

## ***ANALYSIS OF WORK MOTIVATION IN AN EFFORT TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF UMKM EMPLOYEES COCO TIRE SHOP***

### **ANALISIS MOTIVASI KERJA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN UMKM TOKO COCO BAN**

**Muhamad Ridwan Prasetya<sup>1</sup>, Budi Rismayadi<sup>2</sup>, Neni Sumarni<sup>3</sup>**

Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang<sup>1,2,3</sup>

[mn18.muhamadprasetya@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:mn18.muhamadprasetya@mhs.ubpkarawang.ac.id)<sup>1</sup>, [budi.rismayadi@ubpkarawang.ac.id](mailto:budi.rismayadi@ubpkarawang.ac.id)<sup>2</sup>

[neni.sumarni@ubpkarawang.ac.id](mailto:neni.sumarni@ubpkarawang.ac.id)<sup>3</sup>

#### **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze work motivation in an effort to improve the performance of MSME employees at Coco Ban Store. This research uses qualitative methods with source triangulation techniques. The results showed that the owner of the Coco Tire Service Shop MSME has implemented work motivation in improving employee performance through providing salaries/wages in accordance with the workload carried out by employees, making flexible and non-restrictive rules and taking follow-up action on violations committed, establishing harmonious relationships between owners and employees and between fellow employees, giving awards to employees when the desired target is successfully achieved. This research provides a better understanding of the importance of work motivation in the context of MSMEs and provides practical recommendations for MSME owners of Toko Coco Ban and other MSME owners in improving employee work motivation and optimizing their performance.*

**Keywords:** Work Motivation, Employee Performance, MSMEs.

#### **ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya Penelitian ini adalah untuk menganalisis motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan UMKM Toko Coco Ban. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik UMKM Toko Service Coco Ban sudah melakukan penerapan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan gaji/upah yang sesuai dengan beban kerja yang dilakukan oleh karyawan, membuat peraturan yang fleksibel dan tidak mengekang serta penindak lanjutan pada pelanggaran yang dilakukan, menjalin hubungan yang harmonis antara pemilik dengan karyawan serta antara sesama karyawan, memberikan penghargaan kepada karyawan saat target yang diinginkan berhasil di capai. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya motivasi kerja dalam konteks UMKM dan memberikan rekomendasi praktis bagi pemilik UMKM Toko Coco Ban dan pemilik UMKM lainnya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dan mengoptimalkan kinerja mereka.

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, UMKM.

#### **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin kompleks, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran yang signifikan dalam ekonomi suatu negara khususnya di Indonesia. Suatu organisasi atau bisnis tidak akan mencapai keberhasilan jika tidak mengelola kinerja karyawan dengan baik. Kinerja karyawan UMKM menjadi faktor penting dalam mencapai keberhasilan dan pertumbuhan yang

berkelanjutan. UMKM memiliki karakteristik unik, seperti sumber daya terbatas, struktur organisasi yang sederhana, dan tantangan yang beragam.

Fenomena ini didorong oleh permasalahan yang dihadapi oleh UMKM dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan mereka. UMKM sering menghadapi tantangan unik, seperti sumber daya yang terbatas, tekanan persaingan, dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Semua faktor ini dapat berdampak negatif pada

motivasi kerja karyawan, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja mereka. Fenomena kinerja karyawan merupakan konstruk multidimensi dan kriteria yang sangat vital untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi atau bisnis (Pratama & Pratminingsih, 2023).

Kinerja karyawan merupakan hal yang penting dan memiliki banyak manfaat dalam suatu organisasi. Perusahaan atau organisasi mengharapkan kinerja yang baik dari para karyawan. Tanpa adanya kinerja yang baik dari para karyawan, akan sangat sulit untuk organisasi atau bisnis mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, perkembangan perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada kinerja dari setiap karyawan (Sipayung & Sihombing, 2022). Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, motivasi kerja menjadi aspek krusial yang perlu dipahami dan dianalisis secara mendalam. Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang motivasi kerja karyawan menjadi kunci dalam mengoptimalkan potensi dan mencapai keunggulan kompetitif di dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Motivasi secara umum berkaitan dengan usaha untuk memenuhi semua tujuan sehingga fokus pembahasan dipersempit pada tujuan organisasional supaya dapat merefleksikan perhatian pada perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Pentingnya motivasi adalah karena motivasi merupakan semangat dan dorongan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya (Darusman & Nafi, 2020). Organisasi atau perusahaan yang dalam hal ini UMKM perlu memberikan motivasi pada karyawan jika ingin mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi. Motivasi kerja perlu dilakukan agar para karyawan lebih bersemangat dalam mencapai tujuan

perusahaan dan mau mengerahkan seluruh tenaganya.

