

**ANALISIS MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN PADA CAFE RATA KIRI CITRA NIAGA
DI KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh

**ERRY PRATAMA
NIM :1402095134**



Ilmu Administrasi Bisnis

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja
Karyawan Pada Cafe Rata Kiri Di Citra Niaga Samarinda
Nama : Erry Pratama
NIM : 1402095134
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Menyetujui,

Pembimbing I



Tuti Wediawati, S.Sos., M.Si
NIDN. 0013108005

**Mengetahui,
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman**




Dr. H. Muhammad Noor, M.Si
NIP. 19600817 198601 1 001

Tanggal Lulus : 14 Juni 2021

HALAMAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DINYATAKAN LULUS PADA

HARI : Senin
TANGGAL : 14 Juni 2021

TIM PENGUJI

1. Tuti Wediawati, S.Sos., M.Si
NIDN. 0013108005

1. 

2. Adietya Arie Hetami, S.Sos., M.AB
NIP. 19810430 200501 1 002

2. 

3. Wira Bharata, S.AB., M.AB
NIP. 19861117 201903 1 008

3. 

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 14 Juni 2021

Penulis.



Erry Pratama
NIM.1402095134

RIWAYAT HIDUP



Erry Pratama, lahir pada tanggal 15 Februari 1996 di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Beragama Islam dan merupakan anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Erwin Nur dan Ibu Sari Andriyani. Pendidikan penulis pada tahun 2002 memulai pendidikan Sekolah Dasar Negeri 005 Samarinda hingga lulus pada tahun 2008 lalu melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama 5 Samarinda dan lulus pada tahun 2011. Setelah itu melanjutkan pendidikan pada Sekolah Menengah Atas 5 Samarinda dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Mulawarman Samarinda, di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan program studi Administrasi Bisnis yang melalui seleksi SMMPTN.

Pada tahun 2017 mengikuti kuliah kerja nyata (KKN) Reguler Mandiri di Desa Loa Kulu Kota, Kabupaten Kutai Kartenagara, Kalimantan Timur selama 60 hari terhitung sejak tanggal 30 Juni 2017, kemudian dilanjutkan dengan tugas akhir yang berjudul “Analisi Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga di Kota Samarinda”.

ABSTRAK

Erry Pratama, analisis motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga di Kota Samarinda, di bawah bimbingan Ibu Tuti Wediwati S.Sos., M.Si.

Perusahaan harus menerapkan motivasi yang baik dari motivasi langsung maupun tidak langsung, sebab sebuah motivasi kerja memiliki hubungan yang erat dengan kinerja. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga Di Kota Samarinda.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dan dalam penelitian menggunakan metode analisa data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dengan menggunakan sumber data key informan sebagai narasumber sebanyak 1 orang yaitu owner Cafe Rata Kiri Citra Niaga Di Kota Samarinda dan informan sebanyak 5 orang yaitu 2 orang karyawan bartender, 2 orang karyawan *waiters* dan 1 orang karyawan kasir. Data-data yang disajikan menggunakan data primer dan data sekunder, melalui observasi, wawancara, dokumentasi serta referensi buku-buku yang ada hubungannya dengan penulisan ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa temuan terkait indikator yang diteliti yaitu, dilihat dari motivasi langsung (penghargaan) yang masih kurang diberikan, karena itu tidak sesuai dengan tingkat pekerjaan yang diberikan. Dilihat dari motivasi tidak langsung (peralatan) yang digunakan masih kurang dalam menunjang kelancaran proses kerja. Dilihat dari kinerja (tanggung jawab) yang diberikan masih kurang dalam melaksanakan kewajiban yang harus dilakukan sehingga menurunnya tanggung jawab yang diberikan.

The company has minimized what can happen during the work process to enhance employee performance to be more optimal. Dari 11 indikator yang termasuk fokus penelitian sudah mendukung motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga di Kota Samarinda yang diantaranya, pujian, penghargaan, peralatan, kenyamanan kerja, penempatan kerja, kemampuan kerja, teliti dalam bekerja, kecepatan kerja, pelaksanaan kerja, kerja sama, disiplin kerja dan tanggung jawab.

Kata Kunci : Motivasi, Kinerja karyawan..

ABSTRACT

Erry Pratama, The analysis of the motivation in Cafe Rata Kiri Citra Niaga performance in the city of Samarinda, under the guidance of Mrs. Tuti Wediwati S.Sos., M.Si.

Companies must apply good motivation from direct or indirect motivation, because a work motivation has a close relationship with performance. The purpose of this study was to analyze motivation in improving employee performance at the Citra Niaga Rata Kiri Cafe in Samarinda City.

This research method uses a qualitative descriptive type of research, and in this study uses an interactive model data analysis method developed by Miles and Huberman, using key informant data sources as resource persons as much as 1 person, namely the owner of the Rata Kiri Citra Niaga Cafe in Samarinda City and 5 informants. people, namely 2 bartender employees, 2 waiters employees and 1 cashier employee. The data presented using primary data and secondary data, through observation, interviews, documentation and reference books that have to do with this writing.

The results of this study indicate that there are several findings related to the indicators studied, namely, judging from the direct motivation (award) that is still not given, because it is not in accordance with the level of work given. Judging from the motivation not (equipment) used is still lacking in directing the work process. Judging from the performance (responsibility) given is still lacking in carrying out the obligations that must be carried out so that the responsibility given is decreased.

The company has minimized what can happen during the work process to enhance employee performance to be more optimal. Of the 11 indicators including the focus of research, it has supported work motivation in improving employee performance at the Citra Niaga Rata Kiri Cafe in Samarinda City which include praise, awards, equipment, work comfort, work placement, work ability, meticulous in work, work speed, implementation work, cooperation, work discipline and responsibility.

Kata Kunci : motivation, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Dengan menyebut nama AllahSubhanahuata'ala yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya lah yang telah menganugerahkan begitu banyak Karunia, Kasih sayang dan tidak pernah berhenti memberikan pertolongan serta berkah-nya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini dengan judul : “Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Cafe Rata Kiri Di Citra Niaga Samarinda”. Adapun penulisan skripsi ini dilaksanakan untuk melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar S-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda.

Dalam penulisan skripsi ini tentu mendapat bantuan dari semua pihak yang telah mensupport dan memberikan masukan baik secara ilmu maupun motivasi. Dan untuk mengucapkan terimakasih penulis dengan kerendahan hati ingin menyampaikan terima kasih banyak, khususnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Masjaya M.Si selaku Rektor Universitas Mulawarman Samarinda yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk mendapatkan pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Noor, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda yang telah membantu penulis dalam menempuh pendidikan di Fakultas tercinta ini.
3. Bapak Dr. M. Zaini, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memotivasi penulis dan memberikan nasehat yang selama

penulis terima di bangku kuliah yang pada akhirnya penulis dapat menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

4. Ibu Tuti Wediawati, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberi waktunya bagi penulis untuk memberikan saran, bimbingan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Selaku Dosen Penguji I Bapak Adietya Arie Hetami, S.Sos., M.AB dan selaku Dosen Penguji II Bapak Wira Bharata, S.AB., M.AB yang telah bersedia memberi waktunya bagi penulis untuk memberikan saran, bimbingan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen pengajar dan staff pada Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda yang telah memberikan bimbingan kepada penulis, sehingga dapat membantu di dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada pada Cafe Rata Kiri Di Citra Niaga Samarinda yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
8. Kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak dan ibu dan serta adik-adik saya yang telah memberikan do'a dukungan, dan semangat baik moril
9. Teman-teman seperjuangan perkuliahan Fakultas Administrasi Bisnis Hazdianto Pelis, Ariansyah, Agustiano Ade Natal, Nizar zulmy K, Rizaldy, Richard, Fahreza Hamsyi, Silpiter Sului, Roni Noah, Nur Syahdi , Ferry Lebouk , Ramadan Nur, Nur Heni, Risty, Audi, Rudi, Ade Wong, dan kerabat saya yang telah turut serta memberikan dukungan dan semangat.

10. Dan sahabat-sahabat saya yang selalu support dan mendoakan saya, Apriza, Mawan, Ojan, Gery, Bayu, Fatra, Fitra, Bono, Aji, Kaspul, Barkati, Bakti, Getek, Iqbal, Yudha, Burhandan kerabat-kerabat lainnya.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam penulisan proposal penelitian ini, maka dengan tangan terbuka penulis menerima masukan kritik dan saran demi perbaikan proposal penelitian ini.

Akhir kata semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak

Samarinda, 14 Juni 2021

Erry Pratama
NIM. 1402095134

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

	Halaman
BAB IPENDAHULUAN	
1.1 latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB I IKERANGKA DASAR TEORI	
2.1 Teori dan Konsep	9
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.2.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.3 Teori Motivasi	15
2.3.1 Indikator-Indikator Motivasi.....	19
2.3.2 Jenis-Jenis Motivasi.....	26
2.3.3 Prinsip-Prinsip Dalam Memotivasi Kerja Karyawan	27
2.4 Teori Kinerja	28
2.4.1 Indikator-Indikator Kinerja.....	29
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	32
2.4.3 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	33
2.4.4 Syarat-syarat Berkualitas Kinerja Karyawan.....	34
2.5 Landasan Empiris	36
2.6 Alur Pikiran Penelitian	38
2.7 Definisi Konseptual	39
BAB II METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Jadwal Penelitian	44
3.5 Informasi Penelitian	45

3.6 Sumber dan Jenis Data	46
3.7 Analisis Data	47
3.8 Keabsahan Data.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian	51
4.1.1 Cafe Rata Kiri Citra Niaga Kota Samarinda.....	51
4.1.2 Ketenagakerjaan.....	51
4.1.3 Lokasi Cafe Rata Kiri	52
4.1.4 Struktur Organisasi Cafe Rata Kiri	53
4.1.5 Visi, Misi dan Tujuan	55
4.2 Penyajian Data.....	55
4.2.1 Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga Di Samarinda	56
4.3 Pembahasan	65
4.3.1 Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri di Samarinda.	66

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data hasil target penjualan cafe rata kiri 2020.....	4
Tabel 1.2 Fenomena Motivasi Kerja Karyawan Di Cafe Rata Kiri	5
Tabel 1.3 Faktor kebutuhan Intrinsik yang ada/ tidak ada pada Cafe Rata Kiri ..	6
Tabel 1.4 Faktor kebutuhan Ekstrisik yang ada/tidak ada pada Cafe Rata Kiri...	6
Tabel 2.1 Landasan Empiris	37
Tabel 4.1 Ketenagakerjaan yang digunakan Café Rata Kiri	52

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Konsep Hierarki kebutuhan	21
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	38
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	49
Gambar 4.1 Lokasi Cafe Rata Kiri Citra Niaga Kota Samarinda.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 latar belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa membuat persaingan dalam dunia pekerjaan meningkat. Hal ini semakin majunya ilmu pengetahuan diperlukan usaha dan memperlancarkan tujuan yang ingin di capai. Dalam rangka mengembangkan potensi sumber daya manusia yang memiliki kemampuan manfaat, pengembangan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta mempunyai sikap kepribadian yang baik dan berprestasi terutama bagi sebuah organisasi atau perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan program diarahkan selalu berdaya guna mencapai tujuannya. Salah satu faktor kelancaran tujuan suatu usaha adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja karyawan. Kinerja mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada usaha. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan spesifik atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan.

Sumber daya manusia dalam industri ini harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan motivasi diri yang baik guna meningkatkan produk kuliner yang dihasilkan serta memiliki khas yang unik dalam kemasan. Manusia merupakan terpenting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila orang-orang yang bekerja mempunyai motivasi dan kinerja yang

tinggi sehingga kemampuan pegawai atau karyawan dapat meningkatkan dan melaksanakan tugasnya yang baik dan mencapai target yang diharapkan.

Motivasi adalah hal-hal yang menimbulkan dorongan dan motivasi kerja adalah pendorong semangat yang menimbulkan suatu dorongan. Pemberian motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras serta antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi. Motivasi harus dilakukan pemimpin terhadap karyawan karena adanya dimensi tentang pembagian pekerjaan untuk dilakukan dengan sebaik-baiknya, karyawan sebetulnya mampu akan tetapi terkadang malas mengerjakan, memberikan penghargaan dan kepuasan kerja (Hasibuan, 2003:92).

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seorang karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan (Mangkunegara, 2009:67)

Salah satu bisnis kuliner yang berkembang disaat ini di Indonesia ialah Cafe, Cafe adalah tempat tongkrongan atau tempat bersantai dan berbicang-bicang. istilah Cafe pertama di dunia yang tercatat diketahui muncul pada 1475. Cafe ini bernama kiva han dan berada dikota Konstantinopel yang sekarang disebut kota Istanbul di Turki. Café dibangun dengan sistem dan model yang berbeda-beda.

Para pemilik bisnis membangun Cafe ini selain sebagai lahan bisnis tentu menjadi sebuah pengembangan usaha untuk membantu pemerintah dalam mengembangkan UMKM. Bagi konsumen dan penikmat kopi, Cafe adalah tempat bagi para penikmat kopi untuk mendapatkan sebuah inspirasi selain itu juga tentu dapat mempererat silaturahmi baik dengan kerabat maupun dengan rekan bisnis. Setiap Cafe pada umumnya tersebut membuat tempat mereka yang berkonsep sangat menarik untuk pengunjung tak hanya menikmati kopi saja tetapi melembur dalam suasana yang melingkupinya dan rasa hati yang senang.

