

BAB I

PENDAHULUAN

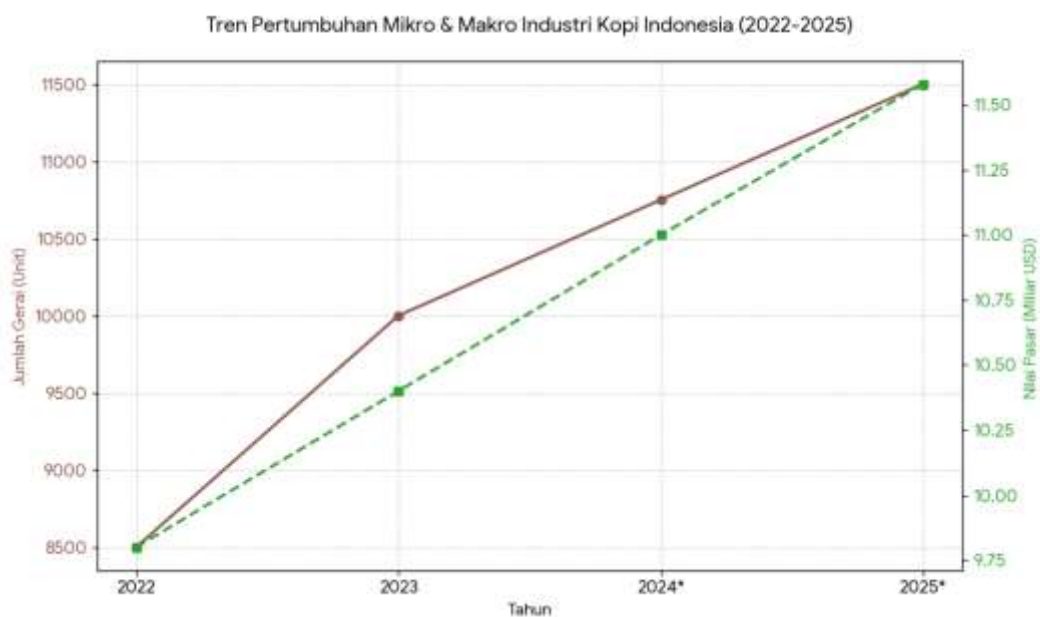
1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri kedai kopi di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, didorong oleh pola budaya masyarakat yang kolektif dan gemar berkumpul (Indah & Ahmadi, 2023). Dinamika persaingan yang semakin ketat ini menuntut pelaku bisnis untuk memiliki keunggulan kompetitif melalui strategi manajemen mikro yang adaptif, inovasi produk, dan kualitas pelayanan guna memengaruhi keputusan pembelian serta loyalitas konsumen (Victor, 2024). Dalam konteks operasional, keberhasilan sebuah kedai kopi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mampu menyelaraskan kompetensi teknis dengan kecerdasan interpersonal (Hanifah Fauziah et al., 2023; Rahmawati & Resti, 2025). Keseimbangan aspek ini menjadi krusial dalam menjaga stabilitas kinerja di tengah tuntutan standar industri yang semakin kompleks (Yongki, Gusriadi, 2026).

Industri kedai kopi di Indonesia telah bertransformasi dari sekadar tempat transaksi jual beli menjadi bagian dari budaya kolektif masyarakat yang gemar berkumpul, yang secara langsung mendorong pertumbuhan jumlah gerai secara signifikan (Indah & Ahmadi, 2023). Fenomena ini menciptakan dinamika pasar yang ekspansif namun penuh tantangan, di mana keberhasilan sebuah unit usaha sangat bergantung pada proses operasional yang efisien dan kemampuan untuk terus berinovasi (Victor, 2024). Secara manajemen mikro, keberlanjutan bisnis di sektor ini menuntut integrasi yang kuat antara standar pelayanan prima (*hospitality*)

dengan pengelolaan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perubahan industri (Purwadi, 2024).

Pesatnya pertumbuhan ini dapat dilihat pada tren peningkatan jumlah gerai dan nilai pasar yang diproyeksikan terus menanjak hingga tahun 2025, sebagaimana divisualisasikan dalam diagram berikut :



Gambar 1. 1
Tren Pertumbuhan Mikro dan Makro Industri Kopi di Indonesia

Sumber: ICO & BPS 2024

Berdasarkan gambar 1.1 Peningkatan jumlah gerai kopi yang diproyeksikan mencapai 11.500 unit pada tahun 2025 menunjukkan adanya tekanan persaingan yang sangat tinggi pada tingkat manajemen mikro organisasi. Kondisi pasar yang semakin padat ini menuntut setiap unit usaha untuk tidak hanya fokus pada ekspansi pasar, tetapi juga pada keberlanjutan bisnis melalui penerapan prinsip *Economic, Governance, Social, Ethical, Environmental* (EGSEE) yang adaptif (Purwadi et al.,

2024). Keberhasilan sebuah kedai kopi dalam mempertahankan loyalitas konsumen di tengah tren pertumbuhan ini sangat bergantung pada efisiensi operasional harian dan kemampuan manajemen dalam memitigasi risiko kegagalan layanan yang dapat merusak keputusan pembelian konsumen secara keseluruhan (Victor et al., 2024).

Secara strategis, dinamika industri yang ekspansif hingga tahun 2025 mengharuskan adanya pergeseran fokus manajemen sumber daya manusia dari sekadar pemenuhan jumlah staf menjadi penguatan kualitas kompetensi individu. Ketatnya persaingan mengharuskan setiap lini organisasi memiliki standar kinerja yang tinggi, di mana keunggulan kompetitif sebuah gerai kini ditentukan oleh kemampuan Pegawai dalam membangun kedekatan emosional melalui pelayanan prima (*hospitality*) sekaligus penguasaan inovasi produk secara teknis (Indah & Ahmadi, 2023). Tanpa didukung oleh kesiapan sumber daya manusia yang memiliki penguasaan keterampilan teknis (*hard skill*) yang mumpuni untuk memicu kapasitas inovasi, pertumbuhan nilai industri yang sangat besar tersebut hanya akan menjadi tantangan berat bagi kelangsungan operasional unit usaha kedai kopi (Fauziah et al., 2025).

