

SIDDIQ JOMBANG SAIDI

ANALISIS PEMBERIAN INSENTIF DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI MONEYS TREE BAR BATAM

 Yayasan Vitka

Document Details

Submission ID

trn:oid::7704:73027820

Submission Date

Dec 4, 2024, 3:31 PM GMT+7

Download Date

Dec 4, 2024, 3:34 PM GMT+7

File Name

Bab 1-5 Skripsi siddiq turnitin.pdf

File Size

659.3 KB

64 Pages

10,707 Words

69,433 Characters

27% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 22%  Internet sources
- 12%  Publications
- 23%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

22%  Internet sources
12%  Publications
23%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	123dok.com	2%
2	Submitted works	vitka on 2023-11-28	1%
3	Internet	mititajurnal.univpasifik.ac.id	1%
4	Internet	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id	1%
5	Internet	jurnal.btp.ac.id	1%
6	Internet	repository.radenintan.ac.id	1%
7	Internet	journal.yrpiyku.com	0%
8	Submitted works	King's College on 2024-05-03	0%
9	Submitted works	Universitas Bhayangkara Jakarta Raya on 2024-10-07	0%
10	Submitted works	Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang on 2024-11-14	0%
11	Internet	journal.thamrin.ac.id	0%

12	Internet	ijabo.a3i.or.id	0%
13	Publication	Frankly Oktavian Palendeng, Innocentius Bernarto. "Pengaruh insentif finansial, i...	0%
14	Internet	www.scribd.com	0%
15	Publication	Setiarini, Nova Isti. "Penerapan Kurikulumpendidikan Agama Islam (PAI) Melalui ...	0%
16	Internet	repository.uin-suska.ac.id	0%
17	Internet	dspace.uii.ac.id	0%
18	Internet	repository.ar-raniry.ac.id	0%
19	Submitted works	vitka on 2024-11-26	0%
20	Submitted works	Udayana University on 2023-07-03	0%
21	Submitted works	Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang on 2024-10-23	0%
22	Internet	j-innovative.org	0%
23	Internet	docplayer.info	0%
24	Internet	eprints.umm.ac.id	0%
25	Submitted works	vitka on 2024-06-12	0%

26	Internet	iaibukittinggi.ac.id	0%
27	Internet	id.123dok.com	0%
28	Internet	download.garuda.kemdikbud.go.id	0%
29	Internet	id.scribd.com	0%
30	Internet	repository.upi.edu	0%
31	Submitted works	Universitas Pendidikan Indonesia on 2024-08-06	0%
32	Submitted works	William Woods University on 2024-08-21	0%
33	Internet	digilib.uinkhas.ac.id	0%
34	Internet	ejurnal.unikarta.ac.id	0%
35	Internet	eprints.umpo.ac.id	0%
36	Submitted works	vitka on 2023-04-12	0%
37	Internet	docobook.com	0%
38	Internet	repository.stiewidyagamalumajang.ac.id	0%
39	Internet	text-id.123dok.com	0%

40 Submitted works

vitka on 2024-12-02 0%

41 Submitted works

STIE Perbanas Surabaya on 2024-02-13 0%

42 Submitted works

Universitas Jambi on 2021-12-07 0%

43 Internet

repositori.usu.ac.id 0%

44 Internet

repository.ub.ac.id 0%

45 Internet

mix.co.id 0%

46 Internet

ojs.stieamkop.ac.id 0%

47 Submitted works

vitka on 2022-12-16 0%

48 Internet

www.viva.co.id 0%

49 Submitted works

Padjadjaran University on 2019-09-26 0%

50 Submitted works

Universitas Dian Nuswantoro on 2021-11-15 0%

51 Submitted works

Universitas Diponegoro on 2017-11-07 0%

52 Internet

elibrary.unikom.ac.id 0%

53 Internet

repositori.uin-alaudidin.ac.id 0%

54	Internet	repository.upbatam.ac.id	0%
55	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	0%
56	Internet	issuu.com	0%
57	Internet	jurnal.darmaagung.ac.id	0%
58	Internet	owntalk.co.id	0%
59	Internet	www.klingon-empire.com	0%
60	Submitted works	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya on 2021-06-22	0%
61	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2024-11-12	0%
62	Internet	moam.info	0%
63	Internet	testing.dqlab.id	0%
64	Internet	www.online-pajak.com	0%
65	Submitted works	Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta I 2023 on 2024-12-02	0%
66	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2017-11-02	0%
67	Submitted works	vitka on 2022-12-29	0%

68	Submitted works	Universitas Ibn Khaldun on 2023-04-10	0%
69	Internet	artikelpendidikan.id	0%
70	Publication	Bambang Subagio. "Pengaruh Partisipasi dan Diskresi terhadap Kualitas Pelayan...	0%
71	Submitted works	Institut Pemerintahan Dalam Negeri on 2021-11-08	0%
72	Submitted works	UIN Sultan Maulana Hasanudin on 2024-10-18	0%
73	Internet	bkddki.jakarta.go.id	0%
74	Internet	kolokiumkpmipb.wordpress.com	0%
75	Internet	repository.helvetia.ac.id	0%
76	Internet	repository.unisma.ac.id	0%
77	Submitted works	Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) on 2024-07-19	0%
78	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2019-05-24	0%
79	Submitted works	Universitas Sains Alquran on 2024-07-19	0%
80	Internet	idr.uin-antasari.ac.id	0%
81	Submitted works	vitka on 2024-06-11	0%

82	Submitted works	United International University on 2024-09-13	0%
83	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2018-08-31	0%
84	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2024-11-13	0%
85	Submitted works	University of Muhammadiyah Malang on 2024-10-15	0%
86	Publication	Zainuddin Zainuddin. "Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualita...	0%
87	Internet	adoc.pub	0%
88	Internet	ejournal.upbatam.ac.id	0%
89	Internet	eprints.iain-surakarta.ac.id	0%
90	Internet	sainsglobal.com	0%
91	Publication	Erin Yulia, M. Azis Firdaus, Syahrums Agung. "Pengaruh Pemberian Insentif dan M...	0%
92	Submitted works	Sriwijaya University on 2021-02-15	0%
93	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2019-03-12	0%
94	Submitted works	Universitas Negeri Jakarta on 2018-07-01	0%
95	Submitted works	Universitas Terbuka on 2015-10-06	0%

96	Internet	mafiadoc.com	0%
97	Internet	repository.fe.unj.ac.id	0%
98	Internet	repository.uksw.edu	0%
99	Internet	repository.usd.ac.id	0%
100	Internet	ss.uog.edu.et	0%
101	Internet	www.budapestmeetings.com	0%
102	Internet	www.pinhome.id	0%
103	Publication	Ilham Abdurrohman, Asep Jamaludin, Nandang Nandang. "Pengaruh Kepemimpi...	0%
104	Publication	Lutfi Abdilah, Putu Indah Rahmawati, Ni Kadek Sinarwati. "DAMPAK PENERAPAN ...	0%
105	Publication	M Makbul. "Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian", Open Science ...	0%
106	Submitted works	Southville International School and Colleges on 2023-07-15	0%
107	Publication	Sri Wahyuni Sambo, Inneke Mutiara Amelia. "Analisis Pengaruh Sistem Akreditasi...	0%
108	Submitted works	Syiah Kuala University on 2024-11-26	0%
109	Submitted works	Udayana University on 2024-04-16	0%

110	Submitted works	Universitas Bhayangkara Jakarta Raya on 2024-11-22	0%
111	Submitted works	Universitas Jambi on 2021-12-08	0%
112	Internet	alfianlif2.blogspot.com	0%
113	Internet	digilib.unila.ac.id	0%
114	Internet	ejournal.unmus.ac.id	0%
115	Internet	ejournal.unsub.ac.id	0%
116	Internet	es.scribd.com	0%
117	Internet	guidanceandtips.blogspot.com	0%
118	Submitted works	iGroup on 2012-12-30	0%
119	Submitted works	iGroup on 2015-09-28	0%
120	Internet	ojs.unud.ac.id	0%
121	Internet	repository.syekhnurjati.ac.id	0%
122	Internet	repository.uinfabengkulu.ac.id	0%
123	Internet	repository.uinjkt.ac.id	0%

124	Internet	repository.unigal.ac.id	0%
125	Internet	repository.unsub.ac.id	0%
126	Internet	ruangjurnal.com	0%
127	Internet	tanya-tanya.com	0%
128	Submitted works	unars on 2023-05-11	0%
129	Submitted works	vitka on 2023-04-12	0%
130	Submitted works	Binus University International on 2018-06-28	0%
131	Submitted works	Soongsil University on 2021-03-18	0%
132	Submitted works	Universitas Muria Kudus on 2016-04-07	0%
133	Submitted works	vitka on 2024-07-04	0%
134	Publication	Adiyono Adiyono, Eka Wardatul Hayat, Elsa Dewi Oktavia, Nova Tri Prasetyo. "Le...	0%
135	Submitted works	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-09-14	0%
136	Submitted works	Trisakti University on 2023-11-13	0%
137	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2017-08-14	0%

138	Submitted works	Universitas Negeri Jakarta on 2017-06-01	0%
139	Submitted works	Universitas Negeri Makassar on 2013-08-23	0%
140	Submitted works	Universitas Negeri Semarang - iTh on 2024-11-23	0%
141	Submitted works	Universitas Pamulang on 2023-07-04	0%
142	Submitted works	Universitas Pendidikan Indonesia on 2013-12-10	0%
143	Submitted works	Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-10-27	0%
144	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2018-11-30	0%
145	Submitted works	Universiti Malaysia Terengganu UMT on 2024-04-29	0%
146	Submitted works	iGroup on 2013-03-16	0%
147	Submitted works	stie-pembangunan on 2023-11-09	0%
148	Submitted works	stie-pembangunan on 2023-11-11	0%
149	Submitted works	unigal on 2024-10-10	0%

**ANALISIS PEMBERIAN INSENTIF DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI MONEYPOL
BAR BATAM**

25

PROPOSAL PROYEK AKHIR



OLEH
SIDDIQ JOMBANG SAIDI
NIM. 2021020051

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu pilar utama perekonomian global, dengan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja di banyak negara, termasuk Indonesia. Sektor ini tidak hanya mendorong perkembangan infrastruktur, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan lapangan kerja dan pengembangan usaha lokal. Indonesia, dengan keindahan alam yang memukau, keragaman budaya, dan tradisi yang kaya, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar. Salah satu daerah yang semakin menarik perhatian sebagai destinasi wisata adalah Batam, yang terletak di dekat Singapura dan Malaysia.

