

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia akhir-akhir ini cukup pesat seiring dengan meningkatnya gaya hidup yang modern. Walaupun dalam beberapa tahun ini sedang dilanda pandemi, namun hal itu tidak membuat surutnya perkembangan bisnis. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bisnis yang muncul, mulai dari bisnis kecil hingga yang besar, dari *offline* hingga yang *online*. Dari berbagai bisnis yang ada, bisnis yang sedang mengalami perkembangan adalah *coffee shop*. Banyak pelaku usaha yang berminat melakukan usaha ini dan melakukan pendirian dengan berbagai cabang. Mengutip dari hasil riset yang telah dilakukan oleh Toffin bahwa pada tahun 2016 outlet kopi masih 1.083 outlet dan kemudian mengalami pelonjakan di tahun 2019 dengan 2.973 outlet (liputan6.com). Pada akhirnya hal inilah yang membuat kompetisi dalam dunia bisnis *coffee shop* semakin ketat dan kian berkembang dengan sangat signifikan setiap tahunnya.

Indonesia merupakan penghasil kopi terbesar ketiga didunia, sehingga tidak heran bahwa kopi menjadi komoditas yang sangat familiar bagi masyarakat Indonesia. Di Malang untuk menemukan *coffee shop* sekarang sangat mudah dan beragam konsep *coffee shop* hadir di kota Malang. Ketua Asosiasi Pengusaha *Cafe* dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Malang, yaitu Indra Setiyadi, menyatakan bahwa diperkirakan jumlah tempat ngopi atau *cafe* di Kota Malang mencapai ribuan. Indra menyampaikan, "Jumlahnya mungkin sudah melebihi 1.000 di Kota Malang" dalam wawancara dengan Tugu Malang (kumparan.com/2019). Para pecinta kopi pun dengan mudah memiliki banyak pilihan kopi mulai dari biji kopi, rasa, hingga

teknik pengolahan dan penyajiannya. Saat ini *coffee shop* tidak hanya untuk mereka yang ingin minum kopi dan setelah itu pulang tetapi *coffee shop* juga dijadikan sebagai tempat bersantai, berkumpul dengan teman, mengerjakan tugas, bernegosiasi, tempat bertemu klien, hingga meeting. Sehingga kebiasaan seperti ini sudah dianggap sebagai bagian dari gaya hidup masyarakat pada masa ini.

Menjamurnya *coffee shop* di Malang membuat adanya persaingan dalam dunia bisnis ini. Pelaku usaha dipaksa untuk melakukan inovasi dalam menjalankan usaha ini demi mendukung keberhasilan. Dalam mencapai keberhasilan *coffee shop* tidak hanya dipengaruhi oleh konsep, rasa, teknik, lokasi maupun ciri khas, namun faktor sumber daya manusia juga menjadi kunci kesuksesan *coffee shop*.

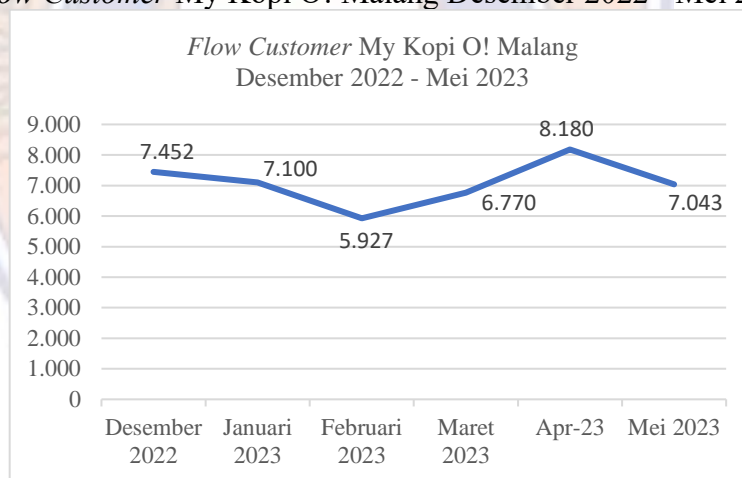
Sumber Daya Manusia mempengaruhi operasional dan kesuksesan sebuah *coffee shop* karena karyawan merupakan ujung tombak dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan. Sehingga karyawan *coffee shop* memegang peranan kunci dalam memberikan pelayanan berkualitas, menjaga konsistensi produk, dan menciptakan atmosfer yang baik bagi pelanggan.