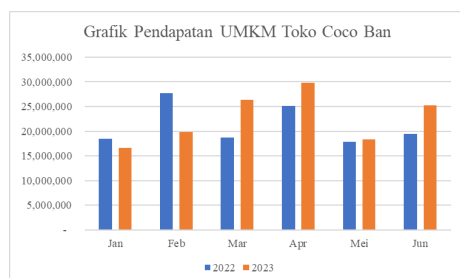
UMKM Toko Coco Ban merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang jasa service dan penjualan ban motor yang berada di Kabupaten Bekasi. UMKM Toko Coco Ban ini didirikan oleh Bapak H. Usman dari tahun 2012. Dalam menjalankan usaha, tentunya Toko Servis Coco Ban akan selalu bersaing dengan usaha sejenis yang bergerak di bidang yang sama dengan usahanya. Maka dari itu, kinerja karyawan yang di miliki oleh UMKM Toko Servis Coco Ban haruslah memiliki kelebihan dari para pesaingnya.

Berdasarkan pengamatan awal, permasalahan yang muncul adalah kurangnya pemahaman yang memadai mengenai faktor-faktor motivasi kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan di UMKM Toko Coco Ban. Pemilik dan pengelola toko sering kali fokus pada aspek operasional dan manajerial lainnya, mengabaikan pentingnya memahami dan menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Akibatnya, karyawan mungkin tidak termotivasi secara maksimal, yang dapat berdampak negatif pada kinerja toko dan pencapaian tujuan bisnis. Berikut ini merupakan kinerja karyawan yang di berdasarkan seberapa besar selisih antara pendapatan yang diperoleh dan target pemilik :

**Tabel 1. Pendapatan UMKM Toko Coco Ban**

Bulan	Tahun		Target	Persentase Capaian	
	2022	2023		2022	2023
Jan	22,445,000	19,552,000	25,000,000	90%	78%
Feb	21,730,000	19,776,000	25,000,000	87%	79%
Mar	18,708,000	20,393,000	25,000,000	75%	82%
Apr	23,180,000	29,769,000	25,000,000	93%	119%
Mei	17,816,000	18,328,000	25,000,000	71%	73%
Jun	19,491,000	22,260,000	25,000,000	78%	89%

Sumber : Toko Coco Ban, 2023.



**Gambar 1. Grafik Pendapatan Toko Coco Ban**

Tabel 1 menunjukkan persentase selisih antara realisasi pendapatan dan target pemilik. Ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan Toko Service Coco Ban memiliki masalah yang cukup signifikan untuk dipertimbangkan. Hanya 85% realisasi pendapatan pada tahun 2022 dari target pemilik yang dapat dicapai oleh karyawan. Selain itu, jika dilihat pada grafik yang tertera pada gambar 1, dapat diketahui bahwa pendapatan yang di peroleh oleh UMKM Toko Coco Ban tidak stabil. Hal ini dilihat dari grafik yang naik turun tidak teratur dan cukup signifikan. Hasil observasi dan wawancara awal dengan pemilik menunjukkan bahwa kinerja karyawan Toko Service Coco Ban masih perlu diperbaiki. Masih ada beberapa komplain dari pelanggan mengenai layanan yang diberikan oleh karyawan.

Motivasi pada dasarnya merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nur Asia, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya jika terjadi peningkatan pada motivasi kerja karyawan, maka akan menghasilkan peningkatan pada kinerja pegawai. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (S. J. Hasibuan, 2019) yang juga menyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Walaupun penelitian sebelumnya sudah menguji pengaruh motivasi terhadap kinerja, namun masih ditemukan adanya pertentangan antar hasil penelitian sebagaimana yang dilakukan oleh (Pragiwani et al., 2020) yang menyebutkan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pendapat tersebut menyatakan bahwa, para karyawan hanya bekerja sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasan saja dan karena takut akan kehilangan pekerjaan, tanpa ingin berusaha mengembangkan potensi yang ada dalam diri dan mengaktualisasikan diri untuk lebih berkembang dan berpengalaman. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, 2021) juga menyatakan hal yang sama, bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya mungkin telah memberikan rekomendasi umum tentang program motivasi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di UMKM Toko Coco Ban. Namun, kekurangan penelitian terletak pada kurangnya pemahaman tentang faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program motivasi tersebut. Penelitian ini dapat memperdalam pemahaman tentang proses implementasi program motivasi yang efektif di toko tersebut, termasuk faktor-faktor penghambat dan pendukung yang perlu diperhatikan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di UMKM Toko Service Coco Ban. Dalam penelitian ini, akan dilakukan identifikasi dan analisis terhadap faktor-faktor motivasi yang relevan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di UMKM Toko Service Coco Ban. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan

praktis dalam pengembangan strategi yang efektif untuk meningkatkan motivasi kerja dan kinerja karyawan UMKM Toko Service Coco Ban, sehingga dapat memperkuat daya saing dan pertumbuhan yang berkelanjutan bagi UMKM Toko Service Coco Ban.

