

STUDI KUALITATIF TENTANG MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA UMKM WARUNG MAK OGY TANGERANG SELATAN

Galuh Saputra Setiawan¹, Intan Putri Hapsari², Riska Ameliani³, Tasya Rani Aprilia⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia
galuhsaputra519@gmail.com, intanputrihapsari5@gmail.com, cikaameliani7@gmail.com,
tasyrniiprilia.17@gmail.com

Article Info	Abstract
Keywords: <i>MSMEs, Work Motivation, Employees, Warung Mak Ogy, South Tangerang</i>	Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a vital role in the Indonesian economy, particularly in creating jobs and improving community welfare. One form of MSME that is developing in educational settings is canteens or food stalls that provide affordable food for students, such as Warung Mak Ogy, established in 2018 in South Tangerang. Warung Mak Ogy is known for its strong family-like concept between the owner and employees. Although the stall is currently experiencing a decline in customer numbers, the owner continues to strive to maintain employee motivation by creating a warm and supportive work environment. This concern is reflected in the owner's practice of not differentiating himself from his employees, providing food before work, giving free extra rice to customers, and offering opportunities for employees to express their needs or difficulties, including financial assistance when needed. The employees, such as Astri, Aini, Sadah, Adit, and Dora, mostly have undergraduate degrees, showing that they work not only for economic reasons but also for the sense of community and comfort in the workplace. This makes it interesting to explore the forms of work motivation that emerge among employees at Warung Mak Ogy in South Tangerang and the factors influencing them through qualitative research focusing on interpersonal relationships, the work environment, and the leadership style of the business owner, which play a crucial role in creating a harmonious and productive work atmosphere.
JM Classification: Accessible	
DOI: https://doi.org/10.65978/jm.v3i2.92	

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pilar utama perekonomian Indonesia karena kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja dan mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Di lingkungan pendidikan, UMKM berbentuk kantin atau

warung makan memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan konsumsi mahasiswa dengan harga terjangkau. Salah satu UMKM tersebut adalah Warung Mak Ogy yang berlokasi di Tangerang Selatan dan telah beroperasi sejak tahun 2018.

Warung Mak Ogy dikenal di kalangan mahasiswa karena menyajikan makanan dengan harga ekonomis dan cita rasa rumahan. Dalam kondisi normal, warung ini mampu menjual hingga sekitar 100 potong ayam per hari pada jam ramai karena minimnya pesaing di sekitar area kampus. Namun, berdasarkan observasi awal peneliti, saat ini Warung Mak Ogy mengalami penurunan jumlah pelanggan yang berdampak pada aktivitas usaha sehari-hari.

Meskipun demikian, pemilik usaha tetap berupaya menjaga keberlangsungan usaha dengan mempertahankan motivasi kerja karyawan. Hal ini dilakukan melalui pendekatan kekeluargaan, kepemimpinan yang tidak otoriter, serta perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Kondisi awal ini menjadi dasar penting bagi peneliti untuk melakukan pra-survei sederhana guna melihat gambaran awal motivasi kerja karyawan.

Tabel 1.1
Data Umum Warung Mak Ogy
Kota Tangerang Selatan Tahun 2025

No	Keterangan	Informasi
1	Nama Usaha	Warung Mak Ogy
2	Tahun Berdiri	2018
3	Jenis Usaha	Kuliner / Kantin
4	Lokasi	Tangerang Selatan
5	Jumlah Karyawan	8 Orang
6	Jam Oprasional	Menyesuaikan

Sumber: Hasil Observasi Warung Mak Ogy, Tangerang Selatan (2025).

