



Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Pendapatan di CV. Goodspeed Coffee Bitung

Devie Mathilda Lumentut ^{1*}, Carolin Felisitas Telah ²

^{1,2} Sekolah Tinggi Bisnis Dan Manajemen Dua Saudara, Indonesia

Email : devielumentut.stbm@gmail.com *

Abstract, This study aims to analyze the efforts made by the management of CV Goodspeed Coffee Bitung to improve employee performance and company revenue, as well as to identify the factors influencing employee performance. Additionally, this research examines the impact of employee performance on customer satisfaction and loyalty. A qualitative approach was used to gather in-depth information through interviews, observations, and documentation. The findings show that CV Goodspeed Coffee's management has implemented strategies such as setting clear work targets and conducting regular training to improve employee performance. Factors influencing employee performance include work discipline, skills, and positive attitudes. Good employee performance has been shown to have a positive impact on customer satisfaction and loyalty, which in turn increases the company's revenue. This study is expected to contribute theoretically to the development of human resource management and provide practical benefits for the company, academia, and the author for further development in the field of employee performance management.

Keywords: Employee Performance, Company Revenue, Human Resource Development

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh manajemen CV Goodspeed Coffee Bitung dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pendapatan perusahaan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji dampak kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali informasi secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen CV Goodspeed Coffee telah menerapkan strategi seperti penetapan target kerja yang jelas dan pelatihan rutin untuk meningkatkan kinerja karyawan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan antara lain disiplin kerja, keterampilan, dan sikap positif. Kinerja karyawan yang baik terbukti memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas, yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia dan memberikan manfaat praktis bagi perusahaan, akademik, dan penulis untuk pengembangan lebih lanjut dalam bidang manajemen kinerja karyawan.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Pendapatan Perusahaan, Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut **Agus Yulistiyono (2021)**, merupakan gabungan dari kata "manajemen" dan "sumber daya manusia." Manajemen diartikan sebagai proses pengelolaan atau cara mengatur suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia, di sisi lain, mencakup semua individu yang berkontribusi atau bekerja dalam suatu organisasi atau lembaga. Definisi MSDM menurut para ahli beragam; sebagian ahli menitikberatkan pada aktivitas karyawan atau tenaga kerja, sementara lainnya menekankan pentingnya aspek strategis dan proses pengelolaan SDM yang berkelanjutan. Menurut **Edison Emron, dkk (2020:10)**, Manajemen Sumber Daya Manusia

(MSDM) adalah suatu bentuk manajemen yang berfokus pada upaya memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggota organisasi melalui berbagai langkah strategis. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam rangka mencapai optimalisasi tujuan organisasi. Sumber daya manusia dianggap sebagai aset paling penting dalam sebuah organisasi. Selain pengelolaan tenaga kerja, SDM juga memainkan peran strategis dalam pencapaian tujuan organisasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya pengembangan kepemimpinan dan penciptaan budaya organisasi yang mendukung keberhasilan jangka panjang.

CV. Goodspeed Coffee Bitung atau biasa disingkat menjadi GS, adalah sebuah *Coffeeshop* milik Fahrul Islam bersama Istrinya Marcella Wondal. Mereka Memiliki 33 karyawan dan mempunyai tempat roasting kopi sendiri serta menjual roaster beans sendiri yang telah berdiri sejak Agustus 2018 di Kota Bitung. *Coffee shop* ini menyediakan berbagai jenis kopi, minuman dan juga makanan yang dibalut dengan suasana yang nyaman, pelayanan yang ramah, dan menyediakan koneksi internet secara gratis untuk setiap pengunjungnya. Perkembangan *coffee shop* di Kota Bitung saat ini sudah semakin pesat, ada begitu banyak bisnis *coffee shop* saat ini sehingga dapat menjadi ancaman untuk CV Goodspeed Coffee Bitung, maka dalam hal ini *Goodspeed* sendiri sudah mempersiapkan beberapa strategi pemasaran yang merupakan bagian dari perencanaan *Goodspeed* atau serangkaian program *Goodspeed Coffee* dalam menentukan target pasar. *Goodspeed Coffee*, adalah salah satu *Coffee shop* yang ada di Kota Bitung, telah menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan produktivitas karyawan dan pendapatan perusahaan. Masalah-masalah yang beragam seperti kurangnya motivasi kerja, seperti: kurangnya insentif, apresiasi atau penghargaan yang mendorong karyawan untuk dapat terus meningkatkan kinerja mereka. Ini akan menjadi fokus utama untuk menganalisis guna meningkatkan pendapatan melalui kinerja karyawan dan reputasi bisnis perusahaan ini. Kurangnya insentif ini yang dapat menurunkan kinerja karyawan yang berpengaruh pada pendapatan. Kurangnya apresiasi atau penghargaan dalam perusahaan dapat membuat karyawan merasa tidak dihargai. Oleh sebab itu karyawan yang merasa puas dan termotivasi akan memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

Dari permasalahan yang telah diuraikan, sangat penting bagi *Goodspeed Coffee* untuk menangani isu-isu tersebut. Dengan meningkatkan motivasi kerja karyawan melalui pemberian insentif, apresiasi atau penghargaan yang memadai, *Goodspeed Coffee* dapat memperbaiki kinerja bisnisnya. Dengan demikian, *Goodspeed Coffee* dapat terus berkembang dan memenuhi

harapan pelanggannya dalam jangka panjang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut dengan judul: **“ANALISIS KINERJA KARYAWAN TERHADAP PENDAPATAN DI CV. GOODSPEED”**

Rumusan Masalah

1. Upaya yang dilakukan oleh manajemen CV Goodspeed Coffee Bitung untuk meningkatkan kinerja karyawan dan pendapatan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan di CV Goodspeed Coffee Bitung?
3. Bagaimana dampak kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas di CV Goodspeed Coffee Bitung?

Tujuan Penelitian

1. Mengukur kinerja karyawan: Menganalisis dan mengukur kinerja karyawan di CV. Goodspeed Coffee berdasarkan indikator yang relevan.
2. Menganalisis hubungan: Mengetahui hubungan antara kinerja karyawan dan pendapatan yang dihasilkan oleh CV. Goodspeed Coffee.
3. Identifikasi faktor pengaruh: Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di CV. Goodspeed Coffee dan dampaknya

2. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Goodspeed: Diharapkan bahwa hasil studi ini dapat menjadi salah satu kontribusi yang konstruktif dalam upaya pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan kinerja karyawan.
2. Bagi Kampus: Diharapkan mampu menjadi suatu riset yang dapat mendorong penelitian lanjutan dan memperkuat basis data akademik kampus.
3. Bagi Penulis: Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan untuk mendalami teori dan praktik manajemen kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini adalah kontribusi dalam memperluas pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Pendapatan di CV. Goodspeed Coffee. Dengan menganalisis kinerja karyawan yang diterapkan, penelitian ini berpotensi mengembangkan teori-teori dan dampak terhadap pendapatan perusahaan.

3. TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pada landasan teori ini, peneliti akan membahas berbagai teori yang relevan dengan penelitian ini serta mengkaji hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

Kinerja

Kinerja adalah output yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk mencapai target organisasi melalui cara-cara yang sah, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan norma moral dan etika (**Pranata, 2020**). Menurut **Almaududi et al., (2021)**, kinerja diartikan sebagai hasil yang diperoleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya, yang didasarkan pada kemampuan, pengalaman, dan komitmen, serta diselesaikan sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut **Setyorini et al., (2021)** Kinerja merupakan catatan pencapaian yang dihasilkan dari pelaksanaan tugas seorang pegawai atau aktivitas yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Secara keseluruhan, kinerja suatu jabatan merupakan akumulasi dari kinerja setiap tugas pegawai atau aktivitas yang dilaksanakan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan wewenang, tanggung jawab, kemampuan, dan pengalaman mereka, serta berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya mencerminkan pencapaian individu dalam periode tertentu, tetapi juga merupakan akumulasi dari berbagai fungsi dan aktivitas yang dilakukan secara sah dan sesuai dengan norma etika untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut William Stern yang dikutip oleh **Rahayu dkk., (2022)**, faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja meliputi kemampuan (ability) dan motivasi (motivation).

1. Faktor Kemampuan (Ability)

Dari sudut pandang psikologis, kemampuan mencakup kapasitas potensial (IQ) dan kemampuan aktual yang meliputi pengetahuan dan keterampilan. Ini menunjukkan bahwa pemimpin dan karyawan dengan IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) atau lebih tinggi, termasuk yang memiliki bakat luar biasa atau kecerdasan yang sangat tinggi, serta yang telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengisi jabatan tertentu

dan memenuhi kualifikasi tugas-tugas harian, akan lebih mudah mencapai performa yang optimal.

2. Faktor Motivasi (Motivation)

Motivasi didefinisikan sebagai sikap pimpinan dan karyawan terhadap lingkungan kerja di dalam organisasi. Mereka yang memiliki sikap positif terhadap situasi kerja akan cenderung memiliki motivasi kerja yang tinggi, sedangkan mereka yang bersikap negatif akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Lingkungan kerja yang dimaksud mencakup interaksi antar karyawan, fasilitas yang tersedia, iklim organisasi, kebijakan manajemen, gaya kepemimpinan, serta kondisi kerja secara umum.

Kinerja Karyawan

Menurut **Farisi, S., et al. (2020)**, Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sebagai ukuran dari kontribusi yang telah diberikan, berupa tugas yang telah diselesaikan. Menurut Silaen, dkk. (2021), kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang telah diselesaikan oleh para karyawan. Sementara itu, menurut Siagian (dalam Fachrezi dan Khair, 2020:109), kinerja karyawan didefinisikan sebagai pencapaian hasil pekerjaan selama periode waktu tertentu. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, sebagaimana dikutip oleh **Maryati (2020:7)**, menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian pada suatu tingkat tertentu dalam pekerjaan, program atau kebijakan yang selaras dengan upaya untuk mencapai sasaran, visi, misi, dan tujuan perusahaan.

Berdasarkan berbagai pendapat yang disampaikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari aktivitas yang dilakukan oleh karyawan, yang menggambarkan kontribusi mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja tersebut dapat diukur melalui penyelesaian pekerjaan dalam jangka waktu tertentu, serta kesesuaian dengan sasaran, visi, misi, dan tujuan perusahaan. Selain itu, kinerja karyawan juga mencerminkan pencapaian pada tingkat tertentu dalam pekerjaan, program, atau kebijakan yang diimplementasikan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut **Silaen, dkk., (2021)**:

1. Kuantitas kerja

Kinerja karyawan dinilai berdasarkan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan. Untuk menilai produktivitas sumber daya manusia, karyawan diberi target untuk mencapai jumlah atau volume pekerjaan yang telah diselesaikan.

2. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan indikator penting dalam mengevaluasi hasil pekerjaan, yang tidak hanya bergantung pada skala tujuan yang tercapai atau jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga pada proses pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Oleh karena itu, pemimpin perlu memberikan panduan yang jelas dan memastikan bahwa standar serta kebijakan yang telah ditetapkan dipatuhi saat mendelegasikan tugas kepada karyawan.

3. Pengetahuan tentang pekerjaan

Agar dapat bekerja dengan efektif di lingkungan kerja, karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan. Pelatihan dan latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan dapat meningkatkan pengetahuan mereka serta mengoptimalkan kinerja di tempat kerja. Selain itu, pemimpin perusahaan juga perlu memastikan bahwa karyawan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahlian mereka, sehingga kinerja yang dihasilkan memenuhi harapan yang ditetapkan.

4. Perencanaan kegiatan

Rencana tindakan merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bagi karyawan dan pemimpin perusahaan. Tanpa adanya kriteria perencanaan yang jelas, akan sulit bagi karyawan dan pemimpin perusahaan untuk mengukur sejauh mana pekerjaan telah dilaksanakan dengan baik. Perencanaan juga berfungsi sebagai dasar pengukuran untuk menilai kinerja sumber daya manusia di dalam perusahaan, menilai hasil kerja individu, serta mengevaluasi sistem pendidikan. Pengendalian kinerja karyawan memerlukan analisis yang baik dan sistem yang efektif. Data menjadi elemen kunci dalam menganalisis pekerjaan individu dan memungkinkan manajer sumber daya manusia untuk memantau evaluasi kinerja karyawan dengan lebih mudah.

5. Otoritas "Wewenang"

Dalam organisasi formal, otoritas merujuk pada komunikasi yang terjadi ketika kelompok organisasi memberikan perintah kepada anggota lainnya untuk melaksanakan tugas berdasarkan kontribusi yang mereka berikan. Wewenang ini menetapkan batasan mengenai tindakan yang diperbolehkan dan yang tidak diperkenankan.

6. Disiplin

Disiplin merujuk pada tindakan karyawan dalam mematuhi hukum dan peraturan yang

berlaku. Ini menegaskan bahwa karyawan diwajibkan untuk menghormati perjanjian kerja dengan organisasi saat melaksanakan tugasnya.

