



## MOTIVASI KARYAWAN DAN KEDISIPLINAN KERJADALAM PELAYANAN SEHINGGA MENGHASILKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN MINUMAN

Indriati Amirullah<sup>1</sup>, Prully c. Yahdus<sup>2</sup>, Rensiana  
ninut<sup>3</sup>

[indriati\\_am@stiyappimakassar.ac.id](mailto:indriati_am@stiyappimakassar.ac.id)

Ilmu administrasi publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

### Abstract

Drink company (beverage shop) is one of the shops in Makassar that has various kinds of drink syrup and drink powder, and there are several complementary ingredients in the cafe. The agent who owns the drink company's shop is Mr. Deril Tunggal. The main reason Mr. Deril Tunggal opened this shop is because he is affected by the weather conditions in Indonesia, which always tends to be in the summer, so many people need fresh drinks. The purpose of this research in this store is to find out and observe the workings associated with the employees and store leaders of the drink company and customer satisfaction. And also this research was conducted to find out how leaders guide their employees and customer satisfaction in receiving services at this store. This research method is used to describe the situation and its circumstances by using observation and interviews. With this research, the data collection method. The results showed that: 1) the way of service 2) the way of the leader 3) the consumer 4) motivation 5) discipline.

**Keywords:** service, leadership, consumer motivation and Discipline

### Abstrak

Drink company (toko minuman) adalah salah satu toko yang ada di Makassar yang memiliki macam-macam sirup minuman dan bubuk minuman, serta ada beberapa bahan pelengkap dalam cafe. Agen pemilik toko drink company itu bernama tuan Deril Tunggal. Alasan utama tuan Deril Tunggal membuka toko ini dikarenakan terpengaruh dengan keadaan iklim cuaca di Indonesia yang selalu cenderung pada musim panas, banyak sekali orang yang membutuhkan minuman yang segar. Tujuan penelitian di toko ini untuk mengetahui dan mengamati cara kerja yang berhubungan dengan karyawan dan pemimpin toko drink company serta kepuasan konsumen. Dan juga Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana cara para pemimpin dalam membimbing karyawannya serta kepuasan konsumen dalam menerima layanan di toko ini. Metode penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan situasi serta keadaannya yaitu dengan menggunakan observasi dan wawancara. Dengan penelitian ini, maka Metode pengumpulan data Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) cara pelayanan 2) cara pemimpin 3) konsumen 4) motivasi 5) disiplin.

Kata kunci: pelayanan, Kepemimpinan, konsumen Motivasi Dan Disiplin

### PENDAHULUAN

Bisnis minuman mempunyai kecenderungan meningkatnya dari segi kuantitatif dan kualitas barang karena minuman termasuk kebutuhan pokok manusia. Bisnis minuman semakin merebak dengan adanya bisnis kafe, restoran, kedai kopi, dengan bisnis kuliner lainnya seperti yang kita ketahui bersama di dalam melakukan bisnis pasti menginginkan keuntungannya yang banyak, tidak sedikit pebisnis yang mengalami kebangkrutan akibatnya pengetahuan dan pengalaman pebisnis harus mengetahui fungsi utamanya yaitu melakukan pemasaran untuk menarik minat konsumen dengan tujuan mendapatkan pelanggan. Dari pelanggan kita dapat mengetahui kebutuhan atau keinginan konsumen di pasaran dan mencari solusi bagaimana cara

memuaskan konsumen.