Tabel 1.1 menunjukkan gambaran umum profil usaha Warung Mak Ogy sebagai objek penelitian. Data ini memberikan konteks awal mengenai jenis usaha, lokasi, serta jumlah karyawan yang terlibat. Informasi tersebut penting untuk memahami skala usaha dan karakteristik UMKM yang menjadi fokus penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dianalisis sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Tabel 1.2
Hasil Observasi Awal Kondisi Kerja Karyawan

No	Aspek Observasi	Temuan Lapangan
1	Hubungan Kerja	Bersifat Kekeluargaan dan Non Hierarkis
2	Gaya Kepemimpinan	Humanis dan Tidak Otoriter

3	Lingkungan Kerja	Sederhana, Nyaman dan Saling Mendukung
4	Bentuk Perhatian Pemilik	Makan Bersama, Bantuan Finansial dan Komunikasi Terbuka

Sumber: Hasil Observasi Warung Mak Ogy, Tangerang Selatan (2025).

Tabel 1.2 menggambarkan hasil observasi awal peneliti terkait kondisi kerja karyawan di Warung Mak Ogy. Dari tabel tersebut terlihat bahwa hubungan kerja yang terjalin bersifat kekeluargaan dengan gaya kepemimpinan yang humanis. Kondisi ini menunjukkan adanya lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan karyawan dan berpotensi memengaruhi motivasi kerja secara positif.

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan narasi. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menggali secara mendalam bentuk-bentuk motivasi kerja karyawan serta hubungan interpersonal antara pemilik dan karyawan di UMKM Warung Mak Ogy.

Studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu objek tertentu, yaitu Warung Mak Ogy di Tangerang Selatan, sehingga peneliti dapat memahami konteks sosial, budaya, dan pola kepemimpinan yang memengaruhi motivasi kerja karyawan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti itu sendiri. Menurut Sugiyono (2020), peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, dan penarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti dibantu oleh beberapa instrumen pendukung, yaitu dengan pedoman wawancara, digunakan sebagai acuan pertanyaan agar wawancara terarah dan sesuai dengan fokus penelitian lalu lembar observasi, digunakan untuk mencatat hasil pengamatan terhadap aktivitas kerja dan interaksi antara pemilik dan karyawan dan catatan lapangan dan alat perekam suara, digunakan untuk mendokumentasikan data selama proses penelitian.

3. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah motivasi kerja karyawan di UMKM Warung Mak Ogy Tangerang Selatan. Motivasi kerja dianalisis melalui aspek hubungan interpersonal, lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan pemilik usaha. Penentuan unit analisis ini bertujuan agar penelitian memiliki fokus yang jelas dan terarah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja karyawan dan suasana lingkungan kerja di Warung Mak Ogy.
- b. Wawancara mendalam, yaitu proses tanya jawab secara langsung dengan pemilik dan karyawan untuk menggali informasi mengenai motivasi kerja.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data pendukung berupa catatan, foto, dan arsip yang berkaitan dengan kegiatan usaha.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Tahapan analisis data meliputi:

- a. Reduksi data, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan data hasil observasi dan wawancara sesuai dengan fokus penelitian.
- b. Penyajian data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi dan tabel agar mudah dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan, yaitu penafsiran makna data dan penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang ditemukan dalam penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Interpretasi Temuan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan di Warung Mak Ogy dipengaruhi secara signifikan oleh hubungan keluarga yang erat antara pemilik dan karyawan. Pemiliknya, Ibu Wulandari, berperan sebagai sosok yang hangat dan peduli, menyediakan makanan sebelum bekerja, terbuka terhadap keluhan, dan bahkan meminjamkan uang ketika karyawan menghadapi kesulitan. Pendekatan ini mendorong lingkungan kerja yang nyaman dan saling percaya, sehingga menumbuhkan motivasi intrinsik, yaitu dorongan untuk bekerja

yang berasal dari kepuasan batin, rasa memiliki, dan loyalitas terhadap tempat kerja. Fenomena ini menunjukkan bahwa dalam konteks UMKM, motivasi non-finansial dapat menjadi pendorong utama kinerja, terutama ketika hubungan interpersonal dan komunikasi baik.