Batam telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh statusnya sebagai zona perdagangan bebas dan lokasi strategisnya. Keberadaan berbagai fasilitas wisata, termasuk hotel, restoran, dan bar, menjadikan Batam sebagai tujuan yang menarik bagi wisatawan baik lokal maupun internasional. Restoran, sebagai salah satu komponen utama dalam industri ini, berperan penting dalam membentuk budaya makan di masyarakat. Restoran tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati makanan, tetapi juga menjadi ruang sosial di mana orang berkumpul, bersantai, dan berinteraksi. Di samping restoran, *street bar* sebagai entitas terpisah telah muncul sebagai bagian integral dari pengalaman sosial masyarakat.

street bar dikenal sebagai tempat yang menawarkan beragam pilihan minuman, mulai dari *beer*, *wine*, hingga *cocktail*, dalam suasana yang lebih santai dan interaktif. *street bar* menekankan pada aspek hiburan dan relaksasi, menjadi lokasi bagi individu dan kelompok untuk bersosialisasi, menikmati musik, atau menyaksikan acara olahraga. *street bar* juga memainkan peran penting dalam memperkaya kehidupan sosial masyarakat, menjadi tempat untuk merayakan momen-momen spesial, menjalin relasi, dan menciptakan kenangan. Keberadaan *street bar* dapat meningkatkan interaksi sosial dan menjadi katalisator bagi berbagai kegiatan komunitas.

MoneyTree Bar merupakan sebuah *street bar* yang berlokasi di Jl. Mitra Raya 2, Kec. Batam Kota, Kota Batam. MoneyTree Bar menawarkan berbagai pilihan minuman beralkohol dan non-alkohol serta makanan ringan, tidak hanya berfungsi sebagai tempat berkumpul, tetapi juga sebagai bagian dari pengalaman wisata yang dinamis. Dikarenakan banyaknya bar dan *street bar* di Batam serta ketatnya persaingan, maka dari itu MoneyTree Bar harus memaksimalkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan menjadi tercapai. (Matantu et al., 2020) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang tercipta dari membandingkan kinerja yang dialaminya dengan harapan atau ekspektasinya.

Menurut (Chaniago, 2021) kualitas pelayanan adalah elemen yang sangat penting bagi setiap usaha, terutama pada sektor *food and beverage*, dan juga kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki oleh SDM tersebut. Pelayanan yang baik merupakan salah satu elemen kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam industri jasa, khususnya di sektor

kuliner dan hiburan, pengalaman pelanggan sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan karyawan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh MoneyTree Bar harus diperhatikan secara serius untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dan ingin kembali.

Meningkatkan kualitas pelayanan bukanlah tugas yang mudah. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, dan salah satu cara yang dapat diambil adalah melalui pemberian insentif. Insentif yang diberikan kepada karyawan dapat berfungsi sebagai motivator yang efektif, mendorong mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Di dalam (Anggriawan et al., 2019) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang dapat menciptakan gairah kerja seseorang agar mereka mau melakukan pekerjaan dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. Ketika karyawan merasa dihargai dan termotivasi, mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi sangat penting di sektor jasa, di mana kualitas pelayanan sering kali ditentukan oleh sikap dan perilaku karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara insentif yang diberikan kepada karyawan dan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan. Dengan memahami bagaimana insentif dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan, diharapkan dapat diidentifikasi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MoneyTree Bar. Penelitian ini juga bertujuan untuk menggali bagaimana program insentif yang dirancang dengan baik dapat berkontribusi pada pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas.

149 Dalam industri yang sangat kompetitif seperti pariwisata, kuliner, dan
26 hiburan, perusahaan perlu melakukan investasi pada karyawan mereka. Hal ini
tidak hanya mencakup pelatihan dan pengembangan keterampilan, tetapi juga
menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Karyawan yang
merasa dihargai dan mendapatkan dukungan cenderung lebih loyal dan
59 berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan pemahaman
yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di
MoneyTree Bar Batam, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi
103 manajemen dalam merancang program insentif yang efektif. Dengan demikian,
penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti tidak hanya bagi
109 pengembangan MoneyTree Bar, tetapi juga bagi pelaku industri pariwisata dan
perhotelan secara umum, dalam upaya meningkatkan standar pelayanan dan
37 menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan
daya tarik Batam sebagai destinasi wisata, mendorong pertumbuhan ekonomi
lokal yang berkelanjutan, dan membantu masyarakat setempat dalam
meningkatkan kualitas hidup mereka. Melalui penelitian ini, diharapkan juga
dapat diperoleh wawasan tentang bagaimana pengelolaan sumber daya manusia
yang efektif dapat berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang industri
pariwisata di Batam dan Indonesia secara keseluruhan. Kualitas pelayanan
bukan hanya sekadar sebuah keharusan, tetapi juga merupakan investasi
strategis yang akan memberikan imbal hasil yang signifikan bagi perusahaan
dan masyarakat di sekitarnya.

Berdasarkan pra-survei yang penulis lakukan, MoneyTree Bar menyediakan beberapa insentif finansial untuk karyawannya yaitu, uang kebersihan sebesar Rp.75.000 per bulan untuk satu orang, uang overtime Rp.10.000 untuk 1 jam, lalu ada bonus (achieve) yang mana berbeda untuk setiap jabatan. Oleh karena itu, menurut dari penjelasan di atas yang telah penulis paparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam terhadap **“Analisis Pemberian Insentif Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di MoneyTree Bar Batam”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dan objek penelitian ini hanya mencakup dua variabel yaitu pemberian insentif dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana data itu diperoleh langsung dan dikumpulkan oleh penulis dari sumber data yang didapatkan. Objek utama penelitian ini adalah informan dari *chief (leader)*, staf, dan pekerja paruh waktu yang bekerja di MoneyTree Bar Batam. Maka dari itu penulis akan memfokuskan penelitian ini pada **“analisis pemberian insentif dalam peningkatan kualitas pelayanan di MoneyTree Bar Batam”**.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah pemberian insentif dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di MoneyTree Bar Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis tulis di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi apakah pemberian insentif dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di MoneyTree Bar Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Penulis

Penulis mendapatkan beberapa manfaat dalam melakukan penelitian pengaruh insentif terhadap kualitas pelayanan di MoneyTree Bar Batam. Penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami secara mendalam mengenai hubungan antara insentif dengan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi pengalaman berharga yang mendukung pengembangan karir penulis di bidang manajemen ataupun *hospitality*.

1.5.2 Manfaat Bagi Politeknik Pariwisata Batam

Penelitian yang relevan dengan industri pariwisata dan *hospitality* ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam, khususnya mahasiswa dengan program studi manajemen tata hidangan, dalam hal pengajaran dan pembelajaran, serta dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan tentang pengaruh insentif terhadap kualitas pelayanan.

1.5.3 Manfaat Bagi MoneyTree Bar Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen MoneyTree Bar Batam dalam merancang dan menerapkan program insentif yang lebih efektif. Dengan memahami dampak insentif terhadap kualitas pelayanan, MoneyTree Bar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan serta kepuasan pelanggan. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan reputasi dan daya saing MoneyTree Bar di industri *food and beverage* kota Batam.

1.6 Definisi Istilah

1.6.1 Bar / Street Bar

Bar adalah sebuah tempat yang menyediakan berbagai jenis minuman, baik beralkohol maupun non-alkohol, kepada pelanggan. Bar sering kali menjadi ruang sosial di mana orang-orang berkumpul untuk bersantai, bersosialisasi, dan menikmati pengalaman bersama. Bar tidak hanya berfungsi sebagai penyedia minuman, tetapi juga sebagai lokasi hiburan yang sering kali menyajikan musik, acara olahraga, atau pertunjukan live. Salah satu jenis bar yang umum ditemukan adalah *street bar*, yang berdiri sebagai entitas terpisah dari restoran atau tempat makan lainnya. *street bar* menawarkan suasana yang lebih kasual dan interaktif, biasanya dengan desain yang mengutamakan kenyamanan dan interaksi sosial.

2

1.6.2 Insentif

92

Adalah suatu bentuk penghargaan atau motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan untuk mendorong mereka melakukan tindakan tertentu yang diharapkan seperti untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya. Insentif biasanya digunakan sebagai strategi untuk memotivasi karyawan agar lebih loyal dan berkomitmen dalam mencapai tujuan perusahaan. Insentif dapat bersifat finansial maupun non finansial

61

1.6.3 Kualitas Pelayanan

Merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai indikator seperti kecepatan pelayanan, sikap dan perilaku karyawan, akurasi, serta kenyamanan dan pengalaman keseluruhan pelanggan.

129

1.6.4 Karyawan

91

83

Adalah individu yang bekerja untuk perusahaan berdasarkan perjanjian kerja, baik secara penuh waktu maupun paruh waktu. Karyawan memiliki tanggung jawab tertentu dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk mencapai tujuan atau target. Karyawan mencakup semua staf yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan keberhasilan usaha.

1.6.5 Motivasi

Adalah dorongan internal atau eksternal yang mendorong individu untuk melakukan tindakan tertentu. Motivasi karyawan dapat dipengaruhi dengan insentif yang diberikan, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

1.6.6 MoneyTree Bar Batam

Adalah sebuah *street bar* yang berlokasi di Jl. Mitra Raya 2, Kec. Batam Kota, Kota Batam. MoneyTree Bar menjual berbagai macam minuman beralkohol dan non alkohol serta makanan ringan.

2

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Insentif

2.1.1 Definisi Insentif

1

Dorongan atau rangsangan yang diberikan untuk memotivasi individu atau kelompok untuk melakukan tindakan tertentu. Insentif dapat berupa keuntungan finansial, seperti bonus dan bentuk penghargaan moneter lainnya ataupun non finansial, seperti penghargaan dan promosi jabatan. Insentif digunakan untuk meningkatkan produktivitas dan loyalitas.

11

Penelitian (Sumarsid & Paryanti, 2019) mengatakan bahwa pemberian insentif merupakan tanda balas jasa yang didapatkan oleh karyawan tertentu yang prestasinya di atas standar. Upah insentif yang merupakan alat pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi. (Saputri et al., 2021) mengatakan bahwa insentif bisa diartikan sebagai penghargaan yang diberikan pihak perusahaan kepada karyawan dalam bentuk uang, berfungsi supaya mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

132

27

Insentif adalah pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak perusahaan atas pengakuan terhadap prestasi dan kontribusi kerja karyawan kepada perusahaan. Selain itu, (Nani & Vinahapsari, 2020) menemukan dalam penelitian (Rumangkit, 2018) bahwa insentif mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, dan jika

106

motivasi kerja dan kepuasan kerja meningkat dengan tinggi maka karyawan akan mengeluarkan segenap kemampuan yang dimiliki.

Insentif memiliki banyak tujuan dan fungsi, menurut penelitian (Noviarni & Rianthy, 2022) untuk meningkatkan semangat dan kinerja para karyawan, dan beliau berpendapat bahwa insentif sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian (Oktaria & Anwar, 2023) insentif bertujuan untuk memotivasi karyawan agar tampil di tingkat tertinggi. Lalu ketika karyawan melampaui tolak ukur yang ditargetkan maka insentif dapat dijadikan imbalan yang sesuai. Insentif juga dapat meningkatkan kinerja karyawan dikarenakan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik.