Adapun cara untuk memuaskan kebutuhan konsumen khususnya dibidang minuman yaitu memberikan harga lebih murah dari komputer dan memberikan pelayanan yang memuaskan untuk konsumen agar menjadi konsumen yang loyal, karena konsumen yang loyal akan datang berbelanja berkali-kali bahkan tidak sedikit konsumen akan mengajak relasinya untuk berbelanja di toko yang sama dengan menceritakan kepada orang lain bagaimana pelayanan yang sangat memuaskan dari tempat dia berbelanja.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara. Penelitian ini diadakan di toko drink company jl. ratulangi no. 85A pada tanggal 24 juli 2022 Populasi dan sampel Kegiatan penelitian ini adalah Pemimpin dan karyawan toko drink company. Penelitian di toko drink company ini tidak terlalu lama, karena jumlah karyawan 3 orang, maka digunakan teknik jenuh dalam pengambilan. Dengan cepat dan tepat. Teknik ini menetapkan seluruh populasi. Subjek penelitian. Dalam penelitian ini, subjek penelitiannya adalah karyawan toko drink company. Yang bisa diminta informasi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan observasi dan wawancara.

Wawancara. Yaitu metode pengambilan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung untuk memperoleh data yang diperlukan berdasarkan tujuan toko drink company. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data tentang gambaran umum pelayanan toko drink company.

Kuesioner. Yaitu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden atau karyawan yang menjadi sasaran kuesioner ini. Adapun penyusunan kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan mengenai kepuasan konsumen dan Kualitas

Pelayanan. Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap subjek dan keadaan toko, serta kegiatan yang dilakukan toko. Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyalin data yang relevan dengan penelitian. Teknik ini digunakan untuk mencari data mengenai Kualitas barang.

### **PEMBAHASAN**

Di toko Drink company karyawan sering memberikan motivasi, karena motivasi dapat mendorong karyawan untuk berpikir lebih kreatif, motivasi juga dapat membuat karyawan memberikan hasil yang baik dan dapat membantu pengembangan dari karyawan.

Motivasi yang sering pemimpin berikan kepada karyawannya yaitu :

- Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman
- Memberikan pengetahuan produk dan keunggulan produk
- Bagaimana cara menjual secara berantai dengan menggali, kebutuhan konsumen
- Memberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat
- Memberikan bonus ke karyawan yang mencapai target penjualan
- Memberikan hak-hak karyawan
- Memberikan kesempatan untuk jenjang karir

Dengan berkembangnya usaha minuman di daerah makassar, maka para pengusaha perlu menyiapkan strategi pemasaran produk agar dapat bersaing dengan pengusaha minuman lainnya. Dan usahanya dapat bertahan bahkan bisa berkembang dengan membuka cabang minuman lainnya, inilah yang sangat diharapkan oleh semua pengusaha. Berdasarkan penelitian di toko drink company bertujuan untuk mengetahui : kinerja karyawan, kesejahteraan karyawan, dan produk-produk yang dipasarkan

#### KINERJA KERJA KARYAWAN DAN PEMIMPIN

Para karyawan merasa cukup puas yang telah diberikan oleh perusahaan. Sehingga bisa mencukupi kebutuhan hidup para karyawan. Namun, ada juga Hal lain yang mengurangi kesemangatan dalam bekerja, salah satunya adalah adanya tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh perusahaan, baik itu tunjangan gaji dasar, tunjangan hari raya, jabatan atau posisi, prestasi karyawan dan transportasi. Dan karyawan juga merasa senang jika hubungan karyawan dan pemimpin itu terjalin baik dan akrab walaupun beda posisi kerja. Ada juga hal sangat baik bagi karyawan dalam bekerja itu karena hal yang diberikan perusahaan sehingga karyawan sangat berminat terhadap pekerjaan yang karyawan lakukan sesuai keterampilan dan bakat karyawan. dan adanya ketentraman karyawan dalam bekerja sehingga tercipta suasana kekeluargaan dalam perusahaan.

**Pelayanan** adalah suatu kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang dan kelompok seperti barang, dan jasa. Pelayanan ini juga wajib dilakukan oleh setiap manusia, salah satu petugas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan itu harus perama, baik, sopan. Dan jika pelayanannya buruk maka akan mendapatkan efek yang besar bagi toko. Pembeli dapat memberikan penilaiannya negatif di dalam toko tersebut. Apalagi kalau barang atau produk sudah ditayang dalam media sosial seperti facebook, instagram, shoopy, dan google. Disini mereka dapat memberikan kejelekan dan keburukan bagi toko, sehingga pelanggan lain dapat mengurungkan niatnya untuk berkunjung di toko.