## **LANDASAN TEORI**

### **Motivasi Kerja**

Motivasi kerja berasal dari istilah *movere* yang mengarah pada stimulus dan dinamika keinginan. Motivasi kerja mempersoalkan dengan cara apa pimpinan dalam mengelola kekuatan dan kemampuan pekerja, sehingga mereka mau berkolaborasi secara positif dan berdaya guna untuk menggapai target yang ditetapkan (M. S. P. Hasibuan, 2019).

Menurut (Saniah et al., 2022) Motivasi adalah kesediaan seseorang untuk melakukan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Veithzal Rivai (2011:837) dalam (Komarudin & Rismayadi, 2020) mendefinisikan motivasi sebagai kumpulan sikap dan keyakinan yang membujuk orang untuk melakukan tindakan tertentu yang sesuai dengan tujuan pribadinya.

Mengacu pada definisi-definisi tersebut, bisa dibuatkan sintesa bahwa Motivasi kerja adalah dorongan internal yang mendorong seseorang untuk melakukan upaya maksimal dalam mencapai tujuan organisasi.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan menurut (Kawiana, 2020) diartikan sebagai kemampuan pegawai untuk melakukan keterampilan tertentu. Kinerja karyawan merupakan output capaian perolehan pekerja secara bobot dan kapasitas saat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan

tupoksi dan tanggungjawab yang ditetapkan untuknya. Dengan demikian, dapat didefinisikan bahwa kinerja yaitu kecakapan seorang untuk melakukan kemahiran tertentu (Sinambela, 2019). Kinerja mengacu pada seberapa baik kinerja seorang karyawan dalam kaitannya dengan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sebagaimana ditentukan oleh tolok ukur yang telah ditetapkan (Haryanto et al., 2023). Kinerja adalah catatan atau hasil dari kegiatan pekerjaan yang telah dilakukan oleh suatu individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu. (Komarudin & Rismayadi, 2020)

Mengacu pada definisi-definisi tersebut, bisa dibuatkan sintesa bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan dan kecakapan seorang pegawai dalam melaksanakan keterampilan tertentu sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan standar yang telah ditetapkan. Ini mencakup hasil capaian pekerjaan yang tercermin dalam output, efektivitas, dan efisiensi yang dihasilkan selama periode waktu tertentu. Dengan kata lain, kinerja karyawan mengukur sejauh mana seorang individu atau kelompok mampu mencapai hasil yang diharapkan dalam konteks pekerjaannya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian dalam lingkungan alami dengan peneliti sebagai alat utama. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, antara lain.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dilakukannya penelitian ini ialah di Toko Service Coco Ban yang beralamat di Jalan Cicau Raya No. 50, Desa Cicau, Kecamatan Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi. Waktu dilakukannya penelitian ini di mulai dari bulan Januari 2023 s/d Juni 2023.

### Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah 4 orang informan yang sekaligus bertindak sebagai responden penelitian yaitu pemilik (*owner*) sebagai pemegang kebijakan sekaligus orang yang menilai kinerja serta memberikan motivasi kepada karyawan. Kemudian, karyawan pada bagian mekanik sebanyak 2 orang serta customer sebanyak 1 orang. Adapun objek dalam penelitian ini ialah motivasi kerja dan kinerja karyawan UMKM Toko Coco Ban.

### Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sedangkan data sekunder merupakan kumpulan informasi dan data yang dikumpulkan dari catatan dan arsip. Adapun teknik pengambilan data (instrumen) dalam penelitian ini melalui:

1. Wawancara  
Penulis melakukan wawancara dengan subjek penelitian..
2. Observasi  
Penulis mengamati langsung pada objek yang diteliti.
3. Dokumentasi  
Penulis mencari dan memperoleh data melalui laporan atau dokumentasi di lapangan.
4. Studi kepustakaan  
Penulis memperoleh data dari berbagai media, seperti *website*, buku dan jurnal penelitian.

### Uji Keabsahan Data

Untuk menentukan keabsahan data perlu adanya teknik pemeriksaan yang berdasar sejumlah kriteria tertentu. Uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji triangulasi sumber yaitu pengambilan sumber informasi dari *owner* dan karyawan. Hasil triangulasi kemudian menghasilkan informasi dari persepsi, pertemuan, dan dokumentasi yang membahas informasi yang terkoordinir (Sugiyono, 2019).