Di Samarinda sendiri ada banyak sekali tempat untuk bersantai yang bisa jadi alternatif sebagai tempat berkumpul seperti, salah satu tempat yang lagi naik daun dikunjungi saat ini adalah di Citra Niaga. Citra Niaga dulu merupakan kawasan pusat perdagangan yang dirancang untuk menyediakan tempat usaha perdagangan kecil dan menengah. Seiringnya berjalannya waktu Citra Niaga sekarang menjadi icon yang banyak dikunjungi karena banyaknya tempat Cafe kopi membuka bisnis mereka disana. Hal itu membuat Citra Niaga menjadi hidup kembali karena Cendekiawan kopi memperlebar usahanya menjadi sektor bisnis. Salah satunya Cafe Rata Kiri yang berdiri pada tahun 2019 perusahaan ini memiliki 1 owner dan memiliki 5 karyawan yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Penulis disini memilih Cafe Rata Kiri untuk menjadikan tempat penelitian dikarenakan ada permasalahan yang timbul karena kelalaian pimpinan cafe dalam menyikapi karyawan sehingga kurangnya motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu owner memberikan penghargaan lebih seperti insentif

kepada karyawan yang mampu menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab ataupun mampu memberikan hasil target penjualan yang lebih untuk cafe. karena merasa insentif tidak sesuai yang diberikan dan peralatan yang digunakan masih kurang hal itu berdampak buruk dalam menunjang kelancaran proses kerja. Hal itu sangat pentingnya motivasi kepada karyawan juga dapat memberikan dorong agar lebih disiplin dan termotivasi dalam bekerja, kenaikan gaji, tunjangan yang dapat dipadukan dengan kemampuan seorang karyawan dan demikian pula akan mempengaruhi kinerja yang diberikan karyawan kepada Cafe Rata Kiri Citra Niaga Kota Samarinda

Tabel 1.1
Data Hasil Target Penjualan Cafe Rata Kiri 2020

Bulan	Pencapaian Target	Target	sPresentae
Juli	166	150	0,73%
Agustus	157	150	0,69%
Septmber	120	150	0,53%
Oktober	111	159	0,49%
Nopember	89	150	0,39%
Desember	153	150	0,68%

(Sumber: Cafe Rata Kiri)

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut menunjukkan bahwa presentase secara kuantitas hasil penjualan pada tahun 2020 adanya fluktuaktif pada bulan September, Oktober dan Nopember, yang ditarget oleh owner cafe sebanyak 150 gelas.

Melakukan evaluasi kinerja seorang karyawan pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga Kota Samarinda merupakan nilai akhir yang mencerminkan kontribusi karyawan terhadap keseluruhan hasil kerja atau prestasi kerja yang mereka berikan. Evaluasi kerja digunakan untuk mengukur seberapa mampu karyawan

dapat mencapai target yang telah ditetapkan yaitu melalui SKI (Standar Kerja Individu).

Tabel 1.2
Fenomena Motivasi Kerja Karyawan Di Cafe Rata Kiri

No	Uraian	Presentasi
1	Karyawan belum melaksanakan kehadiran tepat waktu	30%
2	Karaywan tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai jadwal	20%
3	Karyawan belum bisa bekerja sama dengan sesame rekan kerja	35%
4	Kualitas kerja karyawan belum sesuai SOP	30%

(Sumber: Cafe Rata Kiri)

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut menunjukkan bahwa kurangnya karyawan segi inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan sedikit mungkin asal dapat memenuhi standar pekerjaan, karyawan mengabaikan aspek-aspek penting pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, sedangkan dari kinerja masih ada karyawan tidak peduli dengan aspek kualitas (mutu) hasil kerja, dari jangka waktu penyelesaian pekerjaan karyawan tidak bisa memenuhi targer waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara saya kepada karyawanCafé Rata Kiri, yaitu Nanda sebagai karyawan mengatakan kepada penulis :

“Bahwa motivasi yang di berikan pimpinan baik darisegi pujian sangat baik, namun dari segi penghargaan dalam bentuk materi selain gaji dan tunjangan kesehatan. Dan terkadang pekerjaan di cafe ini melebihi kapasitas atau kemampuan pada setiap karyawan, dengan demikian akan mempengaruhi kinerja karyawandalam bekerja”. (Sumber :Nanda Sebagai karyawan).

Hasil wawancara lain kepada ownerCafe Rata Kiri yaitu Bapak Ahmad yang berbeda pendapat dengan karyawan mengatakan bahwa :

“Menurut saya motivasi yang saya berikan sudah cukup terpenuhi dari segi, pemberian pujian dan kenyamanan kerja. Sehingga berpengaruhnya sangat besar bagi karyawan kami untuk bekerja dengan lancar”.

(Sumber : Ahmad sebagai Owner).

Dari hasil wawancara kedua tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan antara karyawan dan owner. Karyawan bahwa motivasi yang diberikan belum semuanya terpenuhi sehingga tentu akan mempengaruhi hasil kerja karyawan dan owner mengungkapkan bahwa motivasi yang diberikan sudah cukup terpenuhi.

Tabel 1.3
Faktor kebutuhan Intrinsik yang ada/ tidak ada pada CafeRata Kiri

No	Faktor intrinsik	Ada/Tidak Ada	Keterangan
1	Tanggung jawab	Ada	Tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing karyawan
2	Prestasi	Tidak	Tidak ada penghargaan bagi karyawan yang berpotensi
3	Kemungkinan adanya berkembang	Ada	Karyawan yang bekerja lama sudah mahir dalam bekerja
4	Pekerjaan itu sendiri	Ada	Tingkat pekerjaan yang melebihi kapasitas akan mempengaruhi motivasi dan efektivitas kerja karyawan

(Sumber :CafeRata Kiri)

Tabel 1.4
Faktor kebutuhan Ekstrinsik yang ada/tidak ada pada Cafe Rata Kiri

No	Faktor Ekstrinsik	Ada/Tidak ada	Keterangan
1	Gaji dan Upah	Ada	Gaji Perbulan
2	Kondisi Kerja	Ada	Cukup baik
3	Interaksi antar Personal	Ada	Interaksi cukup baik
4	Kebijakan Kerja	Ada	Adanya pemberian izin kerja dan pemberian uang lemburan
5	Keamanan Kerja	Tidak ada	Tidak ada keamanan khusus untuk karyawan

(Sumber :Cafe Rata Kiri)

Dari tabel-tabel di atas menjelaskan bahwa ada terdapat dua faktor yang mengelompokkan kebutuhan-kebutuhan manusia atau karyawan yang berhubungan dengan motivasi. Pada tabel 1.2 menjelaskan faktor intrinsik yang ada atau tidak ada pada Cafe Rata Kiri seperti tanggung jawab, prestasi, pekerjaan itu sendiri dan kemajuan. Sedangkan Pada tabel 1.3 yaitu faktor ekstrinsik khususnya pada Cafe Rata Kiri menjelaskan ada atau tidaknya pada Cafe Rata Kiri seperti gaji, keamanan kerja, kondisi kerja, kebijakan kerja, pengawasan dan interaksi antar personal. Akan tetapi dari semua ada yang di peroleh dan yang tidak, kinerja bawahannya masih belum terlihat optimal. Dengan data tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara dengan kedua informan.

Kemudian perbedaan penelitian yang saya teliti dengan peneliti terdahulu, yaitu :

Lokasi penelitian, objek penelitian, latar belakang, indikator dan waktu.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik membuat judul mengenai :

“Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga Di Kota Samarinda”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah sebagaimana yang dikemukakan pada latar belakang, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana peran motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda?
- b. Apa saja indikator yang menjadi pendukung motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam kegiatan apapun pasti memiliki tujuan, demikian pula penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis bagaimana motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda.
- b. Untuk menganalisis pendukung motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan nilai guna, baik untuk pengembangan ilmu maupun kepada pimpinan sebagai berikut :

- a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembang ilmu pengetahuan sosial, terutama pada Ilmu Administrasi Bisnis.

- b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada owner kedai kopi Braga agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan pada masa yang akan datang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi para penelitian yang ingin mengembangkan atau memperluas ruang lingkup penelitian.

BAB II

KERANGKA DASAR TEORI

2.1 Teori dan Konsep

Dalam bab ini, penulis berusaha mengutip beberapa teori yang relevan terhadap penelitian yang akan dilakukan dengan maksud agar dapat dijadikan sebagai pedoman dan landasan selanjutnya dalam penulisan skripsi ini. Sebab tanpa dasar teori tidak mungkin dapat dilakukan suatu penelitian karena tidak ada landasan teori yang kokoh dalam penelitian tersebut.

Menurut Hoy dan Miskel (Sugiyono, 2010) teori adalah seperangkat konsep, asumsi dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam berbagai organisasi. Sedangkan menurut Siswoyo (Mardalis, 2003) teori diartikan sebagai seperangkat konsep dan definisi yang saling berhubungan yang mencerminkan suatu pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menerangkan hubungan antara variabel dengan tujuan untuk menerangkan dan meramalkan fenomena.

Mengacu dari pendapat para ahli diatas, maka penulis dapat disimpulkan bahwa teori merupakan seperangkat konsep yang saling berhubungan yang dapat menjelaskan dan mengungkapkan berbagai hal atau fenomena. Menurut Bahri (2008) teori adalah berpendapat bahwa konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai cirri yang sama.

Sedangkan Umar (2004) menyatakan bahwa pengertian konsep adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan suatu objek. Sebelum penulis menguraikan

beberapa teori tentang motivasi dan kinerja, maka terlebih dahulu akan dikemukakan secara singkat pengertian manajemen sumber daya manusia.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia telah memfokuskan peranannya pada pengaturan pengelolaan manusia dalam mewujudkan tujuan secara optimal. Pengaturan tersebut meliputi masalah perencanaan, perorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan untuk karyawan dan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2014) manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu karyawan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pendapat lain mengenai manajemen sumber daya manusia diutarakan oleh Sedarmayanti (2001) berasal dari kebutuhan sumber daya manusia dan permintaan akan sumber daya manusia. Intinya sumber daya manusia mempunyai focus strategis dan bersinergi dengan semua kebijakan organisasi.

Selanjutnya menurut Gomes (2004) mengatakan bahwa terdapat paling tidak tiga perspektif utama dalam pengertian manajemen sumber daya manusia yakni :

a. Dalam perspektif internasional

Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan –tujuan individu, organisasi, masyarakat dan internasional.

b. Dalam perspektif makro

Manajemen sumber daya manusia adalah pencapaian, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberi kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

c. Dalam perspektif mikro

Manajemen sumber daya manusia perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberi kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk membantu tercapainya tujuan individu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu digunakan untuk mengatur dan mengurus setiap tenaga kerjanya agar dapat bekerja sama secara efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia mempunyai kekhususan dibandingkan dengan manajemen secara umum atau manajemen sumber daya manusia lain karena yang dikelola adalah manusia sehingga keberhasilan atau kegagalan manajemen sumber daya manusia akan memberikan dampak sangat luas terhadap perusahaan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan manajemen sumber daya manusia adalah suatu bentuk pengelolaan sumber daya manusia yang dimulai dari perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan oleh bagian-bagian tertentu dari organisasi yang berwenangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.2.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan suatu proses manajemen terdapat tujuan yang ingin dicapai didalamnya tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas perusahaan serta mewujudkan tujuan perusahaan. Agar pencapaian tujuan tersebut dapat terwujud maka sumber daya manusia tersebut harus dapat dikelola dengan baik.

Yang dimaksud dengan tujuan itu sendiri adalah standar terhadap tindakan-tindakan yang dievaluasi. Tujuan-tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya harus mencerminkan kehendakan manajemen senior, namun harus juga menyeimbangkan tantangan-tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia, masyarakat dan orang-orang yang berpengaruh teori Simamora (2001).

Berikut ini adalah empat tujuan sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2001) yaitu :

- a. Tujuan masyarakat (*Societal Objective*) yaitu, tanggung jawab secara sosial dalam hal kebutuhan dan tantangan yang timbul dari masyarakat.

- b. Tujuan organisasi (*Organization Objective*) yaitu, untuk melihat bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada, maka perlu adanya kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan.
- c. Tujuan fungsi (*Functional Objective*) yaitu, untuk memelihara kontribusi bagian lain agar sumber daya manusia dalam setiap bagian melaksanakan tugasnya secara optimal.
- d. Tujuan personal (*Personal Objective*) adalah untuk membantu pegawai atau karyawan dalam mencapai tujuan pribadinya guna mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian proses sumber daya manusia yang utama dan merupakan kunci dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kegiatan manajemen sumber daya manusia akan berjalan lebih lancar jika memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Menurut Hasibuan (2014) terdapat sebelas fungsi yang mendasari manajemen sumber daya manusia, kesebelas fungsi tersebut adalah :

- a. Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar membantu tercapainya tujuan.
- b. Perorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi dan koordinasi dalam organisasi.

- c. Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan.
- d. Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mematuhi peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana.
- e. Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- f. Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- g. Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan.
- h. Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
- i. Pemeliharaan adalah kegiatan memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tetap mau bekerja sampai pension.
- J, Kedisiplinan adalah fungsi manajemen sumber daya manusia terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian adalah putusannya hubungan kerja seseorang dalam perusahaan.

2.3 Teori Motivasi

Motivasi adalah hal-hal yang menimbulkan dorongan dan motivasi kerja adalah pendorong semangat yang menimbulkan suatu dorongan. Pemberian motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras serta antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Perilaku pada hakikatnya adalah nerorientasi pada tujuan kata lain bahwa perilaku seseorang pada umumnya dirangsang oleh keinginan untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi terkadang berganti dengan istilah lainnya seperti, kebutuhan, keinginan, dorongan dan semangat, menurut Impuls Thoha (2010). Motivasi adalah suatu proses yang menghasilkan suatu intesitas, araha dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai satu tujuan. Sementara motivasi umum bersangkutan dengan upaya kearah setiap tujuan, menurut Yuwono (2011).

