

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coffee shop menjadi salah satu bisnis di bidang kuliner yang tidak pernah habis peminatnya. Semenjak pandemi, *coffee shop* cukup sering dikunjungi oleh masyarakat, baik yang sekadar duduk santai menikmati suasana hingga yang memesan minuman untuk takeaway. Meskipun masih dalam sistem protokol kesehatan, *coffee shop* jarang sepi pembeli. Bisnis ini termasuk bisnis yang bertahan dari berbagai situasi ekonomi. Inilah mengapa banyak pebisnis, terutama anak muda saat ini, yang memilih bisnis *coffee shop* sebagai penghasilan tambahan.

Bisnis *Coffee shop* dinilai sebagai bisnis yang menggiurkan, target pasarnya tidak hanya pecinta kopi namun juga masyarakat umum, *coffee shop* merupakan tren yang tidak lekang oleh zaman dan seakan telah membudaya bagi masyarakat Indonesia. Peluang usaha ini pun masih terbuka lebar dan sangat menguntungkan oleh siapa saja, berbeda dengan bisnis lainnya bisnis *coffee shop* memungkinkan kita untuk mendapatkan omzet perhari dimana omzet ini akan meingkat ketika weekend dan hari libur.

Kota Bandung dikenal oleh masyarakat memiliki banyak sekali *café* dan *coffee shop* yang tersebar secara merata di Kota Bandung, dengan daya tariknya masing-masing mereka mampu untuk memikat pelanggan untuk datang dan berkumpul disana untuk menikmati kopi. Adapun data *coffee shop* dan *café* yang terdapat di kota Bandung pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1. 1
Jumlah *Coffe Shop* dan Kafe pada Kota Bandung 2020 dan 2021

	2020	2021
<i>Coffee shop</i>	229 unit	204 unit
<i>Café</i>	160 unit	141 unit
Total	389 unit	345 unit

Sumber: data yang di olah dari data.bandung.go.id

Berdasarkan data pada tabel 1.1 didapati penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2021 untuk *coffee shop* dan *café*. Penurunan yang terjadi ini diindikasikan terjadi karena beberapa faktor berupa dampak dari pemberlakuan PPKM dan faktor persaingan antar unit usaha, hal ini menyebabkan adanya beberapa unit usaha yang tutup secara permanen, unit usaha *café* mengalami penurunan sebesar 11,8% yaitu sebanyak 19 unit usaha, unit usaha *Coffee shop* pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 11,3% yaitu sebanyak 44 unit usaha, dikarenakan dua faktor tersebut pemilik usaha di tuntutan untuk inisiatif dan inovatif dalam menjalankan sebuah usaha agar bisa bertahan dan terus bisa berjalan.

Setiap organisasi akan segera berkemas dan menyusun strategi baru dalam manajemennya, tak terkecuali dalam manajemen SDM (*Human Resources Management*). Beberapa poin penting yang menjadi aktivitas MSDM yaitu penilaian kinerja atau evaluasi kinerja karyawan untuk melihat kemampuan SDM, serta pemberian *reward* dan *punishment* untuk menstimulasi dan memotivasi tenaga kerja agar lebih bersemangat dan produktif. Poin-poin tersebut akan dibahas dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kontribusinya dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Dreezel adalah sebuah *coffee shop* yang mulai berdiri sejak tahun 2015 kami memulai bisnis ini di Kota Bandung. Kami memulai bisnis ini dari kopi yang kami seduh dan racik sendiri sehingga memiliki rasa dan karakter sendiri. Dreezel sangat fokus pada kualitas kopi yang disuguhkan kepada pelanggan, sehingga pada akhir tahun 2016 kami mengembangkan bisnis kami dengan membuat roaster kami sendiri untuk meningkatkan kualitas produk.

Dreezel mengusung konsep tempat anak-anak muda untuk bersosialisasi guna mengembangkan minat dan bakat mereka, selayaknya rumah mereka sendiri yang nyaman. Dreezel pertama kali berdiri di jalan Cimanuk No. 56 Kota Bandung, dengan menggunakan pos satpam yang sangat ikonik di kalangan anak muda Bandung dari dulu hingga saat ini.

Penilaian kinerja merupakan proses pengukuran organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dapat juga diartikan sebagai penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan personilnya, berdasarkan visi, misi, standar organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Organisasi pada dasarnya dioperasikan oleh sumber daya manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran dalam organisasi (Torkamani, 2012).

Sebagai bagian dari faktor internal, penghargaan (*reward*) dan hukuman atau sanksi (*punishment*) merupakan unsur penting dalam penciptaan tinggi ataupun rendahnya kinerja karyawan. Penghargaan (*reward*) merupakan salah satu metode yang digunakan dalam memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasi kerja atau kinerja. Penghargaan (*reward*) dapat diartikan

sebagai bentuk apresiasi terhadap suatu prestasi tertentu yang diperlihatkan/dimunculkan, baik oleh dan dari perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya diberikan dalam bentuk materi atau ucapan (Fitri *et.al*, 2013). Tinggi rendahnya penghargaan (*reward*) yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat diukur dari gaji atau bonus, kesejahteraan, pengembangan karir, penghargaan psikologis dan sosial (Mahmudi, 2015).

