

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada dasarnya membahas teori-teori, gagasan dan konsep yang menghubungkan satu sama lain melalui hipotesis tentang hubungan yang diharapkan. Peneliti akan memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi. Disesuaikan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu analisis program pengembangan kompetensi. Sehingga, dalam kajian pustaka ini dapat mengemukakan secara menyeluruh teori-teori yang relevan dengan variabel permasalahan yang terjadi. Teori-teori dalam penelitian ini memuat kajian ilmiah dari para ahli adapun teori-teori dalam penelitian ini memuat kajian ilmiah yang relevan dari berbagai sumber dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang terjadi pada objek penelitian yaitu mengenai program pengembangan kompetensi pada *caffee arakel food and beverage*. Dimulai dari pengertian secara umum sampai pada pengertian yang fokus terhadap teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis.

2.1.1 Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Manajemen juga merupakan suatu aktivitas yang berhubungan antara satu aktivitas dengan aktivitas lainnya. Aktivitas tersebut tidak hanya mengelola dalam

hal pengelolaan sumber daya manusia yang berada dalam suatu organisasi, melainkan mencakup tindakan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian yang dilakukan untuk menjapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada manajemen yang telah dibuat sejak awal. Untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan keinginan harus menerapkan manajemen yang baik dan teratur.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan kontrol atas aktivitas sekelompok orang dilengkapi dengan sumber daya ekonomi untuk mencapai tujuan tersebut telah ditetapkan dan ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya. Agar pengertian manajemen ini lebih jelas ada beberapa pendapat ahli mengenai definisi manajemen diantaranya adalah:

Manajemen merupakan suatu proses yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien (Sutianingsih dkk., 2024:2). Menurut Hanafi dalam Sutianingsih dkk (2024:2), manajemen dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan berbagai sumber daya yang dimiliki.

Manajemen merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi yang memiliki tujuan bersama. Aktivitas tersebut

diwujudkan melalui pelaksanaan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan tenaga kerja, kepemimpinan, serta pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal guna mencapai tujuan organisasi (Afandi dalam (Sumual dkk., 2024)).

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen dalam hal ini adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti tahapan tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Berikut penjelasan fungsi manajemen menurut (Sutianingsih dkk 2024:39).

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses penentuan tujuan organisasi serta penetapan cara atau program yang paling tepat untuk mencapainya. Proses ini berfungsi sebagai dasar dalam mengatur seluruh aktivitas organisasi, dimulai dari penyusunan rencana secara umum hingga perincian rencana pada setiap unit atau bagian organisasi. Dengan adanya perencanaan yang terstruktur, organisasi dapat memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan secara terpadu dan selaras. Selain itu, perencanaan memberikan manfaat dalam mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, menjaga keselarasan aktivitas seluruh anggota organisasi dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta menjadi alat untuk memantau perkembangan dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

2. Pengorganisasian

Tahap yang dilakukan setelah perencanaan adalah pengorganisasian. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai proses pengaturan dan pengoordinasian sumber daya, pembagian tugas, serta penetapan wewenang di antara anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Kegiatan penyesuaian struktur organisasi dengan tujuan serta sumber daya yang dimiliki dikenal sebagai perancangan organisasi (*organizational design*). Setelah struktur organisasi ditetapkan, langkah selanjutnya adalah menempatkan individu pada posisi yang telah dirancang melalui proses rekrutmen sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3. Pengarahan

Setelah struktur organisasi ditetapkan, tahap berikutnya adalah menentukan individu yang akan menempati setiap posisi dalam struktur tersebut. Selanjutnya, organisasi perlu mengatur cara kerja sumber daya manusia agar seluruh aktivitas dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, manajer memiliki peran penting dalam mengarahkan dan membimbing sumber daya manusia yang ada. Pengarahan mencakup pemberian petunjuk kerja, upaya memengaruhi perilaku anggota organisasi, serta pemberian motivasi agar karyawan mampu bekerja secara optimal. Tahap pengarahan sering dipandang sebagai salah satu fungsi manajemen yang paling krusial dan menantang karena melibatkan hubungan dan interaksi langsung dengan manusia.

4. Pengendalian

Tahap akhir dalam proses manajemen adalah pengendalian. Pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Fungsi ini dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu menetapkan tolok ukur atau standar kinerja, melakukan penilaian terhadap hasil kerja yang telah dicapai, membandingkan hasil tersebut dengan standar yang telah ditentukan, serta melakukan tindakan korektif apabila ditemukan adanya perbedaan atau penyimpangan dari standar kinerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen adalah suatu proses dimana semua aspek bekerja sama dengan baik dan diatur sedemikian rupa dengan pengawasan dan evaluasi yang tepat sehingga tercipta suatu tindakan yang dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.3 Unsur – Unsur Manajemen

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manusia memiliki sumber daya yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut Hasibuan dalam Sumual dkk., (2024:27), manajemen terdiri dari enam unsur (*6 M*) *man, material, machine, money, method, dan market*. Berikut penjelasannya:

1. *Man* (Manusia)

Dalam kegiatan manajemen, unsur manusia memegang peranan yang paling krusial. Manusia berperan sebagai pihak yang menetapkan tujuan sekaligus melaksanakan berbagai proses untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa keterlibatan

manusia, aktivitas kerja tidak akan berlangsung, karena pada hakikatnya manusia merupakan pelaku utama dalam setiap proses kerja organisasi.