Dinamika industri kopi nasional yang terlihat pada skala makro tersebut, menemukan cerminan nyata di tingkat lokal, khususnya di Kota Bandung, yang kini tumbuh menjadi pusat kreativitas kopi dengan sebaran coffee shop yang sangat masif mulai dari pusat kota hingga ke pelosok pemukiman. Fenomena ini tidak hanya menciptakan lapangan kerja baru, tetapi juga memicu persaingan sangat ketat dalam memperebutkan pangsa pasar yang ada, sehingga setiap pelaku bisnis dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif yang jelas agar dapat bertahan. Keunggulan tersebut kini tidak lagi bisa hanya mengandalkan estetika interior atau lokasi strategis semata, namun harus didukung oleh kualitas pelayanan pelanggan

yang konsisten dan prima agar pelanggan merasa mendapatkan nilai lebih. Menariknya, terdapat korelasi kuat antara kedai kopi yang memiliki layanan terbaik dengan popularitas serta loyalitas pelanggannya, sebagaimana dibuktikan oleh kedai-kedai kopi yang mendominasi penilaian di berbagai platform digital. Kedai kopi yang mampu bertahan dan menonjol di tengah saturasi pasar ini adalah mereka yang mampu mengintegrasikan staf dengan kompetensi teknis yang solid serta kemampuan interpersonal yang mumpuni, yang menjadi modal utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang berkesan di setiap cangkir yang disajikan. Kualitas pelayanan yang menjadi pembeda utama dalam peta persaingan di Bandung ini terefleksi dalam data kedai kopi dengan performa terbaik, di mana standar pelayanan yang tinggi telah menjadi tolok ukur kesuksesan operasional. Berdasarkan *Google Maps* berikut adalah kedai kopi yang berhasil meraih skor pelayanan tertinggi karena konsistensi mereka dalam memberikan pengalaman pelanggan yang superior :

Tabel 1. 1

Top 5 Coffee Shop dengan Pelayanan Terbaik (Google Maps)

Peringkat	Nama Kafe	Skor Pelayanan (1-5)	Karakteristik Utama Layanan	Sumber /Referensi
1	Dreezel Coffee	4.9 / 5.0	Sangat ramah, staff sangat responsif, dan menciptakan atmosfer yang santai namun tetap profesional bagi pengunjung.	Ulasan Google Maps & Platform Lokal
2	Wheels Coffee Roasters	4.8 / 5.0	Standar operasional tinggi, kru memiliki pengetahuan produk kopi yang sangat mendalam.	Ulasan Google Maps & Web Resmi

Peringkat	Nama Kafe	Skor Pelayanan (1-5)	Karakteristik Utama Layanan	Sumber /Referensi
3	Blue Doors	4.7 / 5.0	Barista sangat komunikatif dalam memberikan rekomendasi beans sesuai selera personal.	Ulasan Google Maps
4	Yumaju Coffee	4.6 / 5.0	Pelayanan taktis, cepat, dan sangat mendukung efisiensi pengunjung.	Ulasan Google Maps & Media Sosial
5	Kanoko Coffee	4.6 / 5.0	Sangat akomodatif, staff inisiatif membantu kebutuhan pelanggan saat padat.	Ulasan Google Maps
6	Two Hands Full	4.5 / 5.0	Komunikasi hangat dengan sentuhan pelayanan brunch ala kafe modern.	Ulasan Google Maps & Web Resmi
7	Makmur Jaya	4.5 / 5.0	Kecepatan pelayanan dalam menangani antrean yang kerap panjang.	Ulasan Google Maps & Web Resmi
8	Two Cents	4.4 / 5.0	Staf interaktif, namun waktu tunggu bisa meningkat di jam sibuk.	Ulasan Google Maps
9	Masagi Koffee	4.4 / 5.0	Sistem self-service yang tertata; staf efisien meski interaksi terbatas.	Ulasan Google Maps
10	150 Coffee Garden	4.3 / 5.0	Ramah, namun area luas terkadang mempengaruhi waktu tunggu penyajian.	Ulasan Google Maps & Web Resmi

Sumber : Data diolah menggunakan *Scrapping* dari *Google Maps*(2026)

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan menjadi elemen penentu utama dalam membangun reputasi sebuah kedai kopi di mata pelanggan. Kedai kopi yang menempati peringkat teratas, seperti Dreezel Coffee dengan skor 4.9, menunjukkan bahwa kombinasi keramahan staf, responsivitas, dan kemampuan dalam menciptakan atmosfer yang nyaman

merupakan kunci untuk meraih kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan prinsip yang dibahas dalam buku penelitian oleh Reindrawati et al, (2024) di mana standar pelayanan yang optimal, keramahan perilaku, dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan tamu menjadi pondasi utama keberhasilan dalam industri hospitality. Konsistensi dalam menerapkan standar ini tidak hanya meningkatkan nilai subjektif pelanggan, tetapi juga secara nyata memperkuat posisi kompetitif kedai kopi di tengah ketatnya persaingan pasar lokal.

Di sisi lain, pentingnya integrasi antara keterampilan teknis (*hard skill*) dan kemampuan interpersonal (*soft skill*) juga ditekankan dalam materi pendidikan yang relevan, sebagaimana diuraikan dalam penelitian *Soft Skill* oleh Elfindri et al., (2009). Proses pengembangan kualitas sumber daya manusia, baik di industri perhotelan maupun sektor pelayanan lainnya, memerlukan transformasi yang mengarah pada penguasaan wawasan, pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap (WPKNS) agar setiap individu mampu beradaptasi secara kontekstual dengan kebutuhan pelanggannya. Dengan mengedepankan pendekatan yang terpadu dan berorientasi pada pengembangan potensi diri, para barista atau staf kedai kopi dapat memberikan layanan yang tidak hanya sekadar memenuhi ekspektasi, tetapi juga memberikan pengalaman personal yang berkesan bagi setiap pengunjung yang hadir (Elfindri et al., 2010).