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019) metode analisis data kualitatif terbagi ke dalam 4 bagian besar, yaitu:

1. Pengumpulan Data  
Peneliti melakukan proses pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penelitian mereka. Data dapat dikumpulkan dari dokumentasi, hasil wawancara, dll.
2. Reduksi Data  
Jumlah data yang akan dikumpulkan akan semakin banyak, kompleks, dan rumit seiring dengan waktu yang dihabiskan para peneliti di lapangan. Untuk mencapai hal ini, data harus segera dianalisis melalui proses reduksi. Mereduksi data berarti mencari tema dan pola, memilih dan memfokuskan pada hal-hal penting. Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan akan menjadi lebih mudah bagi peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data dan mencarinya saat diperlukan.
3. Penyajian Data

Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2019) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Tujuan sajian data yaitu untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi.

4. Penarikan Kesimpulan dan verifikasi  
Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif. Verifikasi dilakukan karena kesimpulan awal yang disampaikan hanya sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### 1. Kinerja Karyawan di Toko Service Coco Ban

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam kesuksesan suatu organisasi, termasuk bagi UMKM Toko Coco Ban. Kinerja karyawan mencerminkan sejauh mana individu mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Kinerja karyawan merupakan output capaian perolehan pekerja secara bobot dan kapasitas saat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tupoksi dan responsibilitas yang ditetapkan untuknya (Sinambela, 2019).

**Tabel 2. Hasil Wawancara**

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana kinerja yang dihasilkan oleh karyawan di Toko ini pak?	"...Kinerja karyawan di toko kami bagi saya sudah cukup baik, hanya saja masih belum maksimal karena belum bisa memenuhi 100% target yang saya harapkan. Namun jika melihat capaian pada tahun 2022 kemarin, saya cukup puas dengan perolehan yang telah diraih..."

Hasil wawancara dengan Bapak H. Usman, S.T. sebagai pemilik Toko Service Coco Ban, beliau mengatakan "...Kinerja karyawan di toko kami bagi saya sudah cukup baik, hanya saja masih belum maksimal karena belum bisa memenuhi 100% target yang saya

harapkan. Namun jika melihat capaian pada tahun 2022 kemarin, saya cukup puas dengan perolehan yang telah diraih..."



**Gambar 2. Proses Wawancara dengan Pemilik**

Pernyataan dari pemilik tersebut mengindikasikan bahwa kinerja yang dimiliki oleh karyawan Toko Service Coco Ban masih kurang maksimal. Hal ini disebabkan karena target capaian yang diharapkan oleh pemilik masih belum dapat dipenuhi oleh karyawan. Oleh karena itu, agar kinerja bisa dikatakan sesuai dengan harapan pastinya harus bisa memenuhi espektasi dari pemilik, yakni mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh pemilik. Akan tetapi disamping itu, pemilik mengakui bahwa hasil yang telah diperoleh sebagaimana pada capaian pendapatan yang tercantum pada bab pendahuluan sudah hampir mendekati target yang diinginkan.

Kinerja karyawan juga dapat dilihat dari kualitas hasil kerja serta efisiensi yang dilakukan oleh karyawan. Kualitas kerja karyawan dalam jasa service motor memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan perbaikan kendaraan yang berkualitas kepada pelanggan. Sebagai karyawan di bidang jasa service motor, memiliki kualitas kerja yang tinggi berarti mampu memberikan pelayanan yang profesional, handal, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.



Kualitas kerja karyawan dalam jasa service motor melibatkan beberapa aspek yang krusial. Karyawan harus memiliki pengetahuan teknis yang mendalam untuk menjadi landasan utama dari kualitas kerja yang baik. Seorang karyawan jasa service motor yang berkualitas harus memiliki pemahaman yang kuat tentang berbagai jenis motor, komponen-komponen yang terlibat, serta metode dan prosedur perbaikan yang efektif. Pengetahuan ini memungkinkan mereka untuk mendiagnosis dengan akurat dan menyelesaikan masalah kendaraan dengan tepat.

**Tabel 3. Hasil Wawancara**

<p>2. Bagaimana kualitas kerja yang di perlhatikan oleh karyawan disini?</p> <p>3. Bagaimana relevansinya dengan keterampilan yang mereka miliki saat ini?</p>	<p><b>Jawaban Pemilik :</b>            "...Kualitas kerja pada karyawan menurut saya sudah baik. Mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik mengenai komponen-komponen yang ada pada motor serta mampu memperbaiki permasalahan yang terjadi. Karena itu, mereka mampu bekerja dengan cepat dan efisien sehingga banyak pelanggan yang merasa puas dan ngga jarang ada yang ngasih bonus tip untuk mereka diluar pembayaran service..."</p> <p><b>Jawaban Pelanggan</b>            "...Saya udah sering service disini. Hampir setiap service selalu kesini. Harga nya murah, pelayanannya ramah, pengerjaannya cukup cepet dan jarang ada kendala setelahnya. Bagi saya kualitasnya cukup oke, ngga kalah sama pelayanan bengkel resmi..."</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

"...Kualitas kerja pada karyawan menurut saya sudah baik. Mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik mengenai komponen-komponen yang ada pada motor serta mampu memperbaiki permasalahan yang terjadi. Karena itu, mereka mampu bekerja dengan cepat dan efisien sehingga banyak pelanggan yang merasa puas dan ngga jarang ada yang ngasih bonus tip untuk mereka diluar pembayaran service..."

