

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap perusahaan tentu memiliki tujuan untuk menjadi acuan keberhasilan pencapaian dari perusahaan tersebut, untuk mencapai hal tersebut setiap perusahaan mengatur kerja karyawan agar dapat berjalan sesuai standar yang dikenal dengan istilah *Manual Resources*. Standar khusus yang dibuat oleh perusahaan itu sendiri berguna untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan. *Manual Resources* dibuat untuk melancarkan tugas atau tuntutan kerja agar menjadi semakin mudah dikerjakan dan tertata urutannya serta karyawan terbiasa dengan sistem yang ada.

Starbucks menerapkan berbagai strategi operasi dalam organisasi barista yang membantu barista dalam mengalokasikan sumber daya dengan cara yang tepat yang selanjutnya mendukung perusahaan dalam proses produksi yang lancar yang pada akhirnya memuaskan kebutuhan pelanggan. *Manual Resources* didefinisikan sebagai rencana tindakan yang disiapkan oleh perusahaan dalam rekonsiliasi dengan kebutuhan pasar dan sumber daya operasional, yang membantu untuk mencapai keseluruhan tujuan dan misi perusahaan secara efisien dan efektif. (Slack, 2017).

Perencanaan awalnya dibuat menjadi mudah untuk menjaga konsistensi dengan tujuan dalam proses produksi. sebagai kebutuhan pelanggan diprioritaskan membantu untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. dalam proses operasional, penyebaran fungsi kualitas membantu mengurangi biaya dan waktu untuk pengembangan serta mengurangi biaya startup dan rekayasa dan meningkatkan komunikasi dengan menyatukan tim multifungsi organisasi (Jaiswal, 2012). Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *Manual Resources* adalah sebuah panduan atau acuan yang berisikan urutan dan langkah kerja yang dibuat perusahaan agar pekerjaan terlaksana dengan benar, tepat, konsisten, dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Starbucks *Corporation* adalah sebuah perusahaan kopi dan jaringan kedai kopi terbesar didunia dengan 32.660 kedai di 83 negara. Nama Starbucks diambil

dari salah satu karakter di novel Mobydick dengan logo seorang *Siren* atau duyung. Starbucks pertama kali dibuka pada 1971 di Seattle oleh Jerry Baldwin, Zev Siegel, dan Gordon Bowker (*The Starbucks History*, 2012) Di Indonesia Starbucks dioperasikan oleh Mitra Adiperkasa dengan lisensi PT. Sari Coffee Indonesia. Setiap store yang tersebar di Indonesia dikepalai oleh satu *Store Manager* dan beranggotakan beberapa *Supervisor* dan *Barista* dengan berbagai macam *title* yang diberikan oleh perusahaan.

Barista merupakan sebutan untuk seseorang yang pekerjaannya membuat dan menyajikan kopi pada pelanggan yang umumnya bekerja dibelakang *counter*. Kata barista asal mulanya berasal dari bahasa Italia yang berarti “pelayan bar”. Di Indonesia, bekerja sebagai barista merupakan salah satu pekerjaan yang bebas dan gender *stereotyping* (Masdakaty, 2015).

Mengingat banyaknya tuntutan pekerjaan dengan rendahnya jumlah pekerja serta singkatnya waktu menjadi salah satu faktor yang menimbulkan masalah seperti kelalaian kerja, ketidakjelasan peran, ketidaksesuaian peran kerja (*deployment*) dan penurunan standar kerja, sehingga *Manual Resources Starbucks Coffee* tidak diterapkan dengan baik dan hal ini menimbulkan perbedaan kualitas yang menyebabkan keluhan pelanggan. Banyaknya pesanan yang masuk saat promo atau *peak hour* dalam waktu yang sedikit serta bersamaan sementara dituntutnya agar produk segera selesai dengan cepat seringkali membuat barista tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan sesuai standar dan menimbulkan ketidaksesuaian pesanan, hal ini juga dipengaruhi oleh *keluhan* dari pelanggan.

Seperti yang dikatakan Glints (2018) Memberikan pekerjaan yang bukan bagiannya tentunya akan membuat peran kerja karyawan semakin tidak jelas. Kinerja karyawan akan berkurang karena barista sendiri bingung mengenai peran barista yang sebenarnya. Kinerja barista akan tertata dan sesuai dengan hasil yang diharapkan dari tujuan perusahaan apabila implementasi kerja sesuai dengan *Manual Resources*. Misalnya perilaku kerja sehari-hari harus sesuai dengan *Manual Resources* dan tetap diawasi agar terciptanya lingkungan kerja yang aman, nyaman, efisien dan produktif karena karyawan seringkali melupakan standar kerja saat bertemu dengan beberapa tantangan seperti banyak pesanan secara bersamaan,

menumpuknya pesanan yang hanya bisa diselesaikan dengan alat yang sama, dan rasa ingin cepat selesai dalam menyelesaikan pekerjaan. Sebagaimana *Manual Resources* yang sesungguhnya diciptakan untuk mempercepat dan mempermudah kerja karyawan, namun sayangnya masih sering disepelekan oleh karyawan disaat bertemu dengan banyaknya tantangan kerja.

