mereka dalam bekerja. Alasan diperkuat oleh teori pengharapan Mullins (2001, p.241) bahwa kekuatan motivasi karyawan dipengaruhi oleh penghargaan intrinsik dan ekstrinsik dimana setiap orang menginginkan penghargaan yang setimpal dalam bekerja.

Adapun faktor yang tidak terlalu berpengaruh terhadap motivasi karyawan di Folks Coffee and Tea, yaitu status perkawinan dimana seluruh karyawan di Folks Coffee and Tea belum menikah, dan juga tingkat pendidikan, dimana menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa tingkat pendidikan sebagian besar karyawan di Folks Coffee and Tea merupakan lulusan SMA sehingga tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap motivasi karyawan dalam bekerja. Adapun informan E dan G yang melanjutkan ke jenjang kuliah tetapi di bidang yang tidak berkaitan dengan dunia kuliner.

2. Kinerja Karyawan

Dari wawancara yang dilakukan oleh penulis serta form penilaian kinerja karyawan yang diberikan oleh informan I selaku supervisor, penulis memperoleh informasi bahwa kualitas karyawan di Folks Coffee and Tea secara keseluruhan sudah cukup

memuaskan. Lebih lanjut informan I menambahkan bahwa hasilnya beragam, ada karyawan tertentu yang kinerjanya lebih bagus dibandingkan dengan rekan-rekannya. Alasannya karena ada beberapa karyawan yang bekerja sambil menyelesaikan kuliah sehingga tidak terlalu fokus pada pekerjaan mereka.

Kriteria kuantitas kerja di Folks Coffee and Tea diukur dari tercapainya target penjualan yang diberikan kepada karyawan. Menurut informan I selaku supervisor, hasil pencapaian target penjualan ini berbeda-beda, karena masing-masing karyawan memiliki kemampuan yang berbeda. Misalnya informan D memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga mampu melakukan *upselling* kepada konsumen dengan demikian target penjualannya selalu tercapai. Adapun karyawan seperti informan E yang memiliki hubungan baik dengan konsumen selayaknya sahabat sehingga disukai dan dapat meningkatkan penjualannya dengan mudah. Beberapa karyawan, seperti informan A dan H masih dalam tahap belajar bagaimana cara meningkatkan penjualan karena pencapaian mereka masih jauh dari target yang diberikan. Kuantitas kerja menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi volume keluaran atau hasil-hasil tugas rutin yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2005, p.67).

Kerjasama antar karyawan di Folks Coffee and Tea juga terjalin dengan sangat baik. Menurut informan I, hubungan persahabatan yang baik, komunikasi yang lancar dan ramah antara semua karyawan di Folks Coffee and Tea, sangat membantu dalam bekerja sama menyelesaikan pekerjaan. Hubungan antara atasan dan bawahan pun terjalin dengan baik sehingga pengarahan yang diberikan kepada karyawan dapat diterima dengan baik.

Tanggung jawab seluruh karyawan di Folks Coffee and Tea dalam bekerja pun dapat dikatakan baik karena untuk tingkat kehadiran, tidak pernah ada karyawan yang bolos atau tidak masuk kerja tanpa ijin. Apabila seorang karyawan memiliki keperluan mendesak maka dapat saling bertukar shift dengan karyawan yang lain. Namun untuk masalah ketepatan waktu, masih banyak karyawan sering datang terlambat karena kesibukan kuliah maupun karena bangun kesiangan sehingga diberikan surat peringatan agar tidak mengulangi.

Menurut informan I, inisiatif dalam bekerja karyawan di Folks Coffee and Tea mengalami penurunan. Belakangan ini, informan I merasakan ada beberapa karyawan di Folks Coffee and Tea kurang bersemangat dalam bekerja karena kurangnya jumlah karyawan dan kondisi kafe yang semakin ramai. Semakin banyak tugas yang harus diselesaikan, seringkali membuat karyawan bingung untuk menentukan mana yang harus didahulukan, karena atasan dan konsumen menuntut hasil yang cepat dan baik sehingga karyawan cenderung bekerja serabutan, dan hasilnya tidak maksimal. Pekerjaan yang membosankan akan menurunkan tingkat motivasi karyawan. Sedangkan pekerjaan yang terkesan terlalu sulit akan menghilangkan inisiatif karyawan dalam bekerja.