2. Relevansi dengan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana bentuk motivasi kerja diterapkan di Warung Mak Ogy dan bagaimana pengaruhnya terhadap moral karyawan. Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa pemilik toko berhasil menumbuhkan rasa kerja sama tim melalui pendekatan humanistik dan kekeluargaan, bukan melalui sistem insentif finansial. Pendekatan ini efektif karena selaras dengan nilai-nilai sosial budaya masyarakat Indonesia, yang menekankan kebersamaan dan rasa gotong royong. Hasil ini juga menunjukkan bahwa faktor sosial dan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap stabilitas dan loyalitas kerja di sektor UMKM.

3. Hubungan dengan Teori dan Penelitian Sebelumnya

Ini Temuan penelitian ini sejalan dengan Teori Penentuan Diri (Deci & Ryan, 2017), yang menekankan bahwa motivasi intrinsik tumbuh ketika individu merasakan otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial. Dalam konteks Warung Mak Ogy, ketiga aspek ini terpenuhi melalui kepercayaan timbal balik, komunikasi terbuka, dan perhatian pribadi dari pemilik. Selain itu, penelitian ini mendukung temuan studi oleh Ganta (2019), yang menjelaskan bahwa hubungan emosional antara atasan dan bawahan di UMKM berkontribusi signifikan terhadap peningkatan moral kerja dan loyalitas.

Hasil ini juga konsisten dengan temuan Wijayanti & Sari (2021), yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif dan lingkungan kerja seperti keluarga mampu meningkatkan motivasi kerja pada usaha kecil di Indonesia. Selanjutnya, menurut Robbins & Judge (2019), motivasi kerja yang efektif tidak selalu didasarkan pada kompensasi materi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan psikologis seperti dukungan, pengakuan, dan rasa aman di tempat kerja.

4. Implikasi Ilmiah dan Praktis

Secara ilmiah, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa motivasi kerja di sektor UMKM lebih ditentukan oleh faktor sosial dan emosional daripada faktor finansial. Dalam konteks ekonomi lokal, model kepemimpinan berbasis keluarga bisa menjadi pendekatan alternatif yang relevan dan berkelanjutan. Secara praktis, penelitian ini memberikan pelajaran penting bagi pelaku UMKM bahwa perhatian, empati, dan keterlibatan pribadi dapat menjadi

strategi efektif dalam menjaga kinerja dan loyalitas karyawan. Dengan sumber daya yang terbatas, pendekatan humanistik ini menjadi solusi realistis yang masih dapat mempertahankan produktivitas dan kepuasan kerja.

5. Keterbatasan Penelitian

Studi ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah informan hanya delapan orang, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara luas. Kedua, penelitian ini dilakukan dalam waktu singkat, sehingga belum dapat menggambarkan dinamika motivasi dalam jangka panjang. Ketiga, penelitian ini bersifat kualitatif, sehingga belum mengukur secara kuantitatif hubungan antara motivasi dan produktivitas kerja.

6. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur tentang motivasi kerja dalam konteks UMKM Indonesia, khususnya pada bisnis kuliner berbasis keluarga. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan humanistik dan interpersonal dapat menjadi faktor penting dalam membangun motivasi kerja di sektor informal dan mikro, terutama dalam menghadapi insentif ekonomi yang terbatas.

IV. KESIMPULAN

Penelitian berjudul "Studi Kualitatif tentang Motivasi Kerja Karyawan pada UMKM Warung Mak Ogy di Tangerang Selatan" bertujuan untuk memahami bagaimana bentuk-bentuk motivasi kerja diterapkan oleh pemilik usaha dan bagaimana hal ini memengaruhi moral karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja di Warung Mak Ogy dibangun melalui pendekatan keluarga, perhatian pribadi, dan komunikasi terbuka antara pemilik dan karyawan. Pemiliknya, Ibu Wulandari, memposisikan dirinya tidak hanya sebagai atasan tetapi juga sebagai sosok ibu yang peduli terhadap kesejahteraan karyawannya, baik secara emosional maupun sosial. Bentuk perawatan ini terlihat jelas dalam kebiasaan menyediakan makanan sebelum bekerja, meminjamkan uang saat karyawan menghadapi kesulitan, dan menciptakan lingkungan kerja yang hangat dan penuh kepercayaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik memainkan peran yang lebih dominan daripada motivasi ekstrinsik dalam lingkungan kerja UMKM seperti Warung Mak Ogy. Karyawan merasa termotivasi bukan oleh imbalan finansial, tetapi oleh rasa memiliki dan hubungan interpersonal yang kuat dengan pemilik dan rekan kerja. Temuan ini mendukung

