BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan gaya hidup masyarakat urban dan meningkatnya kebutuhan akan ruang sosial yang nyaman telah mendorong pertumbuhan pesat industri *coffee shop* di Indonesia. *Coffee shop* tidak lagi sekadar tempat untuk menikmati kopi, tetapi telah bertransformasi menjadi ruang kerja, tempat bersantai, hingga simbol gaya hidup modern. Fenomena ini tidak hanya memicu kompetisi antar pelaku usaha kuliner, tetapi juga menuntut adanya keunggulan dalam kualitas pelayanan sebagai nilai jual utama untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang superior. Berdasarkan data dari (Toffin Indonesia, 2023), pertumbuhan jumlah coffee shop di Indonesia meningkat rata-rata 15–20% per tahun, dengan total lebih dari 3.000 gerai tersebar di berbagai kota besar. Tren ini menunjukkan adanya peningkatan minat masyarakat terhadap industri kopi yang mendorong kompetisi antarpelaku usaha kuliner. Kinerja karyawan memainkan peran strategis sebagai garda terdepan dalam menyampaikan nilai, identitas, dan kualitas dari sebuah *coffee shop* kepada pelanggan.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, keunggulan pelayanan menjadi faktor pembeda utama di antara coffee shop yang ada. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh cita rasa produk, tetapi juga oleh kinerja karyawan yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Kinerja karyawan, terutama mereka yang berada di lini depan seperti barista dan pramusaji, menjadi representasi langsung dari citra dan brand *coffee shop*. Kinerja karyawan yang tinggi akan mencerminkan kualitas manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan. Mereka tidak hanya menjalankan tugas-tugas teknis seperti menyajikan produk, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, serta ketanggapan dalam menghadapi berbagai kondisi pelayanan. Sebagaimana ditegaskan dalam penelitian (Addawiyah, 2024), kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keselarasan antara beban kerja,

kompetensi, dan hasil dari *job analysis* yang tepat. Analisis jabatan memungkinkan perusahaan menyusun standar kerja yang selaras dengan kemampuan individu, sehingga meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan pelanggan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam organisasi, termasuk dalam sektor jasa seperti *coffee shop*. Berbeda dengan aset lainnya seperti modal atau mesin, SDM memiliki keunikan karena mampu berkembang, belajar, dan bereaksi terhadap stimulus secara emosional dan psikologis. Oleh karena itu, pengelolaan SDM memerlukan pendekatan holistik yang tidak hanya menitikberatkan pada aspek produktivitas, tetapi juga pada pengembangan individu secara berkelanjutan. (Herwanto dan Radiansyah, 2022) menekankan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh tugas, pendidikan, pengalaman, dan kemampuan, unsur-unsur utama yang dapat diidentifikasi dan dikembangkan melalui job analysis yang tepat.

Station Coffee Premium adalah salah satu contoh nyata dari pelaku industri *coffee shop* yang terus bertumbuh dan berupaya mempertahankan posisinya di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Didirikan pada tahun 2014 oleh Bapak Fathani di Kota Lhokseumawe, *Station Coffee Premium* telah berkembang dengan membuka cabang di Kota Banda Aceh. Konsep premium yang diusung tidak hanya diwujudkan melalui penyajian produk kopi berkualitas, tetapi juga dalam menciptakan suasana yang nyaman dan pelayanan yang unggul. Menu yang ditawarkan beragam, mulai dari makanan khas Aceh hingga sajian *western modern*, memperkuat posisinya sebagai *coffee shop* yang inklusif dan adaptif terhadap preferensi pasar yang dinamis. Namun demikian, berdasarkan observasi awal, Station Coffee Premium masih menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan, terutama pada jam operasional yang padat.

Permasalahan tersebut diperkuat oleh hasil kuesioner kepuasan pelanggan yang disebarkan kepada 50 responden pengunjung Station Coffee Premium dengan menggunakan beberapa indikator pelayanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap aspek pelayanan masih tergolong rendah pada beberapa indikator utama. Sebanyak 62% responden menyatakan kurang puas terhadap kecepatan pelayanan, terutama pada jam sibuk. Pada

indikator sikap dan keramahan karyawan, 58% responden menilai pelayanan belum konsisten, sementara pada indikator ketanggapan dalam menangani keluhan, 55% responden menyatakan kurang puas. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pada setiap indikator pelayanan, lebih dari setengah responden memberikan penilaian negatif, sehingga mengindikasikan adanya permasalahan serius pada kinerja karyawan dan sistem kerja yang diterapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang diharapkan dengan sistem kerja serta pembagian tugas karyawan yang berjalan saat ini, sehingga diperlukan kajian mendalam terkait analisis jabatan sebagai dasar peningkatan kinerja karyawan.

Pelayanan prima merupakan faktor krusial dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada bisnis berbasis jasa seperti coffee shop. Indikasi keterlambatan pelayanan, sikap kurang ramah staf, serta rendahnya inisiatif dalam menangani komplain pelanggan menunjukkan adanya celah dalam pengelolaan sumber daya manusia. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga berkaitan erat dengan kejelasan peran, pembagian tugas, serta sistem penilaian kinerja yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan manajerial yang sistematis untuk mengidentifikasi akar permasalahan tersebut secara menyeluruh.