Informasi dari pemilik sebagai narasumber tersebut mengindikasikan bahwa kualitas kerja karyawan dinilai baik berdasarkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, kecepatan serta efisiensi dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah memiliki keahlian teknis yang diperlukan dalam melakukan service pada kendaraan motor. Kemampuan dan pengetahuan yang baik memungkinkan karyawan untuk mengidentifikasi

masalah dengan akurat dan memberikan solusi yang tepat. Dengan demikian, mereka dapat bekerja dengan efisien dan menghemat waktu dalam melakukan pengerjaan.

Selain itu, bergerak di bidang pelayanan jasa service membuat karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang optimal serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pada hasil wawancara tersebut, pemilik menuturkan bahwa banyak pelanggan merasa puas dengan kualitas kerja karyawan di Toko Service Coco Ban.

"...Saya udah sering service disini. Hampir setiap service selalu kesini. Harga nya murah, pelayanannya ramah, pengerjaannya cukup cepet dan jarang ada kendala setelahnya. Bagi saya kualitasnya cukup oke, ngga kalah sama pelayanan bengkel resmi..."

Senada dengan informasi yang disampaikan oleh pemilik, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan yang menjadi langganan di Toko Service Coco Ban diperoleh hasil bahwa pelanggan merasa puas dengan kinerja karyawannya. Ia mengatakan bahwa kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan sudah cukup baik, walaupun dengan harga yang cukup murah, pengerjaan service bisa dilakukan dengan cepat dan tepat, selain itu pelayanan yang diperoleh sudah sangat memuaskan sehingga pelanggan menjadi loyal terhadap Toko Service Coco Ban. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah memberikan pelayanan yang memuaskan dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Penting bagi toko untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas kerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta memperhatikan umpan balik dari pelanggan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja karyawan di Toko Service Coco Ban diperoleh hasil bahwa kinerja karyawan yang dilakukan sudah cukup baik. Bapak H. Usman, S.T mengungkapkan bahwa dalam meningkatkan kinerja karyawannya, ia selalu menjaga keakraban dan harmonisasi dengan karyawan, melakukan diskusi dengan karyawan mengenai masalah yang sering terjadi sehingga dapat dilakukan evaluasi kedepannya. Namun demikian, meskipun tingkat kinerja karyawan cukup baik, tidak berarti Toko Service Coco Ban tidak mengalami kendala-kendala dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Bapak H. Usman, S.T juga mengungkapkan bahwa dirinya melakukan evaluasi untuk memberi kebijakan seperti pemberian reward, pelatihan dan pengembangan diri bagi karyawan sebagai salah satu bentuk motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

## **2. Penerapan Motivasi kerja sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan di UMKM Toko Service Coco Ban**

Motivasi kerja merupakan elemen penting dalam dunia kerja yang memiliki dampak besar terhadap keberhasilan individu dan organisasi. Ketika karyawan merasa termotivasi, mereka cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, berkontribusi secara aktif, dan berkomitmen untuk mencapai tujuan perusahaan (Jamaludin & Azizi, 2021). Penerapan motivasi kerja di UMKM Toko Service Coco Ban menjadi upaya yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dalam sebuah usaha kecil dan menengah (UMKM) seperti Toko Service Coco Ban, motivasi kerja memiliki peran yang signifikan dalam mencapai kesuksesan serta keunggulan bersaing. Berikut ini merupakan

penerapan motivasi kerja yang telah dilaksanakan oleh Toko Service Coco Ban.

### **a. Gaji/Upah yang layak dan Memadai**

Salah satu cara yang dilakukan oleh pemilik Toko Service Coco Ban untuk memotivasi kinerja karyawan adalah dengan memberikan gaji yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada mereka, pemberian gaji juga diberikan dengan komponen penunjang seperti uang makan. Hal ini disebabkan karena Toko Service Coco Ban masih merupakan UMKM yang memiliki keterbatasan sumber daya keuangan, gaji yang diberikan kepada karyawan disesuaikan dengan ketersediaan anggaran. Meskipun gaji yang diberikan tidak besar, pemilik Toko Service Coco Ban tetap berusaha memberikan gaji yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan. Selain itu, pemilik juga memberikan uang makan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat kerja mereka. Peneliti juga melakukan wawancara kepada karyawan mengenai gaji yang diterima mereka.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan, mereka mengungkapkan bahwa karyawan memahami pada dasarnya UMKM beroperasi dengan sumber daya keuangan yang terbatas. Oleh karena itu, mereka menerima bahwa gaji yang diberikan mungkin tidak sebesar Upah Minimum Kabupaten. Karyawan menghargai kenyataan bahwa pemilik UMKM masih berupaya memberikan gaji yang memadai meskipun dalam keterbatasan tersebut. Mereka merasa bahwa gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja yang diberikan.