Dominasi kedai-kedai di atas juga didukung oleh preferensi konsumen yang tercatat dalam situs web *Traveloka.com* yang menyoroti bahwa konsep dan daya tarik tertentu menjadi faktor pendukung kuat dalam menarik pelanggan, sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 1. 2
Rekomendasi Coffee Shop di Bandung Berdasarkan Traveloka

No	Nama Kafe	Lokasi	Konsep / Daya Tarik	Menu Rekomendasi
1	Wheels Coffee Roaster	Riau, Juanda, Eyckman	Modern minimalis, nyaman	Blacksmith Blend, Whitesmith Blend
2	Kanoko Coffee	Dago Asri, Riau	Perpaduan tradisional Indonesia & Scandinavian	Signature Dynamic Duo, Pecche Peach
3	Blue Doors	Braga	Nuansa vintage & modern	Doppio Americano
4	Two Hands Full	Lb. Siliwangi	Desain interior sederhana & tenang	Espresso (biji Pangalengan)
5	Two Cents	Merdeka	Modern minimalis, Instagramable	Black Russian Espresso, Cafe Cinnamon Mapletini
6	Makmur Jaya	Lengkong Besar, Sawunggaling, Sukawarna	Suasana hangat & akrab	Kopi Susu Makmur
7	150 Coffee Garden	Cicaheum	Konsep taman luas & alami	Popcorn Sea Salt, Golden Bee Coffee
8	Dreezel Coffee	Tubagus Ismail	Pelayanan Ramah dan Nyaman	Espresso
9	Masagi	Ciumbuleuit	Pemandangan perbukitan	Masagi Sweet Cold White
10	Yumaju Coffee	Citarum	Minimalis, tenang & stylish	Yumaju Espresso, White Magic

Sumber : Data diolah penulis Menggunakan metode *Scrapping* pada web *Traveloka.com*(2026)

Berdasarkan table 1.3 diatas menunjukkan bahwa dalam sumber menurut *Traveloka.com* menyebutkan dari 10 coffee shop yang direkomendasikan terdapat ciri khas yang menonjol di setiap tempatnya. Namun, ini menjadi menarik Ketika tabel tersebut menjadi pendukung kuat bahwa tidak heran di tabel 1.1 *Dreezel Coffee* mendapat nilai 4.9/5.0 dimana disebutkan di tabel ini bahwa *Dreezel Coffee* memiliki konsep/daya tarik yaitu “Pelayanan yang ramah dan Nyaman” dimana

aspek kinerja dari para pekerja/pegawai di *Dreezel Coffe* tersebut sudah memenuhi Standar Kinerja Kompetensi Nasional Indonesia (2024).

Untuk mencari evidence yang lebih memperkuat lagi, peneliti memutuskan untuk mencari data pendukung dari sebuah platform yang memberikan nilai 4.9 dari 5.0 terhadap *Dreezel Coffee* yaitu menggunakan aplikasi *Google Maps* dimana peneliti meninjau “*Review*” untuk melihat komentar dan respon dari pelanggan dan peneliti juga mengerucutkan respon pelanggan tersebut sehingga berfokus kepada pelayanan pegawai sehingga hanya mencari dengan keyword “Pelayanan” dan “Barista” dan memilah respon positif peneliti menghasilkan data sebagai Berikut :

Tabel 1. 3
Rating Ulasan Positif Google Maps Dreezel Coffee dengan Keyword
"Barista" dan "Pelayanan"

Lokasi Store	Jumlah Ulasan Positif Barista
Tubagus Ismail	35
Lembang	37
Hasanudin	19
Pajajaran	15
Total	106

Sumber : Data diambil dari Ulasan Google Review (2026)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa store dari *Dreezel Coffe* Lembang merupakan store yang memiliki banyak respon pelayanan terbaik dan terbanyak dimana mendapat 37 respon positif sehingga menjadi bukti kuat bahwa *Dreezel Coffee* memiliki pelayanan yang baik sesuai standar.

Berdasarkan seluruh tinjauan fenomena tersebut, *Dreezel Coffee Bandung* muncul sebagai objek yang paling tepat dan strategis untuk dilakukan penelitian

dibandingkan kandidat lainnya. Berbeda dengan kompetitor yang sedang berjuang melawan krisis eksistensi, Dreezel Coffee menunjukkan resiliensi bisnis yang kuat dengan basis pelanggan yang stabil, namun menyimpan tantangan manajerial internal berupa realisasi kinerja yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi manajemen (Luc & Otamendi, 2021). Pemilihan Dreezel Coffee sebagai subjek studi kasus tunggal memungkinkan peneliti untuk melihat faktor apa yang menjadi keberhasilan *Dreezel Coffe* dalam membuat Kinerja Pegawai yang sesuai standar, sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan kontribusi nyata sebagai *benchmark* profesionalisme bagi pelaku industri kedai kopi lainnya dalam mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia demi keunggulan bersaing jangka panjang (Azman, 2025).

Melengkapi analisis mengenai pemilihan objek penelitian, penting untuk meninjau bagaimana para peneliti sebelumnya telah membedah dinamika bisnis dan operasional di Dreezel Coffee Bandung. Berbagai studi terdahulu telah mengeksplorasi keterkaitan antara strategi pemasaran digital, penciptaan nilai emosional pelanggan, hingga aspek lingkungan fisik gerai yang berkontribusi terhadap loyalitas dan minat kunjung ulang (Farros, 2023; Ramdhan & Sarah, 2024; Gaffar, 2024). Secara umum, temuan-temuan tersebut mengonfirmasi bahwa Dreezel Coffee memiliki posisi merek yang kuat dan hubungan yang erat dengan konsumennya, namun penelitian tersebut lebih banyak menitikberatkan pada faktor eksternal dan persepsi pelanggan. Sebagai landasan untuk memetakan fokus penelitian ini di tengah literatur yang sudah ada, berikut adalah ringkasan hasil penemuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan objek Dreezel Coffee :

Tabel 1. 4
Hasil Penemuan Penelitian Sebelumnya terkait Kinerja Pegawai Dreezel
Coffee

Peneliti & Tahun	Fokus Utama Penelitian	Hasil & Temuan Kunci	Dampak Jangka Panjang
Affan Gaffar (2024)	Loyalitas Pelanggan & Nilai Emosional	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas; Nilai emosional memainkan peran kunci dalam kepuasan.	Perlunya mempertahankan keramahan barista untuk menciptakan keterikatan emosional pelanggan.
Rahmadani & Winarno (2023)	Kinerja Pegawai & Motivasi	Disiplin dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, namun realisasi capaian 2020-2021 masih di bawah target.	Perbaikan fasilitas kerja dan inisiatif mandiri barista diperlukan untuk mencapai target performa.