2. *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur penting dalam manajemen yang tidak dapat diabaikan. Uang berfungsi sebagai alat tukar sekaligus sebagai ukuran nilai dalam kegiatan organisasi. Besar kecilnya hasil aktivitas organisasi dapat dilihat dari jumlah dana yang dikelola dan digunakan dalam operasional perusahaan. Oleh karena itu, uang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, karena seluruh kegiatan harus direncanakan dan diperhitungkan secara rasional. Hal ini berkaitan dengan besaran dana yang dialokasikan untuk membiayai upah tenaga kerja, penyediaan peralatan penunjang proses kerja, serta pencapaian target hasil yang ingin diraih oleh organisasi.

3. *Method* (Metode)

Dalam pelaksanaan pekerjaan, diperlukan metode kerja yang sesuai agar kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Metode kerja yang tepat berfungsi sebagai pedoman dalam menentukan cara pelaksanaan pekerjaan dengan mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai, ketersediaan fasilitas, pemanfaatan waktu, penggunaan biaya, serta aktivitas usaha yang dilakukan. Meskipun demikian, metode kerja yang baik tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh pelaksana yang memahami dan memiliki pengalaman dalam menjalankannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan metode kerja dalam manajemen tetap sangat bergantung pada peran dan kemampuan manusia sebagai pelaksana kegiatan.

4. *Materials* (Bahan)

Bahan dalam kegiatan usaha mencakup bahan setengah jadi maupun bahan jadi. Untuk mencapai hasil yang optimal, selain membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian, organisasi juga harus mampu memanfaatkan bahan atau material sebagai sarana pendukung kegiatan kerja. Material dan manusia merupakan dua unsur yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan, karena tanpa adanya bahan atau material, proses kerja tidak dapat menghasilkan output sesuai dengan yang diharapkan.

5. *Machine* (Mesin)

Dalam menjalankan aktivitas perusahaan, keberadaan mesin menjadi salah satu unsur yang diperlukan. Penggunaan mesin dapat membantu mempermudah proses kerja, meningkatkan efisiensi, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi perusahaan dalam mencapai hasil yang optimal.

6. *Market* (Pasar)

Pemasaran produk barang maupun jasa memiliki peranan yang sangat penting dalam keberlangsungan suatu usaha atau perusahaan. Apabila produk yang dihasilkan tidak dapat dipasarkan dengan baik, maka proses produksi yang dilakukan menjadi tidak optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran kegiatan kerja sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memasarkan hasil produksinya. Oleh karena itu, penguasaan pasar, yang diwujudkan melalui kemampuan mendistribusikan dan menjual produk, menjadi faktor penentu dalam aktivitas organisasi. Agar produk dapat diterima oleh pasar, kualitas serta harga

barang atau jasa harus disesuaikan dengan kebutuhan, selera, dan daya beli konsumen.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Pentingnya peran manajemen sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan atau instansi menurut pimpinan adalah mampu mencari, memanfaatkan, mengembangkan dan memelihara sumber daya manusia dengan baik sehingga dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakekatnya, sumber daya manusia adalah orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah proses pemberdayaan atau memaksimalkan anggota organisasi sehingga mencapai tujuan organisasi itu secara efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa pengertian manajemen sumber daya manusia menurut para ahli :

Sukardi dkk (2024:2) Menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bidang manajemen yang secara khusus membahas peran serta hubungan manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan. Fokus utama MSDM adalah tenaga kerja atau karyawan yang menjadi unsur manusia dalam perusahaan. Dengan demikian, Manajemen Sumber Daya Manusia menitikberatkan pada

pengelolaan manusia sebagai sumber daya utama dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Sutianingsih dkk (2024:92) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan dan pengendalian tenaga kerja dalam suatu organisasi yang dilakukan melalui proses perencanaan kebutuhan sumber daya manusia, analisis dan penempatan jabatan, pengaturan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan serta pengembangan, promosi jabatan, pengelolaan karier, penilaian kinerja, pemberian pengarahan, hingga proses pemutusan hubungan kerja (PHK).

2.1.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi produktif karyawan untuk perusahaan dengan cara yang strategis, etis, dan bertanggung jawab secara social. Manajemen sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan memiliki tujuan umum yaitu untuk memastikan perusahaan memperoleh dan mempertahankan tenaga kerja yang terampil, berkomitmen dan bermotivasi tinggi yang dibutuhkannya. Menurut Cushway dalam Sukardi dkk (2024:4) manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa tujuan antara lain:

1. Memberikan masukan kepada manajemen dalam merumuskan kebijakan sumber daya manusia agar organisasi memiliki tenaga kerja yang bersemangat, berprestasi, mampu beradaptasi terhadap perubahan, serta memenuhi ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku.

2. Melaksanakan serta memastikan seluruh kebijakan dan prosedur SDM berjalan dengan baik sehingga organisasi dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
3. Mendukung penyusunan arah dan program organisasi secara menyeluruh, terutama yang berkaitan dengan aspek sumber daya manusia.
4. Menciptakan dukungan dan lingkungan kerja yang membantu manajer lini dalam mewujudkan target yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Mengelola berbagai permasalahan dan konflik hubungan kerja agar tidak mengganggu pencapaian tujuan organisasi.
6. Menjadi sarana penghubung komunikasi antara karyawan dan pihak manajemen.
7. Menjaga serta menegakkan standar dan nilai-nilai organisasi dalam pelaksanaan manajemen sumber daya manusia.