Motivasi adalah kosnep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada pada dalam diri setiap individu untuk memulai dan mengarahkan perilaku. Konsep ini digunakan untuk menjelaskan perbedaan-perbedaan dalam intensitas perilaku yang bersemangat adalah hasil dari tingkat motivasi yang kuat dan selain itu konsep motivasi digunakan untuk menunjuk kearah perilaku.

Menurut Mangkunegara (2009) berpendapat motivasi adala terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja), sikap mental seseorang karyawan harus siap

secara *psikofisika* (sikap secara mental maupun memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja).

Motivasi digolongkan menjadi dua bagian yaitu motivasi internal adalah motivasi yang tumbuh dari dalam diri seseorang tanpa dipengaruhi oleh orang lain untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan, sedangkan motivasi eksternal adalah motivasi yang datang dari luar diri seseorang dengan harapan dapat mencapai sesuatu tujuan yang dapat menguntungkan dirinya.

Menurut Chatab (Mudzakir, 2007) faktor faktor motivasi terdiri dari :

- a. Hasil kerja, keberhasilan dan prestasi
- b. Pengakuan atau penghargaan
- c. Pekerjaan yang penuh tantangan
- d. Tanggung jawab yang lebih besar
- e. Kemajuan dan pertumbuhan

Hasibuan (2014) memaparkan teori hierarki kebutuhan Maslow dimana didalam hierarki kebutuhan mengikuti teori jamak seseorang dalam berperilaku/bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang, artinya jika kebutuhan yang pertama terpenuhi maka kebutuhan kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat dua telah terpenuhi maka kebutuhan tingkat ketiga akan menjadi yang utama dan begitua seterusnya sampai kebutuhan tingkat kelima. Adapun tingkat kebutuhan yang di maksud Maslow adalah sebagai berikut:

a. Kebutuhan fisiologis dan biologis

Kebutuhan untuk mempertahankan hidup yang ditunjukkan dengan pemberian gaji yang layak pada karyawan, pemberian bonus, uang makan, uang transport, fasilitas, perumahan dan lain sebagainya.

b. Kebutuhan keselamatan dan keamanan

Kebutuhan yang ditunjukkan dengan adanya fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dan pension, tujungan kesehatan dan perlengkapan keselamatan kerja.

c. Kebutuhan sosial

Kebutuhan yang diturunkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya dengan menjalin hubungan kerja sama yang harmoni, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

d. Kebutuhan akan penghargaan

Kebutuhan yang ditunjukkan dengan adanya pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuan yaitu, kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerja.

e. Kebutuhan aktualisasi diri

Kebutuhann yang ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengarahkan kecakapannya, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan

ini dapat dilakukan oleh organisasi dengan cara menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Menurut Hasibuan (2007) di dalam motivasi terdapat dua metode motivasi yaitu sebagai berikut :

a. Motivasi Langsung (*Direct Motivation*)

Motivasi langsung adalah yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya, misalnya :

1. Pujian

Sesuatu ucapan yang membuat seseorang mendengar merasa tersanjung sehingga dapat memberikan motivasi kepada orang yang dipuji.

2. Penghargaan.

Sesuatu yang diberikan kepada karyawan yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan dengan diberikannya *reward*.

b. Motivasi Tidak Langsung (*Indirect Motivation*)

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya berupa fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Misalnya sebagai berikut :

1. Peralatan

Merupakan salah satu penunjang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efisien.

2. Kenyamanan kerja

Semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun sesama rekan kerja.

2.3.1 Indikator-Indikator Motivasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa indikator-indikator motivasi pada penelitian ini menurut Clelland (Sunyoto, 2012) yaitu :

- a. *Need for achievement* (kebutuhan berprestasi), orang yang memiliki kebutuhan prestasi tinggi memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas, orang yang memiliki kebutuhan akan prestasi yang tinggi dan memiliki suatu keinginan yang besar untuk berhasil dalam menyelesaikan pekerjaan. Orang yang memilih kebutuhan prestasi tinggi memiliki keinginan besar untuk bekerja keras guna memperoleh tanggapan atau umpan balik atas pelaksanaan tugasnya.
- b. *Need for affiliation* (kebutuhan afiliasi), mereka memiliki suatu keinginan dan mempunyai perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan dimana mereka bekerja. Mereka cenderung berusaha membina hubungan yang menyenangkan dan rasa saling membantu orang lain, mereka memiliki suatu perhatian yang sungguh-sungguh terhadap perasaan orang lain.
- c. *Need for power* (kebutuhan kekuasaan), keinginan untuk mempengaruhi secara langsung terhadap orang lain, keinginan untuk mengadakan pengendalian terhadap orang lain. Adanya suatu upaya untuk menjaga hubungan pimpinan pengikut, mereka pada umumnya berusaha mencari posisi pimpinan atau kedudukan yang terbaik.

Indikator motivasi menurut Maslow (Mangkunegara, 2009) mengemukakan bahwa hierarki kebutuhan manusia atau teori motivasi kerja dalam teori kebutuhan adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan Fisiologis yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas dan seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau pilar sebagai kebutuhan yang paling dasar.
- b. Kebutuhan dasar aman adalah, kebutuhan akan perlindungan dari ancaman bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup.
- c. Kebutuhan untuk rasa memiliki adalah, kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
- d. Kebutuhan untuk mengaktualisasi diri adalah kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide member penilaian dan kritik



Abraham Maslow

Hal yang paling penting dalam pemikiran Abraham Maslow ini adalah bahwa apabila suatu kebutuhan telah terpenuhi maka kebutuhan tersebut tidak lagi berfungsi sebagai motivator. Ada berbagai kritik atau koreksi terhadap teori hierarki Maslow, dimana berdasarkan pengalaman menunjukkan bahwa usaha pemuasan sebagai kebutuhan manusia berlangsung secara simultan. Artinya, sambil memuaskan kebutuhan fisik seorang pada waktu bersamaan ingin menikmati rasa aman, merasa dihargai, memerlukan teman serta ingin berkembang.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya motivasi akan terjadilah kemauan kerja dan dengan adanya kemauan untuk bekerja serta bekerja sama itu maka produktivitas akan meningkat. Motivasi dapat dilaksanakan dengan berbagai cara antara lain dengan pendekatan finansial maupun dengan pendekatan non finansial. Pendekatan finansial untuk menimbulkan motivasi dapat dilakukan dengan member upah serta upah insentif kepada karyawan, sedangkan pendekatan non finansial dapat dilakukan dengan cara mengadakan

sinkronisasi kepentingan individu dengan kepentingan bersama atau kepentingan perusahaan.

Menurut Herzberg (Wursanto, 2005) mengelompokkan kebutuhan-kebutuhan manusia itu atas dua kelompok yang dinamakan teori dua faktor sebagai berikut :

a. faktor *Dissatisfiers (extrinsic)* atau *Hygiene factor*

merupakan faktor ketidakpuasan yang bersumber dari luar diri seseorang. Apabila faktor-faktor dibawah ini ada maka tidak memerlukan motivasi dan apabila faktor-faktor dibawah ini tidak ada maka akan menyebabkan rasa tidak puas dikalangan para karyawan :

- 1) Gaji dan Upah
- 2) Keamanan Kerja
- 3) Kondisi Kerja
- 4) Status
- 5) Kebijakan Kerja
- 6) Mutu dari teknik pengawasan
- 7) Interaksi antara personal

b. Faktor *Satisfiers (Intrinsic)* atau *Motivators*

Merupakan faktor kepuasan yang bersumber dari dalam diri seseorang. Apabila serangkain faktor-faktor dibawah ini terpenuhi maka akan meningkatkan motivasi kerja para pegawai :

- 1) Pengakuan (*Receognition*)
- 2) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

3) Prestasi (*Achievment*)

4) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)

5) Adanya kemungkinan untuk berkembang (*the possibility of growth*)

6) Kemajuan (*Advancement*)

Dari pendapat diatas diketahui bahwa apabila ingin memotivasi para pegawai, maka pimpinan harus dapat menciptakan motivasi yang tepat atau yang dibutuhkan para pegawai atau individu-individu yang bersangkutan dan disediakan alat untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang ada dalam diri individu.

Hasibuan (2005) mengemukakan bahwa ada empat pola motivasi sebagai berikut :

a. *Achievement Motivation*

suatu keinginan untuk mengatasi atau mengalahkan sesuatu tantangan untuk kemajuan dan pertumbuhan.

b. *Affiliation Motivation*

Dorongan-dorongan untuk melakukan hubungan-hubungan dengan orang lain.

c. *Competence motivation*

Dorongan untuk berprestasi baik dengan melakukan pekerjaan yang bermutu tinggi.

d. *Powe Motivation*

Dorongan untuk dapat mengendalikan suatu keadaan dan adanya kecenderungan mengambil resiko dalam menghancurkan rintangan-rintangan yang terjadi.

Ada tiga model motivasi yang dapat digunakan oleh pemimpin agar dapat menghasilkan suatu tingkat efektivitas kerja pegawai yang tinggi sebagai berikut:

a. Model Tradisional

Mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan agar gairah bekerjanya meningkat dilakukan dengan sistem insentif yaitu memberikan insentif materiil kepada karyawan yang berprestasi baik.

b. Model Hubungan Manusia

Mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan supaya gairah bekerjanya meningkat dilakukan dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna serta penting. Jadi motivasi karyawan adalah untuk mendapatkan kebutuhan materiil dan nonmateriil.

c. Model Sumber Daya Manusia

Mengemukakan bahwa karyawan dimotivasi oleh banyak faktor bukan hanya uang atau barang dan keinginan akan kepuasan saja, tetapi juga kebutuhan akan pencapaian dan pekerjaan yang berarti. Jadi untuk memotivasi bawahannya dilakukan dengan memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi mereka untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Ada alat motivasi yang dapat digunakan pimpinan dalam hal pencapaian efektivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut :

a. Materiil Insentif

Alat motivasi yang diberikan itu berupa uang dan barang yang mempunyai nilai pasar atau memberikan kebutuhan ekonomi misalnya: kendaraan dan rumah.

b. Nonmateriil Insentif

Alat motivasi yang diberikan itu berupa barang/benda yang tidak dimiliki atau hanya memberikan kepuasan dan kebanggaan rohani saja misalnya: medali, piagam dan penghargaan bintang jasa.

c. Combination Materiil dan Nonmateriil

Alat motivasi yang diberikan itu berupa materiil (uang dan jasa) dan nonmaterial (medali dan piagam) sehingga memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan atau kebanggaan rohani.

Menurut Hasibuan (2005) adanya suatu proses dalam motivasi yaitu sebagai berikut :

a. Tujuan

Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi baru kemudian para bawahan dimotivasi kearah tujuan tersebut.

b. Mengetahui Kepentingan

Penting mengetahui kebutuhan atau keinginan karyawan dan tidak hanya melihatnya dari sudut kepentingan pimpinan dari perusahaan saja.

c. Komunikasi Efektif

Harus dilakukan komunikasi yang baik dan efektif dengan bawahan sehingga bawahan dapat mengetahui apa yang akan diperolehnya.

d. Integrasi Tujuan

Dalam proses memotivasi perlu untuk menyatakan tujuan perusahaan dan tujuan untuk kepentingan karyawan.

e. Fasilitas

Manajer dalam memotivasi harus memberikan fasilitas kepada perusahaan dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

f. Team Work

Manajer harus menciptakan team work yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. Hal ini penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.

2.3.2 Jenis-Jenis Motivasi

Dalam motivasi terdapat jenis-jenis motivasi yang dapat menerangkan terjadinya motivasi yang lebih jelas. Menurut Hasibuan (2008) menjelaskan terdapat dua jenis motivasi yaitu :

a. Motivasi Positif (*Insentif Positif*)

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi diatas standar. Dengan motivasi positif semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

b. Motivasi Negatif (*Insentif Negatif*)

Motivasi negative maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka yang mendapat hukuman. Dengan memotivasi negative ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut di hukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibatkan kurang baik.

2.3.3 Prinsip-Prinsip Dalam Memotivasi Kerja Karyawan

Adanya prinsip motivasi akan mengarahkan setiap motivasi yang ada dalam penelitian Mangkunegara (2011) mengemukakan terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan antara lain :

a. Prinsip partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja karyawan perlu diberi kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pimpinan.

b. Prinsip komunikasi

Pemimpin mengkomunikasi segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

c. Prinsip mengakui andil bawahan

Prinsip mengakui bawahan (karyawan) mempunyai andil didalam usaha untuk mencapai tujuan. Dengan pengakuan tersebut karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

d. Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin memberikan otoritas atau wewenang kepada karyawan bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pimpinan.

e. Prinsip pemberian perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan akan memotivasi karyawan bekerja apa yang diharapkan oleh pimpinan.

2.4 Teori Kinerja

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang memengaruhi seberapa banyak mereka member kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi Mathis dan Jackson (2009).

Menurut Rivai (2014) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Sedangkan menurut Wibowo (2011) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Pendapat dari ahli yang lain Bernardin dan Russell (Gomes, 2009) kinerja adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Menurut Mahesa (2010) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja.

Menurut Pasolong (2008) menyatakan bahwa tujuan penelitian kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai berikut :

- a. Sebagai dasar untuk memberikan kompensasi kepada pegawai yang setimpal dengan kinerjanya.
- b. Sebagai dasar untuk melakukan promosi bagi pegawai yang memiliki kinerja karyawan yang baik.
- c. Sebagai dasar untuk melakukan mutasi terhadap pegawai yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
- d. Sebagai dasar untuk melakukan demosi terhadap pegawai yang kurang atau tidak memiliki kinerja yang baik.
- e. Sebagai dasar untuk melakukan pemberhentian pegawai yang tidak lagi mampu melakukan pekerjaan.
- f. Sebagai dasar untuk memberikan diklat terhadap pegawai, agar dapat meningkatkan kinerjanya sebagai dasar untuk menerima pegawai baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
- g. Sebagai dasar untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu organisasi.