Sumber : Data diolah penulis dari berbagai jurnal (2026)

Berdasarkan literatur terdahulu menegaskan posisi strategis Dreezel Coffee Bandung sebagai salah satu entitas bisnis yang memiliki daya tarik besar dalam industri kopi lokal. Berbagai studi sebelumnya telah mengonfirmasi kesuksesan objek ini dalam membangun keterikatan pelanggan melalui strategi pemasaran digital yang interaktif, suasana fisik gerai yang mendukung aktivitas sosial, hingga kebijakan harga yang selaras dengan daya beli segmen utamanya (Garcez et al., 2022). Temuan-temuan ini memberikan bukti empiris bahwa Dreezel Coffee bukan sekadar kedai kopi biasa, melainkan sebuah model bisnis yang telah memiliki pondasi reputasi merek dan basis pasar yang sangat mapan di Kota Bandung (Alonso & Ballardo-c, 2024).

Fokus penelitian terdahulu yang mayoritas menitikberatkan pada persepsi konsumen dan elemen fisik gerai menyebabkan masih terbatasnya tinjauan rill terhadap stabilitas operasional dari sisi aset manusia sebagai penggerak utama bisnis (Prastiono et al., 2025). Padahal, resiliensi sebuah organisasi di tengah persaingan industri kreatif yang sangat dinamis membutuhkan sinkronisasi yang kuat antara manajemen strategi tingkat atas dengan realita pelaksanaan tugas di lapangan (Campos-garcía & Alonso-muñoz, 2024).

Oleh karena itu, guna menjembatani kekosongan literatur tersebut dan memberikan landasan yang lebih komprehensif, diperlukan adanya identifikasi terhadap fenomena terkini yang terjadi langsung di objek penelitian. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk melakukan validasi awal mengenai tantangan manajemen internal yang mungkin belum terjelaskan secara utuh dalam penelitian-penelitian sebelumnya (Indah & Ahmadi, 2023). Melalui pendekatan data primer yang lebih spesifik pada kondisi rill organisasi, peneliti melakukan pengambilan data melalui prasurevei guna memotret gambaran operasional saat ini pada Dreezel Coffee Bandung. Langkah ini diambil sebagai pijakan empiris untuk memperkuat justifikasi riset baru yang mampu menawarkan solusi strategis bagi manajemen dalam menjaga standar tinggi yang telah dicapai perusahaan di masa depan (Victor et al., 2024)

Untuk membentuk landasan empiris yang kuat terhadap fenomena manajemen mikro yang telah dipaparkan, diperlukan adanya tinjauan langsung pada objek penelitian untuk melihat sejauh mana kondisi operasional terjadi di lapangan (Bayu & Semara, 2024). Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa dimensi kompetensi yang diteliti, baik dari sisi teknis maupun interpersonal,

memang relevan dengan kondisi riil yang dihadapi oleh staf dalam menjalankan tugas harian mereka (Supriatna, 2025). Melalui pendekatan data primer, peneliti dapat memetakan kekuatan dan kelemahan spesifik dari kecakapan Pegawai yang berdampak pada stabilitas pelayanan kedai kopi (Bitange et al., 2026). Oleh karena itu, dilakukan pengambilan data awal melalui prasurvei terhadap para Pegawai sebagai representasi dari potret operasional dan penguasaan kemampuan di Dreezel Coffee Bandung, yang hasilnya akan diuraikan sebagai berikut :

Tabel 1. 5
Hasil Pra-Survey Kinerja Pegawai Dreezel Coffee

Tabel 1.6 No	Variabel	Dimensi Kinerja	FREKUENSI					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
			1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)		
1	Kinerja Pegawai	Kuantitas Kerja	0	0	2	13	15	133	4.43
2		Kualitas Kerja	0	0	0	5	25	145	4.83
3		Tanggung Jawab	0	0	1	6	23	142	4.73
4		Kerja Sama	0	0	0	7	23	143	4.77
5		Inisiatif	0	0	2	6	22	140	4.67
Skor Rata Rata Kinerja Pegawai									4,68

Sumber : Data diolah penulis (2026)

Berdasarkan hasil pra-survey pada Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa kondisi kinerja pegawai di Dreezel Coffee Bandung menunjukkan positive evidence yang cukup kuat pada sebagian besar dimensi yang diukur. Dimensi Kualitas Kerja memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,83, yang menunjukkan bahwa pegawai mampu menghasilkan pekerjaan dengan baik, teliti, dan sesuai standar operasional perusahaan. Selain itu, dimensi Kerja Sama juga memperoleh skor tinggi sebesar 4,77, yang mencerminkan adanya kemampuan koordinasi dan komunikasi antarpegawai yang baik dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan (Victor, 2024). Tingginya nilai pada kedua dimensi tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki budaya kerja yang positif serta kemampuan bekerja secara efektif dalam tim.

Dimensi Tanggung Jawab memperoleh skor rata-rata sebesar 4,73 dan dimensi Inisiatif sebesar 4,67. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaan serta mampu menunjukkan inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa harus selalu menunggu arahan dari atasan (Pai et al., 2022). Kondisi ini menjadi indikator bahwa pegawai memiliki komitmen kerja yang baik dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Dimensi Kuantitas Kerja diperoleh skor rata-rata paling rendah yaitu sebesar 4,43, walaupun masih termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan secara optimal masih perlu ditingkatkan agar kinerja perusahaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien (Arfandi & Muhammad Arifin, 2024). Perbedaan skor antar

dimensi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih perlu melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap aspek tertentu guna menjaga konsistensi performa pegawai.

