

PERANAN KOMPETENSI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA KEDAI KOPI 180 DERAJAT DI BANJARBARU

Lanny Purnama Kosasi, Muhammad Aditya Rahman*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui Peranan kompetensi Karyawan di kedai kopi 180 derajat. 2) Untuk mengetahui upaya meningkatkan kompetensi terhadap kinerja karyawan di kedai kopi 180 derajat yang seharusnya. Metode dalam penelitian ini tergolong dalam penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pemilik, Manajemen dan Karyawan di Kedai Kopi 180 derajat yang berjumlah 10 orang dan ditambah dengan konsumen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, yaitu mewawancarai 3 orang pemilik, perwakilan dari konsumen maupun karyawan kedai kopi 180 derajat. Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketiga responden menyatakan karyawan mempunyai kompetensi dalam pekerjaannya, kepada pelanggan karyawan sangat ramah dan merespon apa yang dipesan konsumen, hal ini terlihat dari perlakuan yang diberikan pada konsumen saat konsumen memesan minuman, serta respon karyawan pada konsumen. Upaya yang dilakukan pemilik kedai kopi 180 derajat mengajak karyawan untuk mempertahankan apa yang sudah berjalan baik, baik dari segi teknik meracik minuman, pelayanan yang diberikan, respon kepada pelanggan serta orientasi pada konsumen

Kata kunci: *kompetensi, kinerja, kedai kopi*

Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak lepas dari kegiatan pemenuhan kebutuhan pangan. Makanan kelangsungan kehidupannya. Makanan di Indonesia merupakan salah satu kebutuhan pangan yang sangatlah beragam, baik dari segi jumlah maupun cita rasa. Selain dari citarasa, perlu diperhatikan juga secara cermat mengenai kualitas makanan. Kebutuhan personal terhadap pemenuhan makanan pastinya setiap orang berbeda, salah satunya bergantung pada selera, waktu dan lokasi. Salah satu tempat dimana manusia dapat memperoleh pemenuhan kebutuhan akan makanan adalah industri jasa makanan seperti rumah makan dan kafe. Rumah

makan atau kafe merupakan suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial, dimana seluruh karyawannya memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan yang datang untuk memesan makanan atau minuman.

Ada beberapa rumah makan/kafe yang menyajikan menu serupa bahkan memiliki kemiripan yang hampir sama dalam hal penyajian makanan maupun minuman. Hal tersebut akan mempengaruhi kejenuhan pasar sehingga akan mempengaruhi tingkat pembelian konsumen pada rumah makan/kafe tersebut.

Pelaku usaha kuliner perlu berkompetensi dan berupaya menarik minat serta perhatian masyarakat. Pelaku usaha

kuliner dituntut untuk menciptakan konsep yang menarik dan memiliki ciri tersendiri, agar mampu bersaing, bertahan dan terus berkembang. Selain itu, keadaan ini memaksa pelaku usaha kuliner untuk lebih tanggap terhadap perubahan-perubahan yang sangat cepat. Melihat jumlah pasar dan kompetitor yang semakin meningkat, maka menimbulkan berbagai tantangan yang harus dihadapi, diantaranya adalah menciptakan cita rasa yang khas dari pesaing lain melalui inovasi dan kreativitas serta memberikan pelayanan terbaik agar memuaskan konsumen.

Kemampuan pelaku bisnis sangat bergantung pada kemampuan Sumber Daya Manusia, karena SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif utama. Kunci sukses suatu usaha bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja akan tetapi faktor manusia merupakan faktor yang terpenting.

Manusia merupakan sumber daya utama yang mampu mengatur, menganalisis, dan mengendalikan masalah yang ada di dalam perusahaan. Salah satu faktor penentu keberhasilan usaha adalah kinerja karyawan. Setiap usaha dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan. Salah satu cara adalah meningkatkan kinerja karyawan.

Pengukuran kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2018) dapat diukur berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama, tanggung jawab dan inisiatif. Kualitas kerja yaitu hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan. Kuantitas kerja yaitu hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran dan hasil tugas-tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugasnya. Kerjasama yaitu kemampuan karyawan dalam

berpartisipasi dan bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas. Tanggung jawab yaitu seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya. Inisiatif yaitu bersemangat dalam menyelesaikan tugas, serta membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

Menurut Wibowo (2017:112), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting dan unggulan di bidang tersebut.