2.4.1 Indikator-Indikator Kinerja

Kinerja karyawan adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab

yang diberikan kepadanya Mangkunegara (2008). Dari pendapat tentang definisi kinerja, maka penulis menarik kesimpulan menyangkut beberapa indikator dari kinerja itu sendiri yaitu :

a. Kualitas

Kualitas adalah mutu kerja yang dihasilkan menurut Champion Paper dan Fibre Compony dalam Flippo (1984:250) kualitas berkaitan dengan kemampuan dan ketelitian dalam bekerja.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah dan waktu pekerjaan yang harus diselesaikan. Pengukuran dari proses atau pelaksanaan kegiatan serta kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah.

c. Kerja sama

Kerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil yang sebesar-besarnya.

d. Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang ada, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

e. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukan.

Menurut Gomes (2009) kinerja mempunyai beberapa indikator yaitu sebagai berikut :

- a. *Quantity of Work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
- b. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d. *Creativeness* : keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- f. *Dependability* : kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.
- g. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- h. *Personal qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, lramahan dan integritas pribadi.

2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2011) umumnya orang percaya bahwa kinerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor yaitu :

- a. Kemampuan, peran dan minat seorang pekerja.
- b. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranaan seorang pekerja.
- c. Tingkat motivasi kerja.

Walaupun setiap faktor secara sendiri-sendiri dapat juga mempunyai arti yang penting, tetapi kombinasi ketiga tersebut sangat menentukan tingkat hasil yang tiap pekerja yang ada gilirannya membantu prestasi organisasi secara keseluruhan.

Menurut Mangkuprawira (2009) unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

- a. Unsur Instrinsik :
 - 1) Tingkat pendidikan dapat dilihat dari penguasaan pengetahuan, sikap, keterampilan dan penguasaan bidang ilmu tertentu kecerdasan intelektual (misalnya dalam hal menggunakan rumus-rumus matematika) akan diikuti oleh sikap menghadapi permasalahan dan keterampilan menganalisis dan mencari alternative pendekatan masalah.
 - 2) Tingkat pengetahuan yang dikuasai tidak terbatas pada bidang ilmu-ilmu “keras” tetapi juga lunak misalnya pengetahuan tentang komunikasi, inisiatif, kreativitas dan konflik.

3) Sikap motivasi terhadap kinerja makin tinggi penghargaan dan dorongan seseorang terhadap pelaksanaan pekerjaannya semakin tinggi prestasi kerjanya.

b. Unsur Ekstrinsik :

- 1) Lingkungan keluarga
- 2) Lingkungan sosial-budaya
- 3) Lingkungan ekonomi
- 4) Lingkungan belajar
- 5) Lingkungan kerja termasuk budaya kerja
- 6) Teknologi

2.4.3 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Di dalam kinerja karyawan/pegawai terdapat beberapa aspek-aspek yang memengaruhi kinerja dan menurut Pasolong (2007) beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dalam pengukuran kinerja adalah :

- a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan organisasi sesuai dengan tujuan visi dan misinya.
- b. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang membentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci.
- c. Mengukur tingkat capaian dan sasaran organisasi menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.

- d. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas yang memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

2.4.4 Syarat-syarat Berkualitas Kinerja Karyawan

Kinerja yang berkualitas harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu :

a. Potensi (Input)

Agar penilaian kinerja tidak biasa dan dapat mencapai sasaran sesuai yang dikehendaki oleh perusahaan maka perlu ditetapkan, disepakatin dan diketahui faktor-faktor yang akan dinilai/dievaluasi sebelumnya sehingga setiap karyawan yang ada dalam perusahaan telah mengetahui dengan pasti faktor-faktor apa yang akan dinilai. Ruang lingkup pengukuran adalah *who, what, why, when, where, how*.

b. Pelaksanaan (process)

Dalam fase pelaksanaan proses konsultasi dengan sebanyak mungkin dilakukan untuk menjamin seluruh aspek dari sistem penilai kinerja dapat dihubungkan secara menyeluruh dari pokok-pokok yang berhubungan dengan praktik sehingga dapat berjalan dengan baik. Diantaranya dapat melalui :

- 1) Penjelasan singkat (*Brefing*) hal yang harus diberikan kepada seluruh karyawan yang terlibat yang dapat digunakan sebagai sarana pelatihan bagi karyawan. Pelaksanaan dilakukan secara *face to face* didukung dengan buku panduan/pedoman, suasana yang kondusif dan tersedia

dalam sebuah mekanisme dimana setiap karyawan harus mengetahui siapa yang harus didekati untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan mereka.

- 2) Pelatihan dapat memberikan dampak yang baik dan besar bagi keefektifan wawancara penilaian. Pembentuk tim kerja sering diberi pelatihan dan penilaian akan kinerja mereka terfokus pada penilaian kebijakan perusahaan, sistem dokumentasi dan keterampilan penilaian.
- 3) Hasil (Output) manfaat, dampak, resiko serta tindak lanjut dari rekomendasi penilaian merupakan hasil kinerja yang berkualitas. Selain itu hasil (output) yang berkualitas juga dapat meningkatkan kualitas kerja, motivasi, etos kerja dan kepuasan kerja karyawan yang akhirnya akan merefleksikan pada peningkatan kinerja perusahaan.

Keith David (Mangkunegara, 2001) juga mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan (ability) dan motivasi (motivation) yang dirumuskan sebagai berikut :

Human Performance = Ability + Motivation

Motivation = Attitude + Situatio

Ability = Knowledge + S

2.5 Landasan Empiris

Pada bagian ini memuat 3 hasil penelitian terdahulu penjelasannya dalam bentuk paparan yang terdiri dari judul penelitian, peneliti, variabel, teknik dan perbedaan penelitian. Berikut hasil penelitian dari 3 peneliti terdahulu :

Enny (2011), Upaya peningkatan kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada PT Sampurna Kuningan Juwana di Kabupaten Pati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kinerja karyawan melalui motivasi kerja. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik menggunakan analisis data dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa organisasi, perusahaan atau pelayanan masyarakat motivasi merupakan bagian dari sumber daya manusia dalam tahap pembinaan, pengembangan dan pengarahan tenaga kerja dalam suatu organisasi.

Anwar (2017), Analisis motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja di PDAM Tirta Kencana di Kota Samarinda. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif dan menggunakan teknik analisis data model interaktif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa organisasi, perusahaan atau pelayanan masyarakat motivasi merupakan bagian dari sumber daya manusia dalam tahap pembinaan, pengembangan dan pengarahan tenaga kerja dalam suatu organisasi. Individu dapat melakukan pekerjaan yang tepat dan adanya pekerjaan serta hubungan dalam berorganisasi yang harmonis juga menjadikan suatu pekerjaan berjalan dengan efektif.

Mahesa (2010), pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja yang moderasi lama bekerja 64 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil analisis menggunakan moderated regression analisis (MRA) dan pengujian hipotesis dan dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan variabel lama bekerja memoderasi kepuasan kerja terhadap kinerja.

Tabel 2.1

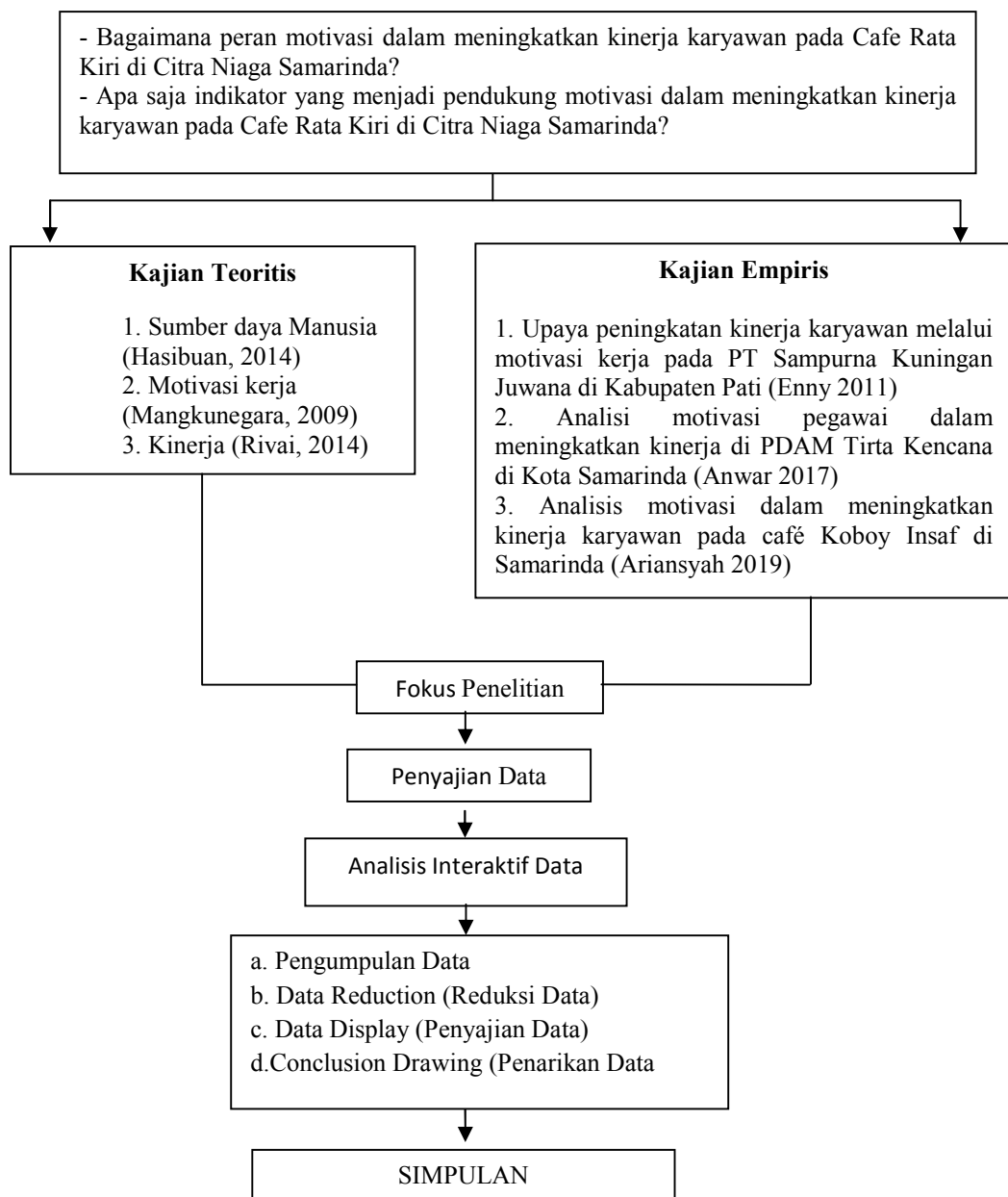
Landasan Empiris

No	Penelitian dan Judul	Variabel	Alat Analisis	Perbedaan
1.	Enny, 2011 (Skripsi) Upaya peningkatan kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada PT Sampurna Kuningan Juwana di Kabupaten Pati	Kinerja, Motivasi kerja	Deskriptif Kualitatif	a. Objek b. Variabel c. Rumusan masalah d. Latar belakang e. Landasan empiris f. Sumber dan jenis data
2	Anwar, 2017 (Skripsi) Analisi motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja di PDAM Tirta Kencana di Kota Samarinda	Motivasi kerja, kinerja	Deskriptif Kualitatif	a. Objek b. Key informan c. Landasan empiris d. Jenis dan sumber data e. Latar belakang
3	Mahesa, 2010 (Skripsi) pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia	Motivasi kerja, Kepuasan kerja, kinerja	Uji simultan Uji Parsial Uji Hipotesis	a. Objek b. Key informan c. Landasan empiris d. Jenis dan sumber data e. Latar belakang

Sumber :Enny (2011), Anwar (2017), Mahesa (2010)

2.6 Alur Pikiran Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian teori yang mendukung peneliti, maka alur pemikiran yang penulis kemukakan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.

2.7 Definisi Konseptional

Dalam setiap penelitian pembahasan penelitian adalah mutlak agar terhindar dari kekaburan penelitian serta jangkauan penelitian yang terlalu luas. Definisi pada pembahasan teori dan konsep dapat diambil kesimpulan bahwa definisi konseptional merupakan pembahasan pengertian tentang suatu konsep yang digunakan pada penelitian untuk mengartikan variabel yang bermanfaat untuk menentukan indikator yang diteliti atau diukur.

Berdasarkan teori dan konsep pendukung yang ada, maka penulis mengemukakan definisi konseptional sesuai dengan judul penelitian ini yaitu Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Kedai Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda sebagai berikut :

- a. Motivasi adalah dorongan sikap, tindakan dan langkah seseorang karyawan untuk mencapai visi-misi perusahaan dengan melakukan upaya-upaya seefektif mungkin sehingga menghasilkan kinerja yang selaras dengan tujuan perusahaan.
- b. Kinerja adalah merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif ini yakni karena lebih bersifat penghayatan dan pemahaman dalam menafsirkan makna-makna yang muncul dari proses tingkah laku manusia yang diteliti oleh penulis. Oleh sebab itu maka diterapkan metode kualitatif didalamnya sehingga penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang mana pada penelitian kualitatif jumlah responden (informan) lebih terarah pada tercapainya “kualitas” data yang dikehendaki bukan sebagai perwakilan saja.