Temuan positive evidence pada mayoritas dimensi kinerja pegawai tersebut menjadi alasan penting bagi peneliti untuk menjadikan Kinerja Pegawai sebagai variabel dependen (Y) dalam penelitian ini. Kinerja pegawai dipandang sebagai faktor utama yang berpengaruh terhadap keberhasilan operasional perusahaan, karena kualitas pelayanan dan produktivitas kerja sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara optimal (Alonso & Ballardoc, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja pegawai secara lebih mendalam sebagai upaya mempertahankan kualitas kerja yang sudah baik sekaligus meningkatkan aspek yang masih belum optimal agar perusahaan mampu bersaing secara berkelanjutan (Bitange et al., 2026).

Berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan, berikut disajikan data operasionalisasi variabel yang mencakup berbagai aspek kompetensi yang memengaruhi kinerja pegawai. Data ini merincikan distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan tingkat kesetujuan (Skala Likert), jumlah skor akumulatif, serta nilai rata-rata (*mean*) pada setiap dimensi penelitian. Pengukuran ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris awal mengenai bagaimana penguasaan keterampilan teknis, kemampuan interpersonal, dan efektivitas kerja berkontribusi terhadap output organisasi. Secara keseluruhan, data menunjukkan kecenderungan positif yang signifikan, di mana keunggulan pada faktor-faktor pendukung selaras

dengan pencapaian standar kinerja yang optimal. Rincian distribusi data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 7
Faktor yang diduga berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Mean
			SS(5)	S(4)	KS(3)	TS(2)	STS(1)		
1	Lingkungan Kerja	Lingkungan kerja Fisik	6	13	1	0	0	85	4,15
		Lingkungan kerja non fisik	8	8	3	1	0	83	4,05
Skor rata-rata									4,10
2	Motivasi Kerja	Kebutuhan Akan Prestasi	11	1	7	0	0	88	4,40
		Kebutuhan Akan Afiliasi	11	4	4	1	0	85	4,25
		Kebutuhan Akan Kekuasaan	2	12	4	2	0	74	3,70
Skor rata-rata									4,12
3	Disiplin Kerja	Absensi	11	8	0	1	0	89	4,45
		Tanggung jawab Dalam Pekerjaan	10	8	2	0	0	88	4,40
		Kepatuhan	0	0	0	7	23	143	4,77
Skor rata-rata									4,42
4	Beban Kerja	Beban Fisik	7	12	1	0	0	86	4,30
		Beban Mental	5	9	6	0	0	79	3,95
		Beban Waktu	4	11	4	1	0	78	3,90
Skor rata-rata									4,05
5	Hard Skill	Pengetahuan	0	0	3	13	14	131	4.37
		Pemahaman	1	3	6	7	13	118	4.73
		Kemampuan	0	1	3	5	21	136	4.53
Skor rata-rata									4.68
6	Soft Skill	Nilai	0	0	2	6	22	140	4.67
		Sikap	0	0	1	9	20	139	4.63
		Minat	0	0	1	6	23	142	4.73

Skor rata-rata									4,62
7	Kompensasi	Kompensasi Langsung	3	5	4	7	1	79	3,95
		Kompensasi Tak Langsung	2	3	9	5	1	60	3,00
Skor rata-rata									3,87

Sumber : Hasil dari *Pra-Survey* yang diolah penulis (2026)

Berdasarkan hasil pra-survei pada Tabel 1.6, diperoleh gambaran menyeluruh mengenai berbagai faktor internal dan eksternal yang berada di ekosistem kerja Dreezel Coffee Bandung. Faktor-faktor seperti Disiplin Kerja (4.42), Lingkungan Kerja (4.10), Motivasi Kerja (4.12), Beban Kerja (4.05), dan Kompensasi (3.87) secara umum telah berjalan dengan kapasitas yang cukup stabil dan berada pada koridor manajerial yang mapan sesuai kebijakan internal perusahaan. Temuan ini menjadi bukti awal yang sangat berharga untuk meneliti lebih lanjut bagaimana budaya kerja yang disiplin dan lingkungan yang kondusif menjadi modal dasar dalam menjaga kualitas layanan kepada pelanggan.

Kemampuan pegawai dalam menjaga kualitas kerja, disiplin, serta ketepatan waktu menjadi aspek penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang optimal kepada pelanggan (Fauziah et al., 2025; Bitange et al., 2026). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai agar perusahaan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas operasionalnya secara berkelanjutan (Insani et al., 2023).

Temuan empiris dari wawancara mendalam dengan pihak manajemen Dreezel Coffee mengungkapkan realitas operasional yang sangat dinamis, di mana standar produktivitas kerja tidak hanya diukur melalui volume tugas, tetapi juga

melalui efektivitas penggunaan waktu kerja. *Store manager* menegaskan bahwa kondisi "diam" tidak diperbolehkan, karena setiap detik operasional harus diisi dengan aktivitas produktif seperti pembersihan area atau interaksi dengan pelanggan guna menjaga ritme kerja yang tetap terjaga. Pembagian stasiun kerja yang dilakukan melalui *briefing* rutin setiap *shift* terbukti menjadi kunci utama dalam memastikan setiap pegawai memahami porsi tugasnya secara jelas. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas di Dreezel Coffee bukan sekadar hasil akumulatif, melainkan produk dari manajemen waktu yang sangat ketat dan terstruktur.

Aspek kualitas kerja dan kepatuhan terhadap prosedur operasional standar juga menunjukkan karakteristik yang unik, di mana sistem *quality control* tidak hanya bergantung pada pengawasan satu pihak saja. *Store manager* menyatakan bahwa standar kualitas produk dijaga melalui sistem *peer-monitoring* dan pelatihan bertahap, sehingga setiap personel memiliki pemahaman mendalam mengenai standar saji yang diharapkan perusahaan. Menariknya, kepatuhan terhadap SOP justru meningkat ketika toko sedang berada dalam kondisi sangat ramai, karena tingkat kesadaran (*awareness*) staf terhadap efektivitas kerja secara otomatis terpicu. Temuan ini mengonfirmasi bahwa standar pelayanan yang konsisten merupakan hasil dari internalisasi nilai-nilai kerja yang kuat di setiap jenjang level jabatan pegawai.