7. Inisiatif

Inisiatif adalah kemampuan dan tindakan untuk mengambil langkah pertama tanpa menunggu perintah atau arahan dari orang lain, yang mencakup ide, pemikiran, dan kreativitas dalam menghadapi masalah.

Pendapatan

Pendapatan adalah total penghasilan yang diterima oleh individu atas hasil kerjanya dalam jangka waktu tertentu, baik harian, mingguan, bulanan, maupun tahunan. Secara sederhana, pendapatan dapat diartikan sebagai arus masuk aset ke dalam perusahaan yang diperoleh dari penjualan barang dan jasa. Secara umum, pendapatan mencakup jumlah kekayaan awal periode ditambah dengan semua asil yang didapatkan sepanjang periode tersebut, bukan hanya yang digunakan (Nopiani & Rustariyuni, 2020). Pendapatan memiliki pengaruh besar terhadap kelangsungan suatu perusahaan. Semakin tinggi pendapatan yang diperoleh, semakin besar kemampuan perusahaan untuk membiayai semua pengeluaran dan aktivitas yang dilakukannya. Kondisi keuangan seseorang dapat diukur melalui konsep pendapatan, yang mencakup jumlah penghasilan yang diterima oleh individu atau keluarga dalam suatu periode tertentu. Selain itu, pendapatan juga dapat dipahami sebagai total penghasilan yang diterima yang diperoleh dari pekerjaan dalam rentang waktu tahunan atau bulanan (Wardani & Trisnaningsih, 2021).

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan, pendapatan dapat disimpulkan sebagai total penghasilan yang diterima oleh individu atau perusahaan dalam periode waktu tertentu, baik dari hasil penjualan barang dan jasa maupun dari pekerjaan. Pendapatan mencerminkan aliran masuk aset yang tidak hanya diperuntukkan untuk konsumsi, tetapi juga berperan penting dalam memastikan kelangsungan operasional perusahaan dengan mendanai berbagai pengeluaran dan aktivitas. Selain itu, pendapatan juga menjadi ukuran kondisi keuangan individu atau keluarga, dihitung dalam periode tahunan atau bulanan.

Klasifikasi Pendapatan

Menurut Kusnadi (dalam Astuti & Mela, 2020), pendapatan dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Pendapatan operasional

Pendapatan operasional adalah penghasilan yang dihasilkan dari kegiatan inti perusahaan, seperti penjualan produk atau jasa dalam periode tertentu. Pendapatan ini

tercatat dalam laporan laba rugi (*income statement*) dan mencerminkan seluruh penerimaan bruto sebelum dikurangi potongan. Sifatnya berulang dan sesuai dengan tujuan utama perusahaan. Setiap perusahaan memiliki jenis pendapatan operasional yang berbeda tergantung pada usahanya, di mana penjualan barang dan jasa menjadi komponen utama. Pendapatan operasional terdiri dari beberapa bentuk:

- a. Penjualan Bruto: Pendapatan sebelum dikurangi potongan atau diskon.
- b. Penjualan Bersih: Pendapatan setelah dikurangi potongan dan hak pembeli.
- c. Penjualan Barang: Barang yang diproduksi atau dibeli untuk dijual kembali.
- d. Penjualan Jasa: Layanan yang diberikan sesuai kontrak.

Pendapatan operasional juga dapat diperoleh dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan sendiri, melalui hubungan bisnis yang telah disepakati, atau melalui kerjasama dengan investor.

2. Pendapatan Non-Operasional

Pendapatan non-operasional merupakan penghasilan yang diperoleh dari kegiatan di luar aktivitas utama operasional perusahaan selama periode tertentu dan dicantumkan dalam laporan laba rugi sebagai pendapatan bersih. Pendapatan ini dapat dibagi menjadi beberapa jenis:

- a. Pendapatan yang dihasilkan dari pemanfaatan aset atau sumber daya ekonomi perusahaan oleh pihak lain, seperti pendapatan bunga, royalti, dan dividen.
- b. Pendapatan yang diperoleh dari penjualan aset di luar barang dagangan atau hasil produksi, seperti penjualan surat berharga dan aset tak berwujud.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh **Fatmawati (dalam Madiu, 2021)**, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pendapatan, di antaranya adalah::

1. Modal

Faktor pertama adalah modal, yang dianggap sebagai faktor yang sangat krusial dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan suatu usaha. Modal yang cukup (baik finansial maupun fisik) memungkinkan individu dan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas. Investasi dalam teknologi dan peralatan modern dapat mengarah pada efisiensi yang lebih besar, yang pada gilirannya dapat menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi. Modal juga memberikan kesempatan untuk memperluas usaha dan menjangkau pasar yang lebih luas. Faktor-faktor yang mempengaruhi modal adalah omset menurun, kondisi pasar, SOP produk tidak konsisten.