(Oktaria & Anwar, 2023) mendefinisikan insentif sebagai uang tambahan yang diberikan pada karyawan yang berkinerja dengan baik dalam kisaran yang telah ditentukan. Insentif dimaksudkan untuk mendorong para pegawai untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka, biasanya sebagai pendapatan tambahan di atas gaji atau upah yang telah ditentukan (Rauuf et al., 2022). Insentif yang berbentuk uang merupakan hadiah yang ditawarkan kepada individu yang melampaui target yang telah ditentukan.

Penelitian (Amalia et al., 2023) mengatakan bahwa tujuan dari insentif antara lain adalah untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan, untuk menghargai karyawan yang memiliki prestasi kerja dan telah berkontribusi kepada perusahaan, lalu untuk mengetahui

bagaimana sikap dan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Berdasarkan definisi, tujuan, dan fungsi insentif dari penelitian dan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa insentif adalah sarana untuk memotivasi dan menimbulkan semangat kerja dalam diri karyawan untuk lebih besar dari sebelumnya sehingga bisa meningkatkan kinerja karyawan yang nanti akan berimbas kepada kualitas pelayanannya, dan lebih berprestasi lagi dalam peningkatan kinerjanya untuk mencapai target yang lebih besar.

2.1.2 Indikator Insentif

Indikator insentif yaitu tolak ukur atau faktor yang mempengaruhi insentif tersebut. Ini biasanya dilakukan oleh pemimpin dari suatu perusahaan yang bertujuan untuk memeriksa dan melihat seberapa besar kemajuan dari perusahaan serta melihat seberapa besar kemampuan dan seberapa banyak berkontribusi karyawannya serta apakah karyawannya mampu memberikan keuntungan dan pengalaman yang baik terhadap tamu atau usaha yang mereka bangun. Berikut indikator insentif menurut para ahli:

1. Di dalam (Nugraha, 2019) insentif itu terbagi dua yaitu finansial dan non finansial:

- a. Finansial: Berupa uang seperti bantuan pendapatan dan imbalan gabungan.
- b. Non Finansial: Seperti apresiasi, promosi, keadaan, serta tempat kerja.

2. (Palendeng & Bernarto, 2021) juga berpendapat sama dengan (Nugraha, 2019), di dalam penelitian beliau terdapat dua jenis insentif yang berbeda, yaitu insentif finansial dan insentif non finansial:

a. Insentif Finansial

Insentif finansial adalah sejumlah uang yang diberikan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan dan apresiasi. Insentif ini dapat diberikan secara langsung, bulanan, atau pada akhir masa kerja karyawan, dan berfungsi sebagai penghasilan tambahan. Selain itu, insentif finansial juga dapat berupa imbalan yang diberikan atas prestasi atau kinerja karyawan yang melebihi standar atau target yang ditetapkan.

b. Insentif Non Finansial

Selain insentif finansial, keberadaan insentif non finansial juga berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja, bahwa insentif yang tidak berbentuk uang, tetapi berupa penghargaan sosial atas prestasi kerja yang telah dicapai, dikenal sebagai insentif non finansial.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, itulah kualitas pelayanan (Mariansyah & Syarif, 2020). Sedangkan (Hermawan, 2018)

menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan itu adalah serangkaian bentuk istimewa dari produksi atau pelayanan yang berkemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan, berkeharusan melakukan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor dari perilaku karyawan seperti keahlian dan sikap dalam memberikan informasi merupakan hal yang penting yang menjadi perbedaan cara melayani dengan baik. Kualitas pelayanan digunakan sebagai alat ukur perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang diberikan kepada mereka. Jika membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka ekspektasikan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat diketahui.

Kualitas pelayanan perlu diperhatikan secara serius oleh perusahaan (Arie Bowo & Mahrudi, 2022). Penelitian (Rozi & Khuzaini, 2021) menambahkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan kualitas adalah manfaat yang berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

Bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan dalam mencapai kepuasan konsumen. Sehingga konsumen bisa menerima kualitas pelayanan sesuai harapan dan berharap kepuasan tersebut bisa

menjadikan konsumen loyal. Jadi bisa dibilang bahwa kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh pelanggan dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan bisa dianggap sebagai tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan melalui penyampaian layanan yang efektif, efisien, dan memuaskan. Dikuatkan juga oleh penelitian (Gofur, 2019) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).

Menurut beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan kualitas layanan terbaik untuk mencapai dan melampaui ekspektasi (harapan) pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan terpenuhi maka itu akan membuat pelanggan tersebut loyal dan bisa menciptakan retensi pelanggan.

(Indah Eva Saffanah, 2023) juga menambahkan bahwa, kualitas pelayanan harus berawal dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi mereka. Secara tradisional, persepsi pelanggan terbentuk setelah mereka menggunakan layanan tersebut. Ini menunjukkan bahwa citra kualitas yang baik tidak ditentukan oleh pandangan penyedia jasa, tetapi oleh pandangan dan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan, di mana kualitas tersebut

mendorong pelanggan untuk membangun hubungan dengan perusahaan.

2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Arianto & Patilaya, 2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Berikut indikator menurut ahli:

1. Di dalam penelitian (Ghifari & Siregar, 2023) *service excellence* dapat dicapai dengan menggabungkan 4 pilar dari *service excellence* yang saling berkaitan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan pelayanan:
 - a. Kecepatan merujuk pada seberapa cepat layanan diberikan kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan, waktu adalah faktor krusial; pelanggan cenderung menghargai layanan yang cepat dan efisien. Kecepatan dalam merespons permintaan dan menyelesaikan proses pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan kesan positif terhadap perusahaan.
 - b. Ketepatan berkaitan dengan akurasi dan keandalan layanan yang diberikan. Ini mencakup kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan. Ketepatan mencakup tidak hanya penyampaian layanan yang benar, tetapi juga penyampaian informasi dan solusi yang tepat. Pelanggan akan merasa lebih puas jika mereka menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka tanpa adanya kesalahan.

- 79
- c. Keramahan adalah sikap dan perilaku karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Ini mencakup kesopanan, empati, dan sikap positif yang ditunjukkan oleh staf. Keramahan dalam pelayanan menciptakan suasana yang menyenangkan dan membuat pelanggan merasa dihargai. Ketika pelanggan merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan baik, mereka cenderung memiliki pengalaman positif yang dapat meningkatkan loyalitas.
- d. Kemudahan pelayanan merujuk pada seberapa mudah pelanggan dapat mengakses layanan dan informasi yang mereka butuhkan. Ini mencakup proses yang sederhana, aksesibilitas, serta kenyamanan dalam berinteraksi dengan perusahaan. Pelayanan yang mudah diakses dan tidak rumit akan meningkatkan kepuasan pelanggan, karena mereka dapat mendapatkan layanan tanpa hambatan atau frustrasi.

104

Indikator di atas dapat menjadi tolak ukur untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan bisa mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya indikator di atas, perusahaan atau pelaku usaha bisa mengidentifikasi dan mengevaluasi apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah terbilang bagus ataupun belum, sehingga perusahaan atau pelaku usaha bisa meningkatkan kualitas pelayanannya jika belum mencapai target kepuasan pelanggan.

2.3 Kajian Empiris

Berikut penulis lampirkan beberapa kajian empiris yang penulis ambil dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian.

Tabel 2. 1 Kajian Empiris

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
(Hartin et al., 2022)	Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan	Hasil penelitian menemukan bahwa ada pengaruh secara tidak langsung antara etika kerja terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri. Dan peneliti mempunyai 4 kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu: 1. Adanya pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri. 2. Ada pengaruh yang signifikan antara etika kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. 3. Ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri. 4. Kontribusi varian nilai variabel etika	Fokus penelitian ini adalah untuk melihat (1) etika kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (2) profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (3) etika kerja berpengaruh terhadap profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan; (4) etika kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan.

		kerja (X), terhadap kualitas pelayanan (Y) melalui variabel profesionalisme kerja (Z) adalah sebesar 0,561 (56,1%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	
(Anggriawan et al., 2019)	Pengaruh Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Cv Suka Alam (Kaliwatu Rafting) Kota Batu, Jawa Timur)	Hasil dari penemuan ini, peneliti menemukan bahwa insentif memiliki pengaruh yang dominan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan pemberian insentif dan motivasi secara simultan terhadap kinerja karyawan
(Amalia et al., 2023)	Dampak Pemberian Motivasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Rintisan: Literature Review	Peneliti menemukan bahwa ada dampak atau hubungan yang searah dari pemberian motivasi dari pimpinan terhadap kinerja karyawan secara nyata (positif) serta adanya dampak atau hubungan yang searah dari pemberian insentif terhadap kinerja karyawan secara nyata (positif).	Penelitian ini berfokus pada dampak pemberian motivasi dan insentif terhadap kinerja pegawai pada perusahaan rintisan
(Sumarsid & Paryanti, 2019)	Pengaruh Pemberian Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap	Hasil penelitian menemukan bahwa insentif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh dari pemberian insentif

	Kinerja Karyawan	peningkatan kinerja karyawan di PT. Rotaryana Engineering, demikian juga dengan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT	dan pemberian disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
(Ibrahim & Thawil, 2019)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk telah membuktikan hubungan dan signifikan variasi dari kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan belum dapat membuktikan keterikatan dari kepuasan pelanggan. Sehingga dalam hal ini, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mengevaluasi kembali kendala-kendala ataupun melakukan perbaikan secara kontinuitas agar dapat memberikan citra kepuasan atas layanan yang telah diberikan kepada pelanggan.	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Sumber: Peneliti, 2024

2.4 Kerangka Berpikir

16

Menurut (Sugiyono, 2019) mengatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi. Kerangka berpikir penelitian ialah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan.