Karena diharpkan pula dalam penelitian ini dapat digambarkan permasalahan yang akan diteliti penulis yakni mengenai motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata kiri di Citra Niaga Samarinda.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah untuk menganalisis bagaimana motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda. Adapun fokus penelitian ini pada motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan sebagai berikut :

a. Motivasi Langsung

1) Pujian

Sesuatu yang positif yang membuat orang tersanjung

2) Penghargaan

Sesuatu yang memberikan pada seseorang jika melakukan sesuatu di bidang tertentu

b. Motivasi Tidak Langsung

1) Peralatan

Sesuatu alat ataupun bisa berbentuk tempat yang gunanya adalah untuk mendukung berkalannya pekerjaan

2) Kenyamanan Kerja

Berkorelasi sesuatu perasaan antusias dan menikmati setiap proses dalam bekerja

c. Kinerja

1) Kualitas

a) Kemampuan bekerja

Sesuatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya

b) Teliti dalam bekerja

Cermat dan berhati-hati dalam melakukan sesuatu hal yang dikerjakan

2) Kuantitas

a) Kecepatan kerja

Sesuatu pekerjaan yang dilakukan dengan waktu yang cepat dan lincah

b) Pelaksanaan kerja

Keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan

3) Kerja sama

Suatu usaha bersama antara perorangan atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu

4) Disiplin kerja

Kesadaran dan kesedian seseorang untuk menaati peraturan suatu pekerjaan

5) Tanggung Jawab

Keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung dan memikul tanggung jawab

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Usaha pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis guna mendukung dan memperkuat ini dalam laporan penelitian yang disajikan oleh penulis yakni melalui tahap-tahap sebagai berikut ;

a. *Library Research* (penelitian langsung ke lapangan) penelitian yang dilakukan dengan berdasarkan literatur atau bahan bacaan lainnya untuk mengumpulkan teori dan konsep-konsep yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

b. *Fiel Work Research* (penelitian langsung ke lapangan) mengadakan penelitian langsung ke lapangan untuk mencapai kelengkapan data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan cara menggunakan :

1) Teknik Observasi

Observasi berarti melihat dan mendengar sumber datanya berupa benda, gerakan atau proses tentang sesuatu dan semua yang didengar dan dilihat oleh penulis akan dicatat. Berdasarkan keterlibatan pengamatan dalam kegiatan-kegiatan orang yang diamati, observasi yang dilakukan penulis adalah jenis observasi tak partisipan (*non participant observation*) yakni, sebagai pengamat benda diluar subjek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan sehingga pengamat akan dengan mudah mengamati kemunculan tingkah laku yang diharapkan penulis.

2) Teknik Wawancara

Menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya maka sumber datanya disebut responden yaitu, orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti. Wawancara (*interview*) adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau dirangkum.

3) Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dokumen bisa berbentuk tulisan, gambaran atau karya-karya

dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif.

4) Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh atau mengumpulkan data dari berbagai referensi yang relevan maupun jurnal-jurnal ilmiah Sugiyono (2012).

Hal pertama yang akan dilakukan penulis sebelum memulai proses wawancara yakni, diawali dengan berkenalan dengan informan atau salah satu karyawan yang ada di Cafe Rata Kirilanjut bersosialisasi diri agar penulis dikenal dan berusaha untuk dapat akrab dengan para informan. Dengan demikian diharapkan para informan pun bisa lebih terbuka dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis sehingga informasi detail dapat diperoleh penulis guna kelengkapan laporan penelitian. Wawancara disini diharapkan pula dapat berjalan secara terbuka atau bicara apa saja dalam garis besar yang masih mengarah pada permasalahan penelitian yang ada.

3.4Jadwal Penelitian

Dalam rangka penulisan skripsi ini, penulis membuat jadwal penelitian sebagai usaha awal pengaturan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kemampuan, waktu, biaya dan pikiran yang dimiliki.

Adapun garis besar jadwal penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Tahap pertama, pada bulan Juni 2020 - juli 2020 adalah tahap observasi, yaitu melakukan studi peninjauan objek penelitian, mengadakan

tinjauan perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi kemudian mengadakan konsultasi.

- b. Tahap kedua, pada bulan Februari 2021 - Maret 2021 adalah tahap penyusunan proposal dan mengadakan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk selanjutnya diseminarkan.
- c. Tahap ketiga, pada bulan Mei 2021–Juni 2021 mengadakan penelitian langsung kelapangan dengan maksud untuk mengumpulkan data-data sesuai dengan yang diperlukan untuk selanjutnya mengikuti ujian skripsi atau pendaran, pada tahap ini diharapkan dapat berlangsung pada bulan Juni 2021.

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pertanyaan keterangan dan data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut. Dalam penelitian ini, penelitian penulis menentukan informan peneliti secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih dapat memberikan informasi yang dibutuhkan penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian.

Informan dari Cafe Rata Kiri Citra Niaga yaitu karyawan itu sendiri sedangkan informan kuncinya adalah Owner Cafe Rata Kiri Citra Niaga itu

sendiri. Adapun pihak-pihak yang dipilih untuk menjadi informan dan informan kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bapak Ahmad Dian, owner perusahaan selaku informan kunci.
- b. Vivi, selaku informan dan kasir Cafe
- c. Nanda, selaku informan dan bartender Cafe
- d. Gery, selaku informan dan waiters Cafe
- e. Nindi, selaku informan dan waiters Cafe
- f. Holiq, selaku informan dan bartender Café

3.6 Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Cafe Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda. Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapat langsung dari sumber data (informan). Dalam pemilihan informasi ini penulis menggunakan *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan Cafe Rata Kiri tersebut. Informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini adalah Owner/pimpinan sumber Cafe Rata Kiri.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang sudah diolah berupa dokumen atau arsip-arsip yang didapat dari perusahaan. Dalam kaitannya dengan penyusunan laporan penelitian ini, penulis mendapatkan dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang relevan dengan bahan yang diteliti yakni Café Rata Kiri di Citra Niaga Samarinda.

3.7 Analisis Data

Penelitian ini dalam analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah metode analisis yang menghasilkan data deskriptif yang bertujuan untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan *key informan* yaitu seseorang yang benar-benar memahaminya dan mengetahui situasi objek penelitian

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

a. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan dan masih perlu diuji secara empiris sehingga pengumpulan data sangat diperlukan

b. Reduksi data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dan perlu dilakukan analisis data

menggunakan reduksi data yang berarti merangkum dan memilih hal-hal pokok yang memfokuskan pada hal-hal yang penting, seperti dicari tema dan polanya kemudian akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan penelitian.

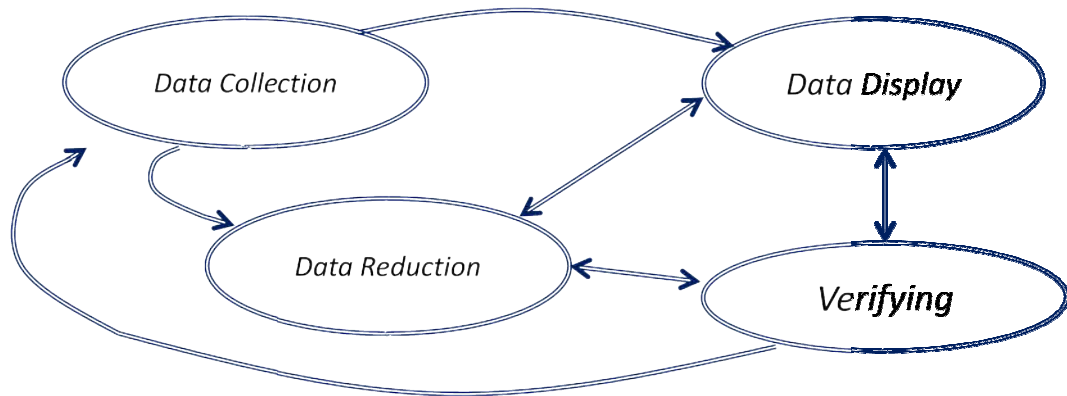
c. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data reduksi maka langkah selanjutnya ialah penyajian data untuk memastikan data lengkap serta validitas reliabilitasnya tinggi. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenisnya.

d. Verifikasi (*Verifying*) atau Penarikan data (*Concluding Drawing*)

Dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Namun jika dalam penarikan kesimpulan terdapat bukti-bukti yang valid saat pengumpulan data maka kesimpulan yang diambil dapat menjadi kredibel.

Analisis data ini dapat digambarkan seperti berikut :



(Sumber : Sugiyono, 2012 model analisis data yang dikemukakan oleh Milles and Huberman).

Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif

3.8 Keabsahan Data

Keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.

Adapun kriteria- kriteria yang dapat digunakan dalam hal menetapkan keabsahan data, menurut Moleong (2005) adalah sebagai berikut :

a. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Penerapan deraja kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif.

b. Keteralihan (*transferability*)

Kriteria keteralihan sebagai persoalan empiris berantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris tentang kesamaan konteks.

c. Kebergantungan (*dependability*)

Kriteria kebergantungan merupakan sibtstitusi dan reliabilitas, namun konsep kebergantungan lebih luas dari reliabilitas. Hal ini disebabkan oleh peninjauan bahwa konsep itu memperhitungkan gejala-gejalanya, yaitu yang ada pada reliabilitas itu sendiri ditambah faktor-faktor lainnya yang tersangkut.

d. Kepastian (*confirmability*)

Kriteria kepastian berasal dari konsep objektivitas dengan pemastian bahwa sesuatu itu objektif atau tidak, tergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat dan penemuan seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang barulah dapat dikatan objektif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Cafe Rata Kiri Citra Niaga Kota Samarinda

Cafe Rata Kiri merupakan salahsatu Cafe yang berada di JalanNiaga Selatan, No 02.Samarinda Kota, Samarinda. Cafe Rata Kiri ini mulai berdiri pada tanggal 20 Desember 2019. Cafe ini dikelola oleh 1 owner yaitu bapak Ahmad Dian Darmawan dan mempunyai 5 karyawan yaitu Vivi sebagai kasir, Nanda sebagai Bartender, Nindi sebagai Waiters, Gery sebagai Waiters dan Holiq Sebagai Bartender. Cafe Rata Kiri adalah sebagian besar*franchise* dari waralaba brandnya dibeli asal Bandung dengan Bapak Ahmad Dian. Fasilitas yang diberika noleh cafe seperti free wifi, free stop kontak ada di setiap meja. Dan pelayanan Cafe Rata Kiri dan pelayanan disini langsung dilayanin ditempat oleh para waiters, dan kapasitas tempat kurang lebih 30 orang bisa untuk duduk di Cafe Rata Kiri Citra Niaga Kota Samarinda.

4.1.2 Ketenagakerjaan

Ketenagakerjaan yang diterapkan oleh pihak cafe Rata Kiri dengan jumlah 5 orang karyawan adalah menggunakan sistem*shift* siang dan malam yaitu bisa dilihat di table berikut ini :

Tabel 4.1 Ketenagakerjaan yang digunakan Cafe Rata Kiri

Kota Samarinda

Nama	Jam Kerja	Pendidikan	Posisi	JenisKelamin
Vivi	14:00 s/d 22:00	SMA	Kasir	Perumpuan
Nanda	14:00 s/d 22:00	SMA	Bartender	Laki-laki
Gery	14:00 s/d 22:00	SMA	Waiters	Laki-laki
Nindi	14:00 s/d 22:00	SMA	Waiters	Perumpuan
Holiq	14:00 s/d 22:00	SMA	Bartender	Laki-laki

Sumber : Cafe Rata Kiri

4.1.3 Lokasi Cafe Rata Kiri

Lokasi Cafe Rata Kiri tepat di Jalan Niaga Selatan, Samarinda Kota, Samarinda. Cafe ini dapat dikategorikan berlokasi strategis karena tepat berada di tengah Citra Niaga yang bisa diakses orang-orang yang banyak. Untuk melihat lebih detail lokasi Cafe Rata Kiri ini dapat dilihat dari gambar 4.1 berikut ini :

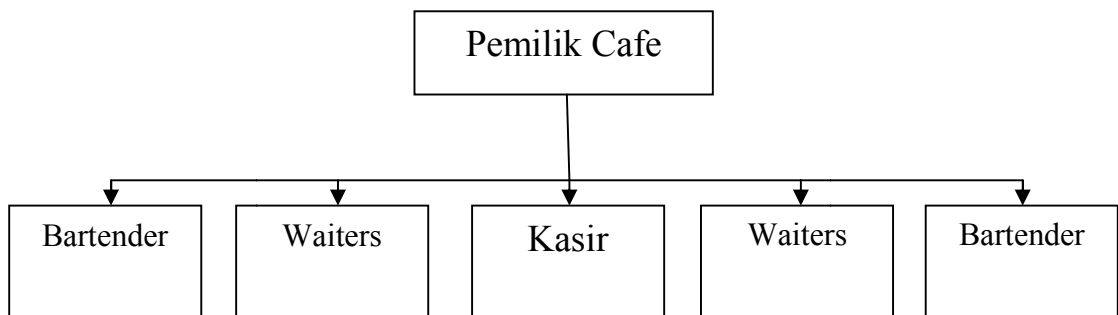


Sumber: Cafe Rata Kiri

Gambar 4.1 Lokasi Cafe RataKiri Citra Niaga Kota Samarinda.

4.1.4 Struktur Organisasi Cafe Rata Kiri

Struktur organisasi pada Cafe Rata Kiri adalah sebagai berikut :



Sumber : Cafe Rata Kiri

Gambar 4.3 Struktur organisasi pada Cafe Rata Kiri

a. Pemilik Cafe/*Owner*

- 1) Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi cafe serta memastikan kelancaran pelaksanaannya agar memaksimal dant epat.