Tinggi ataupun rendahnya kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh penghargaan (Kadir *et.al*, 2017), namun terdapat faktor lainnya yaitu hukuman atau sanksi (*punishment*). Hukuman (*punishment*) merupakan ancaman hukuman atau hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada karyawan yang melakukan pelanggaran. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian sanksi kepada karyawan disebabkan karena; karyawan datang terlambat tanpa pemberitahuan, pulang kerja sebelum jam yang telah ditentukan tanpa alasan yang jelas, tidak masuk kerja selama 3 hari atau lebih tanpa izin, baik secara tertulis maupun lisan, menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi (Mangkunegara 2013:13).

Penilaian kinerja, pemberian penghargaan dan *punishment* yang dilakukan di *Coffee shop* Dreezel terbilang baik namun, pemberian penghargaan itu belum konsisten, Pemberian penghargaan tidak dilakukan secara berkelanjutan setiap tahunnya. Penghargaan yang diberikan hanya pada saat acara-acara tertentu saja. Selain itu Dreezel juga menerapkan sistem *punishment* terhadap karyawan yang

melanggar aturan-aturan pada jam kerja seperti, datang terlambat, cara komunikasi terhadap konsumen, kerjasama tim, dan melanggar kontrak kerja.

Tabel 1. 2
Survey Awal Variabel Penilaian Kinerja

PERTANYAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Apakah anda pernah terlambat masuk kerja?	18	90%	2	10%
2. Apakah anda bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan?	20	100%	0	0%
3. Apakah anda melakukan kemampuan kerja secara maksimal?	9	45%	11	55%

Berdasarkan hasil survei awal kepada 20 responden karyawan di *Coffee shop* Dreezel pada Tabel 1.2 dapat di ketahui pada variabel penilaian kinerja menunjukkan dari 20 responden yang menjawab tidak setuju 11 responden atau sebesar 55%, oleh karena itu penulis melihat adanya permasalahan, yaitu pada poin 3, salah satu faktornya dalam kinerja karyawan, pada dasarnya karyawan harus melakukan kinerja secara maksimal akan tetapi masih banyak karyawan Dreezel yang tidak melakukan kemampuan bekerja secara maksimal, sehingga dapat mengakibatkan penurunan performa dalam bekerja, yang menjadikan pelayanan di *coffee shop* tersebut mengalami penurunan.

Tabel 1. 3
Survey Awal Variabel Pemberian Penghargaan (*reward*)

PERTANYAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Apakah anda pernah mendapatkan bonus?	9	45%	11	55%
2. Apakah anda pernah mendapatkan penghargaan karyawan terbaik?	7	35%	13	65%
3. Apakah Gaji sesuai dengan beban pekerjaan?	15	75%	5	25%
4. Apakah anda Merasa puas dengan gaji dan <i>reward</i> yang diterima?	10	50%	10	50%

Berdasarkan hasil survei awal kepada 20 responden karyawan di *Coffee shop* Dreezel pada Tabel 1.3 dapat di ketahui pada variabel pemberian penghargaan menunjukkan dari 20 responden yang menjawab tidak setuju 13 responden atau sebesar 65%, dengan jawaban responden tersebut penulis melihat adanya permasalahan , yaitu pada poin 2, beberapa karyawan Dreezel dominan tidak mendapatkan penghargaan karyawan terbaik. Karena adanya karyawan yang tidak mendapatkan penghargaan sehingga karyawan merasa kecewa atas kinerja yang telah dilakukan selama bekerja, akan tetapi pemberian penghargaan yang diberikan kepada karyawan tergantung penilaian kinerja yang telah diterapkan oleh perusahaan, sehingga karyawan harus menerima apabila tidak mendapat penghargaan karyawan terbaik.

Tabel 1. 4
Survey Awal Variabel *Punishment*

PERTANYAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Apakah anda Mendapat teguran karena datang terlambat?	20	100%	0	0%
2. Apakah anda pernah melanggar tata tertib/aturan perusahaan?	15	75%	5	25%
3. Apakah sanksi yang di berikan sesuai perjanjian kontrak?	8	40%	12	60%

Berdasarkan hasil survei awal kepada 20 responden karyawan di *Coffee shop* Dreezel pada Tabel 1.4 dapat di ketahui pada variabel *Punishment* menunjukkan dari 20 responden yang menjawab tidak setuju 12 responden atau sebesar 60%, oleh karena itu penulis melihat adanya permasalahan , yaitu pada poin 3, beberapa karyawan Dreezel dominan tidak diberikan sanksi sesuai perjanjian kontrak dikarenakan hanya mendapatkan teguran saja. Dengan adanya kelonggaran hukuman, para karyawan akan merasa tenang disaat melakukan

kesalahan dan karyawan akan sering melakukan kesalahan ringan ataupun berat. Oleh karena itu perusahaan harus konsisten pada sanksi yang diberikan kepada karyawan agar karyawan tidak sering melakukan kesalahan.