Menurut Schuler dalam Sukardi dkk (2024:5), Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki tiga tujuan pokok, yaitu meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan kualitas kehidupan kerja bagi karyawan, serta memastikan bahwa organisasi menjalankan seluruh aktivitasnya sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

2.1.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia merupakan hal penting dalam proses pertumbuhan suatu perusahaan, hal ini bertujuan untuk menentukan kualitas yang dimiliki perusahaan dengan menerapkan fungsi sumber daya manusia, maka

perusahaan atau instansi dapat memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Berikut ini adalah fungsi sumber daya manusia menurut (Sukardi dkk., 2024:14)

1 Organisasi

Organisasi sebagai sarana bagi individu untuk bekerja sama secara terpadu dan terkoordinasi perlu dirancang terlebih dahulu agar mampu berfungsi secara efektif dan efisien. Dalam perencanaan organisasi, beberapa hal yang perlu diperhatikan meliputi penentuan ukuran organisasi yang sesuai dengan kebutuhan, pemilihan bentuk organisasi yang tepat (lini, lini dan staf, fungsional, atau komite), pengaturan hubungan kerja serta jalur wewenang dan tanggung jawab, penyusunan struktur organisasi beserta pembagian departemen, perumusan uraian tugas pada setiap jabatan agar tidak terjadi tumpang tindih, serta penetapan rentang kendali yang proporsional. Perencanaan yang baik akan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

2. Pengarahan

Pengarahan sumber daya manusia perlu direncanakan agar karyawan dapat bekerja secara maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan ini mencakup penyusunan peraturan dan sanksi, penetapan sistem pendelegasian wewenang (sentralisasi atau desentralisasi), pengaturan sistem komunikasi, penentuan metode pemberian motivasi, serta kebijakan insentif dan upah tambahan.

3. Pengendalian

Pengendalian SDM harus dirancang secara matang agar proses evaluasi berjalan efektif. Perencanaan ini meliputi penetapan sistem dan aspek yang akan

dinilai, penentuan periode dan prosedur penilaian, pemilihan metode evaluasi, serta tindak lanjut atas hasil penilaian yang dilakukan.

4. Pengadaan

Pengadaan SDM perlu direncanakan agar jumlah dan kualitas tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Hal yang direncanakan mencakup penentuan kebutuhan tenaga kerja, sumber dan metode rekrutmen, sistem serta tahapan seleksi, kualifikasi yang dipersyaratkan, dan mekanisme penempatan karyawan.

5. Pengembangan

Pengembangan SDM dirancang untuk meningkatkan produktivitas karyawan baik saat ini maupun di masa mendatang. Perencanaannya meliputi penentuan tujuan dan peserta program, metode serta materi pengembangan, tolok ukur keberhasilan, sistem penilaian, kebijakan promosi, anggaran yang dibutuhkan, serta pihak yang melakukan evaluasi.

6. Kompensasi

Kompensasi perlu dirancang secara tepat agar mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan. Perencanaan ini mencakup penentuan sistem dan metode pemberian kompensasi, kebijakan yang diterapkan, serta jadwal pembayaran yang jelas.

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian bertujuan menyelaraskan kepentingan karyawan dan perusahaan agar tercipta motivasi kerja yang baik. Perencanaannya meliputi metode integrasi, bentuk motivasi yang diberikan, kepemimpinan dan kesepakatan kerja bersama, serta anggaran yang diperlukan.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan SDM bertujuan menjaga stabilitas tenaga kerja dan menekan tingkat keluar-masuk karyawan. Hal yang direncanakan meliputi program kesejahteraan ekonomi, fasilitas, pelayanan, biaya yang diperlukan, serta mekanisme dan waktu pemberiannya.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan mencerminkan tanggung jawab karyawan sehingga perlu dirancang dengan baik. Perencanaan ini mencakup penyusunan peraturan dan sanksi, sistem pengawasan, serta mekanisme penyelesaian konflik yang mungkin terjadi.

10. Pemberhentian

Pemberhentian SDM harus direncanakan secara sistematis agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Perencanaan meliputi penetapan status kepegawaian, aturan pemberhentian berdasarkan alasan tertentu, ketentuan pensiun dan pesangon, serta prosedur pemberhentian tidak hormat. Perencanaan yang baik akan meminimalkan kerugian yang timbul akibat proses pergantian tenaga kerja.

Melalui fungsi-fungsi tersebut, manajemen sumber daya manusia berusaha menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan pegawai sehingga mereka selalu dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai suatu tujuannya secara efektif dan efisien.

2.1.3 Kompetensi

Setiap pekerjaan memiliki tuntutan serta standar kompetensi tertentu yang harus dipenuhi agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, individu yang menempati suatu posisi perlu memiliki kecakapan, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan karakteristik pekerjaannya. Kesesuaian antara kompetensi individu dan tuntutan jabatan menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja optimal. Dengan demikian, karyawan yang kompeten dapat dipandang sebagai aset strategis organisasi dalam menciptakan keunggulan bersaing di tengah persaingan bisnis yang semakin dinamis.

2.1.3.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia karena berkaitan langsung dengan kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam konteks organisasi, kompetensi tidak hanya diartikan sebagai keterampilan teknis semata, tetapi juga mencakup pengetahuan, sikap, nilai, serta karakteristik pribadi yang mendukung tercapainya kinerja yang optimal. Secara umum, kompetensi dapat dipahami sebagai seperangkat kemampuan yang dimiliki seseorang yang memungkinkan individu tersebut mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Kompetensi menjadi dasar dalam menentukan standar kinerja, proses rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Berikut pengertian kompetensi menurut para ahli:

Menurut Rahadi dkk (2021:9) Kompetensi dapat diartikan sebagai kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang

dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kompetensi tersebut menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan karyawan dalam menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tujuan dan program bisnis organisasi. Dengan kompetensi yang baik, karyawan dapat menjalankan tugasnya secara efektif serta memberikan kontribusi yang optimal bagi pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Tagala dalam Widiastuti (2023:3), kompetensi merupakan karakteristik dasar yang melekat pada diri individu dan berkaitan dengan kriteria tertentu yang menjadi acuan dalam menilai kinerja yang unggul atau efektif dalam suatu pekerjaan maupun situasi tertentu. Karakteristik dasar tersebut mencerminkan kemampuan internal yang memengaruhi cara seseorang berpikir, bersikap, dan bertindak dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Stephen Robbins dalam Widiastuti (2023:4), kompetensi merupakan kemampuan atau kapasitas individu dalam melaksanakan berbagai tugas yang menjadi tanggung jawabnya dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual berkaitan dengan kapasitas berpikir, menganalisis, dan memecahkan masalah, sedangkan kemampuan fisik berhubungan dengan ketahanan, keterampilan motorik, serta kesiapan tubuh dalam menjalankan aktivitas kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah gabungan antara kemampuan pribadi, pengetahuan, keterampilan, dan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi seseorang. Kompetensi

ini berpengaruh langsung terhadap seberapa baik seseorang bekerja dan seberapa besar kontribusinya dalam membantu organisasi mencapai tujuannya.

2.1.3.2 Pentingnya Kompetensi

Kompetensi memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan individu maupun organisasi. Dalam lingkungan kerja yang semakin kompetitif dan dinamis, organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya memenuhi standar minimum pekerjaan, tetapi juga mampu beradaptasi, berinovasi, dan memberikan kontribusi optimal. Oleh karena itu, kompetensi menjadi faktor utama yang menentukan kualitas kinerja karyawan.

Selain berpengaruh terhadap kinerja individu, kompetensi juga berperan dalam membangun keunggulan bersaing organisasi. Menurut Widiastuti (2023:11) Melalui kompetensi yang terlihat dari perilaku, keterampilan, dan pencapaian kerja, organisasi dapat mengukur tingkat kesiapan dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya secara efektif. Menurut Rahadi dkk (202:1) Kompetensi sangat penting dalam membentuk proses berpikir seorang individu. Sumber daya manusia yang kompeten merupakan aset strategis yang sulit ditiru oleh pesaing. Dengan pengelolaan dan pengembangan kompetensi yang tepat, organisasi dapat menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan dan meningkatkan daya saing di pasar.

Dengan demikian, kompetensi tidak hanya menjadi persyaratan administratif dalam suatu jabatan, tetapi merupakan fondasi utama dalam menciptakan kinerja unggul, efektivitas organisasi, serta keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Michael Zwell dalam Widiastuti (2023:19) yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan Nilai-nilai.
2. Keterampilan.
3. Pengalaman.
4. Karakteristik Kepribadian.
5. Motivasi.
5. Kemampuan Intelektual.
7. Budaya kerja.

Menurut W Enny (Yoanda, 2025) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi, antara lain sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan seseorang terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila seseorang percaya bahwa dirinya tidak kreatif dan inovatif, maka ia tidak akan berusaha untuk berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Oleh karena itu, setiap orang harus berpikir positif terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain serta menunjukkan ciri sebagai individu yang berpikir ke depan. Pada dasarnya setiap manusia memiliki potensi dalam dirinya, sehingga tergantung pada individu tersebut apakah potensi tersebut terus diasah agar menjadi lebih peka terhadap dirinya sendiri maupun lingkungan sekitarnya.

2. Keterampilan

Dengan memperbaiki keterampilan, individu akan meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi. Kecakapan kompetensi sangat diperlukan karena pemahaman yang baik serta kemampuan bertindak dengan cepat menunjukkan bahwa sumber daya manusia tersebut memiliki kualitas yang tinggi.

3. Pengalaman

Banyak kompetensi yang memerlukan pengalaman. Di antaranya pengalaman dalam mengorganisasi orang, berkomunikasi di hadapan kelompok, serta menyelesaikan berbagai permasalahan. Seseorang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi yang besar dan kompleks akan sulit mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan kerja.

4. Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu karena individu merespon dan berinteraksi dengan kekuatan serta lingkungan di sekitarnya. Walaupun demikian, perubahan kepribadian cenderung tidak terjadi dengan mudah. Oleh karena itu, tidaklah bijaksana apabila mengharapkan seseorang memperbaiki kompetensinya hanya dengan mengubah kepribadiannya.

5. Motivasi

Motivasi dapat ditingkatkan melalui pemberian dorongan kepada individu. Apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, pemberian pengakuan, serta perhatian

individual dari atasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap motivasi seseorang dalam bekerja.

6. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi seseorang. Misalnya rasa takut membuat kesalahan, merasa malu, merasa tidak disukai, atau merasa tidak menjadi bagian dari suatu kelompok atau organisasi.

7. Kemampuan intelektual

Kompetensi juga dipengaruhi oleh kemampuan intelektual, seperti kemampuan berpikir analitis dan konseptual. Kemampuan berpikir tersebut dapat menimbulkan kepekaan dalam diri sumber daya manusia ketika bekerja, terutama karena didukung oleh tingkat pengetahuan yang dimilikinya.

8. Budaya organisasi

Budaya organisasi juga mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia, di antaranya melalui proses rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi seperti visi, misi dan nilai-nilai organisasi, kebiasaan dan prosedur kerja, komitmen terhadap pelatihan dan pengembangan, serta proses organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kompetensi dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal yang saling mendukung dalam membentuk kinerja individu di dalam organisasi.

2.1.3.4 Dimensi Kompetensi

Menurut Wibowo dalam Widiastuti (2023:12), kompetensi memiliki tiga dimensi utama yang saling berkaitan, yaitu sifat pribadi, keterampilan, dan pengetahuan.