- 2) Mengontrol dan mengevaluasi strategi agar memperoleh masukan dan strategi untuk kedepan.
- 3) Menanganin masalah-masalah pendanaan dan kekurangan cafe.

b. Kasir/*Cashier*

- 1) Melayanin konsumen yang ingi nmelakukan pembelian.
- 2) Melakukan pembukuan dengan baik dan benar.
- 3) Bertanggung jawab atas kas masuk dan keluar.

c. Peracik minuman/*Bartender*

- 1) Membuat minuman untuk konsumen.
- 2) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional dibagian produksi minuman.
- 3) Bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kenyamanan konsumen.
- 4) Selalu mengontrol persediaan bahan baku supaya tidak kehabisan pada proses produksi berlangsung.

d. Pelayanan/*Waiters*

- 1) Melayanin konsumen dengan sopan dan ramah.
- 2) Mengantar minuman yang dipesan oleh konsumen.
- 3) Bertanggung jawab atas setiap pelayanan langsung terhadap konsumen.
- 4) Mengontrol kebersihan lingkungan cafe seperti meja, kursi dan lantai.

4.1.5 Visi, Misi dan Tujuan

a. Visi

Visi dari Cafe Rata Kiri menjadi Industri tempat paling digemari warga Samarinda terpercaya, nyaman dan selalu memberikan kualitas terbaik.

b. Misi

- 1) Misi dari Cafe Rata Kiri Meningkatkan kualitas penyajian produk tinggi untuk member kepuasan semua pelanggan.
- 2) Menyediakan armada yang tangguh, modern, terpelihara, update dalam teknologi dan informasi.

c. Tujuan

Tujuan dari Cafe Rata Kiri adalah ingin selalu menjalin hubungan baik antara *owner* dengan karyawan dan pelanggan.

4.2 Penyajian Data

Pada bagian ini peneliti menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Berdasarkan pada focus penelitian pada bab sebelumnya, peneliti menjelaskan analisa motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga di Samarinda. Penelitian ini menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun narasumber yang akan di wawancara sebagai berikut:

A. Key Informan

Nama : Ahmad Dian
Jabatan : Owner

B. Informan

Nama : Vivi
Jabatan : Kasir

Nama : Nanda
Jabatan : Bartender

Nama : Nindi
Jabatan : Bartender

Nama : Holiq
Jabatan : Bartender

Nama : Gery
Jabatan : Bartender

**4.2.1 Analisis motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada
Cafe Rata Kiri Di Citra Niaga Samarinda**

a. Pujian

Hasil wawancara mengenai motivasi langsung, bagaimana pengaruh pujian untuk karyawan dan cara penyampaian pujian tersebut kepada bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Pengaruhnya sangat baik, bagi saya dengan pujian bisa membuat karyawan lebih semangat dan memotivasi mereka untuk lebih giat lagi bekerja, saya memuji dengan selipan gurauan seperti menaikkan gaji mereka selain itu dengan pujian bisa membuat mereka bekerja lebih santai dan tidak tertekan”. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

”Menurut kami, pujian dari pimpinan sangat berpengaruh terhadap motivasi saya dalam bekerja, yaitu saya lebih giat lagi bekerja, pujian yang sering dilakukan pihak Cafe yaitu mengenai pekerjaan yang selalu tuntas dan kerjat im yang baik”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara tersebut menunjukkan bahwa dengan cara memotivasi karyawan melalui pujian berpengaruh sangat besar peningkatan kinerja dan semangat karyawan dalam bekerja.

b. Penghargaan

Hasil wawancara mengenai bagaimana pemberian dan pengaruh penghargaan dalam memotivasi langsung kepada karyawan pada Bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Saya memberikan penghargaan kepada karyawan saya dalam bentuk *reward* dan mendapatkan insentif apabila karyawan saya telah bekerja dengan baik dan benar dan ini sangat berpengaruh baik pada karyawan saya dalam memotivasi mereka bekerja lebih baik lagi”. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

“Penghargaan yang diberikan yaitu *reward* dan insentif apabila kami bekerja dengan baik dan benar. Hal ini membuat kami harus bertanggung jawab karena diberikan kepercayaan dan tentunya meningkatkan motivasi kami dalam bekerja dan diiringin kenaikan insentif yang semula tembus target perhari Rp.50.000,- naik ke Rp.80.000,-.”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penghargaan yang diberikan benar dalam bentuk *reward* dan mendapatkan insentif apabila karyawan yang bekerja dengan baik dan benar. Penghargaan ini membuat karyawan merasa lebih bertanggung jawab lagi dalam bekerja karena sudah diberikan kepercayaan lebih dan semangat lagi dalam bekerja.

c. Peralatan

Hasil wawancara terkait motivasi tidak langsung, yang mana penyediaan peralatan berpengaruh terhadap proses kerja di Cafe kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Peralatan kami pun sudah cukup terpenuhi disini. Saya melihat bahwa peralatan kami yang sudah ada masih layak untuk dipakai dan cukup untuk saat ini, peralatan juga sangat besar pengaruhnya bagi karyawan kami untuk bekerja dengan lancer”. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

”Banyak yang kurang, kami harus berpikir kreatif dan cepat untuk memakai alat seadanya supaya cepat dalam bekerja, peralatan kami banyak yang kurang seperti alat dapur, pisau, sutil, lemari pendingin kurang untuk bahan makanan, alat hisap udara untuk ventilasi dan. Peralatan itu sangat besar pengaruhnya untuk kami agar bisa bekerja cepat dan maksimal”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara tersebut menunjukkan pendapat yang berbeda antara owner sebagai pimpinan dan karyawan sebagai bawahan. Disini dilihat bahwa pimpinan berpendapat peralatan sudah cukup terpenuhi dan dengan alat yang seadanya karyawan masih bisa menyelesaikan pekerjaan sedangkan karyawan sebaliknya berpendapat peralatan yang disediakan masih kurang yang menyebabkan mereka berpikir lebih kreatif lagi untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan alat seadanya. Karyawan disini sudah diperintahkan untuk mencatat peralatan yang kurang untuk order.

d. Kenyamanan Kerja

Hasil wawancara terkait motivasi tidak langsung, yang mana pendapat owner tentang tingkat kenyamanan yang diberikan untuk karyawan baik segi pekerjaan maupun tempatnya kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Saya melihat sejauh ini karyawan sudah merasa nyaman dengan pekerjaan mereka masing-masing dan dengan tempat yang sudah tersedia, memang kami tidak menyediakan tempat khusus untuk karyawan yang sedang bekerja tetapi jika sekedar menunggu pesanan bisa menunggu di semua tempat”. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

“Untuk kenyamanan pekerjaan sendiri kami disini merasa bahwa sering tidak sanggup dalam melayanin pelanggan karena kurangnya karyawan sedangkan pelanggan yang datang cukup ramai karena itu kami merasa pekerjaan kami melebihi dari kemampuan kami sedangkan tempatnya sendiri kami sudah cukup nyaman, namun ada beberapa sikap owner kepada kami yang membuat kurang nyaman dalam bekerja”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara dapat dilihat bahwa adanya ketidak nyaman karyawan dalam bekerja yaitu tingkat kerja yang melebihi kapasitas mereka karena kekurangan karyawan dan adanya sikap dari beberapa owner yang membuat mereka tidak nyaman dan untuk tempat sendiri mereka sudah merasa nyaman.

e. Kemampuan Bekerja

Hasil wawancara terkait kinerja yang termasuk dalam kualitas kerja, bagaimana kemampuan karyawan dalam bekerja dan cara anda melihat karyawan yang mampu bekerja dan yang tidak mampu kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Yang saya lihat untuk saat ini dalam aspek kemampuan dalam bekerja karyawan saya semuanya mampu mengerjakan pekerjaan mereka dengan baik dan jika ada karyawan yang belum mengerti dalam pekerjaannya kami siap untuk mengajari mereka. Saya sendiri menerima karyawan paling utama melihat keseriusan mereka bekerja, jika mereka bekerja gigih, serius dan bersungguh-sungguh maka mereka dengan cepat memahamin pekerjaan mereka sendiri”. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

”Tingkat kemampuan bekerja kami disini masih belum maksimal karena kami juga masih perlu banyak belajar dan juga adanya berbagai macam hambatan yang membuat kami belum bisa maksimal. Kemampuan bekerja kami disini sangatlah diperhitungkan karena dengan kami mampu bekerja dengan baik otomatis semua proses pekerjaan yang

ada di Cafe Rata Kiri berjalan dengan baik”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara dapat dilihat bahwa kemampuan karyawan sudah cukup baik namun ada beberapa hambatan yang membuat mereka belum bisa memaksimalkan pekerjaan yang ada. Kemampuan karyawan sangat diperhitungkan disini karena terkait kelancaran proses pekerjaan yang ada di Café.

f. Teliti dalam bekerja

Hasil wawancara terkait kinerja yang termasuk dalam kualitas kerja, bagaimana tingkat ketelitian karyawan dalam bekerja dan cara owner melihat ketelitian karyawannya tersebut kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Saya melihat pada dasarnya mereka teliti dalam bekerja namun ketika pelanggan sedang ramai disitulah tingkat ketelitian harus ditingkatkan agar tidak terjadi kesalahan”.
(hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

“Tingkat ketelitian kami cukup baik dalam bekerja karena melihat pekerjaan kami yang lumayan banyak dan harus dengan cekatan namun seramai apapun pelanggan yang datang kami masih bisa menyelesaikan dengan baik.

Pengaruhnya sangat besar bagi kami selaku pekerja karena jika tidak teliti maka banyak terjadi kesalahan baik itu orderan dari bar, waiters dan maupun kasir dan itu pasti berimbas kepada konsumen nantinya”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara dapat dilihat bahwa ketelitian dalam bekerja sangat berpengaruh sangat besar bagi kelancaran proses pekerjaan di Cafe dan karyawan disini memiliki ketelitian yang cukup baik dalam bekerja sehingga semuanya bisa berjalan dengan baik.

g. Kecepatan Kerja

Hasil wawancara terkait kinerja yang termasuk dalam kuantitas kerja, adapun tingkat kecepatan kerja karyawan dan pengaruh kecepatan tersebut serta menghambat dari kecepatan itu sendiri bagi karyawan kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Kecepatan karyawan saya pada dasarnya sudah baik namun kecepatan tersebut bisa berubah ketika kondisi cafe sedang ramai dan untuk hambatan sendiri saat ini belum ada”. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

“Untuk kecepatan sendiri kami sudah merasa maksimal karena dalam keadaan ramai kami bisa mengatasinya walau dengan keadaan yang seadanya. Karena kalau tidak cepat otomatis pesanan akan terlambat sampai ke konsumen dan konsumen pasti akan mengeluh. Hambatan kami ialah kurangnya masih peralatan dan perlengkapan dan juga karyawan tambahan agar bisa memaksimal pekerjaan lagi”.

(hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara tersebut dapat disimpulkan dari dua belah pihak antara owner dan karyawan sepakat bahwa kecepatan karyawan sudah maksimal namun dibalik wawancara tersebut terdapat perbedaan yaitu owner menganggap bahwa tidak ada hambatan dalam proses kecepatan karyawan dalam bekerja sedangkan disisi karyawan menyebutkan ada hambatan yaitu peralatan yang masih kurang dan perlu karyawan tambahan agar lebih maksimal.

h. Pelaksanaan Kerja

Hasil wawancara terkait kinerja yang termasuk dalam kuantitas kerja, bagaimana karyawan melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan dan penghambatan pelaksanaan kerja kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner, beliau menyatakan :

“Selama ini apapun yang saya intruksikan kepada karyawan saya selalu dilakukan dengan baik oleh karyawan baik selama itu masih dalam ruang lingkup pekerjaan Cafe dan akan segera dilaksanakan dengan baik. Hambatannya sendiri

jika ada karyawan sakit atau izin.” (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

“Kami melaksanakan tugas dengan baik, jika itu memang tugas berkaitan dengan cafe akan kami laksanakan dengan sebaik mungkin. Untuk hambatannya sendiri biasanya ketika peralatan yang digunakan tidak ada dan ketika kami tidak masuk karena sakit atau ada keperluan lain”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara dapat dilihat bahwa pelaksanaan kerja disini berjalan dengan baik karena karyawan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang diperintahkan owner dan hambatan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yaitu jika karyawan izin sakit atau ada keperluan lain yang menyebabkan mereka tidak bisa datang ke cafe.

i. Kerja Sama

Hasil wawancara terkait kinerja, bagaimana tingkat kerja sama antara owner dan kerja sama karyawan tersebut kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner, Beliau menyatakan :

“Yang saya perhatikan, karyawan saya inisiatif dalam bekerja merka saling membantu tanpa harus diminta. Begitu juga dengan saya, kita bekerja sama-sama ini “. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

“Kami sesama karyawan bekerja sama dengan baik disini. untuk kerja sama kami kepada atasan cukup baik. Hal ini mempengaruhi kinerja kami dengan baik”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara tersebut adanya kerjasama yang baik bagi sesama karyawan dan owner. Hal itu berpengaruh sangat besar dalam meningkatkan kerja karyawan itu sendiri.

j. Disiplin Kerja

Hasil wawancara terkait kinerja, bagaimana tingkat kedisiplinan dan cara meningkatkan kedisiplinan karyawan tersebut kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner Cafe Rata Kiri, beliau menyatakan :

“Saya melihat disini untuk kedisiplinan karyawan cukup baik namun masih ada saja yang melanggar seperti datang terlambat dan melakukan diluar pekerjaan. Dari awal sudah saya jelaskan aturan disini bahwa apabila keseringan

terlambat datang masuk akan saya potong gaji mereka”.

(hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

”Tingkat kedisiplinan disini masih kurang, masih banyak yang datang terlambat, menurut saya harus diperbaiki lagi tingkat kedisiplinan disini dengan memberi sanksi skorsing tidak boleh masuk kerja beberapa hari atau dengan memotong gaji mereka lebih banyak lagi atau ancaman dengan diberhentikan jika terlaluan”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara dapat dilihat bahwa tingkat kedisiplinan Cafe tersebut kurang karena dapat dilihat karyawan masih banyak yang melanggar aturan seperti datang terlambat dan melakukan sesuatu diluar pekerjaan.

k. Tanggung Jawab

Hasil wawancara terkait tanggung jawab, bagaimana tanggung jawab dalam pekerjaan dan tanggung jawab owner kepada karyawan tersebut kepada Bapak Ahmad Dian selaku owner, beliau menyatakan :

“Tanggung jawab karyawan untuk selama ini yang saya lihat cukup baik karena semua tugas yang saya berikan berjalan dengan baik walaupun ada masalah sedikit-sedikit namun itu wajar karena semua pekerjaan tidak selamanya lancar dan

mulus. Saya sebagai owner pasti bertanggung jawab dengan apapun yang berhubungan dengan karyawan saya apalagi saya disini owner cafe tersebut”. (hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudara Vivi, Nanda, Nindi, Gery dan Holiq selaku karyawan disana menyatakan :

“Kami bertanggung jawab dengan semua pekerjaan yang diberikan. Untuk tanggung jawab owner kepada kami masih belum maksimal karena menurut kami owner masih kurang tegas untuk mengambil”. (hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2021).

Dari hasil kedua wawancara dapat dilihat bahwa karyawan dan owner bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing namun karyawan masih beranggapan bahwa owner masih kurang tegas dalam mengambil keputusan untuk kesejahteraan karyawan.

4.3 Pembahasan

Dalam bagian ini peneliti akan mengemukakan tentang analisis dan pembahasan terhadap data-data yang telah disajikan. Pada saat penelitian ilmu sosial tidak dapat dilakukan pengukuran yang pasti, namun dengan analisis dan pembahasan dari masing-masing fokus diharapkan dapat memperoleh hasil penelitian yang mendekati realita. Untuk lebih memudahkan analisis dan pembahasan maka akan disajikan satu persatu secara berurutan.

4.3.1 Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe

Rata Kiri di Samarinda.

Motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan sangatlah penting, dimana motivasi sendiri dapat menjadi dorongan atau semangat yang nantinya akan meningkatkan kinerja bagi setiap karyawan dan mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan teori dari Thoha (2010:10) yaitu perilaku manusia pada hakikatnya adalah berorientasi pada tujuan kaSta lain bahwa perilaku seseorang pada umumnya dirangsang oleh keinginan untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi kadang - kadang dipakai silih berganti dengan istilah-istilah lainnya, seperti misalnya kebutuhan, keinginan, dorongan dan semangat. Acuan teori motivasi dalam penelitian ini dengan melihat motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan, menurut Hasibuan (2007:11) yang terdiri dari motivasi langsung dan motivasi tidak langsung. Hasil pembahasan dapat dilihat dari sebagai berikut :

a. motivasi langsung

motivasi langsung adalah motivasi yang diberikan secara langsung kepada setiap individu untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya, motivasi langsung yang ada pada café dijelaskan sebagai berikut :

1.) Pujian

Dalam hal ini pujian sangat baik untuk memotivasi karyawan agar lebih giat lagi bekerja. Karyawan merasa pengaruhnya lumayan besar untuk diri mereka sendiri, terlebih pekerjaan mereka lumayan

menyita tenaga oleh sebab itu dorongan dari pimpinan sangat diperlukan disini. Cara pimpinan memuji karyawan di sela-sela kerjaan yaitu dengan memuji ketuntasan mereka bekerja dan dengan gurauan. Pujian sangat terlihat dengan semangat mereka berkerja.

Dari pembahasan di atas menunjukkan bahwa pimpinan dalam hal ini ikut serta dalam memberikan motivasi yang termasuk memuji hasil kerja karyawan, yang mana dengan pujian yang diungkapkan secara langsung bisa membuat karyawan lebih semangat lagi untuk lebih baik lagi dalam bekerja.

2.) Penghargaan

Penghargaan yang diberikan pihak Cafe yaitu dengan bentuk *reward* dan mendapatkan insentif dari Rp.50.000,- naik ke Rp.80.000,-. apabila karyawan saya telah bekerja dengan baik dan benar dan ini sangat berpengaruh baik. Penghargaan ini berpengaruh besar bagi karyawan karena dengan penghargaan mereka merasa lebih dihargain dan lebih bertanggung jawab lagi terhadap pekerjaan mereka.

Dalam hal ini karyawan memberikan tanggapan positif karena terkait penghargaan tersebut mereka tahu bahwa ada nilai yang lebih di berikan kepada mereka. Penghargaan disini diberikan tidak dengan Cuma-Cuma tetapi perlu waktu untuk pihak Café menilai kinerja mereka sampai bisa menerima penghargaan tersebut.

b. Motivasi tidak langsung

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan sebagai pendukung kelancaran tugas karyawan. Motivasi tidak langsung yang ada pada Cafe dijelaskan sebagai berikut :

1.) Peralatan

Untuk pendapat peralatan owner dan karyawan juga berbeda. Owner dalam hal ini mengungkapkan bahwa peralatan disini sudah cukup dan masih layak untuk digunakan sedangkan karyawan mengungkapkan sebaliknya bahwa peralatan masih banyak yang kurang sehingga mereka harus berpikir kreatif untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan alat seadanya

Pembahasan di atas menjelaskan bahwa dari karyawan masih banyak peralatan yang kurang dan tidak layak, baik dari dapur dan bar. Dan berbalik dengan pendapat karyawan, owner yang menjelaskan bahwa peralatan untuk bekerja sudah terpenuhi dan masih layak. Hal ini berimbas terhadap kinerja mereka yang kurang maksimal.

2.) Kenyamanan Kerja

Untuk kenyamanan dari segi tempat karyawan sudah merasa nyaman namun ada sebagian hal yang membuat mereka kurang nyaman yaitu, pekerjaan yang melebihi kemampuan mereka karena kekurangan tenaga kerja dan sikap *owner* yang membuat mereka kurang nyaman.

Pembahasan diatas mengungkapkan adanya kenyamanan yang didapat tetapi juga terdapat juga ketidaknyamanan yang dirasakan seperti *owner* lain yang suka ikut campur pekerjaan karyawan padahal dia tidak tau kondisi lapangan yang sesungguhnya dan kurangnya tenaga kerja yang menyebabkan karyawan sering tidak sanggup melayani pelanggan.

Acuan teori kinerja dalam penelitian ini guna melihat peningkatan kinerja karyawan, menurut Mangkunegara (2008). Hasil pembahasan dapat dilihat sebagai berikut :

a. Kinerja

Kinerja adalah hasil yang dicapai dalam pekerjaan itu sendiri, kinerja yang ada pada Cafe dijelaskan sebagai berikut :

1.) Kemampuan Bekerja

Untuk kemampuan bekerja, karyawan Cafe rata-rata berkemampuan baik dalam melaksanakan pekerjaannya, setiap karyawan yang masuk terlebih dahulu diajarkan bekerja sesuai dengan posisi mereka dan selalu dibimbing sampai bisa, pimpinan lebih mencari karyawan yang benar-benar ingin berkerja, karena begitu mereka akan cepat bisa dan tau perkerjaan yang diajarkan. Namun kemampuan bekerja disini masih belum maksimal dengan hambatan-hambatan yang ada.

Pembahasan diatas menerangkan bahwa kemampuan karyawan rata-rata baik, dan pimpinan lebih memilih karyawan yang benar-benar ingin bekerja, agar

ketika diajarkan dalam berkerja bisa dengan baik diterima dan dicerna. Karena kemampuan karyawan saat bekerja sangat berpengaruh dengan semua proses pekerjaan yang ada di Cafe.

2.) Teliti Dalam Berkerja

Teliti dalam berkerja sangat penting dalam sebuah pekerjaan apalagi di sebuah Café karena tidak teliti pasti akan banyak kesalahan dalam pemesanan makanan dan lain sebagainya yang berimbas pada konsumen langsung. Disini untuk tingkat ketelitian karyawan dalam berkerja cukup baik karena dilihat dari Cafe selalu ramai membuat mereka selalu teliti dan mereka bisa menyelesaikan dengan baik.

Dari pembahasan diatas menunjukkan bahwa tingkat ketelitian karyawan cukup baik dilihat dari tingkat kesalahan yang rendah dalam menyelesaikan pekerjaan.

3.) Kecepatan Kerja

Kecepatan kerja karyawan sangat bervariasi karena melihat karyawan disini tidak Cuma satu, tetapi rata-rata karyawan Cafe memiliki kecepatan yang baik dilihat dari penyelesaiannya pekerjaan yang selalu tepat waktu walaupun kondisi ramai namun tidak lepas dari hambatan yang ada, yang menyebabkan kecepatan itu sendiri tidak maksimal seperti alat dan perlengkapan yang digunakan seadanya dan tenaga kerja yang masih kurang.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa maksimalnya kecepatan kerja karyawan harus ditunjang dengan tenaga kerja yang cukup, perlengkapan dan peralatan yang lengkap agar tidak lagi hambatan dalam kecepatan karyawan dalam bekerja karena kecepatan disini sangat berpengaruh dalam kelancaran produksi Café.

4.) Pelaksanaan Kerja

Untuk pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Hambatan dalam pekerjaan kerja sendiri yaitu ketika perlengkapan yang ingin digunakan tidak ada atau tidak layak pakai selain itu juga ketika karyawan izin sakit atau ada keperluan lain.

Pembahasan diatas menjelaskan bahwa perintah pimpinan dalam melaksanakan pekerjaan sudah dikerjakan karyawan dengan baik. Hambatan yang sering timbul pada pelaksanaan kerja yaitu :

- A.) Kurangnya perlengkapan Cafe
- B.) Kurangnya peralatan Cafe
- C.) Karyawan Izin Sakit
- D.) Karyawan Izin Dengan Keperluan Lain

5.) Kerja Sama

Sesuai dengan pengakuan dari semua narasumber bahwa kerja sama di Cafe sudah sangat baik, karena terlihat dari karyawan yang sudah saling membantu untuk menyelesaikan pekerjaan

mereka dan merembukan bersama jika ada masalah di Cafe. Kerja sama ini terbentuk baik sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa kerja sama yang terjalin memang baik namun tidak sebaik dengan *Owner* dan lainnya.

6.) Disiplin Kerja

Tingkat kedisiplinan pada Cafe masih kurang karena masih terlihat karyawan yang datang terlambat, tidak hadir tanpa izin dan ada juga yang melalaikan pekerjaannya karena melakukan sesuatu diluar pekerjaan. Dalam hal ini pimpinan masih kurang tegas dalam menanggapi disiplin kerja karyawan Cafe.

Pembahasan diatas menungkapkan bahwa memang karyawan yang bekerja masih kurang disiplin karena dilihat dari perilaku karyawan itu sendiri yang masih datang terlambat, tidak hadir tanpa izin dan untuk itu diharapkan pimpinan dapat lebih tegas lagi untuk meningkatkan kedisiplinan di Cafe.

7.) Tanggung Jawab

Karyawan disini sudah sangat bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan selama ini semua berjalan dengan baik walaupun ada masalah sedikit tetapi itu wajar karena setiap pekerjaan tidak selalu mulus dan lancer. Untuk tanggung jawab pimpinan sendiri dirasakan masih kurang tegas dalam mengambil keputusan terkait kesejahteraan karyawan .

Pembahasan diatas menyimpulkan bahwa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya sudah baik tetapi tanggung jawab *owner* terhadap kesejahteraan karyawan masih kurang.

Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe RataKiri di Samarinda yang terdiri dari pujian, penghargaan, peralatan, kenyamanan kerja, kemampuan kerja, teliti dalam bekerja, kecepatan kerja, pelaksanaan kerja, kerja sama, disiplin kerja, tanggung jawab dan semua pola kinerja tersebut sudah diterapkan oleh Cafe Rata kiri. Sebelas indikator yang sudah diterapkann sudah berperan besar dalam meningkatkan kinerja karyawan , dengan adanya motivasi menjadikan karyawan lebih semangat, disiplin, terarah, bekerja dengan sepenuh hati, bekerja sama, dan bertanggung jawab dengan tugas kerja yang diberika oleh Cafe.

Dari semua indikator hanya saja belum maksimal diterapkan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Kegiatan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari proses manajemen sumber daya manusia yang paling utama dalam pencapaian tujuan dengan fungsi perencanaan, hubungan kerja, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintergrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, pemberhentian. Hal ini sesuai dengan teori Hasibuan (2014:11) yang menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Hal itu ditunjang dari beberapa fungsi yang ada yaitu : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintergrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, pemberhentian.

Analisis motivasi yang terjadi pada Cafe Rata kiri di Samarinda dalam motivasi karyawan yang terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh mangkunegara (2009:95) yaitu motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah situasi yang menggerakkan diri pegawai atau karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental seorang pegawai atau karyawan harus siap secara psikofisiki (sikap secara mental yang mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja).

Analisis motivasi yang terjadi pada Café Rata Kiri di Samarinda mengarah pada teori hierarki maslow yang mana dijelaskan sesuai dengan teori yang dikemukakan Hasibuan (2014:56) teori hierarki kebutuhan maslow dimana dalam hierarki kebutuhan teori jamak seorang dalam berperilaku/bekerja karena adanya dorongan untuk memenehi bermacam-macam kebutuhan dan kebutuhan tersebut akan terus berlanjut.

