

## ANALISIS KEPUASAN KINERJA KARYAWAN PADA BERDIKARI KOFFE MAGELANG

Muhammad Ilham Yudhan<sup>1\*</sup>, Hadi Sasana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Tidar

E-mail: <sup>1)</sup> [Muhammadiyahilham.yw@gmail.com](mailto:Muhammadiyahilham.yw@gmail.com), <sup>2)</sup> [hadisasana@live.undip.ac.ac.id](mailto:hadisasana@live.undip.ac.ac.id)

### Abstrak

Dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu komponen penentu kinerja perusahaan. Objek yang digunakan oleh peneliti adalah bisnis yang sedang populer belakangan ini yaitu coffee shop. Terbukti dengan meningkatnya kopi pertokoan dan konsumsi kopi domestik selama tiga tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kinerja dan dampaknya terhadap karyawan yang bekerja di coffee shop. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah karyawan yang bekerja di kedai kopi tersebut yang berposisi sebagai barista. Pengambilan sampel dengan responden 2 karyawan barista dari 4 barista. Wawancara adalah sarana guna menganalisis kepada 2 barista tersebut. Hasil penelitian menyatakan bahwa kompensasi, tunjangan, promosi, penghargaan dan rekan kerja cukup memberikan kesan yang baik mengenai *employee engagement* karena nyatanya, menurut karyawan yang bekerja pada kedai kopi tersebut sangat mengutamakan kenyamanan dan lingkungan yang santai. Keterikatan karyawan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Karena perhatian dan rasa kekeluargaan yang erat antara karyawan dan sang pemilik kedai. Menurut karyawan hal tersebut yang membuat kinerja mereka lebih baik. karena mereka memiliki tujuan lain dari pekerjaannya sendiri, yaitu untuk mencapai mimpi dan keinginan di masa depan. Jadi itulah alasan mengapa Berdikari Koffee menetapkan sistem bekerja *part time*.

Kata kunci: Bisnis Coffeshop, Kepuasan, Kinerja Karyawan, Part Time

### Abstract

*In a company, employee performance is one of the determining components of company performance. The object used by researchers is a business that is currently popular, namely a coffee shop. As evidenced by the increase in coffee shops and domestic coffee consumption over the past three years. This study aims to analyze performance satisfaction and its impact on employees who work in coffee shops. This research uses a type of qualitative method research. The sampling technique used was a workman who worked at the coffee shop who was positioned as a barista. Sampling with respondents 2 barista employees from 4 baristas. Interviews are a means of analyzing the 2 baristas. The results of the study stated that compensation, benefits, promotions, awards and colleagues quite gave a good impression of employee engagement because in fact, according to employees who work at the coffee shop, they prioritize comfort and a relaxed environment. Employee attachment has a positive influence on employee performance. Because of the close attention and sense of family between the employee and the coffeshop owner. According to employees, this is what makes their performance better and to achieve their dreams and desires in the future. Hence, Berdikari Koffee set the system of working part time.*

Keywords: Coffeshop Business, Employee Performance, Satisfaction, Part Time

## 1. PENDAHULUAN

Munculnya usaha yang semakin banyak pasti meimbulkan adanya persaingan yang ketat. Hal ini membuat pihak perusahaan menuntut kepada kinerja karyawan agar memerkirakan transformasi lingkungan eksternal dan internal. Hutajulu dan Supranto (William et al., 2019) Dalam menghadapi arus globalisasi sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam aktivitas atau kegiatan perusahaan, karena dari merekalah akan muncul suatu ide maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan (Herlina et al., 2021). Menurut Mayasari & Supriyanto (2016) berbagai macam cara agar perusahaan dapat memenangkan persaingan, salah satunya dengan mendorong karyawan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja. Untuk mencapai kepuasan kerja, dibutuhkan relasi positif antara manajemen perusahaan dan karyawan. Pada artikel (Ramadhani, 2012) yang mengutip dari (Robbins, 1998) mengenai kepuasan kerja ini merupakan sikap umum individu yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dalam rangka memenuhi hal tersebut, yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah membuat suatu aturan yang dapat mendorong kinerja. Aturan yang diciptakan tersebut wajib ditaati oleh karyawan agar kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan semestinya dan tidak menyimpang. Hal tersebut akan menciptakan kepuasan kerja yang juga mendorong kinerja. Kepuasan kerja juga memiliki hubungan erat dengan komitmen organisasional. Pada artikel