1. Sifat Pribadi (*Personal Attributes*)

Sifat pribadi merupakan karakteristik atau kualitas individu yang melekat dalam diri seseorang dan dibawa ke lingkungan kerja. Aspek ini mencakup nilai-nilai dan sikap seperti kejujuran, tanggung jawab, empati, disiplin, serta daya tahan (stamina). Sifat pribadi berperan penting dalam membentuk perilaku kerja dan cara seseorang berinteraksi dengan orang lain.

2. Keterampilan (*Skills*)

Keterampilan adalah kemampuan teknis maupun nonteknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pekerjaan secara efektif. Keterampilan dapat berupa kemampuan mengoperasikan peralatan, menyusun laporan, menyampaikan presentasi, melakukan pemeriksaan, atau menjalankan prosedur kerja tertentu sesuai bidang tugas masing-masing.

3. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan merupakan pemahaman yang dimiliki individu mengenai bidang pekerjaannya, termasuk informasi, konsep, aturan, serta prosedur yang relevan. Pengetahuan dibutuhkan agar seseorang dapat menggunakan sifat pribadi dan keterampilannya secara tepat dalam situasi kerja, seperti memahami kebijakan perusahaan, konteks pekerjaan, ketentuan hukum, serta tujuan organisasi.

Berdasarkan ketiga dimensi tersebut, dapat dipahami bahwa kompetensi bukan hanya tentang kemampuan teknis, tetapi juga mencakup karakter dan pemahaman yang mendukung kinerja secara menyeluruh.

2.1.3.5 Indikator Kompetensi Barista

Menurut Prajitiasari dalam Yoanda (2025:20), kompetensi memiliki beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Berikut beberapa indikatornya:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Indikator:

- a. Pemahaman jenis-jenis kopi
- b. Pengetahuan karakteristik kopi
- c. Pengetahuan dasar proses penyeduhan
- d. Pengetahuan alat dan bahan kopi

2. Pemahaman (*Understanding*)

Indikator:

- a. Kemampuan menerapkan pengetahuan dalam praktik
- b. Konsistensi dalam teknik penyeduhan
- c. Pemahaman standar operasional kerja (SOP)
- d. Ketepatan dalam mengikuti resep minuman

3. Keterampilan (*Skill*)

Indikator:

- a. Kemampuan mengoperasikan mesin kopi
- b. Keterampilan teknik brewing

- c. Kemampuan membuat *latte art*
- d. Ketepatan dan kecepatan dalam penyajian

Berdasarkan indikator-indikator yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi barista tidak hanya dilihat dari aspek pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup sikap kerja yang ditunjukkan dalam menjalankan tugasnya. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi satu kesatuan yang mendukung terciptanya kinerja yang optimal serta kualitas pelayanan yang baik. Dengan adanya indikator-indikator tersebut, peneliti dapat lebih mudah dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi tingkat kompetensi barista pada Caffe Arakel Food and Beverage.

2.1.4 Pengembangan Kompetensi Barista

Pengembangan kompetensi barista merupakan upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan barista dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam industri kafe, barista memiliki peran penting dalam menyajikan minuman kopi yang berkualitas serta memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, kompetensi barista perlu terus dikembangkan agar dapat mendukung kualitas produk dan pelayanan di kafe. Pengembangan kompetensi barista dapat dilakukan melalui pelatihan, praktik kerja, serta pengalaman dalam proses pembuatan kopi dan pelayanan kepada pelanggan. Melalui proses tersebut, barista dapat meningkatkan kemampuan teknis dalam meracik kopi serta kemampuan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Dengan adanya pengembangan kompetensi yang baik, barista diharapkan mampu bekerja secara lebih profesional sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2.1.4.1 Pengertian Pengembangan Kompetensi Barista

Dalam industri kafe, barista memiliki peran penting dalam proses penyajian produk serta pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi barista diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam menjalankan tugasnya. Pengembangan kompetensi barista dapat dilakukan melalui pelatihan, pengalaman kerja, serta pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan barista dalam mengolah kopi dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pengembangan kompetensi barista merupakan upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional barista dalam proses pengolahan kopi dan pelayanan kepada pelanggan. Barista tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam meracik kopi, tetapi juga harus memiliki pengetahuan mengenai kopi serta etika pelayanan kepada pelanggan (Arfandi dkk 2024).

Menurut Dian Bayu Iswanto dkk (2025) Pengembangan kompetensi barista merupakan proses peningkatan kemampuan barista yang dilakukan melalui kegiatan pelatihan dan pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, serta kesiapan kerja dalam industri kopi.

Menurut Balabuana dkk (2025) pengembangan kompetensi barista merupakan proses peningkatan keterampilan kerja yang dilakukan melalui metode pelatihan, khususnya *on-the-job training*, yang memungkinkan barista belajar

secara langsung di lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan kemampuan praktik dan kesiapan kerja secara lebih efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan kompetensi barista merupakan proses yang penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di industri kafe. Melalui berbagai bentuk pengembangan seperti pelatihan, pengalaman kerja, dan pembelajaran berkelanjutan, barista diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, serta sikap profesional dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan kompetensi yang baik, barista tidak hanya mampu menghasilkan produk kopi yang berkualitas, tetapi juga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendukung keberhasilan operasional kafe.

2.1.4.2 Metode Pengembangan Kompetensi

Dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, organisasi perlu menerapkan metode pengembangan yang tepat agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara optimal. Adapun beberapa metode pengembangan kompetensi menurut Sukardi dkk (2024:50-53) sebagai berikut:

1. Pelatihan (*Training*)

Pelatihan merupakan metode pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan agar mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pelatihan dapat dilakukan secara internal, seperti *on the job training* yang dilaksanakan di lingkungan kerja, maupun secara eksternal melalui lembaga pelatihan di luar perusahaan.

