

FAKTOR KESUKSESAN CONVO COFFEE (LOYALITAS KARYAWAN CONVO COFFEE JOMBANG)

Mochamad Iqbal Zakaria ¹

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang

e-mail: ¹ Iqbalzakaria31@gmail.com

Abstract

The study aims to identify factors that account for employee high levels of loyalty of Convo Coffee Jombang. The data-gathering technique used in this study is qualitative in the style of phenomenology by conducting interviews with three employees of Convo Coffee. Research shows several reasons that underlie employee loyalty to Convo Coffee such as loyalty, desire to be part of the company, the ability to run policies and the hard feelings of leaving the company. Employee loyalty is one of the factors in the Convo Coffee's success

Keyword: Loyalty, Employees, Cafe

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang menjadi alasan tingginya loyalitas pada karyawan Convo Coffee Jombang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan gaya fenomenologi dengan melakukan wawancara kepada tiga karyawan Convo Coffee. Hasil penelitian menunjukkan beberapa alasan yang mendasari tingginya loyalitas karyawan terhadap Convo Coffee seperti kesetiaan, keinginan menjadi bagian perusahaan, kemampuan menjalankan kebijakan dan perasaan berat meninggalkan perusahaan. Loyalitas karyawan menjadi salah satu faktor kesuksesan Convo Coffee Jombang.

Kata kunci: Loyalitas, Karyawan, Cafe

PENDAHULUAN

Di era kemajuan pengetahuan dan teknologi saat ini tentunya membawa pengaruh yang cukup besar pada perubahan sosial, ekonomi, dan sosial budaya di masyarakat. Dengan begitu semakin ketat pula persaingan usaha, dari situlah para produsen dituntut untuk melakukan kegiatan kreatif dan inovatif untuk keberlangsungan usahanya. Selain hal tersebut manajemen yang baik juga akan sangat berpengaruh dalam berjalannya perusahaan. Disaat persaingan industri mengalami persaingan yang semakin ketat, karyawan menjadi salahsatu faktor penting dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi ke perusahaan pastinya akan membawa sisi positif tersendiri untuk perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Loyalitas bekerja menurut Poerwopoespito dalam (Astuti et al., 2022) mengemukakan bahwa loyalitas kerja dapat dilihat dari sikap karyawan untuk menunjukkan keterampilan dan kemampuannya, melalui pelaksanaan ketertiban dan tanggung jawab, disiplin dan kejujuran dalam bekerja. Sebagai hal terpenting dalam

perusahaan, perilaku karyawan adalah loyalitas. Perilaku ini adalah hasil dari menciptakan tempat kerja yang bahagia dan termotivasi serta mempertahankan citra dan kinerja perusahaan untuk waktu yang lama.

Loyalitas karyawan pada suatu perusahaan bisa dilihat dalam keikutsertaannya dalam mencapai tujuan usaha dan juga kemampuan ingin bertahan didalam perusahaan tersebut dalam kondisi naik ataupun turun.

Adanya persaingan bisnis yang semakin ketat membuat pilihan tempat kerja semakin banyak juga. Dengan begitu Ketika karyawan café memiliki hal yang dirasa kurang cocok dengannya dan pekerjaannya, karyawan bisa mengundurkan diri dan bekerja ditempat lain. Akan tetapi hal tersebut sangat merugikan pihak café karena karyawan yang keluar bisa saja membocorkan menu café tersebut dan café bisa kehilangan konsistensi rasa produk yang dijual dicafe tersebut karena pergantian karyawan.

Di Jombang sendiri sering terjadi fenomena tersebut dimana karyawan keluar masuk café untuk mencari tempat kerja yang sesuai dengan ekspektasinya. Akan tetapi tidak semua karyawan café melakukan hal tersebut salah satunya di Convo Coffee yang dimana karyawannya memiliki loyalitas yang tinggi bahkan sudah berkerja sejak awal Convo Coffee didirikan yaitu sejak 2018 sampai sekarang.