Menurut Gunlu et al. (2010) dalam Rita Andini (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan aspek pertama yang dicapai sebelum seorang karyawan memiliki komitmen organisasional. *Coffeeshop* menjadi salah satu usaha yang menjamur, tidak terkecuali di Magelang. Dari sekian banyak *coffeeshop* di Magelang ada salah satu kedai kopi yang menarik perhatian. Kedai kopi itu adalah Berdikari. Berdikari koffee dibentuk pada bulan Februari tahun 2020 oleh Raka Ghani dan 2 teman lainnya. Lokasi nya terletak di Jalan Barito, Kelurahan Kedungsari Kecamatan Magelang utara Kota Magelang. Menurut Raka ada faktor geografis yang membuat ia mendirikan Berdikari Koffee, yaitu karena di daerah Magelang Utara pada saat itu belum ada *coffeeshop*. Sejak saat itu ada beberapa masyarakat di Magelang Utara mulai menemukan tempat singgah untuk berkumpul bersama teman, mengerjakan tugas dan melakukan kegiatan produktif lainnya, atau sekedar minum kopi. Berdikari Koffee mengusung konsep rustik dan musik yang menarik perhatian orang khususnya kalangan muda-mudi Kota Magelang dan sekitarnya. Berdikari Koffe menjadi salah satu *coffeshop* yang mampu bertahan di masa pandemi Covid-19. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana karyawan berdikari koffee memperoleh kepuasan kerjanya melalui teori yang dijelaskan oleh Spector (1985) mengenai asas-asas kepuasan kinerja karyaawan. Maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan kerja karyawan yang berposisi sebagai barista pada Berdikari Koffee.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Hidayat & Ferdiansyah (2011) menyebutkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang dan jasa, mengalokasikan sumber daya finansial, mengawasi mutu, serta merumuskan seluruh strategi untuk mencapai sasaran.

Dalam artikel yang telah disitasi Spector mendefinisikan kepuasan kerja sebagai

perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Hardjanto, 2010). Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2010) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Spector (1985) membagi kepuasan kerja menjadi 9 aspek yaitu:

- a. Gaji (*Pay*)
- b. Promosi (*Promotion*)
- c. Supervisi (*Supervision*)
- d. Tunjangan (*Benefit*)
- e. Penghargaan (*Contingent Reward*)
- f. Peraturan dan Prosedur Kerja (*Operating Procedure*)
- g. Rekan Kerja (*Co-Work*)

Namun terdapat pula beberapa penelitian empiris yang menemukan bahwa budaya organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. (Taurisa et al., 2001)

Sumanto (2006) dalam (Cookson & Stirk, 2019) menjelaskan bahwa kebermaknaan hidup adalah kualitas penghayatan individu terhadap seberapa besar seseorang dalam mengaktualisasikan dan mengembangkan potensi serta kapasitas yang dimilikinya dan terhadap seberapa jauh dirinya telah mencapai tujuan-tujuan hidupnya dengan kebebasan emosional dan spiritual, dalam rangka memberi makna kepada kehidupannya dalam berinteraksi dengan lingkungannya yang terus berubah.

Menurut Argyris (1998) dalam (Abdullah Maruf, 2014) pemberdayaan merupakan program yang hanya mudah diucapkan tetapi sulit untuk dilakukan. Oleh karenanya dibutuhkan komitmen yang kuat dari dalam (dalam hal ini para manajer yang mengkoordinasikan pemberdayaan).