Berikut adalah hasil penilaian kinerja yang dilakukan oleh Folks Coffee and Tea. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan variabel penguasaan akan pekerjaan, pelayanan yang baik, *grooming*: penampilan dan senyum, tingkat kehadiran, ketetapan dalam bekerja, kemampuan bekerjasama, kemampuan berkomunikasi, dan ketaatan akan peraturan.

Untuk penilaian digunakan angka 1 sampai 5 dimana untuk angka 1 menjelaskan kinerja sangat baik, angka 2 menjelaskan kinerja baik, angka 3 menjelaskan kinerja diatas standart, angka 4 menjelaskan kinerja perlu peningkatan, dan angka 5 menjelaskan kinerja di bawah standart

Penilaian dilakukan dengan melihat rata-rata nilai yang diperoleh tiap karyawan dari 8 variabel pengukuran yang ditetapkan. Skala penilaian yang berlaku sebagai berikut:

- Average 1 ~ 1,9 adalah sangat baik.
- Average 2 ~ 2,9 adalah baik.
- Average 3 ~ 3,9 adalah di atas standart.
- Average 4 ~ 4,9 adalah perlu peningkatan.
- Average 5 adalah kinerja di bawah standart.

Tabel 1. Hasil Penilaian Kinerja oleh SPV (Juli 2013 s/d September 2013)

	Nama	Nilai	Rata-rata	Keterangan
1	Informan A	22	2,7	Baik
2	Informan B	12	1,5	Sangat Baik
3	Informan C	15	1,9	Sangat Baik
4	Informan D	13	1,7	Sangat Baik
5	Informan E	11	1,4	Sangat Baik
6	Informan F	23	2,9	Baik
7	Informan G	23	2,9	Baik
8	Informan H	11	1,4	Sangat Baik

Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian yaitu dengan melakukan wawancara dengan sembilan informan, yaitu satu orang *supervisor* dan delapan orang karyawan dan melakukan analisa mengenai motivasi kerja dan kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Karyawan merasa kurang puas dengan pemberian gaji yang belum

- dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.
2. Keinginan dan harapan seluruh karyawan dalam bekerja adalah memperoleh peningkatan pendapatan, penghargaan dan jenjang karir yang lebih tinggi.
 3. Karyawan merasa bersemangat dalam bekerja untuk menambah ilmu dan pengalaman sebagai wujud aktualisasi diri
 4. Kelelahan dan kebosanan dirasakan oleh karyawan karena kurangnya jumlah tenaga kerja dan *multitasking* yang menyulitkan bagi karyawan yang berprofesi sebagai barista merangkap sebagai waiter, sekaligus sebagai kasir.
 5. Faktor hubungan sosial sangat berpengaruh dalam memotivasi karyawan di Folks Coffee and Tea karena mereka memiliki hubungan akrab dan kerjasama yang baik antar karyawan, dengan atasan maupun dengan konsumen.
 6. Karyawan di Folks Coffee and Tea berusaha menunjukkan prestasi kerja yang baik karena termotivasi untuk mencapai peningkatan prestasi yaitu jenjang karir yang lebih tinggi dan peningkatan pendapatan.
 7. Penghargaan yang diberikan di Folks Coffee and Tea berupa voucher diskon 20 persen, kurang dirasakan manfaatnya oleh sebagian besar karyawan.
 8. Dapat dikatakan motivasi karyawan di Folks Coffee and Tea cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari keinginan karyawan untuk tetap berprestasi dengan harapan mendapat penilaian baik sekaligus meningkatkan penghasilan mereka. Karyawan juga ingin meningkatkan pengalaman dalam bekerja dan mau bertanggung jawab menyelesaikan semua pekerjaan walaupun tidak

sesuai dengan *job description*. Karyawan berharap dengan melakukan yang terbaik, akan mendapatkan penghargaan ataupun peningkatan gaji yang memang dirasakan masih kurang.

9. Kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea secara keseluruhan sudah baik, namun ada beberapa karyawan yang masih memerlukan pengarahan dan pelatihan karena pencapaian mereka masih jauh dari target yang diberikan.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai motivasi dan kinerja karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya, maka penulis berusaha memberikan saran kepada pihak Folks Coffee and Tea agar :

1. Pihak Folks Coffee and Tea perlu mengubah pemberian *reward* berupa bonus tambahan berupa uang sehingga lebih dirasakan manfaatnya oleh karyawan. Karena dengan adanya pemberian bonus tambahan maka karyawan akan lebih termotivasi apalagi sebagian besar karyawan mengeluhkan nominal gaji yang belum dapat memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari.
2. Jika pihak Folks Coffee and Tea tidak ingin menaikkan nominal gaji karyawan, maka penambahan fasilitas berupa tunjangan transport, tunjangan makan, ataupun tunjangan kesehatan diyakini dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja.
3. Pembagian tugas yang jelas terhadap pekerjaan masing-masing karyawan akan mengurangi beban kerja karyawan. Karyawan dapat dengan jelas mengetahui tugas dan tanggung jawab kerja masing-masing sehingga pekerjaan akan

- terasa lebih ringan yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kebosanan dan kelelahan pada karyawan di Folks Coffee and Tea Surabaya.
4. Pengakuan atau *acknowledgement* dari atasan atas prestasi kerja sangat penting dalam memotivasi karyawan. Pemberian piagam dan pemasangan foto karyawan sebagai *employee of the month* merupakan pengakuan atas prestasi kerja dimana karyawan yang menerima akan merasa bangga, penting dan lebih dihargai sehingga ingin bekerja dengan lebih baik lagi.
 5. Penambahan jumlah karyawan juga dapat dilakukan sehingga pada saat kafe sedang ramai tidak terjadi *overlapping* dimana pekerjaan menjadi tumpang tindih karena kurangnya tenaga kerja.
 6. Pengarahan dan pelatihan perlu diberikan secara intensif dan *continue* kepada karyawan masih dalam tahap belajar (kinerja sedang) terutama bagi karyawan yang baru bekerja di Folks Coffee and Tea.

Daftar Referensi

- Fuad, M, Cristine H., Nurlela, S., & Paulus Y.E.F. 2006. *Pengantar bisnis*. Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama.
- George, J.M. & Jones, G.R. 2005. *Essentials of managing organizational behavior (5th ed)*. New Jersey : Upper Saddle River
- Griffin, R. W. 2011. *Management*. South Western : Cengage Learning.
- Griffin, R. W., & Edbert, R. J. (2006). *Business* (8th ed.). New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPF
- Harianto, D. & Subagio H. Analisa pengaruh kualitas layanan, *brand image* atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening konsumen kedai deja-vu. Surabaya (2013): 1-8.
- Hasibuan, M.S.P. 2006, *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksar.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2007). *Perilaku dan manajemen organisasi* (7 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M., (2003). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*, Jakarta: Erlangga
- Luthans, F. 2006. *Organizational behavior* (10th ed). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Mangkunegara. 2005. *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung. Refika Aditama
- Mathis, R.L., dan Jackson, J.H. 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L.J. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Moleong, L.J. 2010. *Metode penelitian kualitatif* (edisi revisi). Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mullins, L.J. (2001). *Hospitality management and organizational behaviour* (4th edition). Longman.
- Prasetijo, R. & Ihalauw, J. 2005. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Rahayu, I.T., & Ardani, T.A. 2004. *Obervasi dan wawancara*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Robbins, S.P. & Judge, T.A. 2008. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P. 2010. *Manajemen, edisi kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Saydam, G. 2006. *Built-in-training-jurus jitu mengembangkan profesionalisme SDM*. Bandung: PT. Remaja Rokasakarya.
- Setiadi, N. 2008. *Perilaku konsumen: konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono, 2012. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wahyudi, Bambang. 2002. *Manajemen sumber daya manusia* (edisi revisi). Bandung : Sulita