Keadaan ini mendorong perusahaan untuk mengandalkan sumber daya manusia yang ahli di bidangnya dan dapat dipercaya. Sumber daya manusia memiliki peran sentral dalam semua aktivitas perusahaan. Meskipun sarana dan prasarana yang memadai ada, namun tanpa kehadiran sumber daya manusia yang handal, aktivitas perusahaan belum dapat berjalan dengan baik. Pada intinya, sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dalam perusahaan sebagai pemikir, pembuat rencana, serta penggerak untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut menunjukkan pentingnya perhatian dan manajemen yang baik terhadap sumber daya manusia agar kinerja yang optimal dapat dicapai.

Kinerja karyawan di My Kopi O! tentu menjadi hal yang menarik untuk diteliti, karena perusahaan ini merupakan perusahaan yang tergolong cukup lama dalam dunia *coffee shop* sejak tahun 2010 di Surabaya dan telah membuka cabang di beberapa kota besar salah satunya di kota Malang. Bertahannya My Kopi O! dalam bisnis kopi tentu tidak lepas dari cara perusahaan mengelola bisnis serta mengelola sumber daya manusia yang dimiliki agar kinerja terus berjalan dengan baik.

Berikut ini disajikan data berupa grafik yang berisi informasi mengenai data *flow customer* My Kopi O! Malang pada bulan Desember 2022 hingga bulan Mei 2023.

Gambar 1.1  
*Flow Customer* My Kopi O! Malang Desember 2022 - Mei 2023



Sumber : data sekunder diolah (2023)

Berdasarkan gambar 1.1 terlihat bahwa jumlah pengunjung yang datang ke My Kopi O! Malang pada periode tersebut bergerak naik turun atau berfluktuasi. Jumlah pengunjung tertinggi tercatat pada bulan April 2023 sebesar 8.180 orang, hal ini dapat terjadi karena pada bulan tersebut terdapat hari besar seperti Idul Fitri dan Ramadhan bagi umat Islam. Sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Februari 2023 sebesar 5.927 orang, hal ini dapat terjadi karena pada bulan ini tidak

memiliki hari besar dan jumlah hari dalam sebulan yang lebih sedikit dibandingkan bulan lain yakni hanya 28 hari. Serta jika dirata – rata, jumlah pengunjung harian yang datang ke My Kopi O! Malang sebesar 283 orang perharinya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh pada gambar 1.1, jumlah transaksi per hari di My Kopi O! Malang hampir mencapai 300 orang konsumen yang perlu dilayani. Dengan angka tersebut, penting untuk menjaga kinerja yang baik agar mampu menghadapi tuntutan pelayanan yang tinggi. Natalita Trisnadewi, selaku Asisten SPV My Kopi O! Malang menyatakan bahwa “My Kopi O! Malang merupakan *coffee shop* yang setara dengan pelayanan sekelas restoran bintang dua”.

Mangkunegara (2017:67) mendeskripsikan bahwa “kinerja karyawan sebagai hasil kerja secara kuantitas serta kualitas yang diraih seorang karyawan saat melaksanakan tugas selaras dengan tanggung jawab yang diberikan karyawan tersebut.” Kinerja yang baik melibatkan beberapa faktor, seperti efisiensi dalam proses pemesanan dan persiapan produk, kemampuan untuk menjaga kecepatan pelayanan tanpa mengorbankan kualitas, serta komunikasi yang efektif antara karyawan untuk memastikan alur kerja yang lancar. Dengan mempertahankan kinerja yang baik, My Kopi O! dapat memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen.

Kinerja yang baik tentu dapat menghasilkan dampak positif dan kinerja buruk tentu dapat menghasilkan hal negatif bagi perusahaan. Dalam peningkatan efektivitas kinerja, perusahaan seharusnya memberikan perhatian utama dalam memenuhi keperluan kaeyawannya. *Reward* dan *punishment* merupakan dua bentuk metode yang mampu mendukung karyawan agar melakukan kinerja dengan baik dan benar hingga dapat meningkatkan prestasinya. Apabila hal ini berjalan

maka akan mempunyai peran agar dapat mendorong karyawan dalam peningkatan kinerja mereka dan tentu berdampak pula pada kualitas pelayanan yang mereka berikan terhadap konsumen, serta karyawan akan bertanggung jawab lebih terhadap tugasnya. Jika kinerja dari sumber daya manusia terhadap konsumen maksimal, maka akan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas perusahaan itu sendiri.

*Reward* secara umum dapat dipahami sebagai penghargaan yang diberikan seseorang/organisasi atas pencapaian anggotanya agar individu tersebut dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya lebih baik lagi. Hasibuan (2016:118) berpendapat bahwa “*reward* merupakan seluruh pendapatan berbentuk uang, barang langsung atau pun tidak langsung yang diperoleh karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan terhadap perusahaan.”