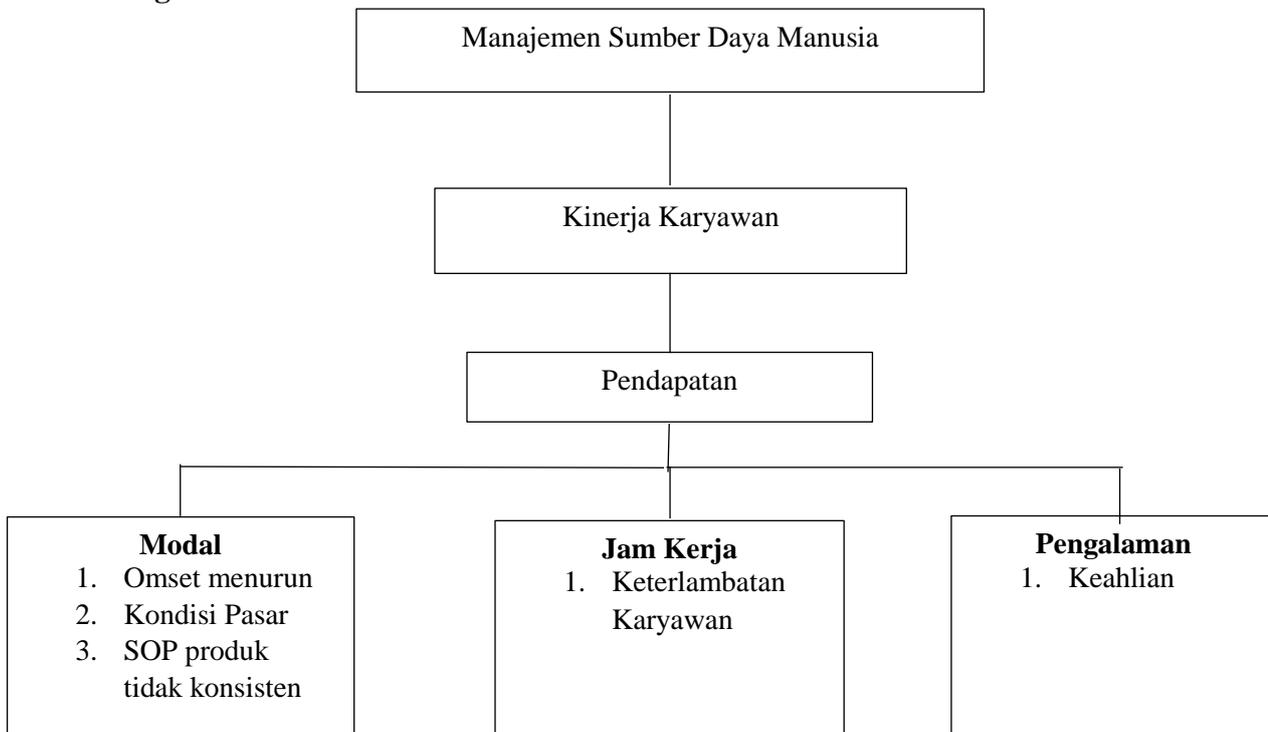
2. Jam kerja

Faktor kedua yang mempengaruhi pendapatan adalah jam kerja, yang memiliki pengaruh langsung terhadap besarnya pendapatan. Semakin banyak waktu yang diluangkan untuk bekerja, maka semakin besar upah atau pendapatan yang diterima. Sebaliknya, apabila seseorang menghabiskan waktu kerja yang lebih sedikit, pendapatan yang diperoleh pun akan cenderung lebih rendah. Dengan demikian, durasi jam kerja yang lebih panjang dapat memberikan dampak positif terhadap penghasilan seseorang. Faktor yang mempengaruhi jam kerja adalah keterlambatan karyawan.

3. Pengalaman

Faktor ketiga yang mempengaruhi pendapatan adalah pengalaman. Pengalaman dalam bekerja atau mengelola sebuah usaha memiliki peran yang sangat penting, karena dapat memperkuat keterampilan dan keahlian seseorang dalam menjalankan tugas atau bisnis. Kekurangan pengalaman dapat menjadi faktor utama penyebab kegagalan dalam usaha, karena individu yang tidak berpengalaman mungkin kesulitan dalam mengatasi tantangan atau mengambil keputusan yang tepat pada situasi tertentu. Sebaliknya, pengalaman yang lebih banyak dapat membantu individu dalam merumuskan strategi yang lebih efektif dan mengoptimalkan potensi pendapatan. Faktor yang mempengaruhi pengalaman adalah keahlian karyawan.

Kerangka Pemikiran



Sumber: Kajian Teori, 2024.

Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah karya ilmiah yang telah dilakukan oleh peneliti lain dengan kesamaan topik, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai teori dan metode yang akan diterapkan dalam penelitian yang sedang dilakukan..

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1.	Syamian Ramadan (2021)	Analisis Kinerja Karyawan Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu	Penelitian ini mengungkapkan bahwa insentif memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan, demikian juga motivasi yang berpengaruh secara signifikan. Secara keseluruhan, insentif dan motivasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemberian insentif dan motivasi mendapat perhatian lebih, serta pemberian penghargaan juga menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2024

Tabel 3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
2.	Suprasiono, Kristya Damayanti (2022)	Meningkatkan Pendapatan Ditinjau Dari Kinerja Karyawan Sebagai Dampak	Motivasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan dalam model kepemimpinan dan pendekatan

		Kepemimpinan dan Motivasi Kerja (Studi Kasus Di BPR Nusumma Jatim Cabang Godang Malang)	motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan serta pendapatan perusahaan.
3.	Alvianto, Suseno, & Widodo (2020)	Analisis Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPPKAD Kabupaten Ponorogo Dengan Performance Appraisal Sebagai Variabel.	Penelitian yang melibatkan variabel bebas penilaian kinerja, penghargaan, dan hukuman menunjukkan bahwa penilaian kinerja memoderasi efek hukuman terhadap kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Area Berau. Namun, penerapan model penilaian kinerja (Performance Appraisal) terhadap hukuman tidak menunjukkan hubungan yang langsung.

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2024

Tabel 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
4.	Liana & Denjayanti (2020)	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada UMKM (Studi Pada UMKM Paguyuban Keripik Tempe Sanan Kota Malang)	Motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi, di mana mereka merasa bahwa UMKM Paguyuban Kripik Tempe Sanan telah berperan penting dalam membantu memenuhi kebutuhan ekonomi mereka. Karyawan juga merasa bahwa masalah yang dihadapi perusahaan dapat mempengaruhi mereka secara langsung, sehingga mereka merasa bahwa organisasi berhak memperoleh

			loyalitas mereka.
5.	Simbolon & Simbolon (2023)	Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Panca Putra Gilang Mandiri Medan	Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Budaya Organisasi berada dalam kategori cukup baik, sedangkan Kinerja Karyawan tergolong dalam kategori baik. Kinerja Karyawan hanya dapat dijelaskan oleh variabel Disiplin Kerja, sementara variabel lain yang tidak diteliti, seperti rekrutmen dan kesetiaan karyawan, juga dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2024

Tabel 5 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
6.	Made Dodi Pramana, Ni Made Ary Widiastini (2020)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran Pada UD. Nyoman	(1) Kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh motivasi kerja dan disiplin kerja. (2) Disiplin kerja dipengaruhi secara signifikan oleh motivasi kerja. (3) Kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh motivasi kerja. (4) Kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh disiplin kerja.
7.	Jhon Fernos, Istikhrah Wipi (2023)	Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Padang	Temuan penelitian mengindikasikan bahwa variabel Kompensasi dan Motivasi secara parsial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kota Padang.