*Human Resources* atau Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran strategis dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut, peran SDM akan terus dioptimalkan untuk bisa meningkatkan kinerjanya demi kelangsungan organisasi atau perusahaan (Prasetyo & Marlina, 2019).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang fokus pada pengamatan. Penelitian ini memperhatikan pengalaman individu terhadap barista dan perilakunya saat melakukan pekerjaannya. Jadi metode penelitian yang diterapkan adalah wawancara mendalam (*indepth interview*). Sampel yang digunakan adalah barista dari berdikari koffee yang berjumlah 2 dari 6 karyawan kemudian peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan mengenai beragam aspek kepuasan kerja menganut asas-asas kepuasan kinerja karyawan menurut Spector (1985).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Data Informan

Dari 5 karyawan yang bekerja di Berdikari Koffee, peneliti mewancarai 2 karyawannya yang berprofesi sebagai barista. Telah dilakukan data singkat mengenai 2 informan tersebut :

**Tabel 1** Data karyawan yang berprofesi sebagai barista

No	Nama	Jabatan	Usia
1.	Erico Bintang	Barista	19
2.	Feti Dyas	Barista	20

#### 4.1.1. Deskripsi Informan

Informan dari peneliti sekiranya harus diketahui latar belakang singkat dan beberapa alasan mereka mau bekerja di Berdikari Koffee dan hal apa yang membuat dia ingin bekerja sebagai barista. Lalu mengapa harus pekerjaan part-time. Jadi ini adalah deskripsi mengenai 2 informan tersebut:

##### 1) Erico Bintang

Erico adalah salah satu karyawan berdikari koffee. Posisi Erico sebagai barista yang bekerja part-time. Karena dia ingin mengisi waktu luang ditengah kegiatan liburnya setelah lulus SMA. Jadi hal tersebut yang membuat Erico bekerja di Berdikari Koffee, lebih ke mengisi waktu luang dan bekerja disini hanya 4 kali dalam satu minggu. Erico bekerja di Berdikari sudah 6 bulan, dia masih ingin menghabiskan waktunya di Berdikar Koffee karena dia masih akan mendaftar kuliah pada periode tahun depan.

##### a) Deskripsi kualitatif

Peneliti sudah memberikan beberapa pertanyaan untuk wawancara guna meng(William et al., 2019)analisis kepuasan mereka sebagai karyawan yang bekerja di Berdikari Koffee. Pertanyaan yang diberikan mengacu pada asas-asas kepuasan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian Ppda pembahasan ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada barista berdikari. Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengambil kesimpulan dimana peneliti menarik dan meringkas dari hasil wawancara sebagai berikut :

Gaji yang diterima Erico sebagai barista dihitung setiap dia mengambil shift per harinya. Sekali dia mengambil shift Erico menerima sebesar Rp 50.000. Karena sistem jam kerja disini part-time maka barista diberi waktu bekerja hanya sebanyak 4 kali dan apabila satu bulanya hanya mencapai 15 shift. Jadi rata-rata Erico menerima gaji perbulan sebesar Rp 750.000 Gaji yang diterima Erico selama dia bekerja di Berdikari saat ini sangat mencukupi kebutuhan Erico, karena dia juga mencari pekerjaan di Berdikari hanya untuk mengisi waktu luang saja.

##### b) Promosi

Erico belum mendapatkan promosi selama dia bekerja di Berdikari Koffee karena dia bekerja disini baru selama 6 bulan. Erico juga belum mengharapkan adanya promosi di Berdikari Koffee, tetapi apabila dia diberikan promosi pun Erico juga bersedia apabila diberikan promosi tersebut.

**c) Supervisi**

Erico sangat terbantu dengan dukungan dari atasannya karena menurut Erico kondisi lingkungan kerja di Berdikari sangat supportif dan menyenangkan jadi Erico merasakan betul dukungan dari atasan dan rekan-rekannya. Bentuk dukungan yang diberikan mereka saling menyemangati satu sama lain antara atasan dan karyawan diselingi hal-hal bercanda ketika sedang bekerja.