Teori Penentuan Diri (Deci & Ryan, 2017), yang menekankan pentingnya otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial sebagai pendorong utama motivasi. Selain itu, temuan penelitian ini konsisten dengan pandangan Robbins & Judge (2019) bahwa faktor sosial dan psikologis seperti pengakuan, dukungan, dan rasa aman di tempat kerja secara signifikan memengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan.

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur tentang motivasi kerja dalam konteks UMKM Indonesia, dengan menyoroti nilai-nilai budaya lokal seperti semangat kekeluargaan, empati, dan kebersamaan, yang menjadi dasar hubungan kerja. Model motivasi berbasis keluarga ini bisa menjadi alternatif yang relevan bagi teori manajemen sumber daya manusia untuk usaha kecil, terutama di sektor informal atau kuliner, yang dicirikan oleh hubungan kerja non-hierarkis dan fleksibel.

Dari sudut pandang praktis, penelitian ini memiliki implikasi nyata bagi pelaku UMKM, menunjukkan bahwa pendekatan humanistik dan emosional dapat menjadi strategi manajemen yang efektif untuk mempertahankan loyalitas dan produktivitas karyawan, terutama ketika kapasitas finansial untuk memberikan insentif materi terbatas. Pemilik bisnis dapat meningkatkan motivasi dengan membangun kedekatan emosional, mendorong komunikasi terbuka, memberikan rasa aman, dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan pribadi karyawan. Strategi ini tidak hanya memperkuat komitmen kerja tetapi juga membangun budaya organisasi yang positif dan berkelanjutan.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Jumlah informan yang terbatas dan periode penelitian yang relatif singkat membuat hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh sektor UMKM. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada aspek kualitatif, sehingga belum mengukur secara numerik hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut direkomendasikan menggunakan pendekatan metode campuran untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor motivasi, tingkat kepuasan kerja, dan produktivitas karyawan.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa motivasi kerja yang efektif dalam UMKM tidak selalu bergantung pada kompensasi finansial, tetapi juga pada hubungan interpersonal yang harmonis, perhatian emosional, dan kepemimpinan yang humanistik. Nilai-nilai keluarga yang mendasari hubungan kerja di Warung Mak Ogy menunjukkan bahwa pendekatan sosial dan budaya lokal dapat menjadi dasar yang kuat bagi keberlanjutan usaha kecil di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2017). *Teori Determinasi Diri: Kebutuhan Psikologis Dasar dalam Motivasi, Perkembangan, dan Kesejahteraan*. New York: Guilford Press.
- Effendy, A. A., Sunarsi, D., Supriyatna, W., Masriah, I., & Nurhadi, A. (2025). *Peningkatan Daya Saing UMKM Industri Kreatif melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia di Tangerang Selatan*. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik, 9(2), hal.138–151.
- Ganta, V. C. (2019). *Motivasi di Tempat Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences, 7(5), hal.1–8.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (1959). *Motivasi untuk Bekerja*. New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Teknologi untuk Kemanusiaan*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Lestari, D., & Prabowo, R. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif terhadap Motivasi dan Loyalitas Karyawan pada Usaha Kecil dan Menengah*. Journal of Management and Entrepreneurship, 22(2), hal.134–142.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber yang Diperluas*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi (Edisi ke-18)*. Harlow: Pearson Education.
- Sari, D. (2021). *Hubungan Perhatian Pemimpin terhadap Semangat Kerja Karyawan pada Sektor UMKM*. Journal of Psychology and Management, 10(1), hal.45–53.
- Wijayanti, R., & Sari, D. P. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada Usaha Mikro di Indonesia*. Indonesian Journal of Management and Entrepreneurship, 6(2), hal.45–54.