8.	Risma & Arwiah (2022)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung	Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa etos kerja pegawai tergolong sangat baik, dengan nilai total sebesar 94,4%, yang menunjukkan bahwa Bapenda Kota Bandung memiliki pegawai dengan etos kerja yang luar biasa tinggi.
----	-----------------------	---	--

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2024

Tabel 6 Penelitian Terdahulu

No	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
9.	I Ratnasari, A Mahmud (2020)	Pengaruh Gaji dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan bagian produksi PT. Uniplastindo Interbuana Pandaan	Secara simultan, variabel gaji dan insentif memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. Uniplastindo Interbuana Pandaan. Gaji dan insentif memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikan. Hal ini terlihat pada nilai Standardized Coefficients Beta, di mana nilai variabel insentif lebih tinggi dibandingkan variabel gaji. Hal-hal yang mempengaruhi seperti kinerja, masa kerja, senioritas, kebutuhan, keadilan dan kelayakan, dan evaluasi jabatan.
10.	Yusnandi, Pujiati, & Aritonang (2021)	Analisis Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Airnav Indonesia di Bandara Radin Inten II Lampung	Variabel Disiplin (X) berdasarkan hasil uji, berpengaruh terhadap Kinerja (Y) pada karyawan Airnav Indonesia di Bandara Radin Inten II Lampung.

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2024

4. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif regresi. Penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan yang dilakukan secara mendalam dan cermat mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, dengan cara melakukan refleksi analitis terhadap dokumen, bukti-bukti, serta disajikan dalam bentuk deskriptif atau dengan mengutip wawancara secara langsung (Erikson, dalam Pahleviannur dkk., 2022). Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Tujuannya adalah untuk menjelaskan konteks sosial dan budaya yang mempengaruhi perilaku individu. Hasil yang diperoleh melalui pendekatan penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna daripada sekadar generalisasi. Dengan menerapkan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang lebih mendalam dan terperinci mengenai fenomena yang sedang diteliti, yaitu “ANALISIS KINERJA KARYAWAN TERHADAP PENDAPATAN DI CV. GOODSPEED COFFEE BITUNG”

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di CV. Goodspeed Coffee yang berlokasi di Bitung. Penelitian ini berlangsung pada bulan Februari sampai Oktober 2024. CV. Goodspeed Coffee dipilih sebagai lokasi penelitian karena reputasinya dalam inovasi dan kualitas dalam industri kopi, serta komitmennya terhadap praktik keberlanjutan.

Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV Goodspeed Coffee Bitung yang berjumlah 33 orang. Dari populasi tersebut, peneliti memilih 3 orang sebagai sampel penelitian. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang merupakan metode pemilihan sampel dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memilih informan yang dinilai memiliki pengetahuan paling relevan terhadap topik penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan karyawan yang memiliki wawasan mendalam tentang kinerja serta pengaruhnya terhadap pendapatan di CV Goodspeed Coffee Bitung. Selain itu, pemilik CV Goodspeed Coffee Bitung juga diwawancarai karena posisinya yang strategis dan pemahamannya yang menyeluruh terkait operasional dan kinerja perusahaan.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi di lapangan dengan mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah kembali lagi. Adapun data primer yang diperoleh langsung di lapangan dengan melakukan wawancara kepada pihak pemilik dan karyawan CV Goodspeed Coffee Bitung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung, melalui kajian literatur dan sumber-sumber yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dianalisis. Untuk penelitian ini, data berupa artikel, buku teori, dan jurnal.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian kualitatif. Peneliti harus merancang pertanyaan yang terbuka untuk mendorong informan berbagi pengalaman dan perspektif mereka secara mendalam. Wawancara merupakan suatu metode yang dipakai untuk kepentingan pengumpulan data dan melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan (**Pahleviannur dkk., (2022)**). Lewat wawancara, peneliti diharapkan dapat menjelajah pengalaman, pandangan, serta pendapat informan mengenai suatu fenomena. Metode ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam.

2. Observasi

Dalam *Qualitative Inquiry and Research Design*, **Pahleviannur dkk., (2022)** menjelaskan bahwa observasi dapat digunakan sebagai metode mandiri atau dalam kombinasi dengan metode lain, seperti wawancara. Observasi membantu peneliti dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti dengan mengamati secara langsung.. Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap individu, kelompok, atau fenomena dalam konteks alami mereka. Dalam penelitian, observasi digunakan untuk memahami perilaku, interaksi, dan dinamika sosial yang tidak selalu dapat diungkapkan melalui metode lain, seperti survei atau wawancara.

3. Dokumentasi

Menurut **Sugiyono (2022)**, dokumentasi adalah proses pengumpulan catatan peristiwa yang telah terjadi, yang bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari individu. Dokumentasi juga merujuk pada kegiatan mengumpulkan, mencatat, dan menyimpan informasi dalam bentuk dokumen atau catatan. Ini dapat mencakup berbagai jenis data, seperti teks, gambar, audio, atau video, yang digunakan untuk mendokumentasikan kegiatan, peristiwa, atau hasil penelitian. Dokumentasi berfungsi sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk analisis, referensi, dan pelaporan.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menerapkan instrumen pengumpulan data berupa wawancara terstruktur dan dokumentasi. Penggunaan wawancara terstruktur dianggap tepat dalam pendekatan kualitatif karena berfungsi untuk memperoleh data yang berkualitas. Pedoman wawancara ini mencakup daftar pertanyaan yang sudah diatur dalam bentuk alur pembicaraan yang sistematis. Perangkat yang digunakan dalam wawancara meliputi laptop, perekam suara, dan kamera.

Menurut **Sugiarti (2020)**, prosedur penyusunan pedoman wawancara terstruktur melibatkan beberapa langkah berikut:

1. Menentukan pihak yang akan diwawancarai.
2. Menyusun pokok-pokok masalah yang akan dibahas.
3. Membuka wawancara dengan pendekatan yang sesuai.
4. Mencatat hasil wawancara.
5. Melakukan revisi jika diperlukan.

Kualitas data dari wawancara sangat dipengaruhi oleh keterampilan pewawancara dalam menjalin serta mengembangkan interaksi dengan responden. Oleh karena itu, peran pewawancara menjadi kunci dalam memastikan kualitas data. Pewawancara diharapkan mampu melakukan pendekatan yang baik, menjelaskan topik penelitian dengan jelas kepada responden, serta menciptakan suasana yang kondusif untuk kelancaran wawancara.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data kualitatif menurut **Helaluddin dan Hengki Wijaya (dalam Firmansyah dkk., 2022)** merupakan sebuah proses yang bertujuan untuk mencari serta menyusun data secara sistematis, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Proses analisis ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan, yang akan dijelaskan lebih rinci pada bagian berikut..

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah untuk menyaring, mengorganisir, dan menghapus informasi yang tidak relevan, sehingga data yang tersisa dapat memberikan wawasan yang berguna dan mempermudah proses penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses di mana sekumpulan data disusun secara sistematis dan disusun dalam bentuk yang mudah dipahami, untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk narasi, seperti catatan lapangan. Melalui penyajian ini, pola hubungan antara data akan terlihat lebih jelas, sehingga lebih mudah untuk dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dari teknik analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menemukan esensi dari data yang telah ada dan dikumpulkan. Pada tahap ini, hubungan, persamaan, atau perbedaan dalam data dianalisis untuk merumuskan kesimpulan yang menjawab permasalahan penelitian.