**d) Tunjangan**

Semua karyawan diberikan tunjangan dalam bentuk fisik dari Berdikari Koffee. Beberapa tunjangan yang diberikan seperti jatah makan, bonus sampai sandang. Mulai dari tunjangan makanan Erico diberikan jatah makan dan minum sepuasnya tanpa batas dari pihak Berdikari Koffee. Lalu, ada juga sandang yang diberikan sebagai tunjangan berupa kaus. Namun kaus tersebut hanya diberikan setiap kali Berdikari Koffee akan mengeluarkan edisi *brand* atau *merch* saja. Tidak hanya makan dan sandang, Erico juga menerima sebuah tunjangan dalam bentuk bonus. Menurut Erico karyawan bisa mendapatkan bonus apabila karyawan tersebut melakukan *act of service* lebih dalam pelayanan konsumen/pelanggan sehingga pelanggan merasa diperlakukan dengan

**e) Peraturan**

Peraturan yang diterapkan dari berdikari koffee sudah ditentukan melalui SOP agar karyawan lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya. Bentuk-bentuk SOP yang diterima oleh Erico adalah peraturan-peraturan yang diberikan untuk karyawan yang berprofesi sebagai barista. SOP yang diberikan kepada barista yaitu meliputi :

- a) Melakukan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pelanggan
- b) Menjaga area *bar* agar tetap bersih
- c) Membuat menu sesuai resep yang diberikan kepada karyawan.

Menurut Erico selama ini karyawan sudah menaati SOP dengan sangat baik. Dalam artian peraturan yang diterima oleh karyawan juga tidak memberatkan. Jadi terasa ringan dan lebih mudah untuk melakukan pekerjaannya.

**f) Rekan kerja**

Jumlah rekan kerja pada berdikari sebagai karyawan sebanyak 6 pekerja. Ada 4 karyawan sebagai barista dan 2 karyawan yang mengurus konten, *marketing*, dan event untuk *coffeshop* tersebut. Menurut Erico hubungan antar sesama karyawan terjalin dengan baik, mereka sangat merasakan suasana kekeluargaan saat sedang melakukan pekerjaannya.

Jadi hal-hal diatas yaitu gambaran mengenai aspek aspek kepuasan kinerja menurut Erico sebagai informan pertama. Disini peneliti mewawancarai 2 sosok baristanya. Selanjutnya ada tanggapan mengenai aspek kepuasan kinerja karyawan di Berdikari menurut Feti Dyas.

**2) Feti Dyas**

Feti adalah salah satu karyawan di Berdikari Koffee yang berposisi sebagai barista. Feti bekerja di Berdikari Koffee selama 5 bulan. dia memang sudah memiliki pengalaman menjadi barista selama 1 tahun pada sebuah *coffeshop*. Jadi hal itu yang menjadi alasan mengapa Feti bisa bertahan bekerja di Berdikari. Alasan Feti bekerja di Berdikari adalah karena di *coffeshop* tempat Feti bekerja tempat tersebut sudah tutup. Pada waktu yang bersamaan

Berdikari Koffee sedang membuka lowongan untuk barista yang saat itu menjadi titik awal Feti bekerja di Berdikari.

Peneliti sudah melakukan wawancara kepada Erico dan Feti. Maka saat ini peneliti akan menjabarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Feti sebagai berikut.

**a) Gaji**

Metode gaji yang diterima Feti sama seperti Erico yaitu sejumlah Rp 50.000 tiap shiftnya. Feti merasa cukup atas gaji yang diberikan karena untuk menambah uag saku Feti

**b) Promosi**

Sementara belum, karena Feti bekerja di Berdikari baru 4 Bulan dan itu terlalu dini menurut Feti. Menurut Feti diberikanya promosi dia tidak begitu mengharapkanya karena dia juga bekerja *part-time* yang hanya mengisi waktu luang di sela kuliah. Supervisi Feti merasa terbantu atas dukungan yang diberikan dari lingkungan Berdikari.

**c) Tunjangan**

Tunjangan yang diberikan kepada Feti seperti jatah konsumsi. Jadi feti bisa menerima makan dan mnum sepuasnya dari Berdikari. Selain itu tidak hanya jatah konsumsi saja, Feti menerima jatah sandang dari Berdikari. Tetapi jatah tersebut diterima saat Berdikari sedang mengeluarkan *merch* yaitu rilisan kaos untuk diperjualbelikan. Pasti semua karyawan mendapat jatah satu kaos gratis.