10

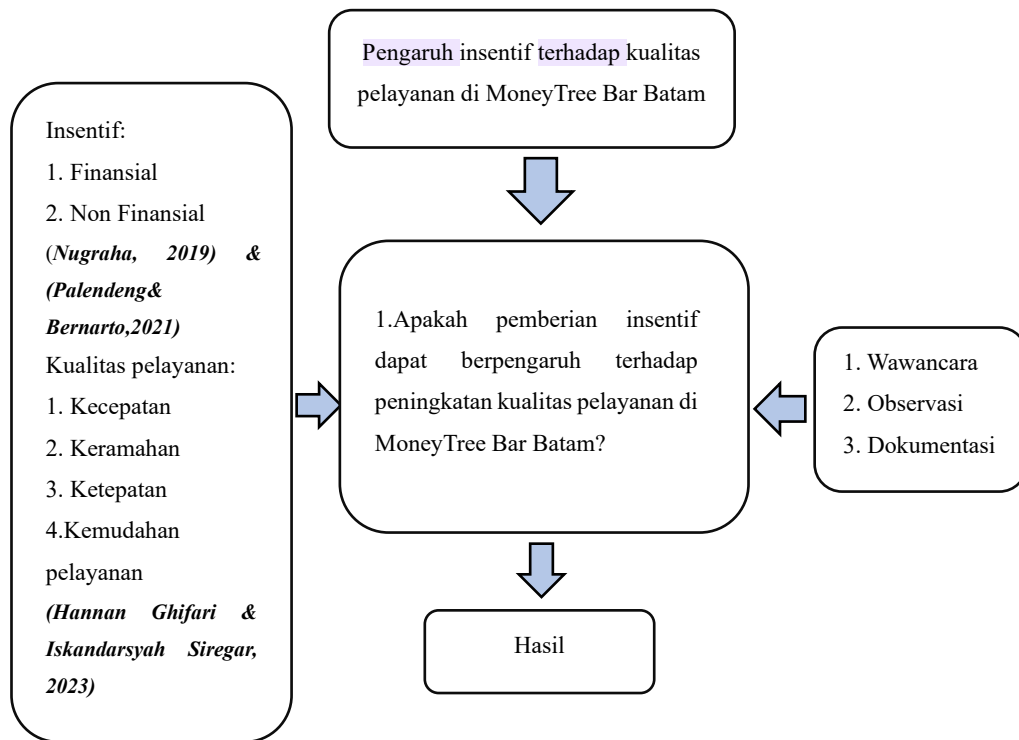
Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual dalam penelitian yang dihasilkan dari penggabungan fakta, observasi, dan kajian literatur. Oleh karena itu, kerangka berpikir mencakup teori, dalil, atau konsep yang menjadi dasar dalam penelitian. Dalam kerangka pemikiran, variabel-variabel penelitian dijelaskan secara rinci dan relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat berfungsi sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian.

71

Kerangka berpikir juga menjadi alat bagi peneliti untuk menganalisis rencana penelitian dan berargumen mengenai asumsi yang ada, di mana dalam penelitian kuantitatif, hasil akhirnya adalah menerima atau menolak hipotesis, sedangkan dalam penelitian kualitatif, peneliti berangkat dari data dan menggunakan teori untuk menjelaskan fenomena yang ada, yang kemudian menghasilkan pernyataan atau hipotesis baru (Syahputri et al., 2023)

Berikut merupakan kerangka berpikir dari penelitian.

Gambar 2. 1 Kerangka



Sumber: Peneliti, 2024

41

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

23

55

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap kualitas pelayanan di MoneyTree Bar Batam. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Desain penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam. Penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan yang dilakukan secara mendalam dan cermat mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Proses ini melibatkan analisis reflektif terhadap dokumen dan bukti yang ada, serta disajikan dalam bentuk deskriptif atau dengan mengutip langsung hasil wawancara (Pahleviannur et al., 2022).

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan karyawan MoneyTree Bar Batam untuk menggali perspektif mereka mengenai insentif dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengamati interaksi antara karyawan dan pelanggan serta bagaimana insentif berpengaruh dalam konteks pelayanan yang diberikan. Dokumentasi akan mencakup bahan-bahan tertulis yang relevan, seperti laporan internal

126

Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang holistik tentang hubungan antara insentif dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian tidak akan disajikan dalam bentuk statistik, tetapi lebih pada deskripsi mendalam yang mencerminkan proses dan makna dari perspektif subjek yang terlibat.

3.2 Sumber Data Penelitian

3.2.1 Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Penggunaan data primer biasanya bertujuan untuk menghasilkan informasi yang mencerminkan kebenaran sesuai dengan kondisi nyata yang ada (Pramiyati et al., 2017).

Sedangkan menurut (Fadilla & Wulandari, 2023) data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Beberapa metode untuk mengumpulkan data primer meliputi wawancara, observasi, dan diskusi terfokus (focus group discussion/FGD). Data ini tidak tersedia dalam bentuk yang sudah terkompilasi atau dalam bentuk file. Untuk mendapatkan data ini, peneliti harus mencarinya melalui narasumber, atau dalam istilah teknis disebut responden, yaitu individu yang menjadi objek penelitian atau yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh informasi atau data. Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dari hasil wawancara terhadap para karyawan dan *daily worker* yang bekerja di MoneyTree Bar.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut (Fadilla & Wulandari, 2023) data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Peneliti menggunakan data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain melalui berbagai metode, baik yang bersifat komersial maupun

nonkomersial. Sumber data sekunder dapat berasal dari berbagai tempat, seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya. Proses pengambilan data sekunder dapat dilakukan melalui observasi atau dokumentasi. Sedangkan di dalam (Pratiwi, 2017), data sekunder adalah “sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data.” Contohnya termasuk informasi yang diperoleh dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder berfungsi sebagai informasi pendukung untuk data primer.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi. Metode ini bersifat independen dari metode analisis data dan dapat menjadi alat utama dalam analisis data. Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan, dan selanjutnya akan menjadi dasar untuk pengambilan kesimpulan atau keputusan.

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti itu sendiri, karena keberhasilan pengumpulan data sangat bergantung pada kemampuan peneliti untuk memahami situasi sosial yang menjadi fokus penelitian. Peneliti tidak akan menyelesaikan fase pengumpulan data hingga yakin bahwa data yang diperoleh dari berbagai sumber dan fokus pada situasi sosial yang diteliti telah memenuhi tujuan penelitian. Beberapa metode pengumpulan data dalam

penelitian yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi (Makbul, 2021).

3.3.1 Wawancara

Sebuah proses komunikasi yang sistematis antara pewawancara dan individu yang diwawancarai dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi, pendapat, atau pengalaman dari individu yang diwawancarai melalui penggunaan pertanyaan yang terstruktur. Dalam berbagai konteks, seperti jurnalisme, penelitian, dan psikologi, wawancara melibatkan metode tertentu untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan relevan (Fadhallah, 2021). Selain itu, wawancara juga merupakan proses pengumpulan informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden atau narasumber yang diwawancarai (Fadilla & Wulandari, 2023). Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara terhadap informan yaitu *chief (leader)*, staff bar, dan *waiter* yang bekerja di MoneyTree Bar Batam.

Tabel 3. 1 Jabatan dan Jumlah Narasumber

No	Jabatan	Jumlah
1	<i>Chief (Leader)</i>	1
2	Staff Bar	2
3	<i>Waiter</i>	1

Sumber: Peneliti, 2024

3.3.2 Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung atau terlibat langsung di lapangan. Pada tahap observasi, proses dimulai dengan mengidentifikasi lokasi yang akan diteliti, dilanjutkan dengan pemetaan untuk mendapatkan gambaran umum tentang sasaran penelitian. Selain itu, peneliti juga perlu menentukan siapa yang akan diamati, kapan pengamatan dilakukan, berapa lama durasi yang diperlukan, dan bagaimana proses penelitian berlangsung. Melalui observasi, peneliti memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang sangat pribadi, yang sering kali sulit diungkapkan dengan kata-kata. Observasi juga berguna untuk refleksi dan introspeksi. Pengetahuan yang diperoleh melalui observasi bersifat lebih mendalam dibandingkan dengan data tertulis, karena diperoleh dari pengalaman langsung (Jabar et al., 2022). Maka dalam penelitian ini observasi akan dilakukan dengan mengunjungi MoneyTree Bar untuk mengamati interaksi antara karyawan dan pelanggan di lokasi, dan mencatat bagaimana insentif mungkin memengaruhi perilaku dan respon mereka.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata "dokumen," yang berarti barang tertulis. Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencatat informasi yang telah ada. Metode ini digunakan untuk menelusuri data historis, termasuk dokumen yang berkaitan dengan individu atau kelompok, peristiwa, atau kejadian dalam konteks sosial,

yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Fadilla & Wulandari, 2023). Maka saat melakukan dokumentasi, penulis akan mencatat dokumen/arsip, catatan foto, dan lainnya

3.4 Teknik Analisis Data

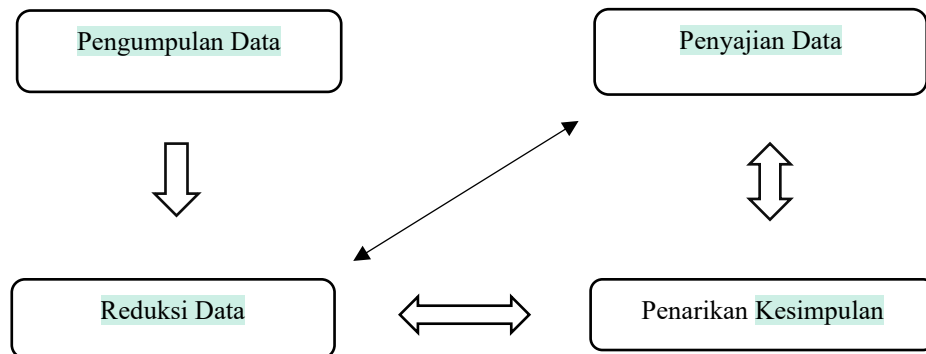
Teknik analisis data kualitatif digunakan untuk menginterpretasikan data deskriptif dan kompleks yang biasanya diperoleh dari observasi, wawancara, atau dokumen. Tujuan analisis ini adalah untuk menemukan makna, pola, dan tema yang muncul dari data serta untuk memahami konteks dan pengalaman subjektif responden. Pengumpulan, pengorganisasian, pengkodean, dan interpretasi dan penyajian hasil adalah beberapa langkah yang diambil dalam metode ini. Selama proses ini, peneliti berusaha untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti dengan mempelajari dan memahami perspektif dan kenyataan dari para partisipan (Sarosa, 2021).

Menurut pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan teknik analisis data adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengolah data atau informasi sehingga menghasilkan informasi yang dapat dipahami dan dapat digunakan dalam penelitian. Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data kualitatif.

Teknik analisis data kualitatif ini digunakan untuk mengolah data yang berbentuk non-numerik dan lebih fokus pada kualitasnya, semakin lengkap penjelasan yang ada di data tersebut maka akan semakin baik datanya. Data

yang dalam lapangan harus dicatat dan dianalisis, salah satu cara yang dapat dilakukan dengan mengikuti langkah berikut:

Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data



Sumber: Peneliti, 2024

3.4.1 Pengumpulan Data

Proses sistematis untuk mengumpulkan informasi yang mendalam dan kaya mengenai fenomena yang diteliti. Metode pengumpulan data ini melibatkan teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang holistik tentang konteks, interaksi, dan makna dari perspektif subjek penelitian. Data yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mencerminkan pengalaman dan sudut pandang individu, sehingga memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang isu yang sedang diteliti. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis dan mengeksplorasi dinamika sosial serta hubungan antar elemen dalam konteks yang spesifik.