Dinamika pelayanan yang berorientasi pada pelanggan juga menjadi poin krusial yang ditegaskan melalui penekanan pada prioritas kerja, yakni ketepatan produk, *hospitality*, dan kecepatan. Manajer operasional menjelaskan bahwa

kecepatan merupakan indikator keberhasilan yang penting, namun tetap diletakkan setelah ketepatan komunikasi dan kualitas pelayanan, karena pelanggan cenderung memiliki toleransi lebih jika mereka mendapatkan pengalaman yang berkesan. Pendekatan *listening*, *apology*, *solution*, dan *improving* menjadi standar profesional dalam menangani umpan balik atau komplain pelanggan, sehingga setiap masalah selalu diselesaikan langsung di meja pelanggan. Strategi ini membuktikan bahwa kecerdasan interpersonal staf menjadi aset utama yang mampu mengubah ketidakpuasan insidental menjadi loyalitas jangka panjang.

Terakhir, aspek inisiatif dan pengembangan diri pegawai di Dreezel Coffee terbukti memiliki korelasi langsung dengan jenjang karier serta motivasi internal mereka. Inisiatif kerja tidak hanya dipandang sebagai tindakan reaktif, melainkan sebagai kompetensi dasar yang menjadi tolok ukur promosi seorang staf menjadi kapten atau *leader*. Motivasi belajar untuk meningkatkan *hard skill* seperti keahlian meracik kopi memang bervariasi antarindividu, namun manajemen berhasil menyentuh motivasi tersebut agar setiap pegawai menyadari bahwa kompetensi teknis adalah penunjang karier mereka. Seluruh rangkaian hasil wawancara ini mempertegas bahwa keberhasilan kinerja pegawai merupakan hasil integrasi antara ketangkasan teknis yang presisi dan kematangan perilaku interpersonal yang selaras dengan tujuan strategis perusahaan.

Berikut adalah hasil *Pra-Survey* yang diduga menjadi faktor pengaruh kinerja pegawai melalui kualitas kerja di Dreezel Coffee Bandung :

Tabel 1. 8
Hasil Pra – survei faktor – faktor yang diduga mempengaruhi kinerja
Pegawai melalui Kualitas Kerja Dreezel Coffee Bandung.

1. Hard Skill

No	Variabel	Dimensi (Pernyataan)	1	2	3	4	5	Total Skor	Rata- rata
1	Hard Skill	Mampu mengoperasikan peralatan sesuai standar	0	1	3	5	21	136	4.53
2	Hard Skill	Memiliki pengetahuan pekerjaan yang cukup	0	0	3	13	14	131	4.37
3	Hard Skill	Memahami cara kerja mesin espresso	1	3	6	7	13	118	3.93
4	Hard Skill	Mampu menjelaskan menu dan rekomendasi	0	0	1	5	24	143	4.77

Sumber : Data diolah penulis (2026)

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.7.1 mengenai variabel *Hard Skill*, hasil pengolahan kuesioner menunjukkan bahwa dimensi kemampuan teknis Pegawai Dreezel Coffee secara umum berada pada kategori yang sangat baik. Indikator tertinggi pada variabel ini adalah kemampuan pegawai dalam menjelaskan menu dan memberikan rekomendasi kepada pelanggan dengan skor rata-rata 4,77. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan pengetahuan produk (*product knowledge*) sudah sangat mumpuni, yang mendukung efektivitas komunikasi operasional di lapangan.

Fenomena ini memberikan sinyal bahwa stabilitas hasil kerja operasional ke depannya sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengatasi celah pengetahuan (*gap kompetensi*) teknis tersebut agar tidak menghambat konsistensi kualitas produk yang menjadi standar utama perusahaan.

2. Soft Skill

No	Variabel	Dimensi (Pernyataan)	1	2	3	4	5	Total Skor	Rata-rata
5	Soft Skill	Pengambilan keputusan cepat di situasi padat	0	0	1	9	20	139	4.63
6	Soft Skill	Bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan	0	0	0	7	23	143	4.77
7	Soft Skill	Mendengarkan keluhan/masukan pelanggan	0	0	1	6	23	142	4.73
8	Soft Skill	Sigap saat pelanggan membutuhkan bantuan	0	0	2	6	22	140	4.67

Sumber : Data diolah penulis (2026)

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.7.2 mengenai variabel *Soft Skill*, hasil pengolahan kuesioner menunjukkan bahwa dimensi kecerdasan interpersonal Pegawai Dreezel Coffee berada pada kategori yang sangat baik dengan perolehan skor yang sangat tinggi dan konsisten. Kekuatan utama pada variabel ini terlihat pada indikator sikap ramah dan sopan kepada pelanggan yang memperoleh skor tertinggi sebesar 4,77. Hal ini membuktikan bahwa staf memiliki kemampuan komunikasi dan etika pelayanan (*hospitality*) yang sangat kuat, yang merupakan aset krusial dalam membangun keterikatan emosional dengan konsumen.

Selain itu, aspek kesiapan dalam membantu pelanggan serta kemampuan mendengarkan keluhan juga mencatatkan skor yang sangat positif, masing-masing sebesar 4,67 dan 4,73. Tingginya nilai pada dimensi *soft skill* ini mencerminkan bahwa pegawai memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pelanggan dan mampu melakukan pengambilan keputusan yang cepat di tengah situasi operasional yang padat. Sinergi dari seluruh indikator interpersonal ini secara langsung menjadi pendorong utama terciptanya profil *positive evidence* pada kinerja pegawai, yang memungkinkan Dreezel Coffee untuk mempertahankan standar pelayanan prima di tengah persaingan industri kopi yang kompetitif.

Sinergi antara dimensi kemampuan tersebut secara langsung menjadi pendorong utama terciptanya profil *positive evidence* pada variabel kinerja pegawai (Y) yang telah dipaparkan sebelumnya (Indah & Ahmadi, 2023; Victor et al., 2024). Tingginya nilai pada indikator keramahan dan kesiapan membantu staf dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat, sehingga mendukung pencapaian target efektivitas operasional yang tinggi (Gusriadi & Deswarta, 2026). Namun, adanya temuan skor teknis mesin yang lebih rendah memberikan sinyal bahwa

stabilitas hasil kerja operasional ke depannya sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengatasi celah pengetahuan tersebut agar tidak menghambat konsistensi kualitas produk yang menjadi standar utama perusahaan (Bitange et al., 2026; Rahmawati & Ristiawati, 2025).