Menurut data *Customer Voice Operation Track 2021* terkait penurunan kinerja yang terjadi di *district 39* adalah: *Customer Connection* atau cara barista berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan turun menjadi 82 persen seharusnya 100 persen, *Get To Know* atau upaya barista berusaha mengenal pelanggan lebih dalam lebih dari sekedar transaksi turun menjadi 76 persen seharusnya 100 persen, *Store Operations* atau berjalan lancarnya suatu transaksi di mana pelanggan merasa pesannya dimengerti oleh barista turun menjadi 65 persen seharusnya 100 persen *Speed Of Service* atau kecepatan dalam pembuatan produk turun menjadi 69 persen seharusnya 100 persen, *Go Above / Beyond* di mana pelanggan merasa mendapatkan pelayanan melebihi ekspektasinya turun menjadi 70 persen seharusnya 100 persen, *Order Accuracy* atau ketepatan pesanan secara keseluruhan turun menjadi 56 persen seharusnya 100 persen, *Beverage Taste* atau kepuasan pelanggan atas rasa minuman yang dipesan turun menjadi 62 persen seharusnya 100 persen, *Food Taste* atau kepuasan pelanggan atas rasa makanan yang dipesan turun menjadi 83 persen seharusnya 100 persen, *Cleanliness* atau kebersihan toko yang turun menjadi 72 persen.

Berdasarkan data *customer voice* tertera jumlah penilaian *district 39* yang berjumlah 6 toko menunjukkan data skor yang rendah selama beberapa bulan. *Customer voice* memiliki 9 pertanyaan dengan skala penilaian angka 1-7 dimana hasilnya selalu dievaluasi setiap bulan dan menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja agar *score customer voice* dapat ditingkatkan. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada Januari 2021 di Starbucks Atrium Senen kepada 10 responden, diperoleh kesimpulan bahwa beberapa barista mengetahui bahwa perusahaan mempunyai *Manual Resources* untuk diterapkan di lingkungan kerja karena materi tersebut diajarkan pada saat masa *training* barista, tetapi hanya 6 dari 10 responden yang menerapkan *Manual Resources* pada pekerjaan sehari-hari.

Responden menyatakan bahwa informasi terkait dengan *Manual Resources* bisa dengan mudah diakses. Tetapi hanya 4 dari 10 responden yang menyatakan bahwa *Manual Resources* penting untuk diterapkan dalam lingkungan kerja karena *Manual Resources* yang telah ditetapkan oleh perusahaan mempunyai dampak cukup signifikan terhadap operasional. Selain itu diketahui 6 dari 10 responden menyatakan menyatakan bahwa *Manual Resources* tidak mempunyai dampak yang cukup signifikan karena merasa belum pernah mengalami penurunan kinerja secara signifikan sehingga responden merasa *Manual Resources* tidak terlalu berpengaruh jika diterapkan dalam operasional. Kelemahan penerapan dan kelalaian inilah yang dapat menyebabkan dampak buruk baik bagi pekerja maupun penyedia kerja sehingga menimbulkan penurunan kinerja dan memberikan kerugian untuk perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah mengutarakan berbagai masalah diatas, penulis merasa perlu melakukan penelitian untuk menganalisa seberapa besar pengaruh implementasi berdasarkan *Manual Resources* terhadap kinerja barista dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi *Manual Resources* Terhadap Kinerja Barista Starbucks Coffee *District 39*”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang terdapat masalah yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. Penurunan kinerja berdasarkan data *customer voice* terlihat dari ketepatan waktu, kualitas, serta kuantitas kerja berdasarkan *beverages routine (product making)* yang tidak dijalankan dengan baik.
2. Jumlah produk per transaksi yang dijual menurun berdasarkan kecepatan kerja yang menurun dalam kurun waktu satu bulan karena *pos routine* yang buruk.
3. Kualitas produk menurun berdasarkan cara pembuatan produk yang tidak sesuai dengan standar perusahaan.
4. Kurangnya implementasi *deployment* (peran kerja) yang sesuai karena minimnya jumlah pekerja.
5. Banyaknya tuntutan penyelesaian pekerjaan yang membuat barista tidak menerapkan *Manual Resources*.

1.3. Pembatasan Masalah

Mengingat demikian luasnya masalah yang berkaitan dengan pengaruh penerapan standar kerja maka ruang lingkup penelitian ini hanya dibatasi kepada upaya untuk mengetahui Pengaruh Implementasi *Manual Resources* Terhadap Kinerja Barista Starbucks Coffee *District 39*.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan dan pembatasan masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan “Apakah terdapat pengaruh implementasi *Manual Resources* terhadap kinerja Barista Starbucks Coffee *District 39*?”

1.5. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan masalah dari uraian tersebut maka kegunaan dari penelitian ini yaitu: penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan ilmu pendidikan khususnya pengaruh implementasi *Manual Resources* terhadap kinerja Barista dan bisa bermanfaat dalam menambah kelengkapan referensi untuk penelitian selanjutnya

2. Secara Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Khususnya Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, penelitian ini dapat memberi kontribusi dalam menambah ilmu pengetahuan di mata kuliah K3, *Bartending*, dan *Manajemen Hospitality*

b. Bagi Starbucks Coffee Indonesia

Untuk mengetahui sejauh mana standar kerja dapat berdampak pada kinerja yang diharapkan perusahaan, dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam mengawasi dan menerapkan standar kerja untuk meningkatkan kinerja barista.

c. Bagi karyawan Starbucks Coffee Indonesia

Khususnya barista di *outlet*, untuk memberi gambaran pentingnya *Manual Resources*, *beverages routine*, *pos routine* serta *deployment* dalam meningkatkan kinerja kerja.