3

Analisis data dimulai dengan memeriksa semua data yang tersedia dari berbagai sumber, termasuk foto, dokumen pribadi, dokumen resmi, dan wawancara. Data tersebut sangat banyak. Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah, langkah berikutnya adalah abstraksi untuk mengurangi data. Abstraksi adalah upaya untuk membuat rangkuman inti, prosedur, dan pernyataan-pernyataan yang harus diingat sehingga tetap ada. Langkah berikutnya adalah menyusunnya dalam satuan. Pada langkah berikutnya, satuan-satuan itu kemudian dikategorikan. Sangat penting untuk memahami dan menerapkan konsep analisis data kualitatif pada tahap pengumpulan data (Fadilla & Wulandari, 2023).

3

3

3.4.2 Reduksi Data

21

Proses pemilihan yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah dari dokumen tertulis yang diperiksa dikenal sebagai reduksi data. Bahkan sebelum bahan benar-benar dikumpulkan berdasarkan konsep, masalah, dan teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti, proses ini berlanjut. Kegiatan pengurangan data, pengumpulan data, dan pengurangan data berinteraksi satu sama lain melalui hasil konklusi dan penyajian data (Millah et al., 2023)

72

Proses ini melibatkan pengabstrakan dan transformasi data mentah menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan mudah dipahami, sehingga peneliti dapat menyoroti elemen-elemen penting yang relevan dengan tujuan penelitian. Reduksi data memungkinkan peneliti untuk mengelola informasi yang besar dan kompleks, menyaring yang tidak

77

relevan, serta menyoroti pola, tema, atau konsep yang muncul. Dengan demikian, reduksi data merupakan langkah penting dalam menganalisis dan menginterpretasikan data, serta membantu peneliti untuk menarik kesimpulan yang signifikan dari hasil penelitian.

3.4.3 Penyajian Data

Tahap di mana data yang telah dikumpulkan dan direduksi disusun dan disajikan dalam bentuk yang terstruktur, sehingga mudah dipahami dan dianalisis. Proses ini bertujuan untuk menggambarkan temuan secara jelas dan informatif, menggunakan berbagai format seperti narasi, tabel, grafik, atau diagram. Penyajian data memungkinkan penulis untuk menunjukkan hubungan antar tema, pola, atau konsep yang muncul dari data, serta memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Dengan menyajikan data secara sistematis, penulis dapat memberikan konteks yang lebih baik untuk hasil penelitian, sehingga pembaca dapat memahami makna dan implikasi dari temuan yang diperoleh.

Penyajian data adalah tahap dalam analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan di mana sekumpulan data diorganisir secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memungkinkan untuk membentuk kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks deskriptif, matriks, atau diagram jaringan. Dari penyajian data tersebut, informasi akan disusun menjadi pola atau hubungan korelasi, sehingga lebih mudah dipahami dan dieksplorasi (Istikomah & Hartono, 2022).

3.4.4 Penarikan Kesimpulan

Proses menganalisis dan merangkum informasi yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi pola, tema, atau makna yang muncul dari data. Proses ini melibatkan interpretasi yang mendalam terhadap data yang bersifat deskriptif, seperti wawancara, observasi, atau dokumen. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk memberikan pemahaman yang holistik tentang fenomena yang diteliti, serta menghubungkan temuan dengan konteks sosial dan budaya yang relevan. Kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian kualitatif biasanya bersifat subjektif dan memberikan wawasan tentang pengalaman dan perspektif subjek penelitian, sehingga membantu penulis memahami masalah yang sedang diteliti dengan lebih mendalam.

Penarikan kesimpulan adalah aktivitas yang mencerminkan konfigurasi menyeluruh selama penelitian berlangsung. Kesimpulan diambil dari data penelitian yang telah dikumpulkan dan dianalisis dengan teliti. Temuan ini merupakan hasil baru yang diperoleh dari pengolahan data penelitian, disajikan dalam bentuk deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya tidak jelas (Pahleviannur et al., 2022).

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MoneyTree Bar yang berlokasi di Jl. Mitra Raya 2, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. MoneyTree Bar adalah sebuah *street bar* yang menjual berbagai macam minuman beralkohol dan non-alkohol serta makanan ringan.

3.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari September 2024 sampai dengan Desember 2024

47

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil MoneyTree Bar Batam



Gambar 4.1 MoneyTree Bar Batam

Sumber: Peneliti, 2024

20

MoneyTree Bar adalah sebuah *street* bar yang didirikan pada akhir tahun 2020 dan dimiliki oleh Nanta Dwi Putra. Bar ini menawarkan berbagai pilihan minuman beralkohol dan non-alkohol, menciptakan tempat yang nyaman untuk berkumpul dan bersantai. Dengan konsep yang sederhana namun menyenangkan, MoneyTree Bar bertujuan untuk memberikan pengalaman bersantai yang menyenangkan bagi pengunjung dari berbagai kalangan.

102

Pada awal berdirinya, MoneyTree Bar berlokasi di Jl. Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau, dan menjadi tempat populer di kalangan warga lokal dan wisatawan yang mencari tempat

untuk menikmati minuman dalam suasana santai. Dengan menu yang beragam, mulai dari *cocktail* yang menggugah selera hingga *mocktail* yang menyegarkan, MoneyTree Bar berhasil menarik perhatian banyak pengunjung yang ingin menikmati waktu bersama teman-teman.

Pada Agustus 2024, MoneyTree Bar berpindah lokasi ke Jl. Mitra Raya 2, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. Lokasi baru ini menawarkan akses yang lebih mudah dan lebih strategis bagi pengunjung, serta memberikan suasana baru yang lebih segar.

MoneyTree Bar dikenal dengan suasana yang nyaman dan akrab. Selain berbagai pilihan minuman, MoneyTree Bar juga kerap mengadakan acara spesial seperti live music dan *DJ performances*, yang menambah keseruan suasana bar. Dengan perpindahan lokasi yang lebih baik dan fasilitas yang lebih lengkap, MoneyTree Bar berkomitmen untuk terus memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjung dan tetap menjadi salah satu bar favorit di Batam.

4.1.2 Deskripsi Informan

Narasumber dalam penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja di MoneyTree Bar Batam. Data yang didapatkan dari narasumber adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara tentang permasalahan yang ingin disajikan ke dalam bentuk penjelasan. Penelitian ini akan melibatkan empat narasumber yang memiliki peran kunci dalam operasional MoneyTree Bar Batam. Berikut adalah deskripsi singkat mengenai masing-masing informan:

1. Gilang (*Leader*)

Gilang merupakan *leader* di MoneyTree Bar Batam yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola operasional sehari-hari, termasuk memastikan standar pelayanan yang baik dan mengelola pemberian insentif kepada karyawan. Sebagai *leader*, Gilang memiliki wawasan yang mendalam mengenai kebijakan insentif yang diterapkan dan bagaimana insentif tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan di bar.

2. Tania (Staff Bar dan Kasir)

Tania berperan sebagai staff bar yang bertanggung jawab dalam menyajikan minuman serta memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan. Selain itu, Tania juga merangkap sebagai kasir, yang membuatnya memiliki pengalaman dalam menangani transaksi dan berinteraksi dengan pelanggan di berbagai aspek. Sebagai seorang staff, Tania dapat memberikan perspektif mengenai bagaimana insentif berdampak pada motivasi kerja dan kualitas pelayanan.

3. Angel (Staff Bar dan *Kitchen*)

Angel adalah staff bar yang juga merangkap tugas di dapur (*kitchen*). Sebagai seseorang yang memiliki peran ganda, Angel dapat memberikan wawasan mengenai tantangan yang dihadapi dalam melayani pelanggan sekaligus mengelola tugas dapur. Dengan pengalaman langsung dalam pelayanan pelanggan dan operasional dapur, Angel akan memberikan pandangan mengenai bagaimana insentif dapat meningkatkan motivasi kerja dan kualitas layanan secara keseluruhan.

4. Hafis (Waiter)

Hafis berperan sebagai waiter yang bertanggung jawab dalam melayani pelanggan di area meja. Sebagai seorang waiter, Hafis memiliki interaksi langsung dengan pelanggan, dan pengalamannya akan memberikan gambaran tentang bagaimana insentif yang diberikan mempengaruhi kualitas pelayanan dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hafis dapat berbagi pandangannya tentang efek pemberian insentif dalam motivasi kerja dan kepuasan pelanggan.

Keempat informan ini memiliki peran yang saling terkait dalam memberikan pelayanan di MoneyTree Bar Batam, baik dari segi operasional, transaksi, maupun interaksi langsung dengan pelanggan. Melalui wawancara dengan mereka, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana pemberian insentif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di MoneyTree Bar Batam.

4.1.3 Temuan Penelitian

Penulis akan menguraikan hasil dari temuan data yang sudah penulis dapatkan dari narasumber berdasarkan rumusan masalah melalui hasil wawancara yang sudah penulis lakukan di MoneyTree Bar Batam.

4.1.4 Hasil Wawancara

1. Apakah anda mendapatkan insentif dari MoneyTree? Bisa dijelaskan apa saja bentuk insentif tersebut?

Gilang: Kalau saya sendiri lebih tepatnya sudah ke pembagian hasil omsetnya, jadi saya dikasih target semisalnya perbulan itu

300 juta dan apabila tercapai maka saya mendapatkan beberapa persen dari omset tersebut. lalu untuk uang *overtime*, dan kebersihan itu saya tidak dapat.

Tania: Ada namanya uang bonus yaitu ketika mencapai target maka dapat sedikit dari total omset yang ditargetkan, lalu kadang juga dapat tip tapi didapatnya dari tamu bukan dari MoneyTree, dan selain tip juga ada uang kebersihan dan uang *overtime*.

Angel: Bonus dari ngejar target, itu didapatnya ketika targetnya tembus sesuai yang dikasih, terus dari tip dapat juga tapi itu emang dari pelanggannya sendiri yang kasih, dan ada uang *overtime* dan kebersihan juga, untuk uang kebersihannya itu perbulan tapi bersih-bersihnya tiap hari.

Hafis: Tip tapi itu dari *customer*, terus ada uang kebersihan dan *overtime* lalu ada juga namanya bonus target yaitu uang bonus yang didapat kalau sudah mencapai target yang diberikan.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Gilang, sebagai *leader*, mendapatkan insentif dalam bentuk persentase dari omset bulanan yang tercapai jika target omset tercapai. Sementara itu, karyawan lainnya menerima insentif berupa bonus kecil dari omset yang tercapai, tetapi tidak dalam bentuk persentase yang sama seperti Gilang. Selain itu, semua karyawan, selain Gilang, mendapatkan tip dari pelanggan, uang *overtime*, dan uang kebersihan. Uang kebersihan diberikan setiap bulan meskipun tugas kebersihan dilakukan setiap hari.

Namun, tidak ada insentif tambahan untuk Gilang selain bonus berdasarkan target omset.

2. Menurut anda, apakah insentif yang diberikan MoneyTree Bar cukup memotivasi anda untuk memberikan pelayanan yang lebih baik?