Pemberian gaji yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan menunjukkan keadilan dalam mempertimbangkan kontribusi



karyawan. Meskipun gaji tersebut tidak besar, memastikan bahwa kompensasi sesuai dengan beban kerja dapat membantu meningkatkan motivasi karyawan untuk tetap bekerja dengan baik dan menghasilkan kinerja yang optimal. Kompensasi yang diberikan, termasuk uang makan, dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan dasar karyawan. Ini penting untuk menjaga kestabilan finansial dan kesejahteraan karyawan. Ketika kebutuhan dasar terpenuhi, karyawan cenderung lebih fokus dan termotivasi dalam pekerjaan mereka.

#### **b. Peraturan yang Fleksibel**

Upaya Pemilik Toko Coco Ban selanjutnya dalam memotivasi kinerja karyawan adalah dengan membuat peraturan yang fleksibel dan tidak mengekang. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pemilik, ia mengungkapkan bahwa dirinya memberikan peraturan yang fleksibel kepada karyawan agar mereka dapat merasa nyaman dalam bekerja. Waktu kerja yang dimulai dari hari Senin-Minggu mulai dari jam 09.00-17.00 WIB dengan memberikan kebebasan kepada karyawan memilih waktu libur selama 1 hari dari seminggu untuk beristirahat. Namun, jika terjadi indisipliner terhadap peraturan tersebut, pemilik akan tetap menindaknya secara tegas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, mereka mengungkapkan bahwa peraturan yang fleksibel dapat membuat mereka merasa nyaman. Mereka juga menyatakan bahwa meskipun diberikan fleksibilitas, mereka tetap akan melaksanakan kewajiban mereka dengan baik. Fleksibilitas peraturan kerja juga berkontribusi pada keseimbangan kerja-hidup yang lebih baik, motivasi yang tinggi, peningkatan produktivitas, dan pemeliharaan karyawan yang baik.

Peraturan yang fleksibel tersebut dinilai sangat positif oleh karyawan karena fleksibilitas peraturan kerja memberikan ruang bagi karyawan untuk menyesuaikan jadwal kerja dengan kebutuhan mereka. Hal ini dapat menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman karena karyawan memiliki kontrol lebih besar atas waktu dan tugas mereka. Karyawan yang merasa nyaman cenderung lebih termotivasi, bersemangat, dan berkinerja baik.

Peraturan yang fleksibel memberikan kebebasan kepada karyawan untuk mengatur waktu dan cara mereka bekerja. Ini menciptakan rasa kepuasan kerja karena karyawan dapat menyesuaikan pekerjaan mereka dengan kebutuhan pribadi mereka. Ketika karyawan merasa puas dengan kondisi kerja, mereka cenderung lebih bersemangat, termotivasi, dan berkontribusi dengan maksimal. Fleksibilitas peraturan kerja dapat membantu mempertahankan karyawan yang berkualitas. Karyawan cenderung lebih puas dan betah di tempat kerja yang memberikan kebebasan dan kenyamanan. Meskipun memberikan fleksibilitas dalam peraturan kerja, penting bagi bisnis untuk menegakkan disiplin. Dengan menegakkan disiplin secara tegas, pemilik dapat membangun budaya kerja yang profesional di mana aturan dan peraturan dihormati. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, transparan, dan berintegritas. Budaya kerja yang profesional dapat berdampak positif pada kinerja karyawan dan reputasi perusahaan.

#### **c. Menjalin Hubungan yang Harmonis**

Langkah selanjutnya yang diambil oleh pemilik perusahaan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja yaitu menjalin hubungan yang harmonis

antara pemilik dengan karyawan serta antara sesama karyawan. Dari hasil wawancara dengan pemilik, ia beranggapan dalam suasana kerja yang harmonis, karyawan merasa lebih nyaman dan cair dalam bekerja. Hal ini memungkinkan karyawan untuk secara lebih mudah berkomunikasi dan memberikan informasi mengenai permasalahan yang ada.

Dari hasil wawancara dengan karyawan, mereka menyatakan bahwa pemilik memiliki hubungan yang harmonis dengan mereka. Pemilik secara aktif terlibat dalam mengawasi karyawan, memberikan arahan, dan menunjukkan sikap yang *humble*, menyenangkan, serta bijaksana. Karyawan beranggapan bahwa pemilik dapat membedakan kapan saatnya serius dan kapan saatnya bercanda sehingga pemilik menunjukkan pemahaman yang baik tentang kebutuhan emosional karyawan. Karyawan juga menyatakan bahwa mereka selalu diikuti sertakan dalam setiap pengambilan keputusan. Maka dari itu, karyawan pun merasa dihargai, didengarkan, dan memiliki ruang untuk serius, bersantai serta bersenang-senang di tempat kerja. Karyawan yang merasa diperhatikan dan dihargai oleh pemilik toko cenderung memiliki semangat yang tinggi dan termotivasi dalam menjalankan pekerjaan.