Setiap orang masing-masing mempunyai kesukaan baik dalam bentuk hal memilih barang dengan memiliki kualitas bagus dan harga yang terjangkau. Tetapi, ada sebagian orang yang suka memilih untuk membeli barang atau produk di tempat yang memiliki pelayanan bagus. Jika pelayanannya baik, maka dapat meningkatkan hasil penjualan dari toko atau perusahaan tersebut. Pembeli pun dapat memberikan informasi kepada keluarga, teman sekitar, atau orang lain. Semua konsumen atau pembeli akan sangat senang jika dilayani dengan baik.

Dalam hal pelayanan, karyawan atau pegawai sangat membutuhkan pula pemimpin yang sangat baik. **Pemimpin** adalah orang yang memegang peran khusus di dalam semua upaya kegiatan. Upaya yang dimaksud adalah untuk mengatur karyawan atau mengurus meningkatkan prestasi kerja. Karyawan harus siap siaga dalam pembagian tugas dari pemimpin. Seorang pemimpin juga harus bisa secara efektif mengatur atau mengarahkan berbagai suatu atribut di setiap situasi, diperlukan adanya kesabaran dalam mengatur tujuan atau kegiatan secara tepat. Dengan demikian suatu tujuan bersama pemimpin dan karyawan berjalan dengan sesuai rencana.

Dan apapun yang dimintakan konsumen, contohnya: saat pemesanan barang lewat online, harus disediakan dengan cepat. Dalam meningkatnya persaingan di dunia maya contohnya: telekomunikasi dan mempromosi barang lewat online sehingga pemimpin toko drink company membuat strategi untuk bisa mempertahankan kualitas produk, dan perusahaan juga mulai rame. Pemimpin drink company sadar, konsumen sekarang ini lebih mementingkan pelayanan daripada nilai suatu produk. Kebaikan dalam melayani konsumen dapat meningkatkan nilai keuntungan bagi toko drink company, maka kualitas pelayanan pun menjadi prioritas utama. Kualitas pelayanan itu merupakan hal yang paling bermanfaat dan paling berguna.

Demikian halnya dalam penjualan barang atau produk harus ada Konsumen atau pembeli. **Konsumen** adalah orang yang membeli produk atau memakai barang, baik digunakan untuk keperluan pribadi maupun orang lain. Konsumen ini juga bisa memberi nilai terhadap pelayanan atau toko. Jika kualitas barang dan pelayanannya baik, maka konsumen bisa memberi nilai positif terhadap toko atau perusahaan.

Suatu hal yang dibutuhkan karyawan untuk mendorong sebuah kesemangatan dalam

bekerja adalah motivasi dari pemimpin. **Motivasi adalah** suatu dorongan yang bisa mengubah suatu hal yang buruk menjadi baik, contohnya : kurang semangat bekerja, berperilaku yang tidak sopan terhadap orang lain dan lain-lain. Motivasi itu ada didalam diri sendiri maupun dari orang lain. Memotivasi karyawan dari pemimpin itu bisa mengubah dan membantu menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik. Disiplin juga sering terjadi dalam suatu perusahaan atau toko, jika kedisiplinan tidak ada yang mengatur dengan baik maka suatu tujuan bersama akan hancur. Disiplin merupakan ketepatan, baik dalam bentuk waktu, berpakaian, dan dalam tutur kata.

#### KEPUASAN KONSUMEN

Kepuasan konsumen pengaruhnya terhadap Kualitas barang dan Pelayanan pada toko drink company. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa semua faktor kepuasan konsumen mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Dalam hal tersebut memiliki hasil Yang cukup kuat. Hal ini berarti bahwa setiap konsumen tersebut memiliki penilaian positif atau negatif terhadap Kualitas Pelayanan. Oleh karena itu pemimpin harus selalu berinteraksi dan melibatkan karyawan secara langsung maupun tidak langsung untuk kepuasan konsumen sehingga dengan meningkatnya kepuasan konsumen akan meningkat pula Kualitas Pelayanan pada toko drink company.