Gilang: Sejauh ini itu sangat membantu, dari sisi lain kita juga memperhatikan karyawan kita dalam bentuk mendapatkan uang tambahan lebih dari hasil keringatnya sendiri dan tentunya dengan harapan itu sedikit demi sedikit pasti itu ada perubahan dalam sisi pelayanan kami, kerja lebih cepat lagi atau lebih *aware* lagi terhadap *customer*.

Tania: Kalau dari insentifnya lumayan cukup bisa memotivasi sih dalam memberikan pelayanan yang lebih baik

Angel: Kurang cukup memotivasi karena menurut saya insentifnya mungkin masih bisa ditingkatkan.

Hafis: Cukup, karena terbantu dengan tip juga sehingga lebih memotivasi saya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Tapi walaupun ada tamu yang tidak memberi tip, saya tetap berusaha untuk melakukan pelayanan yang baik agar pelayanan saya memuaskan dan membuat pelanggan kembali lagi dan bisa membantu untuk menaikan target yang dicapai.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa insentif yang diberikan oleh MoneyTree Bar cukup memotivasi mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih

baik. Gilang menyatakan bahwa insentif membantu karyawan merasa dihargai dan memberikan dorongan untuk bekerja lebih cepat dan lebih sadar terhadap kebutuhan pelanggan. Tania juga merasa bahwa insentif yang ada cukup memotivasi dalam meningkatkan pelayanan. Namun, Angel merasa bahwa insentif yang diberikan masih bisa ditingkatkan untuk lebih memotivasi karyawan. Hafis merasa terbantu oleh insentif dan tip dari pelanggan, yang mendorongnya untuk memberikan pelayanan yang baik, meskipun tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik meskipun tidak mendapatkan tip, dengan tujuan agar pelanggan kembali dan membantu mencapai target yang ditetapkan.

3. Apakah anda merasa insentif yang diberikan sudah sesuai dengan kinerja anda?

Gilang: Kalau saya pribadi saya menerima insentif itu berdasarkan dari target, apabila tidak tercapai berarti saya tidak mendapatkan bonus dan apabila tercapai maka *owner* melihat saya sebagai orang yang kompeten dan berhasil menjalankan tugasnya makanya saya mendapatkan bonus tersebut, jadi menurut saya sih sesuai dengan kinerja saya.

Tania: Masih bisa dibilang sesuai dengan kinerja yang saya berikan sih.

Angel: Kalau menurut saya tidak, karena saya merasa masih kurang.

Hafis: Sudah sesuai sih kecuali pas bagian uang *overtime*, karena kalau kami telat dipotong gaji juga sih, jadi ya sama aja sih.

53

66

119

137

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa insentif yang diberikan sudah sesuai dengan kinerja mereka, meskipun ada beberapa perbedaan pandangan. Gilang merasa bahwa insentif yang diterima sesuai dengan kinerjanya, karena ia mendapatkan bonus berdasarkan pencapaian target yang tercapai. Tania juga merasa bahwa insentif yang diberikan sudah sesuai dengan kinerjanya. Sementara itu, Angel merasa bahwa insentif yang diberikan masih kurang dan belum mencerminkan kinerjanya dengan baik. Hafis merasa bahwa insentif sudah sesuai, kecuali untuk uang overtime, di mana ia merasa jika ada keterlambatan, gaji dipotong, sehingga tidak ada perbedaan antara telat dan tidak dalam hal pembayaran.

4. Menurut anda, seberapa penting kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan?

Gilang: Kalau menurut saya sendiri, kecepatan itu sangat sangat penting. Dari *customer* pesan hingga dia duduk kembali, apabila kita melayaninya cepat dan pesanannya juga datang dengan cepat maka mereka pasti akan terpuaskan dan bisa menjadikan mereka pelanggan tetap. Jadi sangat penting lah.

Tania: Menurut saya, itu sangat penting.

Angel: Itu penting, karena itu bisa mempengaruhi tip yang saya dapatkan juga.

Hafis: Sangat penting, contohnya seperti tadi malam pas malam minggu, ada dua orang yang complain kepada saya karena pesanan yang mereka *order* masih belum datang juga, lalu saya

konfirmasi lagi dengan staff bar. Nah itu kan sudah salah dalam kecepatan pelayanannya sampai menyebabkan pelanggannya complain.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa semua karyawan menganggap kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan sangat penting. Gilang menekankan bahwa kecepatan pelayanan dapat membuat pelanggan puas dan berpotensi menjadikan mereka pelanggan tetap. Tania juga menyatakan bahwa kecepatan sangat penting dalam pelayanan. Angel menambahkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh pada tip yang diterima. Hafis memberikan contoh konkret tentang pentingnya kecepatan, di mana keterlambatan dalam pelayanan menyebabkan pelanggan mengeluh, yang menunjukkan dampak negatif dari pelayanan yang lambat.

5. Apakah insentif yang anda terima membantu anda memberikan pelayanan yang lebih cepat?

Gilang: Jujur itu sangat membantu sekali, dikarenakan kita juga termotivasi dengan adanya bonus target tadi, apabila itu tercapai otomatis kita akan dapat *feedback* dari itu. Tentunya dengan adanya bonus target itu membuat kita lebih semangat lagi untuk mencapai target tersebut, jadi mau tidak mau pelayanannya pasti lebih cepat.

Tania: Membantu sih, kalau tidak adanya bonus ataupun tip mungkin bisa membuat kurang semangat, jadi bisa dibilang membantu karena itu juga di luar dari gaji.

Angel: Kalau saya sih tidak terlalu membantu ya, karena itu dari diri sendiri sebenarnya. Walaupun saya tidak mendapat bonus tapi saya rasa saya akan tetap memberikan pelayanan yang cepat.

Hafis: Cukup membantu, tapi kalau dalam hal kecepatan ini sih saya tidak pilih pilih, contohnya saya sudah tau yang mana pelanggan akan memberi tip dengan yang tidak memberi, walaupun begitu saya tidak membedakannya saya akan tetap berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada mereka.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa insentif yang diterima membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat. Gilang menyatakan bahwa bonus target memotivasi dirinya untuk bekerja lebih cepat dan mencapai target, yang secara langsung berpengaruh pada kecepatan pelayanan. Tania juga merasa bahwa insentif, seperti bonus dan tip, sangat membantu untuk menjaga semangat dan motivasi dalam memberikan pelayanan cepat. Namun, Angel merasa bahwa kecepatan pelayanan lebih dipengaruhi oleh motivasi pribadi, dan meskipun tidak mendapat bonus, ia tetap berusaha memberikan pelayanan cepat. Hafis merasa bahwa insentif cukup membantu, tetapi ia tetap memberikan pelayanan cepat kepada semua pelanggan, tanpa memandang apakah mereka memberikan tip atau tidak.

6. Bagaimana anda memastikan bahwa pelayanan yang anda berikan selalu tepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan?

Gilang: Saya punya program setiap malam minggu itu saya langsung turun ke lapangan, tujuan dari turun ke lapangan ini adalah untuk bertanya ke setiap meja, seperti bertanya kira kira dari kami kurangnya apa saja, apa yang perlu kami tingkatkan lagi, jadi kami mendapat *feedback* langsung dari *customer* dengan bertanya langsung. Dan itu saya lakukan setiap malam minggu.

Tania: Saya kan berinteraksi langsung dengan tamu dan rata rata tamunya sudah langganan jadi saya sudah tau dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Angel: Saya kan bertugas di bagian dapur juga, jadi saya memastikan bahwa apa yang saya buat itu sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan cara melakukan konfirmasi lagi dengan kasirnya apakah sudah sesuai apa yang saya buat dengan kebutuhan pelanggannya.

Hafis: Jadi saya kan sering diberi tahu oleh bang Gilang untuk keliling lalu mengecek *ice bucket* dan *pitcher* yang kosong, itu kan bisa dibilang agak mengganggu pelanggan tersebut karena memenuhi meja dan sudah kosong juga jadi bang Gilang memberi instruksi untuk mengisi *ice bucket* atau ambil *pitcher* yang kosong. Dan kalau ada orang yang baru datang lalu orang pertama di meja itu sudah pergi maka saya bersihkan sebaik

mungkin mejanya supaya pelanggan yang baru datang merasa nyaman dengan meja tersebut.

142 Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa para karyawan memiliki cara masing-masing untuk memastikan pelayanan yang diberikan selalu tepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Gilang melakukan pendekatan langsung dengan pelanggan setiap malam minggu dengan bertanya langsung mengenai kekurangan dan hal-hal yang perlu ditingkatkan, untuk mendapatkan *feedback* dan meningkatkan kualitas pelayanan. Tania berinteraksi langsung dengan pelanggan, terutama yang sudah menjadi langganan, sehingga ia sudah memahami apa yang mereka inginkan. Angel, yang juga bertugas di dapur, memastikan pesanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan cara konfirmasi ulang dengan kasir. Sementara itu, Hafis mengikuti instruksi dari Gilang untuk memastikan fasilitas seperti *ice bucket* dan *pitcher* selalu terisi, serta memastikan meja pelanggan bersih dan nyaman, terutama jika ada pergantian pelanggan. Semua karyawan berfokus pada *feedback* langsung dan perhatian terhadap detail untuk memastikan pelayanan yang optimal.

7. Apakah pemberian insentif membantu meningkatkan ketelitian atau keakuratan anda dalam bekerja?

Gilang: Itu sudah pasti, karena kalau saya tidak teliti dan akurat dalam bekerja pasti target itu dan kerjaan saya sendiri pun tidak akan tercapai. Jadi dengan adanya insentif saya lebih teliti lagi untuk mendapatkan insentif tersebut.

Tania: Bisa dibilang membantu sih, karena insentif tersebut memotivasi saya untuk lebih teliti dan akurat.

Angel: Untuk insentif sih bisa membantu untuk lebih teliti dan akurat, kalau insentifnya meningkat juga maka bisa meningkatkan ketelitian dan keakuratan saya juga sih.

Hafis: Membantu, karena itu bisa membuat saya lebih termotivasi dan semangat juga dalam bekerja.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa pemberian insentif membantu meningkatkan ketelitian dan keakuratan dalam bekerja bagi para karyawan. Gilang merasa bahwa insentif memotivasi dirinya untuk lebih teliti dan akurat dalam bekerja, karena hal tersebut berhubungan langsung dengan pencapaian target dan kinerjanya. Tania juga merasa insentif membantunya untuk lebih teliti dan akurat dalam pekerjaan. Angel berpendapat bahwa insentif yang lebih besar dapat meningkatkan ketelitian dan keakuratan kerjanya, sementara Hafis merasa bahwa insentif memberikan motivasi dan semangat untuk bekerja lebih baik. Secara keseluruhan, insentif dianggap sebagai faktor yang mendorong karyawan untuk meningkatkan kualitas dan ketelitian kerja mereka.