2. Magang

Magang merupakan metode pengembangan yang dilakukan dengan memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada karyawan, khususnya bagi tenaga kerja baru, agar lebih siap dalam menjalankan tugas secara optimal.

3. Pendidikan

Metode pendidikan dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melanjutkan pendidikan formal guna meningkatkan kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Rotasi Kerja

Rotasi kerja dilakukan dengan memindahkan karyawan ke posisi atau tugas yang berbeda untuk menambah pengalaman, mengurangi kejenuhan kerja, serta meningkatkan pemahaman terhadap berbagai bidang pekerjaan dalam organisasi.

5. Studi Banding

Studi banding merupakan metode pengembangan yang dilakukan dengan membandingkan sistem kerja organisasi dengan organisasi lain yang dianggap lebih baik, sehingga dapat menjadi referensi dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja.

6. Uji Kompetensi

Uji kompetensi bertujuan untuk mengukur kemampuan karyawan serta mengevaluasi sejauh mana kompetensi yang dimiliki. Metode ini juga dapat

mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki.

7. *Coaching* (Pembimbingan)

Coaching merupakan metode pembimbingan yang dilakukan oleh individu yang lebih berpengalaman kepada karyawan lain, dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan serta mentransfer pengetahuan dan pengalaman kerja.

8. *Outbound*

Outbound merupakan metode pengembangan yang dilakukan melalui kegiatan di luar lingkungan kerja dengan tujuan meningkatkan kerja sama tim, komunikasi, serta membangun semangat kerja karyawan.

berbagai metode pengembangan sumber daya manusia tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi barista, khususnya dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Dalam konteks Caffee Arakel Food and Beverage, penerapan metode seperti pelatihan, *coaching*, serta praktik langsung di tempat kerja sangat relevan untuk mendukung kemampuan barista dalam menyajikan produk berkualitas dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Dengan adanya program pengembangan kompetensi yang tepat dan berkelanjutan, diharapkan barista mampu meningkatkan kinerja serta berkontribusi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan keberhasilan usaha kafe secara keseluruhan.

2.1.4.3 Pentingnya Pengembangan Kompetensi Barista

Pengembangan kompetensi barista menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar barista mampu meningkatkan kemampuan dan profesionalismenya dalam menjalankan pekerjaan. Melalui pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, barista dapat mengikuti perkembangan industri kopi, meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Dengan demikian, pengembangan kompetensi barista tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas kerja individu, tetapi juga dapat mendukung keberhasilan dan daya saing usaha kafe.

Menurut Sukardi dkk (2024) peningkatan kompetensi dapat membentuk sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu mendukung perkembangan dan keberlangsungan perusahaan. Selain itu, produktivitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi juga dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kompetensi sangat penting dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam industri kafe, pengembangan kompetensi barista dapat meningkatkan kemampuan kerja, kualitas produk kopi, serta pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat mendukung daya saing usaha kafe.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah

dilakukan oleh peneliti sebelumnya, serta sebagai pembanding dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang mendukung penelitian peneliti yang disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurida Abdul Kadir (2024) Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Siloam Hospital Cabang Surabaya. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i12.17176	Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui analisis data primer dan sekunder, termasuk wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung.	Pelatihan dan pengembangan SDM berbasis kompetensi dapat meningkatkan kinerja karyawan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif.
2.	Hendriyaldi & Ovie Yanti (2021) Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi di Universitas Jambi. https://doi.org/10.22437/jpe.v16i4.15404	Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi.	Strategi pengembangan SDM berbasis kompetensi mampu meningkatkan kualitas kinerja pegawai melalui pelatihan, pengembangan kemampuan, dan penerapan standar kompetensi.
3.	Arfandi, dkk (2024) Kompetensi Barista: Pengetahuan, Keterampilan, dan Etika di Aaron Teras Coffee Makassar. https://doi.org/10.33649/bosara.v1i1.279	Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui analisis data primer dan sekunder, termasuk wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung.	Kompetensi barista meliputi pengetahuan tentang kopi, keterampilan dalam meracik minuman, serta etika pelayanan kepada pelanggan yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Ramon Hurdawaty dan Aldo Juwarno (2023) Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Kualitas Pelayanan Barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee. https://doi.org/10.21009/jppv3i1.06	Metode penelitian menggunakan kualitatif melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung. Wawancara dilakukan pada semua barista yang ada di kafe.	Kualitas pelayanan barista memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di coffee shop.
5.	Firjatulloh dkk., (2025) Pengaruh Kompetensi Barista dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga Kabupaten Karawang. https://doi.org/10.37385/msej.v6i4.7918 https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/791	Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Dengan 133 orang responden yaitu pelanggan kafe.	Kompetensi barista dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di kafe kopi.
6.	Dian Bayu Iswanto, dkk (2025) Penerapan Pelatihan Barista dalam Meningkatkan Motivasi dan Kompetensi Peserta Didik Paket C di PKBM Rabel Sidoarjo. https://doi.org/10.33394/jtni.v11i2.17550	Metode penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan rancangan penelitian studi kasus fenomenologi.	Pelatihan barista dapat meningkatkan motivasi belajar serta kompetensi peserta didik dalam bidang barista.
7.	Gaspar Bao Balabuana, dkk (2025) Pelatihan Barista Menggunakan Metode On-The-Job Training di Kedai Kopi Meja Kopi Jayapura. https://doi.org/10.20956/jdp.v10i3.39806 https://journal.unhas.ac.id/index.php/jdp/article/view/39806	Metode penelitian menggunakan kualitatif melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung. Wawancara dilakukan pada 6 barista.	Metode on-the-job training efektif dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensi barista dalam bekerja.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
8.	Febriyanti & Sungkono (2024) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Barista pada Kopi Dari Hati. https://doi.org/10.62710/myxg2109 https://teewanjournal.com/index.php/peng/article/view/855	Metode penelitian menggunakan kualitatif melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung. Wawancara dilakukan pada barista.	Peningkatan kualitas pelayanan barista dapat dilakukan melalui pelatihan, peningkatan keterampilan komunikasi, serta pemahaman produk kopi.
9.	Rahman Yusuf & Rais (2023) Peranan Barista Dalam Menyajikan Minuman Kopi Berkualitas di Café Excelco Vitka Pointtiban Kota Batam https://doi.org/10.59193/jmt.v2i1.182	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan tiga tahap pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi	Kemampuan barista dalam meracik kopi, memahami jenis kopi, serta teknik penyajian berpengaruh terhadap kualitas minuman kopi yang dihasilkan.
10	Angelus Jason Tan (2025) Best Working Condition dan Faktor Untuk Meningkatkan Produktivitas di Kafe https://doi.org/10.59997/ajdp.v2i1.4560	Metode penulisan ini adalah kualitatif dimana pengambilan data dan teori dilakukan dari internet dari jurnal yang telah dipublikasi untuk memperkuat teori permasalahan yang ada dan solusi untuk permasalahan tersebut.	Kondisi kerja yang baik, pelatihan, dan dukungan manajemen dapat meningkatkan produktivitas karyawan di kafe.
11.	(Azwina & Aulia, 2021) Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gunatronikatama Cipta Jakarta Selatan https://doi.org/10.32493/j.perkus.i.v1i3.11157	Metode penelitian menggunakan kuantitatif asosiatif dengan 85 responden karyawan.	Kompetensi dan pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
12.	Riyanti & Diwanti (2023) Analisis Kualitatif Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3207	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.	Kompetensi karyawan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi.
13.	(Salsabilla Ardika Panjaitan, 2025) Implementasi Program Pengembangan Kompetensi dan Dampaknya terhadap Keterikatan Karyawan: Perspektif Kualitatif dari Wawancara dengan Karyawan Lintas Generasi https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.5063	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara terhadap karyawan dari berbagai generasi.	Program pengembangan kompetensi mampu meningkatkan keterikatan karyawan serta membantu organisasi meningkatkan kualitas SDM,
14.	Fong dkk (2025) Peran Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kompetensi SDM di PT Timah Tbk https://doi.org/10.47467/elmujtama.v5i2.6046	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.	Pelatihan dan pengembangan kompetensi dapat meningkatkan kemampuan kerja karyawan serta membantu perusahaan meningkatkan kualitas SDM secara berkelanjutan.
15.	Ananda & Rizqi (2023) Pengembangan Kompetensi Karyawan Pada PT. X https://doi.org/10.30640/digital.v2i1.642	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Pengembangan kompetensi dilakukan melalui pelatihan umum dan pelatihan khusus bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerja serta produktivitas dalam perusahaan.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
16.	Liana (2025) Peranan Kompetensi, Motivasi, dan Efikasi Diri Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4.4512	Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi literatur.	Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan produktivitas karyawan dalam organisasi.
17.	Ruddiana Lukvinda & Agatha Debby Reiza Macella (2022) Pengembangan Kompetensi Karyawan Pada Bagian Keuangan dan Umum PT. PLN (Persero) Upk Nagan Raya https://doi.org/10.30656/sawala.v10i2.5254	Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi.	Pengembangan kompetensi dilakukan melalui pelatihan, sertifikasi kompetensi, serta penugasan kerja, yang membantu meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan.
18.	Ramadhan dkk (2025) Pengembangan Kompetensi Karyawan sebagai Strategi Pengelolaan Perubahan Organisasi: Studi Literatur https://doi.org/10.60126/maras.v3i4.1293	Penelitian menggunakan kajian literatur mengenai pengembangan kompetensi karyawan.	Pengembangan kompetensi melalui pelatihan, pembelajaran berkelanjutan, dan manajemen pengetahuan dapat meningkatkan kesiapan dan kinerja karyawan dalam menghadapi perubahan organisasi.
19.	Tengku Darmansah dkk (2024) Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Mewujudkan Sekolah Berbasis Kompetensi https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i4.389	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan observasi langsung pada beberapa sekolah berbasis kompetensi.	Pengembangan kompetensi dilakukan melalui pelatihan, peningkatan kemampuan guru dan staf, serta pemanfaatan teknologi, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
20.	Fachrunisa dkk., (2026) Manajemen Rekrutmen Berbasis Kompetensi Sebagai Strategi Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia https://doi.org/10.35446/dayasaing.v12i1.2594	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi untuk menganalisis penerapan rekrutmen berbasis kompetensi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rekrutmen berbasis kompetensi dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena proses seleksi lebih menekankan pada kemampuan, keterampilan, dan kecocokan kompetensi dengan kebutuhan organisasi

Sumber: Data diolah peneliti dari berbagai jurnal (2026)

Berdasarkan tabel 2.1 penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesamaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya, terutama pada pembahasan mengenai kompetensi dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi. Namun demikian, terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian ini, di antaranya terletak pada lokasi penelitian, objek penelitian, serta fokus kajian yang digunakan. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel utama sehingga lebih menitikberatkan pada analisis mendalam terhadap variabel tersebut dalam konteks penelitian yang dilakukan. Perbedaan tersebut diharapkan dapat memberikan sudut pandang baru serta melengkapi hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan bahwa peningkatan kinerja pelayanan pada Caffee Arakel Food and Beverage dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, khususnya barista. Pada tahap awal (input), terdapat permasalahan pelayanan yang berkaitan dengan kualitas layanan kepada pelanggan, serta permasalahan kompetensi barista yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya pengembangan kompetensi agar barista mampu memberikan pelayanan yang optimal.