Tabel 1. 5

Survey Awal Variabel Kinerja Karyawan

PERTANYAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Apakah anda melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku?	15	75%	5	25%
2. Apakah anda pernah melakukan kesalahan saat melaksanakan pekerjaan?	20	100%	0	0%
3. Apakah kinerja karyawan meningkat setelah di berikan <i>reward</i> ?	18	90%	2	10%

Berdasarkan hasil survei awal kepada 20 responden karyawan di *Coffee shop* Dreezel pada Tabel 1.5 dapat di ketahui pada variabel Kinerja Karyawan menunjukkan dari 20 responden yang menjawab tidak setuju 20 responden atau sebesar 100%, dengan jawaban responden tersebut penulis melihat adanya permasalahan, yaitu pada poin 2, karyawan Dreezel dominan sering melakukan kesalahan pada saat bekerja, salah satu faktor karyawan melakukan kesalahan yaitu tidak fokus dalam bekerja dan tidak sadar bahwa karyawan melakukan kesalahan. Oleh karena itu banyak sekali karyawan yang melanggar aturan dalam bekerja, seperti datang terlambat, merusakkan peralatan, dan tidak memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjut pada karyawan Dreezel yang berjudul.

“PENGARUH PENILAIAN KINERJA, PEMBERIAN PENGHARGAAN, DAN *PUNISHMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA *COFFEE SHOP* DREEZEL”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang terdapat pada karyawan *coffee shop* Dreezel diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Beberapa karyawan Dreezel secara garis besar memiliki permasalahan dalam hal pekerjaan sehingga karyawan tidak fokus dalam bekerja, sehingga karyawan tidak melakukan kemampuan kerja secara maksimal.
2. Beberapa karyawan Dreezel yang tidak mendapatkan penghargaan karyawan terbaik, Oleh karena itu karyawan yang tidak mendapatkan penghargaan sehingga karyawan merasa kecewa atas kinerja yang telah dilakukan selama bekerja.
3. Beberapa karyawan Dreezel tidak diberikan sanksi sesuai perjanjian kontrak.
4. Karyawan Dreezel dominan sering melakukan kesalahan pada saat bekerja, salah satu faktor karyawan melakukan kesalahan yaitu tidak fokus dalam bekerja dan tidak sadar bahwa karyawan melakukan kesalahan. Oleh karena itu banyak sekali karyawan yang melanggar aturan dalam bekerja.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran penilaian kinerja, pemberian penghargaan, *punishment* dan kinerja karyawan pada *coffee shop* Dreezel.
2. Bagaimana pengaruh penilaian kinerja, pemberian penghargaan dan *punishment* secara parsial kinerja karyawan di *coffee shop* Dreezel.

3. Bagaimana pengaruh penilaian kinerja, pemberian penghargaan dan *punishment* secara simultan terhadap kinerja karyawan di *coffee shop* Dreezel.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran penilaian kinerja, pemberian penghargaan, *punishment* dan kinerja karyawan di *coffee shop* Dreezel.
2. Untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja, pemberian penghargaan dan *punishment* secara parsial terhadap kinerja karyawan di *coffee shop* Dreezel.
3. Untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja, pemberian penghargaan dan *punishment* secara simultan terhadap kinerja karyawan di *coffee shop* Dreezel.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini akan menunjukkan bagaimana pengaruh pemberian penghargaan dan *punishment* terhadap kinerja karyawan di *coffee shop* dreezel dan seberapa besar hubungannya dan pengaruhnya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan di *Coffee shop* Dreezel.

b. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan di Universitas Komputer Indonesia serta mampu mencari jawaban dalam suatu permasalahan melalui pendekatan penelitian, memperdalam pengetahuan penulis di bidang

manajemen sumber daya manusia, dan mampu memberikan kontribusi bagi pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu menambah kualitas dan juga kuantitas dari hasil penelitian yang dilakukan oleh para mahasiswa atau para akademisi yang ada di Universitas Komputer Indonesia. Diharapkan dengan bertambahnya kualitas dan kuantitas penelitian yang dihasilkan dari Universitas Komputer Indonesia dapat merangsang minat para mahasiswa untuk terus melakukan penelitian dan juga merangsang peningkatan akreditasi dan nama baik dari Universitas Komputer Indonesia.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan penulis bertempat di *Coffee shop* Dreezel yang beralamat di Jl. Pajajaran No.6, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117.

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1. 6
Waktu Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan 2022																						
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1.	Survey tempat penelitian	■	■																					
2.	Melakukan penelitian			■	■																			
3.	Mencari data				■	■	■																	
4.	Membuat Proposal			■	■	■	■	■																