8. Bagaimana anda menunjukkan sikap ramah kepada pelanggan dalam pekerjaan sehari-hari?

Gilang: Kalau untuk menunjukkan sikap ramah saya sendiri sih, kebetulan beberapa pelanggan di MoneyTree ini sudah saling

kenal karena sudah sering datang ke sini, jadi setiap mereka baru datang ke sini saya sudah *say hi* atau menyapa gitu.

Tania: Paling dengan selalu senyum gitu sih, atau kadang ada juga tamu yang bisa diajak ngomong dan bercanda gitu, kalau tamunya bisa diajak ngomong atau bercanda maka saya bakalan buka pembicaraan tapi kalau tamunya memang pendiam maka saya paling memberi senyuman saja.

Angel: Tergantung dari *customernya* sih, kalau *customernya* ngajak ngomong dengan candaan saya bisa mengikutinya, tapi semisal kalau pelanggan agak pendiam gitu ya saya paling cuma senyum saja. Jadi sesuai pelanggannya gitu.

Hafis: Paling tidak dengan senyuman, atau bisa dengan saling sapa gitu, tapi tergantung dengan *customernya*, karena ada pelanggan yang ramah dan ada juga yang tidak bisa diajak saling sapa gitu. Walaupun kadang ada pelanggan yang kurang ramah atau biasa aja tapi saya tetap berusaha seramah mungkin.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa para karyawan menunjukkan sikap ramah kepada pelanggan dengan cara yang disesuaikan dengan karakter masing-masing pelanggan. Gilang menyapa pelanggan yang sudah dikenal dengan menyapa "*hi*" atau menyapa mereka begitu datang. Tania menunjukkan keramahan dengan selalu tersenyum, dan jika pelanggan terbuka, ia juga akan mengajak mereka berbicara atau bercanda. Angel juga menyesuaikan sikapnya dengan pelanggan, mengikuti suasana percakapan jika pelanggan lebih

santai dan mengajak bercanda, sementara jika pelanggan lebih pendiam, ia hanya memberikan senyum. Hafis juga mengutamakan senyuman dan sapaan, tergantung pada kepribadian pelanggan, tetapi tetap berusaha bersikap ramah meskipun pelanggan tersebut kurang responsif. Semua karyawan berusaha menunjukkan sikap ramah dengan menyesuaikan diri dengan karakter pelanggan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan.

9. Menurut anda, apakah insentif memengaruhi sikap keramahan anda terhadap pelanggan?

Gilang: Kalau menurut saya itu sangat berpengaruh, ibaratnya kita ramah ke pelanggan itu bagian dari kinerja kita, jadi apabila kerjaan kita bagus dan mendapatkan insentif yang bisa dibilang sebagai bonus kita kan, kita udah melakukan yang terbaik dan melakukan pelayanan dengan baik juga, maka otomatis kita akan mendapatkan *feedback* kita itu tadi.

Tania: Berpengaruh, karena kita ramah itu bisa meningkatkan potensi untuk mendapatkan tip juga.

Angel: Bisa berpengaruh sih, apalagi dari tip.

Hafis: Berpengaruh, karena pelanggan kan menilai kita juga sebagai *waiter*, terus kan hal seperti bonus atau tip itu kan bisa memotivasi kita untuk bekerja dengan lebih baik lagi.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa semua karyawan merasa insentif memengaruhi sikap keramahan mereka terhadap pelanggan. Gilang menyatakan bahwa keramahan adalah

33 bagian dari kinerja, dan insentif memberikan motivasi untuk memberikan pelayanan yang baik, yang pada gilirannya menghasilkan *feedback* positif. Tania menganggap bahwa keramahan bisa meningkatkan peluang untuk mendapatkan tip, sehingga insentif berpengaruh pada sikapnya. Angel juga setuju bahwa insentif, terutama tip, dapat memengaruhi keramahan. Hafis menambahkan bahwa insentif seperti tip dan bonus menjadi motivasi untuk bekerja lebih baik, termasuk dalam menunjukkan sikap ramah kepada pelanggan. Secara keseluruhan, insentif dianggap sebagai faktor yang mendorong karyawan untuk lebih ramah dan memberikan pelayanan yang baik.

10. Bagaimana cara anda memastikan bahwa pelanggan merasa mudah dalam mendapatkan layanan?

Gilang: Seperti yang saya bilang tadi, ketika mereka baru datang maka saya langsung mendatangi mereka juga lalu bertanya kebutuhannya apa saja, mau berapa meja, mau berapa kursi. Setelah dipastikan semua aman, sudah duduk semua baru bisa kita arahkan pengorderan melalui *scan barcode* yang ada di kotak tisu untuk melihat menu atau bisa langsung ke kasir juga. Jadi dari situ kita memastikan juga apakah *customer* sudah paham atau belum dengan sistem pemesanan yang ada di MoneyTree ini.

Tania: Disini sistemnya bisa langsung pesan gitu, bisa langsung ke kasir atau *scan barcode*, jadi pelanggannya juga lebih mudah untuk melakukan pemesanan.

Angel: Kalau menurut saya sih untuk memastikan bahwa pelanggan merasa mudah dalam mendapatkan pelayanan itu harus komunikasi langsung.

Hafis: Disini ada *scan barcode* untuk menu, jadi pelanggan kan sering bilang kalau mau pesan jadi saya beri tahu bahwa bisa langsung *scan barcode* aja, jadi itu membuat pelanggan lebih mudah dalam melakukan pemesanan, pelanggan tidak perlu jalan ke kasir lagi untuk pemesanan.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa para karyawan di MoneyTree memastikan pelanggan merasa mudah dalam mendapatkan layanan dengan memberikan penjelasan yang jelas tentang sistem pemesanan yang ada. Gilang menyapa pelanggan langsung begitu mereka datang, memastikan kebutuhan mereka, dan mengarahkan mereka untuk menggunakan sistem pemesanan melalui *scan barcode* atau langsung ke kasir. Tania juga menjelaskan bahwa pelanggan dapat langsung memesan melalui *barcode* atau ke kasir, yang memudahkan proses pemesanan. Angel menekankan pentingnya komunikasi langsung untuk memastikan pelanggan memahami cara mendapatkan layanan. Hafis menambahkan bahwa dengan memberikan informasi tentang pemesanan menggunakan *barcode*, pelanggan dapat dengan mudah memesan tanpa harus pergi ke kasir. Semua karyawan sepakat bahwa penjelasan yang jelas dan komunikasi yang baik dengan pelanggan membantu memastikan mereka merasa nyaman dan mudah dalam mendapatkan layanan.

11. Menurut anda, apakah sistem atau prosedur pelayanan yang ada saat ini sudah cukup mendukung kemudahan bagi pelanggan?

Gilang: Kalau untuk sekarang menurut saya itu masih belum dan masih bisa dikembangkan lagi, seiring berjalannya waktu dengan kebutuhan *customer* yang berbeda-beda. Jadi untuk kedepannya saya sendiri ingin lebih memantapkan segi pelayanan baik dari sistem pengorderan maupun ketepatan dan kecepatan tadi. Itu pasti bakalan berkembang terus lah, untuk sekarang saya masih belum puas dan akan ditingkatkan lagi.

Tania: Sudah cukup sih, karena sudah membantu kemudahan dalam pemesanan.

Angel: Belum cukup, karena masih banyak yang kurang terutama dari karyawan. Karena karyawan kurang jumlah maka bisa bikin keteteran gitu, jadi disitu bisa membuat pelanggan itu merasa pelayanannya agak lambat padahal kami yang kekurangan tenaga.

Hafis: Masih kurang, kurangnya itu dibagian karyawannya, contohnya pas malam minggu, pas malam minggu pasti ramai jadi kami juga bingung karena *waitersnya* kadang cuma 2 atau 3. Tapi itu pas jam ramai saja, kalau di hari biasa tidak terlalu bermasalah sih.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian karyawan merasa sistem dan prosedur pelayanan yang ada sudah cukup mendukung kemudahan bagi pelanggan, ada juga

yang merasa masih perlu perbaikan. Gilang merasa bahwa sistem pelayanan saat ini masih bisa dikembangkan lebih lanjut, terutama dalam hal pengorderan, ketepatan, dan kecepatan layanan, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Tania merasa sistem yang ada sudah cukup membantu dalam mempermudah pemesanan. Namun, Angel dan Hafis merasa bahwa masalah utama terletak pada kekurangan jumlah karyawan, yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat, terutama saat jam ramai seperti malam minggu. Secara keseluruhan, meskipun ada kemajuan, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pengelolaan jumlah karyawan agar pelayanan lebih cepat dan efisien.

12. Apakah pemberian insentif memberikan motivasi bagi anda untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih mudah bagi pelanggan?

Gilang: Sangat termotivasi, karena seiring berjalannya waktu banyak kebutuhan pelanggan ini yang menjadi tugas buat saya untuk pelayanan itu lebih cepat dan tepat lagi. Lalu apabila *customer* ini merasa puas maka otomatis mereka akan balik lagi dan *reorder* terus, dan insentif saya pun akan menjadi semakin tinggi.

Tania: Pasti termotivasi karena bisa membuat lebih semangat juga dalam melakukan pelayanan.

Angel: Bisa memotivasi, karena bisa membuat saya lebih semangat juga dalam bekerja.

74

Hafis: Bisa memotivasi, karena membuat saya lebih semangat dalam bekerja.

29

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa pemberian insentif sangat memotivasi karyawan untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih mudah dan efisien bagi pelanggan. Gilang merasa sangat termotivasi, karena dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat, pelanggan menjadi puas dan kemungkinan besar akan kembali lagi, yang pada gilirannya meningkatkan insentifnya. Tania, Angel, dan Hafis juga merasa termotivasi oleh insentif, karena hal tersebut membuat mereka lebih semangat dalam memberikan pelayanan yang baik dan efisien. Secara keseluruhan, insentif dianggap sebagai faktor yang mendorong karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat prosesnya lebih mudah bagi pelanggan.

35

13. Menurut anda, apakah pemberian insentif memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang anda berikan? Jika iya, bagaimana pengaruh tersebut?

Gilang: Sangat berpengaruh, jadi menurut saya pribadi insentif ini ada karena hasil kerja kita sendiri, maka itu membuat kita lebih termotivasi karena tanggung jawab kita harus terjalani semua untuk mendapatkan insentif tersebut.

Tania: Berpengaruh walaupun tidak terlalu besar tapi bisa dibilang cukup lah.

Angel: Berpengaruh karena membuat kerja itu lebih semangat atau bisa dibilang lebih termotivasi.

Hafis: Berpengaruh karena bisa membuat lebih semangat, lebih *happy* otomatis lebih dengan senang hati juga dalam bekerja, jadi bisa dibilang memotivasi lah.