Dari pengamatan awal Convo Coffee pada awalnya berjalan dengan konsep pos kopi yang mengutamakan pembeli melakukan pembelian secara *Take away* seiring berjalannya waktu, Convo Coffee pindah tempat dan melakukan renovasi agar bisa menampung pelanggan yang lebih banyak. Dan Convo Coffee bisa berkembang secara pesat disaat Coffee Shop dan Café baru banyak bermunculan di kota jombang. Berkembangnya Convo Coffee tidak lepas dari konsistensi rasa dan *Service* yang diberikan terhadap pelanggan. Yang diakibatkan loyalitas karyawan yang tinggi disana.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan tentang pentingnya loyalitas karyawan terhadap pemilik coffee shop dan café agar bisa mempertahankan rasa dan pelayanan yang terbaik secara stabil dalam jangka Panjang agar usahanya dapat berkembang. Serta bisa bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan gaya penelitian fenomenologi. Informan pada penelitian ini adalah karyawan Convo Coffee yang sudah berkerja lebih dari 3 tahun. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Serta data sekunder yang diperoleh dari literatur yang berkaitan dengan tema penelitian. Data analisis dalam hal ini melalui proses analisis dan mengumpulkan data dari hasil wawancara, catatan lapangan atau bahan penelitian, dan dokumen, dan membagi data, mendeskripsikan data menjadi bagian-bagian. dan sampai pada kesimpulan yang mudah dipahami dan didemonstrasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan faktor-faktor yang menjadi alasan para karyawan Convo Coffee memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan:

1. Kesetiaan. Kesetiaan karyawan Convo Coffee dibuktikan dengan masa kerja tiga sampai empat tahun dengan alasan utama yang dikarenakan mendapatkan gaji serta alasan lainnya yang mendorong untuk berkerja. Saat ini tidak bisa dipungkiri semua orang yang berkerja pastinya mengharapkan gaji untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
2. Menjadi Bagian dari Convo Coffee. Untuk saat ini menjadi bagian dari Convo Coffee merupakan pilihan yang para informan inginkan karena semua informan untuk saat ini belum memiliki rencana untuk keluar dari convo coffee. Selain itu Convo Coffee dirasa memberikan ilmu dan pengetahuan baru dan juga jaringan pertemanan baru.
3. Menjalankan Kebijakan, Pastinya pada setiap perusahaan memiliki kebijakan yang berlaku ataupun SOP dalam pelayanan yang diberikan. Di Convo Coffee sendiri para karyawan cukup mampu menjalankan kebijakan yang berlaku tersebut. Dengan adanya sanksi dan bonus yang didapatkan Ketika para karyawan mampu menjalankan kebijakan tersebut. Bahkan dengan kebijakan tersebut dapat membantu para karyawan menjadi pribadi yang disiplin.
4. Rasa berat meninggalkan Convo Coffee, perusahaan bisa didasari oleh ikatan emosional antara pekerja dengan lingkungan kerja yang sudah cukup lama. Hal ini menimbulkan rasa bangga karyawan terhadap tempat kerjanya dan rasa nyaman dilingkungan kerja. Selain itu juga hal-hal yang didapatkan ditempat kerja menjadi kesan tersendiri dihati karyawannya. Dengan hal tersebut menciptakan ikatan batin berupa rasa berat meninggalkan lingkungan kerja yang selalu dilakukan setiap hari.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor kesuksesan Convo Coffee adalah loyalitas karyawannya yang tinggi sehingga bisa menciptakan konsistensi rasa dan pelayanan. Adapun loyalitas karyawan yang tinggi tersebut didasari oleh Kesetiaan, Menjadi bagian, Menjalankan kebijakan dan rasa berat meninggalkan Convo Coffee.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa menemukan alasan-alasan baru yang berbeda dengan hasil dari penelitian ini, dikarenakan setiap individu memiliki cara berpikir masing-masing sehingga dapat menghasilkan alasan yang bisa beragam dan berbeda-beda tergantung pengalaman dalam pekerjaan ataupun cara berpikir informan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, D., Luthfiana, H., Putri, N. H., Alieviandy, N. S., Sari, N. S., & Pratama, N. A. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Insentif (Literature Review Manajemen Kinerja)*. 4(2). <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i2>

Asty, W., & Krismawati, K. (2016). Analisis Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *Menara Ilmu*, 10(60-65).

Hasbiansyah, O. (2008). Pendekatan fenomenologi: Pengantar praktik penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 163-180.

Ketut, I., Hermawan, A., & Riana, I. G. (n.d.). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. INTI BUANA PERMAI DENPASAR BALI*.

Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. *Solo: Cakra Books*, 1(1), 3-4.

Pitoy, T. I., Johnly, R., Wehelmina, P., Program, R., Bisnis, S. A., & Administrasi, J. I. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan (Studi Pada PT Midi Utama Indonesia Tbk. Branch Manado)* (Vol. 1, Issue 4).

Soegandhi, V. M. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*, 1(1), 808-819.

Sutriniasih, K. S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada Pt. Plasa Telkom Group Singaraja. *Jurnal Pendidikan* (Sugiyono, 2013) Tamba, A. W., Pio, R. J., & Sambul, S. A. P. (2018). Pengaruh disiplin kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Columbindo Perdana Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(001), 33-41.

Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2019). FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA. 671 *Jurnal EMBA*, 7(1), 671-680.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kombinasi*.