Pengujian Kredibilitas Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kriteria kredibilitas (tingkat kepercayaan). Kredibilitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh oleh peneliti mencerminkan kenyataan yang ada dalam konteks penelitian tersebut. Menurut **Sugiarti (2020)**, terdapat beberapa metode yang dapat diterapkan untuk mencapai kredibilitas data, antara lain:

1. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti dapat meningkatkan ketekunan dengan melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diperoleh, untuk memastikan keakuratannya. Hal ini dilakukan melalui pengamatan yang berkelanjutan, membaca referensi buku, serta memeriksa hasil penelitian atau dokumentasi terkait, sehingga wawasan peneliti menjadi lebih luas dan mendalam.

2. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data dapat berupa arsip, hasil wawancara, dan hasil observasi.

Dengan membandingkan data dari berbagai sumber, peneliti dapat memastikan konsistensi dan validitas data.

5. ANALISA DATA

Sejarah Umum Perusahaan

CV. Goodspeed Coffee (GS) didirikan pada Agustus 2018 di Kota Bitung dan sejak itu terus berkembang menjadi salah satu *coffeeshop* terkemuka di daerah tersebut. Komitmen tinggi terhadap kualitas dan pelayanan, GS, yang dimiliki oleh Fahrul Islam dan Marcella Wondal, berhasil membangun reputasi yang kuat di kalangan pecinta kopi. Fokus utama GS pada penyajian kopi berkualitas telah menjadi pondasi utama dalam mengembangkan usahanya.

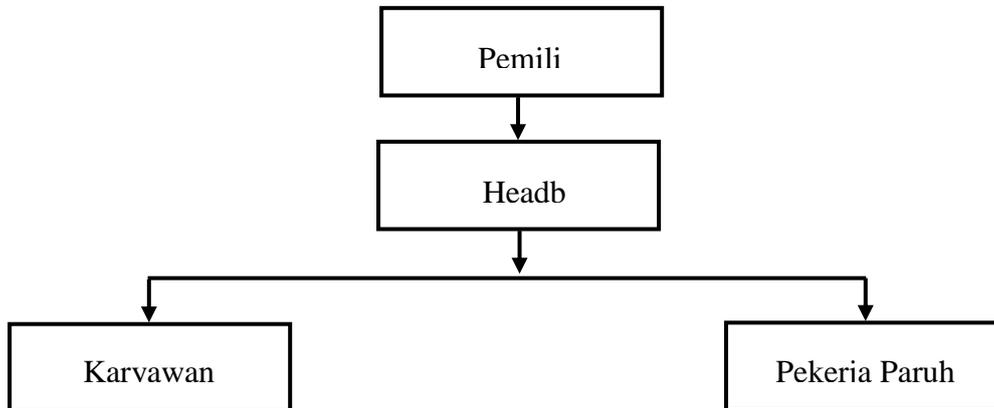
Pada awal operasionalnya, GS hanya memiliki satu kedai kopi yang melayani pelanggan di sekitar wilayah Bitung. Seiring dengan perkembangan bisnis dan meningkatnya permintaan, GS melakukan ekspansi dengan membuka dua cabang baru, sehingga saat ini GS mengoperasikan tiga *coffeeshop* yang tersebar di wilayah Kota Bitung. Langkah ekspansi ini menunjukkan kesuksesan strategi bisnis GS dalam memperluas pangsa pasar dan memperkuat kehadirannya di industri perkopian lokal. Selain fokus pada penyajian kopi berkualitas, GS juga mengambil langkah strategis dengan mendirikan fasilitas *roasting* kopi sendiri. Langkah ini memungkinkan GS tidak hanya menyajikan kopi berkualitas di kedai, tetapi juga memproduksi serta menjual biji kopi yang di-*roasting* sendiri, sehingga memperluas cakupan pasar mereka hingga di luar wilayah Bitung. Dengan demikian, GS mampu menjaga konsistensi kualitas produk dan memperluas jangkauan bisnisnya secara signifikan.

Sejalan dengan ekspansi bisnis, GS juga memperkaya pilihan menu dengan berbagai jenis minuman dan makanan, untuk memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi para pelanggannya. Selain itu, GS berinovasi dengan menyediakan fasilitas internet gratis di setiap cabangnya. Hal ini menjadikan GS sebagai tempat yang nyaman dan ideal bagi masyarakat setempat, termasuk kalangan pekerja dan pelajar, tidak hanya sebagai tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga sebagai ruang untuk bekerja, bersosialisasi, atau bersantai

Dengan dukungan 33 karyawan yang berdedikasi, GS mampu menjaga kualitas pelayanan yang konsisten di setiap cabangnya. Para karyawan dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, sehingga menciptakan pengalaman berkunjung yang menyenangkan bagi setiap pelanggan. Melalui inovasi, dedikasi, dan komitmen terhadap kualitas, GS telah berkembang menjadi salah satu contoh bisnis lokal yang sukses dan

berkelanjutan di Kota Bitung.

Struktur Organisasi



Sumber: Data Internal CV Goodspeed Coffee, 2024.

Gambar 1 Struktur Organisasi

Tugas dan Wewenang Masing-masing Bagian

1. Pemilik

Pemilik bertanggung jawab untuk menetapkan visi dan arah bisnis, mengawasi keseluruhan operasional, serta membuat keputusan strategis terkait pengembangan usaha, keuangan, dan hubungan eksternal. Pemilik juga menetapkan standar kualitas layanan dan produk, serta mempekerjakan atau memberhentikan karyawan sesuai kebutuhan bisnis.

2. *Headbar*

Headbar bertugas memimpin tim barista, memastikan kualitas kopi dan minuman sesuai standar, serta melatih karyawan baru. Selain itu, *headbar* mengelola persediaan bahan baku, menyusun jadwal kerja barista, dan berkoordinasi dengan pemilik terkait kebutuhan operasional dan inovasi menu.

3. Karyawan (*Barista/Waiter/Waitress*)

Karyawan berperan dalam menyajikan kopi dan minuman, memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan, serta menjaga kebersihan area kerja. Selain itu, mereka juga bertugas membantu berbagai kegiatan operasional lainnya, termasuk mengelola stok bahan baku, serta memastikan bahwa pelanggan merasa puas selama proses operasional berlangsung.