Hubungan yang harmonis dan kepemimpinan yang efektif menciptakan lingkungan kerja yang positif. Karyawan merasa dihargai, didukung, dan diberdayakan untuk memberikan kontribusi terbaik mereka. Lingkungan kerja yang positif meningkatkan kepuasan karyawan, semangat kerja, dan kinerja secara keseluruhan. Dalam hubungan yang harmonis, karyawan merasa lebih terhubung secara emosional dengan pekerjaan mereka dan perusahaan secara keseluruhan. Pemilik

yang menunjukkan sikap menyenangkan dan memahami membangun motivasi intrinsik karyawan, yaitu motivasi yang berasal dari dalam diri mereka sendiri. Motivasi intrinsik mendorong karyawan untuk bekerja dengan semangat dan dedikasi, meningkatkan kualitas kinerja.

#### **d. Memberikan Penghargaan (Reward)**

Langkah yang dilakukan selanjutnya oleh pemilik untuk menerapkan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja ialah dengan memberikan penghargaan kepada karyawan saat target yang diinginkan berhasil di capai. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Toko Service Coco Ban, ia menggunakan reward berupa pengakuan dan bonus uang sebagai strategi untuk meningkatkan motivasi karyawan. Pengakuan dan bonus uang tersebut diberikan kepada karyawan yang mampu mencapai target bulanan yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memberikan apresiasi, meningkatkan semangat, dan memotivasi karyawan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Dengan adanya sistem reward ini, diharapkan karyawan akan terus termotivasi dan bersemangat dalam bekerja demi mencapai target yang ditetapkan dan meraih reward lebih lanjut di masa depan.

Penetapan target bulanan memberikan fokus dan orientasi pada karyawan. Dengan memiliki target yang spesifik dan terukur, karyawan memiliki tujuan yang jelas yang harus mereka capai dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dapat membantu mengarahkan upaya karyawan dan memberikan parameter yang jelas untuk mengevaluasi kinerja mereka. Memberikan bonus kepada karyawan sebagai *reward* menunjukkan bahwa pemilik menghargai kerja keras dan pencapaian karyawan. Bonus uang

menjadi bentuk insentif material yang dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai target yang ditetapkan. Hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap loyalitas karyawan dan memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras.

Sistem penargetan bulanan dan pemberian bonus memiliki dampak positif pada kinerja karyawan. Dengan menetapkan target yang dapat dicapai dalam waktu yang relatif singkat, karyawan merasa terpacu untuk bekerja dengan efisien dan produktif. Pemberian penghargaan merupakan hal pokok yang berperan dalam meningkatkan motivasi karyawan. Semakin besar pemberian penghargaan kepada karyawan maka akan semakin mencukupi kebutuhan karyawan sehingga akan mencapai tingkat produktivitas yang maksimal, (Latifah, 2020) dalam (Nirmalasari & Melawati, 2022).

### **3. Penerapan motivasi kerja yang belum dilaksanakan oleh Toko Service Coco Ban**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta analisis yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti melihat bahwasanya masih terdapat beberapa hal yang belum dilakukan oleh pemilik Toko Service Coco Ban dalam upaya penerapan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan. Berikut adalah beberapa hal yang belum dilakukan:

#### **a. Keamanan Karyawan**

Kondisi lingkungan kerja yang digunakan cukup baik karena berada dalam kondisi bersih dan nyaman. Akan tetapi, karyawan tidak dibekali dengan Alat Pelindung Diri (APD) yang digunakan saat bekerja sehingga membuat karyawan cukup khawatir mengenai potensi bahaya yang dihadapi saat bekerja. Selain itu, karyawan juga

tidak mendapatkan fasilitas seperti BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan untuk pengendalian resiko.

#### **b. Fasilitas Penunjang**

Pemilik belum menginvestasikan fasilitas penunjang yang mendukung karyawan. Kondisi kerja yang nyaman dan baik dapat memberikan dampak positif pada motivasi dan kinerja karyawan. Pemilik dapat memperhatikan aspek-aspek seperti kondisi fisik tempat kerja, fasilitas seperti toilet, area istirahat yang nyaman, atau fasilitas pendukung lainnya yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memadai. Hal ini disebabkan berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa fasilitas penunjang seperti toilet hanya terdapat 1 saja sehingga toilet karyawan dan pelanggan bersatu. Maka dari itu, hal ini dapat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