Dalam upaya mengukur tingkat profesionalisme dan efektivitas kerja pegawai secara objektif, penelitian ini mengadopsi instrumen penilaian yang diselaraskan dengan standar nasional yang berlaku. Sebagaimana diatur dalam *Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 16 Tahun 2024*, setiap barista dituntut untuk tidak hanya memiliki keahlian teknis (*hard skill*) yang mumpuni dalam meracik produk, tetapi juga menunjukkan perilaku profesional (*soft skill*) dalam melayani pelanggan. Instrumen penilaian kinerja yang disajikan pada tabel di bawah ini merupakan derivasi langsung dari unit-unit kompetensi SKKNI Bidang Kafe, yang mencakup aspek teknis, manajerial, hingga penanganan kualitas layanan. Dengan menggunakan indikator yang terstandarisasi ini, evaluasi kinerja pegawai di Dreezel Coffee Bandung tidak lagi didasarkan pada penilaian subjektif semata, melainkan melalui validasi empiris yang selaras dengan tolok ukur kompetensi yang diakui secara nasional.

Tabel 1. 9
Unit Kompetensi SKKNI di bidang Cafe

Unit Kompetensi (SKKNI)	Indikator Deskriptif	Indikator Verifikatif	Bobot
Menyediakan Minuman Kopi	Memahami standar ekstraksi (Hard Skill)	Suhu (90-96°C) & Gramasi (18-20g)	25%
Mengoperasikan Bar	Manajemen inventaris & kebersihan (Hard Skill)	Akurasi FIFO (98%) & Waste (<2%)	20%
Kerjasama Tim & Tamu	Interaksi & etika komunikasi (Soft Skill)	Responsivitas layanan (< 3 menit)	20%

Unit Kompetensi (SKKNI)	Indikator Deskriptif	Indikator Verifikatif	Bobot
Menangani Konflik	Resolusi masalah pelanggan (Soft Skill)	Durasi resolusi keluhan (< 5 menit)	15%
Kualitas Layanan	Konsistensi SOP & kepuasan tamu	Indeks Kepuasan Pelanggan (> 90%)	20%
TOTAL			100%

Sumber : SKKNI (2024)

Penelitian ini berangkat dari kesenjangan empiris antara standar kompetensi yang ditetapkan secara nasional dengan realitas operasional di lapangan. Meskipun regulasi telah mengamanatkan standar yang ketat melalui SKKNI Bidang Kafe, banyak kedai kopi menghadapi tantangan dalam konsistensi penerapan standar tersebut di tengah fluktuasi operasional harian. Literatur terdahulu mayoritas menempatkan *hard skill* dan *soft skill* sebagai variabel terpisah yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ideal. Namun, fenomena di Dreezel Coffee Bandung menunjukkan anomali yang menarik: kinerja pegawai tetap berada pada kategori "Sangat Baik" meskipun dimensi lingkungan kerja masih berada pada kategori "Kurang Baik". Hal ini mengindikasikan adanya faktor penentu keberhasilan (*critical success factors*) yang belum terpetakan dalam literatur manajemen, di mana kompetensi barista bertindak sebagai mekanisme kompensasi yang menjaga stabilitas performa perusahaan.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada upaya membongkar "resep sukses" Dreezel Coffee melalui kerangka kerja *resilience and excellence*. Berbeda dengan studi sebelumnya yang cenderung menyoroti permasalahan, penelitian ini mengadopsi pendekatan *positive evidence* untuk mengevaluasi bagaimana integrasi antara kemahiran mekanis (*hard skill*) yang presisi dan kecerdasan interpersonal (*soft skill*) yang terstandarisasi mampu membentuk sistem

imunitas organisasi. Dengan menjadikan indikator-indikator dalam SKKNI sebagai parameter utama, penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh antar variabel, tetapi juga membedah bagaimana elemen-elemen kompetensi tersebut disinergikan untuk menekan angka *waste* operasional, mempercepat durasi layanan, dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah keterbatasan fasilitas pendukung.

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kebaruan (*novelty*) penelitian ini dibandingkan dengan studi-studi terdahulu, penting untuk memetakan perbedaan orientasi riset secara kritis. Mayoritas literatur yang ada cenderung berfokus pada identifikasi permasalahan (*problem-oriented*) dalam upaya mencari solusi atas penurunan kinerja atau ketiadaan sertifikasi formal di lingkungan kerja. Sebaliknya, penelitian ini mengadopsi pendekatan *positive evidence-oriented*, yang tidak lagi memosisikan organisasi sebagai subjek yang bermasalah, melainkan sebagai entitas yang telah memiliki resiliensi serta performa stabil. Perbandingan posisi penelitian ini disajikan secara sistematis dalam matriks berikut:

Tabel 1. 10
Perbandingan Posisi Penelitian (Novelty)

Aspek Perbandingan	Penelitian Terdahulu (Literatur Umum)	Penelitian Sekarang (Dreezel Coffee)
Fokus Utama	Fokus pada permasalahan (<i>Problem-oriented</i>)	Fokus pada faktor keberhasilan (<i>Positive Evidence-oriented</i>)
Kondisi Objek	Organisasi dengan isu krisis/penurunan kinerja	Organisasi dengan resiliensi dan performa stabil
Perspektif	Menyoroti kelemahan & hambatan kerja	Membedah "Resep Sukses" & Praktik Terbaik
Sumber Literatur	Rahmadani & Winarno (2023); Pertiwi et al. (2023)	Indah & Ahmadi (2023); Purwadi et al. (2024); Bitange et al. (2026)
Kontribusi	Memberikan solusi perbaikan masalah	Menyusun <i>Best Practice Framework</i>

Sumber : Data diolah penulis (2026)

Hasil akhir dari penelitian ini diarahkan untuk menghasilkan *best practice framework* atau *benchmark* kompetensi yang berbasis pada bukti empiris (*evidence-based standard*). Model ini nantinya akan berfungsi sebagai instrumen acuan yang dapat diadaptasi oleh pelaku usaha kopi lainnya untuk meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia melalui standardisasi yang terukur. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur MSDM mengenai efektivitas kompetensi individu sebagai determinan utama keberhasilan bisnis, sekaligus memberikan solusi praktis bagi Dreezel Coffee Bandung untuk mengoptimalkan keunggulan kompetitif mereka agar tetap relevan dan unggul di tengah ketatnya dinamika industri kedai kopi nasional.