**d) Peraturan**

Peraturan yang diterapkan dari berdikari koffee sudah ditentukan melalui SOP agar karyawan lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya. Bentuk-bentuk SOP yang diterima oleh Feti adalah peraturan-peraturan yang diberikan untuk karyawan yang berprofesi sebagai barista. SOP yang diberikan kepada barista yaitu meliputi :

- a) Melakukan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pelanggan
- b) Menjaga area *bar* agar tetap bersih
- c) Membuat menu sesuai resep yang diberikan kepada karyawan.

Menurut Erico selama ini karyawan sudah menaati SOP dengan sangat baik. Dalam artian peraturan yang diterima oleh karyawan juga tidak memberatkan. Jadi terasa ringan dan lebih mudah untuk melakukan pekerjaannya.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan pada karyawan mengenai kepuasan kinerja, mereka sangat antusias terhadap pekerjaan yang diberikan, suasana lingkungan kerja yang menyenangkan membuat karyawan café tersebut merasa nyaman, mereka merasa bersemangat ketika ada partner kerja yang bisa diajak kerja sama. Hal itu membuat perasaan nyaman ketika sedang melakukan pekerjaannya. Untuk variabel kompensasi, dua outlet menyatakan kompensasi maupun gaji yang diberi telah disesuaikan dengan beban pekerjaan yang diberikan telah sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan. Sementara untuk variabel *employee performance*, menyatakan tingkat kehadiran dalam bekerja cukup baik, dan menyatakan dari segi kehadiran dan kinerja selalu dalam kondisi optimal.

Dari riset peneliti, dapat diketahui bahwa kompensasi atau upah yang diterima

karyawan, sudah sepadan dengan beban kerja yang diberikan pada karyawannya, berpendapat bahwa kompensasi atau upah yang diberikan dengan dibuktikan oleh tingkat kehadiran dalam bekerja yang baik, dan selalu menuntaskan setiap pekerjaannya. Karyawan merasa bahwa gaji atau upah yang diberikan bukan hal yang utama, karena mereka memiliki tujuan lain dari pekerjaannya sendiri, yaitu untuk mencapai mimpi dan keinginan di masa depan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah Maruf, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). 濟無No Title No Title No Title.
- Gunlu, E., Aksarayli, M., & Percin, N. Ş. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Hardjanto, H. (2010). *Analisi pengaruh dana pihak ketiga (DPK) dan non performing financing (NPF) terhadap pembiayaan yang disalurkan serta imlekasinya pada return on assets (ROA) di Bank Muamalat Indonesia*.
- Hasibuan, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlina, E., Tukiran, M., & Anwar, S. (2021). The Effect Of Entrepreneurial Leadership On Organizational Performance: Literature Review. *Marginal : Journal Of Management, Accounting, General Finance And International Economic Issues*, 1(1), 25–33. <https://doi.org/10.55047/Marginal.V1i1.9>
- Hidayat, C., & Ferdiansyah, F. (2011). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Binus Business Review*, 2(1), 379. <https://doi.org/10.21512/bbr.v2i1.1144>
- Mayasari, D., & Supriyanto, S. (2016). Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku Menggunakan Metode EOQ (Economic Order Quantity) pada PT. Suryamas Lestari Prima. *Jurnal Bis-A: Jurnal Bisnis Administrasi*, 5(1), 26–32.
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.33603/jibm.v3i1.2080>
- Ramadhani, G. A. (2012). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Psyche*, 1(1), 50–60.
- Rita Andini. (2006). *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional ( Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang )*. 1–112.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693.
- Taurisa, C. M., Magister, P., Universitas, M., & Tengah, J. (2001). Internationale buchmesse der kleinverlage und handpressen. *Deutscher Drucker Stuttgart*, 37(24), 79.
- William, V., Hartono, Weny, Yuliana, & Nugroho, N. (2019). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Belawan Fishing Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(1), 1.