#### KONFLIK YANG SERING TERJADI

selama pandemi covid-19 kesediaan barang Kurang tersedia, dan juga itu karena ekspedisinya terlambat antar. Sehingga banyak pelanggan yang kurang datang belanja, dan beberapa penilaian buruk terhadap kesediaan barang pada toko. Lambatnya pemimpin melihat pesanan dari konsumen, sehingga konsumen banyak yang ngamuk. Pengantaran pesanan konsumen tidak sampai tujuan. Kehilangan barang/produk

#### PRODUK YANG SERING LAKU

Dari hasil penelitian ada beberapa barang atau produk yang cepat laku, yaitu : Powder minuman, sirup minuman, gula aren, gula cair, gelas, boba dan pipet minuman.

#### PENGHASILAN PERBULAN

Dalam penghasilan per hari paling tinggi Rp. 5000.000.00 kadang hasilnya cuma Rp. 1000.000.00. Tergantung orang yang datang belanja. Jadi perbulan hasilnya tidak menentu

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Dari sekian penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa Toko drink company yaitu toko yang menjual sirup minuman dan bubuk minuman serta ada beberapa barang lain, yang untuk pelengkap dalam cafe. Dan dalam hal pelayanan jika semua ingin mencapai dan mendapat tanggapan positif dari konsumen, kepemimpinan harus menunjukkan sesuatu yang terbaik buat karyawan, baik dalam hal memotivasi karyawan dan mendisiplinkan pekerjaan. Sehingga apa yang menjadi tujuan bersama akan tercapai. Dan kepuasan orang atau konsumen dalam membeli produk tergantung bagaimana cara karyawan dalam melayaninya. Dan apapun yang dimintakan konsumen, contohnya: saat pemesanan barang lewat online, harus disediakan dengan cepat.

Dalam meningkatnya persaingan di dunia maya contohnya: telekomunikasi dan mempromosi barang lewat online sehingga pemimpin toko drink company membuat strategi untuk bisa mempertahankan kualitas produk, dan perusahaan juga mulai rame. Pemimpin drink company sadar, konsumen sekarang ini lebih mementingkan pelayanan daripada nilai suatu

produk. Kebaikan dalam melayani konsumen dapat meningkatkan nilai keuntungan bagi toko drink company, maka kualitas pelayanan pun menjadi prioritas utama. Kualitas pelayanan itu merupakan hal yang paling bermanfaat dan paling berguna.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari peneliti data maka dapat dikemukakan saran-saran yang dapat dipertimbangkan oleh toko drink company. agar dapat tercipta suasana yang segar, sehingga hubungan antara karyawan dan pimpinan menjadi lebih baik harus adanya saling berdialog dan Sebagai karyawan harus banyak mencari tahu lagi bagaimana caranya agar konsumen bisa puas dalam menerima layanan dari toko drink company. Dan sebaliknya untuk pemimpin harus melakukan arahan terus kepada karyawan seperti: cara berkomunikasi, berpakaian, melayan orang dengan baik dan tingkah laku.

### Daftar pustaka

Tunggal, deiril. 2019. *Pemimpin dan motivasi*. toko drink company jl. Ratulangi no. 85A Watty, delma.2021. *Pengaruh terhadap motivasi*. Manggarai <https://www.soedexo.co.id/perilaku-konsumen> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan\\_publik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik)  
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.Brilio.net. *motivasi*.  
<https://id.m.wikipedia.org/wiki/bisnis>  
Single, deiril. 2019. *Leaders and motivation*. drink company shop jl. Ratulangi no. 85A Watty, delma. 2021. *Influence on motivation*. Manggarai <https://www.soedexo.co.id/perilaku-konsumen>  
[https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan\\_publik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik)Law No. 25 of 2009 concerning Public Services. Brilio.net. *motivation*.  
<https://id.m.wikipedia.org/wiki/business>