Pendekatan yang dinilai relevan untuk mengkaji permasalahan tersebut adalah penerapan job analysis yang dikombinasikan dengan metode penilaian kinerja yang komprehensif. Job analysis berfungsi sebagai dasar dalam mengidentifikasi tugas, tanggung jawab, serta kompetensi yang dibutuhkan pada setiap jabatan, sementara penilaian kinerja diperlukan untuk mengukur sejauh mana karyawan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, penilaian kinerja karyawan dilakukan menggunakan beberapa metode, yaitu rating scale, checklist, Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS), dan 360-degree feedback. Penggunaan beberapa metode tersebut bertujuan untuk memperoleh hasil penilaian yang lebih objektif, terukur, dan menyeluruh, karena setiap metode memiliki keunggulan dalam menilai aspek kinerja yang berbeda, baik dari sisi perilaku kerja, pencapaian tugas, maupun persepsi dari berbagai pihak terkait.

Job analysis atau analisis jabatan merupakan pendekatan sistematis dalam mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan mengevaluasi tugas, tanggung jawab, serta kompetensi yang dibutuhkan pada setiap posisi kerja dalam organisasi. Dengan analisis jabatan yang tepat, perusahaan dapat memastikan kesesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kapabilitas karyawan serta mengembangkan sistem rekrutmen, pelatihan, dan penilaian kinerja yang lebih objektif dan terstandar (Jumianto & Pristiyono, 2022; Addawiyah et al., 2024). Di lingkungan kerja seperti Station Coffee Premium yang memiliki aktivitas operasional tinggi, job analysis menjadi penting untuk mencegah tumpang tindih peran, beban kerja yang tidak proporsional, serta konflik peran antar karyawan.

Tanpa penerapan job analysis yang jelas, ekspektasi kerja cenderung bersifat subjektif dan berpotensi menurunkan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan (Komalasari et al., 2023) yang menyatakan bahwa analisis jabatan tidak hanya berfungsi sebagai alat pengaturan kerja, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional dan sehat. Penelitian (Addawiyah et al., 2024) juga menemukan bahwa penerapan job analysis yang baik mampu meningkatkan kepuasan kerja yang berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia melalui pendekatan *job analysis* merupakan langkah yang krusial untuk meningkatkan kinerja karyawan, terutama dalam bisnis berbasis jasa seperti *Station Coffee Premium*. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada **"Analisis dan Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode *Job Analysis* di *Station Coffee Premium*"**, dengan tujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana *job analysis* dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam meningkatkan performa kerja karyawan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan yaitu:

1. Bagaimana penerapan metode job analysis dalam mengidentifikasi tugas, tanggung jawab, dan standar kerja karyawan di Station Coffee Premium?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan berdasarkan hasil job analysis pada Station Coffee Premium?
3. Bagaimana hasil job analysis dapat dijadikan dasar dalam penyusunan penilaian kirnerja karyawan berbasis perilaku untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan di Station Coffee Premium?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan metode job analysis pada struktur kerja karyawan di Station Coffee Premium.
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan berdasarkan hasil job analysis.
3. Merumuskan penilaian kinerja karyawan berbasis perilaku yang objektif dan terukur berdasarkan hasil job analysis guna meningkatkan efektivitas kerja karyawan di Station Coffee Premium.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
    a. Dapat memahami penerapan metode job analysis dalam mengidentifikasi tugas, tanggung jawab, dan standar kerja karyawan secara sistematis dan ilmiah.
    b. Dapat memahami penerapan penilaian kinerja karyawan berbasis perilaku, seperti Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS), sebagai alat evaluasi kinerja yang objektif dan terukur.
    c. Dapat memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.

2. Bagi Universitas

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan khazanah keilmuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terkait penerapan job analysis dan penilaian kinerja karyawan berbasis perilaku pada sektor jasa.

3. Bagi Station Coffee Premium

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai struktur kerja, pembagian tugas, dan kinerja karyawan, serta menjadi dasar dalam penyusunan sistem penilaian kinerja yang lebih jelas, objektif, dan konsisten guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja karyawan.

4. Bagi Pengembang Disiplin Ilmu

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan job analysis dan penilaian kinerja karyawan berbasis perilaku pada industri jasa seperti coffee shop.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada karyawan operasional Station Coffee Premium yang meliputi barista, pramusaji, dan staf dapur, sebagai karyawan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada pelanggan.
2. Metode penilaian kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada metode rating scale, checklist, Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS), dan 360-degree feedback yang disusun berdasarkan hasil job analysis.
3. Penelitian tidak mencakup aspek manajerial atau finansial perusahaan, melainkan hanya pada struktur kerja, pembagian tugas, dan evaluasi kinerja karyawan berdasarkan hasil job analysis.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dianggap jujur dan mencerminkan kondisi aktual di lapangan.
2. Karyawan yang menjadi responden memiliki pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta dapat memberikan penilaian secara objektif.
3. Penerapan job analysis dalam penelitian ini mampu menggambarkan secara akurat struktur kerja, pembagian tugas, serta kebutuhan kompetensi pada masing-masing posisi kerja yang diteliti.