4. Pekerja Paruh Waktu

Pekerja paruh waktu bertugas mendukung karyawan tetap dalam menyajikan minuman, menjaga kebersihan area kerja, dan melayani pelanggan, khususnya selama jam-jam sibuk. Selain itu, mereka bertanggung jawab untuk memastikan area kerja selalu dalam kondisi bersih dan siap digunakan, sesuai dengan arahan dari karyawan tetap atau kepala barista.

6. HASIL PENELITIAN

Manajemen untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pendapatan

Manajemen CV Goodspeed Coffee Bitung, yang dipimpin oleh pemiliknya, menerapkan serangkaian strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kinerja karyawan serta pendapatan perusahaan. Salah satu upaya utama yang dilakukan adalah penetapan target kerja yang terstruktur dan jelas, yang dibagi ke dalam periode harian, mingguan, dan bulanan. Target-target ini berfungsi sebagai tolok ukur yang memungkinkan manajemen untuk mengevaluasi pencapaian kinerja karyawan secara sistematis dan efektif. Ketika karyawan berhasil mencapai target yang telah ditetapkan, manajemen memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengelola modal perusahaan. Keberhasilan dalam pencapaian target ini tidak hanya memberikan manfaat langsung dalam bentuk peningkatan pendapatan, tetapi juga menciptakan cadangan dana yang penting untuk perputaran usaha di masa depan. Cadangan ini berfungsi untuk menjaga kelangsungan finansial perusahaan dan memastikan bahwa karyawan menerima gaji yang aman dan tepat waktu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

Selain penetapan target, CV Goodspeed Coffee Bitung juga melaksanakan program pelatihan rutin setiap bulan sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja. Pelatihan ini bertujuan untuk mengasah keterampilan karyawan agar mereka dapat bekerja lebih efisien dan mengikuti prosedur operasi standar (SOP) yang telah ditetapkan. Dengan peningkatan keterampilan yang berkelanjutan, diharapkan karyawan akan mampu memberikan layanan yang lebih baik dan konsisten kepada pelanggan, yang berdampak positif terhadap citra perusahaan serta kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, strategi manajemen yang diterapkan oleh CV Goodspeed Coffee Bitung menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan kinerja karyawan dan pendapatan perusahaan. Melalui penerapan target kerja yang jelas dan pelatihan berkala, manajemen berusaha untuk Membangun lingkungan kerja yang efektif, efisien, serta berkelanjutan, yang kemudian akan berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang perusahaan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Beberapa faktor yang berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan di CV Goodspeed Coffee Bitung meliputi disiplin kerja, keterampilan, dan sikap. Manajemen perusahaan, yang dipimpin oleh pemilik, sangat menekankan penerapan disiplin yang ketat di lingkungan kerja. Disiplin ini berfungsi untuk memastikan bahwa setiap karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara tepat waktu dan sesuai dengan standar

yang telah ditentukan. Pemilik menyadari bahwa penerapan disiplin yang baik tidak hanya memberikan kontribusi pada efektivitas operasional. namun juga dapat meningkatkan tanggung jawab individu dalam menjalankan pekerjaannya.

Selain disiplin, peningkatan keterampilan karyawan juga menjadi prioritas utama. Perusahaan secara rutin memberikan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dan menjalankan prosedur operasional. Pelatihan ini dirancang agar karyawan dapat menguasai berbagai aspek pekerjaan mereka, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, peningkatan keterampilan tidak hanya membantu karyawan dalam tugas sehari-hari, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan perusahaan.

Sikap karyawan juga memainkan peranan penting dalam menentukan kinerja. Karyawan yang memiliki sikap positif cenderung lebih berkomitmen terhadap pekerjaan mereka dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Oleh karena itu, manajemen berupaya mendorong budaya kerja yang positif di antara karyawan. Budaya kerja yang baik dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi dan komunikasi yang efektif antaranggota tim.

Namun, tantangan yang dihadapi oleh manajemen tidak dapat diabaikan. Keterlambatan dan kurangnya keterampilan di antara beberapa karyawan menjadi isu yang harus diatasi agar kinerja perusahaan tidak terganggu. Keterlambatan dapat memengaruhi jadwal operasional dan pelayanan kepada pelanggan, sementara kurangnya keterampilan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan.

Dalam konteks ini, kerja tim juga dianggap sangat krusial. Kerja sama yang baik di antara karyawan memungkinkan mereka untuk saling mendukung dan berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama. Tanpa kerja tim yang solid, pencapaian efisiensi dalam pelayanan akan sulit terwujud. Oleh karena itu, manajemen berfokus pada pembangunan tim yang kuat dan saling mendukung, di mana setiap anggota memiliki peran yang jelas dan saling mendukung satu sama lain dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dengan demikian, kombinasi dari disiplin kerja yang ketat, peningkatan keterampilan, sikap positif, serta kerja tim yang solid merupakan elemen-elemen kunci yang memengaruhi kinerja karyawan di CV Goodspeed Coffee Bitung. Melalui pengelolaan yang efektif terhadap faktor-faktor ini, perusahaan berharap dapat mencapai kinerja optimal yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pendapatan dan pertumbuhan usaha secara keseluruhan.

Dampak Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas

Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan serta loyalitas di CV Goodspeed Coffee Bitung. Hasil wawancara dengan berbagai responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika karyawan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, hal ini bukan hanya berdampak positif pada pengalaman pelanggan, namun berujung pada peningkatan penjualan dan pendapatan perusahaan secara keseluruhan. *Feedback* yang diterima dari pelanggan menjadi indikator yang penting dalam menilai kinerja karyawan. Dalam konteks ini, jika karyawan berhasil menjaga standar kualitas layanan yang tinggi, pelanggan cenderung akan lebih loyal, kembali berkunjung, dan bahkan merekomendasikan kedai ini kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen CV Goodspeed Coffee Bitung menyadari pentingnya penerapan sistem penilaian kinerja yang jelas, serta penyediaan insentif yang tepat untuk memotivasi karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, wawancara yang dilakukan mengungkapkan adanya hubungan yang erat antara kinerja karyawan, upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas kinerja, dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan serta pendapatan perusahaan. Untuk itu, manajemen berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja karyawan melalui berbagai cara, termasuk pelatihan rutin, pengelolaan target yang efektif, serta penerapan sistem penilaian kinerja yang transparan. Langkah-langkah ini menjadi sangat penting dalam mencapai keberhasilan jangka panjang bagi CV Goodspeed Coffee Bitung.