Semakin sering karyawan mendapat *reward* atas kinerjanya yang baik, maka peluang karyawan akan mengulangi kinerjanya tersebut lebih besar bahkan meningkatkannya. Pengaruh penghargaan terhadap kinerja juga telah dibuktikan pada penelitian Rifaldi (2021) yang memperlihatkan bahwa *reward* memberi pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Selain *reward* tentu untuk menjaga performa kinerja karyawan agar tidak jauh dari standar prosedur kerja perusahaan maka perlu adanya *punishment*. *Punishment* sendiri dapat dipahami sebagai ganjaran yang diberikan kepada individu atas perbuatan yang menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan. Mangkunegara (2017:130) menjelaskan bahwa “*punishment* adalah ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.” Sedangkan Purwanto (2013:186) mengatakan bahwa “*punishment* adalah penderitaan yang



ditimbulkan serta diberikan secara sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu kesalahan, kejahatan atau pun pelanggaran.” Hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian Panekenan, dkk (2019) yang membuktikan bahwa *punishment* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

*Reward* dan *punishment* adalah dua hal yang saling bertentangan, namun kedua hal ini saling berhubungan. Peran keduanya adalah memacu karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja serta semakin memiliki rasa tanggung jawab atas tugas yang diperoleh. Perusahaan perlu menerapkan *reward* dan *punishment* kepada karyawan secara tepat dan adil. Perusahaan tidak dapat menawarkan *reward* dan *punishment* kepada karyawan hanya karena suka atau tidak suka. Pemberian *reward* dan *punishment* secara tidak adil menimbulkan kecemburuan sosial di antara karyawan, yang dapat menimbulkan hubungan kerja yang negatif serta secara alami dapat secara langsung memengaruhi kinerja karyawan. Penerapan sistem *reward* dan *punishment* yang baik memungkinkan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

*Reward* diterapkan karena diasumsikan bahwa dengan perusahaan memberikan *reward* pada karyawan atas kinerjanya, maka karyawan memaksimalkan kinerjanya. Sama halnya dengan *punishment*, tujuan *punishment* adalah untuk menjaga peraturan perusahaan yang berlaku agar semua tugas serta kewajiban bisa terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, *reward* dan *punishment* adalah bentuk respon perusahaan untuk mempertahankan serta meningkatkan kinerja karyawan, dan mendukung karyawannya untuk menjadi semakin baik, lebih

berkompeten, serta lebih memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Pemberian *reward* dan *punishment* juga dapat memberi sisi negatif. Fenomena yang penulis lihat dilapangan bahwa pemberian *reward* dan *punishment* akan memberikan rasa cepat puas kepada karyawan setelah mereka menerima *reward*. Mereka akan bersikap bahwa kinerja mereka tidak perlu ditingkatkan lagi karena penghargaan sudah diraihny dan dampaknya pada penurunan kinerja. Rasa tertekan atau stres juga akan terjadi apabila karyawan diberi *punishment* sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan bukan sebaliknya.

Mengacu pada latar belakang masalah inilah penulis tertarik untuk membahas dan meneliti lebih dalam terkait bagaimana pengaruh yang ditimbulkan dari penerapan *reward* dan *punishment* terhadap kinerja karyawan Resto My Kopi O! Malang dengan judul **“Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan Resto My Kopi O! Malang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah signifikansi pengaruh *reward* dan *punishment* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Resto My Kopi O! Malang?
2. Bagaimanakah signifikansi pengaruh *reward* dan *punishment* secara parsial terhadap kinerja karyawan di Resto My Kopi O! Malang?
3. Manakah diantara pengaruh *reward* dan *punishment* yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Resto My Kopi O! Malang?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *reward* dan *punishment* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Resto My Kopi O! Malang.
- b) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *reward* dan *punishment* secara parsial terhadap kinerja karyawan di Resto My Kopi O! Malang.
- c) Untuk mengetahui diantara *reward* dan *punishment* yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Resto My Kopi O! Malang.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a) Bagi Universitas

Penelitian ini berguna untuk menambah referensi, sekaligus dapat menerapkan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang diperoleh dari perkuliahan, khususnya mengenai *reward* dan *punishment*.

- b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menjalankan manajemen sumber daya manusianya dengan baik, khususnya mengenai *reward* dan *punishment*.



c) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai *reward* dan *punishment*.