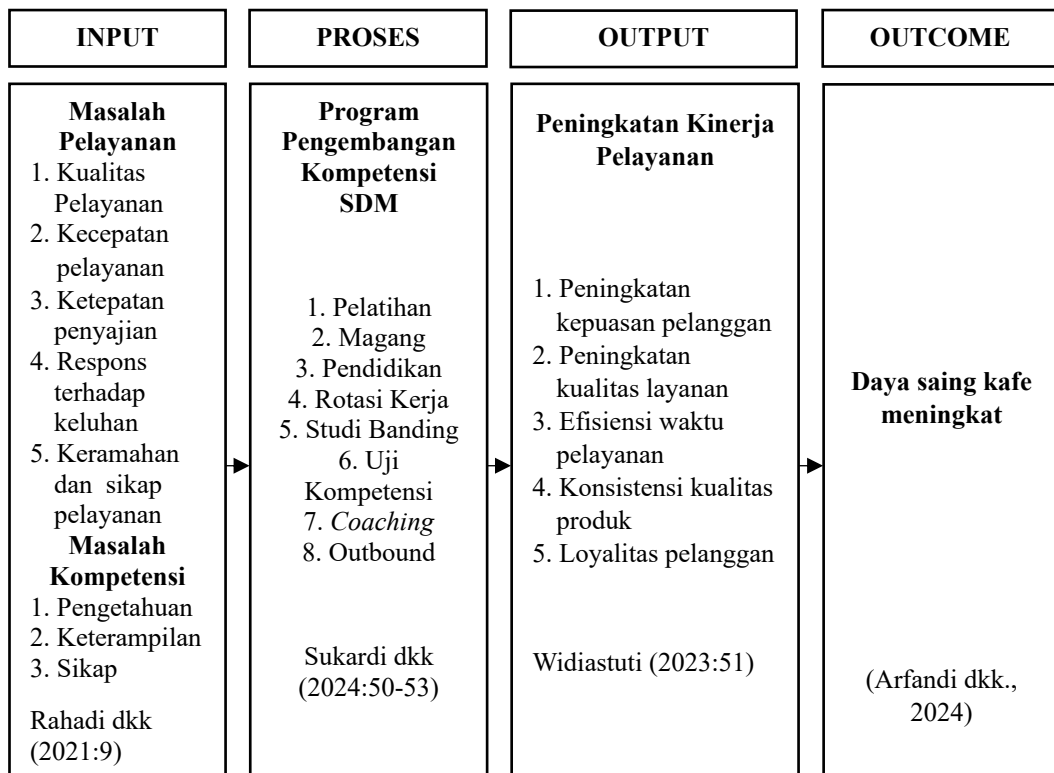
Selanjutnya pada tahap proses, permasalahan tersebut diatasi melalui program pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang terdiri dari berbagai metode seperti pelatihan, magang, pendidikan, rotasi kerja, studi banding, uji kompetensi, *coaching*, dan kegiatan *outbound*. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan barista baik secara teknis maupun non-teknis, sehingga mampu mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Kadir (2024) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM berbasis kompetensi mampu meningkatkan kinerja karyawan secara efektif. Selain itu, penelitian Hendriyaldi & Ovie Yanti (2021) juga menunjukkan bahwa pengembangan SDM melalui pelatihan dan peningkatan kemampuan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

Dalam konteks barista, kompetensi yang meliputi pengetahuan tentang kopi, keterampilan meracik minuman, serta etika pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini

didukung oleh penelitian Arfandi dkk (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi barista berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian Hurdawaty & Juwarno (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan barista berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop. Penelitian Firjatulloh dkk (2025) juga menegaskan bahwa kompetensi barista dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Efektivitas program pengembangan kompetensi juga didukung oleh berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan dan metode pembelajaran seperti *on-the-job training* mampu meningkatkan keterampilan dan kompetensi barista secara signifikan, sebagaimana dikemukakan oleh Iswanto dkk (2025) dan Balabuana dkk (2025). Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga dapat dicapai melalui penguatan keterampilan komunikasi dan pemahaman produk, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian (Febriyanti & Sungkono, 2024).

Pada tahap output, hasil dari proses pengembangan kompetensi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan kafe secara keseluruhan. Hal ini mencakup peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta produktivitas kerja barista. Penelitian lain juga mendukung bahwa kompetensi karyawan yang baik, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, dapat meningkatkan kinerja organisasi secara signifikan. Dengan demikian, kerangka pemikiran ini menegaskan bahwa program pengembangan kompetensi barista memiliki peran penting dalam mengatasi permasalahan pelayanan serta meningkatkan kinerja Caffee Arakel Food and Beverage.



Gambar 2. 1
Paradigma Penelitian

2.3 Proposisi Penelitian

Dengan fokus penelitian serta kerangka pemikiran yang telah ditetapkan, maka proposisi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan sumber daya manusia barista pada kafe kopi dapat diidentifikasi.
2. Program pengembangan kompetensi sumber daya manusia barista dapat diidentifikasi.
3. Hambatan dalam peningkatan kompetensi SDM dapat diidentifikasi
4. Kompetensi barista dapat ditingkatkan melalui program pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang tepat.