Selain itu, dengan memperhatikan umpan balik pelanggan dan menerapkan tindakan perbaikan yang diperlukan, perusahaan dapat menyesuaikan layanannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini menciptakan siklus positif di mana kepuasan pelanggan yang tinggi akan mendorong loyalitas mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, perhatian yang serius terhadap kinerja karyawan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan adalah strategi yang sangat efektif dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi CV Goodspeed Coffee Bitung di pasar yang semakin kompetitif ini.

7. KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Manajemen CV Goodspeed Coffee Bitung meningkatkan kinerja karyawan dan pendapatan melalui penetapan target kerja yang terstruktur dan pelatihan rutin. Upaya ini memastikan pengelolaan modal yang baik, kualitas layanan yang meningkat, serta mendukung keberhasilan jangka panjang perusahaan.
2. Manajemen menekankan pentingnya disiplin yang ketat, pelatihan rutin untuk peningkatan keterampilan, serta budaya kerja yang positif guna meningkatkan kinerja dan efisiensi. Tantangan seperti keterlambatan dan kurangnya keterampilan menjadi fokus utama untuk diatasi. Dengan pengelolaan yang efektif terhadap faktor-faktor ini, perusahaan dapat mencapai kinerja optimal yang berkontribusi pada peningkatan pendapatan dan pertumbuhan usaha.
3. Kinerja karyawan CV Goodspeed Coffee Bitung berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional menjadi faktor utama yang berkontribusi pada pengalaman positif pelanggan, yang pada akhirnya mendorong peningkatan penjualan dan pendapatan. Peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan rutin dan pengelolaan target yang efektif merupakan langkah kunci dalam mencapai keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan data yang hanya mengandalkan informasi internal CV. Goodspeed Coffee, sehingga mungkin tidak mencerminkan keseluruhan kondisi jangka panjang.
2. Faktor eksternal yang mempengaruhi pendapatan, seperti kondisi pasar atau persaingan, juga tidak dibahas secara mendalam.
3. Rentang waktu penelitian yang singkat serta keterbatasan metodologi kualitatif menjadi faktor lain yang membatasi cakupan analisis.

Rekomendasi

1. Menerapkan sistem penilaian kinerja yang lebih terstruktur dan objektif, disertai dengan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Manajemen harus memanfaatkan feedback pelanggan untuk meningkatkan layanan, serta mempertimbangkan penelitian lanjutan yang melibatkan perusahaan lain sebagai perbandingan dan memperluas faktor analisis eksternal guna pengembangan yang lebih komprehensif di masa mendatang.

2. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda serta item kuesioner yang berbeda, disesuaikan dengan kuesioner dari peneliti lainnya. Penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait hubungan antara kinerja karyawan dan pendapatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaududi, S., Syukri, M., & Astuti, C. P. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexsicana Kota Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 6(1), 96. <https://doi.org/10.33087/jmas.v6i1.233>
- Astuti, Y., & Meyla, D. N. (2020). Pengakuan Dan Pengukuran Pendapatan Menurut Psak No. 23 Pada Pt. Bentoro Adisandi Ivena Bukittinggi. *Pareso Jurnal*, 2(4), 363-372.
- Aviantoro, D., Suseno, Y. D., & Widodo, U. S. (2020). Analisis Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPPKAD Kabupaten Ponorogo Dengan Performance Appraisal Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14.
- Damayanti, K. (2022). Meningkatkan Pendapatan Ditinjau Dari Kinerja Karyawan Sebagai Dampak Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja (Studi Kasus Pada BPR Nusumma Jatim Cabang Godang Malang). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 78-91.
- Edison dkk. (2020). *Manajemen Dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke dua. Bandung : Alfabeta.
- Fachrezi, H & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan. Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura. II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1)
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Humaniora*, 4(1), 15-33.
- Fernos, J., & Wipi, I. (2023). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 647-661.
- Firmansyah, F., Isjoni, I., Asril, A., & Ibrahim, B. (2022). Peran Lembaga Adat Kampar Dalam Mempertahankan Nilai Budaya Lokal Di Kabupaten Kampar. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(2), 423-430.
- Liana, Y., & Denjayanti, R. N. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan melalui komitmen organisasi pada UMKM (studi pada UMKM paguyuban keripik tempe sanan Kota Malang). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 251-256.
- Madiu, N. K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pengusaha Konveksi di Shopping Center Manado. *Maqrizi: Journal of Economics and Islamic Economics*, 1(1), 30-37.

- Maryati, Tri. (2021). *Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: UMY Press.
- Nopiani, S & Rustariyuni, S. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pelaku UKM Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan UNUD* 9(3), 689–718
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., ... & Sinthania, D. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Pramana, I. M. D., & Widiastini, N. M. A. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran Pada UD. Nyoman. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(2), 122-131.
- Pranata, D. (2020). *Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di PT Pakindo Jaya Perkasa Sidoarjo*. 2.
- Rahayu dkk. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, disiplin kerja dan lingkungan kerja pada kinerja karyawan Pt Bank BCA Tbk Cabang Kalimalang Jakarta Timur. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*, 1–58.
- Ramadan, S. (2021). Analisis Kinerja Karyawan Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu: Analysis Of Employee Performance At The Regional Revenue Agency Of Rokan Hulu Regency. *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 474-480.
- Ratnasari, I., & Mahmud, A. (2020). Pengaruh Gaji dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan bagian produksi PT. Uniplastindo Interbuana Pandaan. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 2(2), 66-79.
- Risma, G., & Arwiah, M. Y. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. *ATRABIS Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(1), 30-36.
- Rivai, Veithzal. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Cetakan Pertama. Jakarta: Murai Kencana.
- Setyorini, W., Khotimah, S., & Rafi', M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Master Print Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 45–52.
- Silaen, N. R. dkk. (2021) *Kinerja Karyawan*. Cetakan Pe. Bandung: Widina Bhakti. Persada Bandung (Grup CV. Widina Media Utama).
- Simbolon, S., & Simbolon, D. M. (2023). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Panca Putra Gilang Mandiri Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 164-174.
- Sugiarti, Sri. 2020. *Instrumen Penelitian Kualitatif*. Publikasi Aptirmik.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Wardani, S. K., & Trisnaningsih, S. (2022). Analisis Efektivitas Penerimaan dan Kontribusi Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 534-555.

Yulistiyono, Agus dkk. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cirebon : Insania.

Yusnandi, Y., Pujiati, A., & Aritonang, H. (2021). Analisis Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Airnav Indonesia di Bandara Radin Inten II Lampung. In Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis, 1(1), 104-110.