#### **c. Pelatihan dan Pengembangan**

Pemilik belum memberikan perhatian yang cukup terhadap pengembangan karir dan peluang peningkatan kompetensi karyawan. Dalam lingkungan kerja yang kompetitif, penting bagi karyawan untuk merasa bahwa mereka memiliki peluang untuk tumbuh dan berkembang. Pemilik dapat memberikan pelatihan, seminar, atau program pengembangan diri yang dapat membantu karyawan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Selain itu, pemilik juga dapat menyediakan kesempatan promosi atau peningkatan tanggung jawab yang jelas sehingga karyawan memiliki tujuan yang jelas dalam pengembangan karir mereka.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Hasil analisis yang dilakukan penulis tentang penerapan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di UMKM Toko Coco Ban, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian mengenai kinerja karyawan, terdapat indikasi bahwa kinerja yang dimiliki oleh karyawan Toko Service Coco Ban masih kurang maksimal. Hal ini disebabkan karena target capaian yang diharapkan oleh pemilik masih belum dapat dipenuhi oleh karyawan. Akan tetapi jika dilihat berdasarkan indikator yang digunakan secara keseluruhan, kinerja karyawan dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun demikian, meskipun tingkat kinerja karyawan cukup baik, tidak berarti Toko Service Coco Ban tidak mengalami kendala-kendala dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Pemilik juga mengungkapkan bahwa dirinya terus melakukan evaluasi untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan oleh pemilik untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan diantaranya adalah memberikan gaji/upah yang sesuai dengan beban kerja yang dilakukan oleh karyawan membuat peraturan yang fleksibel dan tidak mengekang serta penindakan lanjutan pada pelanggaran yang dilakukan karyawan untuk membangun budaya kerja yang nyaman dan profesional, menjalin hubungan yang harmonis antara pemilik dengan karyawan serta antara sesama karyawan. Hal ini dilakukan untuk membuat suatu lingkungan kerja yang nyaman, memberikan penghargaan kepada karyawan saat target yang diinginkan berhasil di capai.

3. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan motivasi kerja yang belum dilaksanakan oleh Toko Service Coco Ban yaitu diantaranya pemilik belum memberikan standar keamanan yang sesuai kepada karyawan, fasilitas penunjang seperti toilet dan area istirahat masih belum memadai dan belum adanya pelatihan dan pengembangan bakat bagi karyawan.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan tersebut, maka dalam rangka upaya peningkatan kinerja karyawan, diantaranya :

1. Segenap karyawan di UMKM Toko Service Coco Ban terus meningkatkan dan mengembangkan kinerjanya, hal ini dimaksudkan agar tercapainya tujuan pendidikan yang sudah direncanakan bersama
2. Pemilik harus terus memperhatikan dan meningkatkan upaya dalam memotivasi karyawan agar karyawan dapat terus memberikan kinerja terbaiknya.
3. Pemilik sebagai pengelola kebijakan untuk dapat lebih memotivasi serta melengkapi faktor-faktor yang belum dilaksanakan agar upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan lebih optimal yaitu dengan memperhatikan keamanan karyawan, kelengkapan fasilitas penunjang untuk karyawan, serta memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan agar karyawan dapat mengupgrade ketrampilan dan keahliannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Darusman, I., & Nafi, Z. I. (2020). Pentingnya Penghargaan Intrinsik dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, 5(1), 80–

- 91.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, S. J. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Inovasi Produk Penelitian Pengabdian Masyarakat & Tantangan Era Revolusi Industri 4.0*, 2(1), 134–147. <https://doi.org/10.31227/osf.io/9frzv>
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 5(1), 16–23.
- Jamaludin, P. P., & Azizi, M. (2021). Peranan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Koza presisi Indonesia Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(2), 240–252. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/525>
- Kawiana, I. G. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia “MSDM” Perusahaan*. UNHI Press.
- Nirmalasari, L., & Melawati, E. (2022). Analisis Motivasi Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan di BMT Idrisiyyah Tasikmalaya. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(4), 295–304. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.383>
- Nurasia, J. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Dinas Kesehatan Provinsi Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu) Vol.*, 11(01), 77–90.
- Pragiwani, M., Lestari, E., & Alexandri, M. B. (2020). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Disiplin Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Tektonindo Henida Jaya Group). *Responsive*, 3(3), 117–129.
- Pratama, Y., & Pratminingsih, S. A. (2023). The Role Of Training And Work Motivation In Improving Employee Performance : Study In The Bandung Sector PT . PLN Indonesia . Peran Pelatihan Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan : Studi Pada PT . PLN Indonesia Sektor Bandung. *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(December 2022), 921–931.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Tim Kerja yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja* (Suryani & R. Damayanti (eds.); 4th ed.). PT. Bumi Aksara.
- Sipayung, M. R., & Sihombing, M. (2022). Analisis Penerapan Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Pengalaman Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pad Hidden Place Cafe. *JOSR: Journal of Social Research*, 1(7), 626–636.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.