115 Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa pemberian insentif memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Gilang merasa bahwa insentif sangat berpengaruh, karena ia merasa lebih termotivasi untuk menjalankan tanggung jawabnya dengan baik demi mencapai insentif tersebut. Tania juga mengakui pengaruh insentif meskipun tidak terlalu besar, namun cukup untuk memotivasi dirinya. Angel merasa insentif berpengaruh dengan membuatnya lebih semangat dan termotivasi dalam bekerja. Hafis merasa bahwa insentif membuatnya lebih semangat dan bahagia dalam bekerja, yang pada gilirannya memotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik. Secara keseluruhan, pemberian insentif dianggap sebagai faktor yang mendorong karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

35 14. Jika insentif yang anda terima lebih besar atau lebih sering diberikan, menurut anda, apakah itu akan berdampak pada kecepatan, ketepatan, keramahan, atau kemudahan pelayanan?

Gilang: Pasti berdampak, karena semakin banyak saya mendapatkan insentif maka otomatis tanggung jawab dan pekerjaan saya juga pasti bertambah. Apabila tugas satu sudah selesai pasti di bulan berikutnya ada tugas yang baru lagi,

misalnya dari segi kecepatan kami masih kurang itu di bulan berikutnya bakalan kami *adjust* lagi.

Tania: Pasti sih, karena insentifnya lebih besar maka *feedback* yang harus dikasi juga harus lebih meningkat.

Angel: Berdampak sekali, karena dari gaji yang sedikit kurang membuat kita tidak semangat dari awal tapi kalau semuanya ditingkatkan itu bisa sangat memotivasi dan meningkatkan kepuasan kerja.

Hafis: Pasti berdampak, karena pasti lebih semangat dan bahagia, apalagi kalau lebih tinggi otomatis pasti meningkatkan semangat juga.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan percaya bahwa peningkatan atau frekuensi pemberian insentif akan berdampak positif pada kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan pelayanan. Gilang menyatakan bahwa insentif yang lebih besar akan mendorongnya untuk lebih bertanggung jawab dan berusaha meningkatkan kualitas layanan, termasuk kecepatan. Tania merasa bahwa dengan insentif yang lebih besar, dia akan memberikan feedback yang lebih baik dan meningkatkan kinerjanya. Angel merasa bahwa insentif yang lebih tinggi akan meningkatkan semangat dan motivasi kerjanya, yang berdampak pada kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. Hafis juga setuju, menyatakan bahwa insentif yang lebih tinggi akan meningkatkan semangat dan kebahagiaannya dalam bekerja. Secara keseluruhan, peningkatan insentif dianggap sebagai

faktor yang dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan berbagai aspek kualitas pelayanan.

15. Bagaimana anda menilai hubungan antara kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh insentif dan kemampuan anda memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan?

Gilang: Saya bisa menilai dari kebiasaan *customer* yang *reorder* atau pun yang balik lagi kesini. Dari situ kita sudah bisa tau apakah *customer* tersebut puas atau tidak, misalnya di malam minggu mereka bisa menghabiskan atau *spend* uang sebesar 1 juta lalu di minggu berikutnya mereka *spend* lebih banyak lagi mungkin sekitar 2 jutaan untuk sekali duduknya. Itu kan merupakan suatu *feedback* juga buat saya dan dari situ juga saya bisa melihat apakah puas atau tidaknya *customer* tersebut.

Tania: Menurut saya, saya bisa menilainya dari para pelanggan yang sudah langganan dan sering datang kesini.

Angel: Menurut saya jika kita bekerja dengan senang hati dan lebih termotivasi gitu maka kita bisa pelayanan yang lebih maksimal dan berkualitas kepada pelanggan.

Hafis: Kalau kita lebih semangat dan *happy* terus termotivasi juga maka kemampuan kita juga akan lebih meningkat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan.

Kesimpulan dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa ada hubungan yang erat antara kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh insentif dan kemampuan mereka dalam memberikan

146 pelayanan yang berkualitas. Gilang menilai kepuasan pelanggan
melalui perilaku mereka yang kembali atau menghabiskan lebih banyak
87 uang di kunjungan berikutnya. Tania juga mengamati kepuasan
pelanggan melalui pelanggan tetap yang sering datang kembali. Angel
dan Hafis sepakat bahwa kepuasan kerja yang berasal dari motivasi dan
semangat kerja yang tinggi dapat meningkatkan kemampuan mereka
dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada
pelanggan. Secara keseluruhan, insentif berperan penting dalam
meningkatkan semangat kerja, yang pada gilirannya berdampak positif
145 pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

5 4.2 Pembahasan

Setelah penulis melakukan pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data, penulis mencoba menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah pemberian insentif dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di MoneyTree Bar Batam?

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan MoneyTree Batam, pemberian insentif terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di tempat tersebut. Insentif yang diberikan kepada karyawan memotivasi mereka untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Karyawan seperti Gilang yang menerima insentif berdasarkan target omset merasa lebih termotivasi untuk bekerja lebih cepat dan lebih teliti

dalam memenuhi tugasnya. Insentif ini memberi mereka dorongan untuk lebih semangat dalam menyelesaikan pekerjaan, dan juga meningkatkan kecepatan pelayanan, terutama dalam merespons permintaan pelanggan. Kecepatan pelayanan bukan hanya terkait dengan penyelesaian tugas, tetapi juga bagaimana karyawan segera menanggapi permintaan pelanggan, seperti memastikan pesanan diproses dan disajikan dengan cepat.

Karyawan lain, seperti Tania, Angel dan Hafis, juga mengungkapkan bahwa insentif sangat membantu mereka untuk lebih termotivasi dan bekerja dengan lebih cepat, terutama dalam merespons permintaan pelanggan secara langsung. Mereka merasa bahwa dengan adanya insentif, mereka lebih terdorong untuk memastikan pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan mereka.

Selain itu, insentif juga berdampak pada sikap ramah dan keramahan karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai melalui insentif, mereka menjadi lebih bersemangat dan ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan. Meskipun keramahan juga dipengaruhi oleh kepribadian individu, insentif memperkuat sikap positif tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman pelanggan.

Kemudahan dalam pelayanan juga diperhatikan oleh karyawan. Dengan adanya insentif, karyawan lebih proaktif dalam membantu pelanggan memahami sistem pemesanan, seperti menggunakan barcode untuk memesan, yang membuat proses pemesanan menjadi

lebih cepat dan mudah. Insentif mendorong mereka untuk lebih memperhatikan setiap detail pelayanan agar pelanggan merasa nyaman dan puas.

Secara keseluruhan, pemberian insentif di MoneyTree Batam memiliki dampak yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan. Insentif tidak hanya mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan ramah, tetapi juga meningkatkan ketepatan dan kemudahan dalam setiap aspek pelayanan. Dengan insentif yang lebih besar atau lebih sering diberikan, kualitas pelayanan dapat terus meningkat, memberikan manfaat baik bagi pelanggan maupun karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang "Analisis Pemberian Insentif dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di MoneyTree Bar Batam" yang telah penulis lakukan menghasilkan beberapa temuan sebagai berikut:

1. Hubungan Positif Antara Insentif Finansial dan Kinerja Karyawan

Pemberian insentif finansial, seperti bonus target, uang kebersihan, dan uang lembur, terbukti memiliki dampak positif terhadap motivasi kerja karyawan. Insentif ini membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mencakup aspek kecepatan, ketelitian, keramahan, dan kenyamanan pelanggan.

2. Ketimpangan Persepsi terhadap Insentif

Beberapa karyawan merasa bahwa insentif yang diberikan tidak sepenuhnya sebanding dengan tingkat kerja keras atau tanggung jawab mereka. Karyawan pada posisi yang merangkap tugas, merasa bahwa insentif yang mereka terima tidak sesuai dengan beban kerja yang mereka pikul.

3. Peningkatan Motivasi untuk Pelayanan yang Lebih Baik

Insentif finansial dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan performa mereka, meskipun ada pendapat bahwa program insentif tersebut dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk mendapatkan hasil yang lebih optimal.

4. Dampak Positif pada Kepuasan Pelanggan

Motivasi yang didorong oleh insentif berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, mempererat hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk kembali.

5.2 Saran

1. Diversifikasi Program Insentif

- Tambahkan Insentif Non-Finansial: MoneyTree Bar dapat menambahkan program penghargaan non-finansial seperti *employee of the month*, atau sertifikat penghargaan. Ini dapat meningkatkan semangat kerja tanpa meningkatkan biaya secara signifikan.
- Kombinasikan Insentif Individu dan Tim: Selain bonus berdasarkan target omset tim, pertimbangkan penghargaan individu berdasarkan pencapaian spesifik, misalnya jumlah pelanggan yang dilayani dengan baik atau hasil survei kepuasan pelanggan.

2. Evaluasi Besaran Insentif Finansial

- Perbesar jumlah insentif untuk peran yang memikul tanggung jawab lebih besar atau yang tugasnya merangkap, seperti chief atau staf yang bekerja di dapur dan bagian pelayanan langsung.
- Sesuaikan insentif lembur agar lebih memotivasi karyawan untuk bekerja di luar jam kerja normal.

3. Pelatihan untuk Peningkatan Keterampilan Karyawan

- Sediakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan pelayanan, seperti manajemen waktu, komunikasi dengan pelanggan, dan penanganan keluhan. Karyawan yang merasa diberdayakan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.

39

- Program pelatihan ini juga dapat dijadikan sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia yang sekaligus memberikan apresiasi kepada karyawan.

4. Peningkatan Sistem Operasional

- Tingkatkan sistem pemesanan berbasis barcode agar lebih mudah diakses oleh pelanggan baru, seperti dengan menyediakan panduan atau staf pendamping.
- Sediakan fasilitas tambahan seperti menu cetak untuk pelanggan yang tidak terbiasa dengan teknologi.

5. Monitoring dan Evaluasi

- Lakukan survei secara rutin kepada pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- Adakan sesi evaluasi bersama karyawan untuk mendapatkan masukan tentang sistem insentif dan tantangan yang mereka hadapi di tempat kerja.

14

6. Insentif Khusus untuk Hari-Hari Sibuk

- Berikan insentif tambahan pada hari-hari dengan tingkat pengunjung yang tinggi, seperti malam minggu atau acara khusus. Insentif ini bisa berupa bonus atau makanan gratis untuk karyawan yang bertugas.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, MoneyTree Bar dapat meningkatkan motivasi karyawan dan kualitas layanan secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat memperkuat posisi mereka di industri *food and beverage* di Batam.

7. Penambahan Karyawan pada Hari Sibuk

- Menambah jumlah karyawan atau pekerja paruh waktu khusus pada hari-hari sibuk, seperti malam minggu, acara musik langsung, atau saat-saat tertentu dengan kunjungan tinggi, dapat membantu meringankan beban kerja karyawan yang memiliki tugas ganda dan meningkatkan efisiensi pelayanan.
- Penjadwalan kerja yang lebih fleksibel dapat memastikan kebutuhan operasional terpenuhi tanpa membebani staf tetap.