Hal ini sejalan dengan tiga hasil penelitian dari Anwar (2017), Mahesa (2010) dan Reza (2010) yang menjelaskan motivasi merupakan bagian dari sumber daya manusia dalam tahap pembinaan, pengembangan, dan pengarahannya tenaga kerja dalam suatu organisasi. Suatu kebutuhan yang tidak terpuaskan akan menciptakan tegangan yang merangsang dorongan-dorongan di dalam diri individu. Dorongan ini menimbulkan suatu perilaku ingin mencari dan menemukan tujuan-tujuan tertentu yang apabila tercapai akan memenuhi kebutuhan, dan mendorong ke pengurangan tegangan. Proses motivasi ini bermula

pada kekuatan dalam hal fisiologis dan psikologis atau kebutuhan yang mengakibatkan perilaku atau dorongan yang ditujukan pada sebuah tujuan.

Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Café Rata Kiri adalah perilaku yang nyata dan bisa dikerjakan setiap orang atau karyawan itu sendiri sesuai dengan posisi kerjanya dalam Café tersebut. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rivai (2014:183) bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Café Rata kiri dapat dengan cara perbaikan individu maupun kelompok sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2013:81) kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan.

Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Café Rata Kiri dapat dengan bertanggung jawab dan mampu menetapkan standar-standar tertentu sesuai dengan Café tersebut, dengan hal tersebut dapat memenuhi kinerja yang ada pada Café. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahesa (2010) kinerja merupakan ekspresi, potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja.

Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Café Rata kiri bisa memahami dengan baik apa yang dikerjakan dan cara mengerjakannya, karena dengan hal tersebut dapat memperlancar suatu pekerjaan yang dikerjakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2011:07) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Hal ini sejalan dengan ketiga hasil penelitian dari Enny (2011), Anwar (2017) dan Mahesa (2010) yang menjelaskan bahwa kinerja dilihat dari hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu motivasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hubungan antara motivasi dan kinerja dibanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi. Perusahaan yang siap berkompetensi harus memiliki manajemen yang efektif. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti sejalan dengan penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dapat dilihat dari analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Café Rata Kiri adalah motivasi yang berpengaruh besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan, dilihat dari terbentuknya karakter karyawan yang terarah, disiplin, terkendali, terencana, dan terpelihara untuk mencapai tujuan utama Café. Hal ini sesuai dengan teori Hasibuan yang menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Hal tersebut ditunjang dengan beberapa fungsi yaitu : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, pemberhentian. Menurut Sutrisno (2011) kinerja umumnya merupakan gabungan fungsi dari 3 faktor yaitu :

- a. kemampuan, peran dan minat seorang pekerja
- b. kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja
- c. tingkat motivasi kerja

dari 3 faktor tersebut salah satunya motivasi kerja, dengan demikian menambah keyakinan bahwa peran motivasi sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan yang berwujud kepada produktifitas pelayanan hasil kerja.

Analisis motivasi pada Café Rata kiri di Samarinda yang sudah diterapkan oleh Café Rata Kiri ialah pujian, penghargaan, perlengkapan, kenyamanan kerja, penempatan kerja, kemampuan kerja, teliti dalam bekerja, kecepatan kerja, pelaksanaan kerja, kerja sama, disiplin kerja, dan tanggung jawab. Dilihat dari

hasil pembahasan tersebut motivasi yang diterapkan oleh Café Rata Kiri mampu meningkatkan kinerja karyawan untuk lebih disiplin, bertanggung jawab dan terarah. Selain itu pihak Café juga mampu menambah kekurangan yang ada pada Café dan mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal.

Dari penjabaran hasil penelitian dan pembahasan dari penyajian data, peneliti menemukan beberapa temuan.

Adapun temuan-temuan yang peneliti dapatkan ialah :

- a. Peralatan masih kurang dalam menunjang kelancaran proses kerja Cafe
- b. Tingkat kedisiplinan yang masih kurang dalam memenuhi aturan-aturan Café yang sudah ditetapkan.
- c. Kurangnya tanggapan owner terhadap aspirasi karyawan yang berkaitan tentang kurangnya perlengkapan dapur yang tersedia di Cafe Rata Kiri

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Peran motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga di Kota Samarinda yaitu dengan adanya Motivasi langsung dan tidak langsung maka pihak café telah meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi selama proses pekerjaan guna meningkatkan kinerja karyawan lebih baik.
- b. Dari enam indikator untuk mendukung motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja Cafe Rata Kiri sudah berjalan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi langsung yang diberikan menekankan pada dorongan secara langsung seperti pujian yang diberikan, penghargaan yang diberikan sesuai dengan kinerjanya. Sedangkan motivasi tidak langsung sendiri lebih menekankan peralatan yang layak dipakai dan kenyamanan kerja pun harus selalu diperhatikan. Dan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan harus selalu memperhatikan kualitas, kuantitas, kerja sama, disiplin kerja dan tanggung jawab dalam bekerja.

5.2 Saran

Setelah melalui beberapa macam tahap-tahap penelitian dalam analisis disiplin dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga di Kota Samarinda, Maka penulis memberikan saran kepada beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran yang perlu penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

- a. Sebaiknya pihak Cafe bisa memberikan wawasan tentang pentingnya motivasi yang mampu meningkatkan dan memaksimalkan hasil kerja yang diberikan oleh karyawan, owner dalam hal ini harus diperhatikan ialah dalam memberikan penghargaan dan kenyamanan kerja sesuai dengan tingkat kerja karyawan, dengan demikian karyawan dapat lebih semangat dalam kerja. Oleh karena itu dapat karyawan rasakan jaminan kesejahteraan di tempat kerja.
- b. Sebaiknya pihak Cafe lebih meningkatkan kembali motivasi langsung yang diberikan kepada karyawan dalam hal ini terkait pujian dan penghargaan yang diberikan dengan tingkat kerja karyawan, dengan demikian karyawan dapat lebih meningkatkan lagi semangat kerja bagi karyawan.
- c. Sebaiknya pihak Cafe lebih meningkatkan kembali pada motivasi tidak langsung pada karyawan karena hal ini pihak Cafe lebih harus memperhatikan lagi kenyamanan kerja dan peralatan penunjang dalam pekerjaan karyawan. Hal tersebut akan berpengaruh baik terhadap kinerja karyawan tersebut.

Daftar Pustaka

- Anwar, Syaiful. 2017. Motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pada PDAM Tirta Kencana di Kota Samarinda. Skripsi Universitas Mulawarman.
- Ariansyah. 2019. Analisis motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Café Koboy Insaf di Samarinda. Skripsi Universitas Mulawarman.
- Deewar. 2010. Analisis pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel moderating studi pada PT. COCA COLA AMATIL INDONESIA (CENTRAL JAYA). Skripsi Universitas Dipenogoro.
- Delfi. 2017. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan intalasi pengolahan air PDAM di Kota Samarinda. Universitas Mulawarman.
- Bahri. 2008. Konsep dan Definisi Konseptual. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Rosda Karya, Bandung.
- Mangkuprawira, Tb. Sjafri. 2009. Horison Bisni, Manajemen dan Sumber Daya Manusia. ITB Press. Bogor.
- Mardalis. 2003. Metode Penelitian Kualitatif (Suatu Pendekatan Proposal). Bumi Aksara. Jakarta
- Maria Yuentia. 2012. Studi motivasi kerja dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Lawa Kabupaten Kutai Barat. Skripsi Universitas Mulawarman.
- Mathis dan Jackson. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 10. Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mudzakir, Ahmad dan Joko Sutrisno. 2007. Psikologi Pendidikan. Pustaka Setia. Bandung.

- Ragil. 2013. Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja PT Anugrah Raharjo di Semarang. Jurnal Universitas Negeri Semarang Indonesia.
- Rivai.2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada. 16956. Depok.
- Sedarmayanti.2009. Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja. CV, Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono Prof, Dr. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. CV. Alfa Beta. Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. CAPS.Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2004. Metode Riset Ilmu Administrasi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wibowo. 2011. Manajemen Kinerja. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wursanto. 2005. Dasar-Dasar Organisasi. Andi.Yogyakarta.
- Yuwono, Ismantoro Dwi. 2011. Hak dan Kewajiban Tenaga Kerja Indonesia. Pustaka Yustisia. Yogyakarta.

Identitas Key Informan

1. Nama : Ahmad Dian Darmawan
 2. Waktu & tanggal : -
 3. Jenis Pekerjaan : Owner (Pemilik Cafe)
-

Paduan Wawancara Untuk Owner Café Rata Kiri Citra Niaga Samarinda

Motivasi Langsung

1. Bagaimana pengaruh pujian untuk karyawan anda dan bagaimana cara anda menyampaikan pujian tersebut?
2. Pujian seperti apa saja yang sering anda lakukan?
3. Bagaimana pemberian penghargaan yang anda berikan dalam memotivasi karyawan agar lebih giat dalam bekerja?
4. Bagaimana pengaruh penghargaan untuk memotivasi karyawan anda dalam bekerja?

Motivasi Tidak Langsung

5. Bagaimana pengaruh penyediaan peralatan kerja terhadap pekerjaan yang karyawan anda lakukan?
6. Bagaimana penyediaan peralatan kerja, sudah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan karyawan anda? jika belum terpenuhi kenapa?
7. Bagaimana tingkat kenyamanan yang anda berikan ke karyawan anda, baik dari segi pekerjaan yang dilakukan ataupun tempatnya?
8. Bagaimana pendapat anda, apakah karyawan anda sudah merasa nyaman kerja ditempat anda?

Kinerja

9. Bagaimana kemampuan karyawan anda dalam bekerja sudah sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan?
10. Bagaimana cara anda melihat karyawan yang mampu atau tidak dalam menyelesaikan pekerjaan?
11. Bagaimana tingkat ketelitian karyawan anda dalam bekerja?
12. Bagaimana cara anda melihat ketelitian karyawan anda dalam bekerja?
13. Bagaimana tingkat kecepatan kerja karyawan anda selama proses kerja berlangsung?
14. Bagaimana pengaruh kecepatan kerja karyawan anda terhadap cafe anda?
15. Bagaimana pelaksanaan pekerjaan yang anda perintahkan ke karyawan anda?
16. Hal apa saja yang menghambat selama karyawan anda melaksanakan pekerjaan yang anda berikan?
17. Bagaimana kerja sama anda lihat selama ini antara karyawan anda?
18. Bagaimana tingkat pengaruh kerja sama anda dengan karyawan anda?
19. Bagaimana tingkat kedisiplinan karyawan anda selama ini?
20. Bagaimana cara anda selaku owner meningkatkan kedisiplinan karyawan anda?
21. Bagaimana tanggung jawab karyawan anda terhadap pekerjaan?
22. Bagaimana tanggung jawab anda sebagai owner terhadap karyawan?

Identitas Informan

1. Nama : Nanda
Gery Ramadan
Silvia
Muhammad Holiq
Vivi
2. Waktu & tanggal : -
3. Jenis Pekerjaan : Karyawan
-

Paduan Wawancara Karyawan Cafe Rata Kiri Citra Niaga Samarinda

Motivasi Langsung

1. Menurut anda, bagaimana pengaruh pujian yang dilakukan owner terhadap motivasi anda dalam bekerja?
2. Bagaimana anda menanggapi pujian yang sering diberikan pihak cafe dan pujian seperti apa saja yang sering dilakukan?
3. Bagaimana pemberian penghargaan terhadap prestasi kerja anda?
4. Bagaimana pengaruhnya penghargaan terhadap motivasi anda untuk lebih giat lagi bekerja?

Motivasi Tidak Langsung

5. Bagaimana penyediaan peralatan kerja anda, sudah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan kerja anda?
6. Bagaimana pengaruh peralatan kerja anda terhadap pekerjaan yang anda lakukan dan peralatan apa saja yang belum terpenuhi?
7. Bagaimana tingkat kenyamanan anda dalam bekerja, baik dari segi pekerjaan itu sendiri ataupun tempatnya?

8. Bagaimana pendapat anda, apakah owner sudah maksimal memberikan kenyamanan bagi karyawannya?

Kinerja

9. Bagaimana tingkat kemampuan anda dalam menyelesaikan pekerjaan?
10. Jelaskan apakah kemampuan anda dalam menyelesaikan pekerjaan sangat diperhitungkan disini?
11. Bagaimana tingkat ketelitian anda terhadap pekerjaan anda di cafe?
12. Bagaimana pengaruh ketelitian anda bekerja terhadap kinerja cafe?
13. Bagaimana tanggapan owner dengan kecepatan anda dalam menyelesaikan pekerjaan?
14. Bagaimana pengaruh kecepatan anda bekerja terhadap pekerjaan anda?
15. Bagaimana kemampuan anda dalam melaksanakan tugas yang diberikan owner?
16. Hal apa saja yang menghambat selama anda melaksanakan pekerjaan yang diberikan?
17. Bagaimana tingkat kerja sama anda dengan karyawan lain?
18. Bagaimana tingkat kerja sama anda dengan owner?
19. Bagaimana tingkat kedisiplinan ditempat anda bekerja?
20. Bagaimana cara owner meningkatkan kedisiplinan karyawannya?
21. Dalam memenuhi tanggung jawab, bagaimana tingkat kesanggupan anda dalam mengerjakan setiap pekerjaan yang diberikan?
22. Menurut anda bagaimana tanggung jawab owner terhadap karyawannya?

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Erry Pratama
Nim : 1402095134
Pimpinan Studi : Dr. Muhammad Zaini, M.Si

Telah melakukan penelitian selama dua minggu mulai tanggal 10 s/d 30 Mei tahun 2021 pada Cafe Rata Kiri Citra Niaga di Samarinda. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 20 Mei 2021
Owner/Pimpinan
Cafe Rata Kiri



KOPI RATA KIRI

Ahmad Dian Darmawan

Lampiran

Dokumentasi Penelitian



(Wawancara Kepada Owner)



(Wawancara Waiters)



(Wawancara Bartender)



(Wawancara Kasir)