Penggunaan Dreezel Coffee Bandung sebagai objek studi memberikan kontribusi unik, mengingat kedai ini merepresentasikan model manajemen bisnis yang mampu menjaga standar operasional dan disiplin kerja tinggi di tengah persaingan perubahan kinerja industri (Purwadi et al., 2024). Melalui analisis data prasurvei riil yang menunjukkan adanya tingginya kualitas interaksi (*soft skill*) dengan pemahaman mekanis mesin (*hard skill*), penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai penelitian tidak hanya selalu terfokus pada suatu masalah tetapi sebuah faktor apa yang menyebabkan sebuah objek bisa mendapat nilai sempurna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur mengenai manajemen operasional barista, tetapi juga memberikan solusi praktis bagi pelaku bisnis kopi untuk membangun strategi keunggulan bersaing melalui penguatan kompetensi teknis yang terukur.

Berdasarkan seluruh rangkaian fenomena yang telah dipaparkan, mulai dari dinamika industri kopi secara mikro hingga temuan kesenjangan kompetensi teknis pada data prasurvei rill, maka diperlukan sebuah kajian ilmiah yang mendalam untuk melihat faktor tersebut terhadap keberhasilan *Dreezel Coffee* dalam mempengaruhi Kinerja Pegawai. Penelitian ini menjadi krusial karena stabilitas kinerja Pegawai tidak hanya ditentukan oleh aspek keramahan semata, melainkan integrasi antara kemahiran teknis (*hard skill*) dan kecerdasan interpersonal (*soft skill*) yang terstandarisasi (Rahmawati & Ristiawati, 2025). Dengan mengambil objek pada *Dreezel Coffee Bandung*, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan solusi strategis bagi industry kopi lainnya dalam mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia guna mempertahankan keunggulan bersaing di tengah ketatnya pasar (Purwadi et al., 2024). Atas dasar pemikiran tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“PENGARUH HARD SKILL DAN SOFT SKILL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DREEZEL COFFEE BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Pertumbuhan industri *coffee shop* yang sangat pesat menciptakan persaingan yang ketat, sehingga menuntut standar kinerja operasional yang tinggi untuk tetap kompetitif (Indah & Ahmadi, 2023).

2. Banyaknya barista yang belum memiliki sertifikasi kompetensi formal, sehingga proses pengembangan *skill* hanya bergantung pada budaya *knowledge sharing* internal yang tidak terstandarisasi (Pertiwi et al., 2023).
3. Pentingnya peran keterlibatan Pegawai (*employee engagement*) dalam menjembatani penguasaan keterampilan teknis terhadap pencapaian target kinerja organisasi (Gusriadi & Deswarta, 2026).

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran *hard skill*, *soft skill*, dan kinerja pegawai pada Dreezel Coffee Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh *hard skill* dan *soft skill* baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai pada Dreezel Coffee Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran *hard skill*, *soft skill*, dan kinerja pegawai pada Dreezel Coffee Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh *hard skill* dan *soft skill* baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai pada Dreezel Coffee Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara keseluruhan, penelitian mengenai pengaruh Hard Skill dan Soft Skill terhadap Kinerja Pegawai di Dreezel Coffee Bandung diharapkan mampu memberikan informasi yang relevan, valid, serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Informasi yang diperoleh dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bukti empiris mengenai pengaruh Hard Skill dan Soft Skill terhadap Kinerja Pegawai pada industri food and beverage, khususnya di Dreezel Coffee Bandung. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi, sumber informasi, dan bahan pengembangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, pengembangan kompetensi kerja, serta peningkatan kinerja pegawai pada sektor industri kreatif dan pelayanan.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti
 - a. Peneliti dapat memahami lebih dalam mengenai penerapan Hard Skill dan Soft Skill dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai pada industri coffee shop.

- b. Peneliti mampu mengetahui hubungan antara kemampuan teknis kerja dan kemampuan interpersonal terhadap efektivitas kerja pegawai di Dreezel Coffee Bandung.
- c. Peneliti dapat mengimplementasikan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pengembangan kompetensi pegawai dan pengukuran kinerja kerja secara langsung di lapangan.
- d. Peneliti dapat memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan produktivitas pegawai dalam menjalankan operasional perusahaan.
- e. Peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan kemampuan teknis maupun kemampuan komunikasi pegawai yang dapat memengaruhi kinerja kerja secara keseluruhan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Hard Skill, Soft Skill, dan Kinerja Pegawai.
- b. Memberikan tambahan informasi dan data empiris mengenai pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja pegawai pada industri food and beverage.
- c. Sebagai dasar pengembangan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, atau kepuasan kerja.

3. Bagi Praktisi dan Perusahaan (Dreezel Coffee Bandung)

- a. Memberikan informasi kepada perusahaan mengenai kondisi Hard Skill dan Soft Skill pegawai yang memengaruhi tingkat kinerja kerja di Dreezel Coffee Bandung.
 - b. Membantu pihak manajemen dalam mengevaluasi kemampuan pegawai sehingga dapat menentukan strategi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif.
 - c. Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas kerja, dan efektivitas operasional perusahaan.
 - d. Membantu perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kemampuan teknis maupun kemampuan interpersonal pegawai secara berkelanjutan.
4. Bagi Masyarakat dan Pegawai
- a. Memberikan wawasan mengenai pentingnya Hard Skill dan Soft Skill dalam meningkatkan kualitas kerja dan profesionalisme pegawai.
 - b. Membantu pegawai memahami pentingnya kemampuan teknis dan kemampuan komunikasi dalam mendukung keberhasilan kerja di industri pelayanan.
 - c. Meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengembangan kompetensi kerja sebagai upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia di dunia kerja.