Sebagai penyedia jasa dan produk, Kedai Kopi 180 Derajat Banjarbaru tentunya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Oleh sebab itu, harus ditelaah informasi mengenai bagaimanakah kebutuhan dan harapan pelanggannya terhadap pelayanan jasa maupun produk yang disediakan. Kedai Kopi 180 Derajat Banjarbaru tentunya telah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan mereka, namun tidak dapat dipungkiri, masih terdapat beberapa tamu yang mengeluhkan pelayanan karyawannya.

Kedai Kopi 180 Derajat Banjarbaru menganggap kompetensi merupakan variabel utama yang harus dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi yang dimiliki dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Namun pada pelaksanaannya tidaklah berjalan sesuai harapan, tidak semua karyawan menganggap kompetensi perlu untuk meningkatkan kinerjanya, hal tersebut menimbulkan adanya beberapa fenomena yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan. Fenomena itu menimbulkan masalah diantaranya sebagai berikut ini. Ada karyawan yang menganggap pengetahuan yang dimilikinya sekarang sudah cukup, sehingga tidak perlu menambah kompetensi baik secara formal maupun informal. Padahal skill yang dimiliki oleh karyawan tersebut harus terus berkembang sejalan dengan tren yang digunakan saat itu. Karyawan atau pelayan tidak merekomendasikan makanan dan minuman pada saat konsumen datang, padahal konsumen tersebut baru pertama kali berkunjung, dan kemungkinan akan menjadi pelanggan tetap. Pesan Kopi panas tetapi yang datang kopi hangat. Hal ini karena terlalu lama karyawan atau *waiters* mengeluarkan pesanan konsumen. Tidak tercapainya target penjualan dalam kurun waktu Januari 2022 sampai Agustus 2022 penjualan pada Kedai Kopi 180 Derajat di Banjarbaru seluruhnya tidak tercapai.

Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin maka diperlukan kinerja yang baik dari karyawan sehingga tercapainya hasil kerja yang baik juga bagi suatu perusahaan. Dengan kualitas kerja yang baik, pimpinan mengharapkan tingkat penjualan yang meningkat atau optimal, sehingga penjualan bisa melebihi target yang diinginkan pimpinan. Oleh sebab itu, pimpinan harus lebih mengevaluasi tentang kinerja karyawan dengan meningkatkan kompetensi karyawannya.

Tabel 1. Capaian Penjualan

<i>Bulan</i>	<i>Target (Rp)</i>	<i>Realisasi (Rp)</i>	<i>Capaian (%)</i>
Januari	15,000,000	8,842,000	58.9
Februari	15,000,000	9,347,000	62.3
Maret	15,000,000	10,100,000	67.3
April	15,000,000	9,968,000	66.5
Mei	15,000,000	10,010,000	66.7
Juni	15,000,000	10,333,000	68.9
Juli	15,000,000	10,782,000	71.9
Agustus	15,000,000	10,545,000	70.3

Sumber: Kedai Kopi 180 Derajat (2022)

Studi Literatur

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Arif (2018:2) Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Ganyang (2018:1) manajemen sumber daya manusia terdiri dari dua makna yaitu manajemen dan sumber daya manusia. Kata manajemen sering dimaknai sama dengan kata *to manage* yang berarti mengelola. Kata mengelola mengandung makna perencanaan, pengorganisasian, penempatan, kepemimpinan, dan pengendalian dalam rangka mencapai tujuan perusahaan baik secara bersama-sama maupun melalui karya orang lain. Sumber daya manusia adalah setiap individu, kelompok, dan semua pihak yang terkait dengan perusahaan. Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah: suatu ilmu manajemen yang memfokuskan

diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi

Menurut Rivai (2018:13), manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan dari pada SDM. Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM, seperti halnya fungsi manajemen umum, yaitu: (1) perencanaan (*planning*), yaitu merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan membantu terwujudnya tujuan; (2) pengorganisasian (*organization*), yaitu kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi; (3) pengarahan (*directing*), yaitu kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu terwujudnya tujuan organisasi; (4) pengendalian (*controlling*), yaitu kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana; (5) pengadaan (*procurement*), yaitu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan; (6) pengembangan (*development*), yaitu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan; (7) kompensasi (*compensation*), yaitu pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan; (8) pengintegrasian (*integration*), yaitu

kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan; (9) pemeliharaan (*maintenance*), yaitu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun; dan (10) pemberhentian (*separation*), yaitu putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

Kompetensi

Menurut Wibowo (2017:112), kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting dan unggulan di bidang tersebut.

Menurut Mangkunegara (2018:88) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan dan kemauan untuk melaksanakan pekerjaan dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Handoko (2018:122) terdapat beberapa faktor yang dapat

mempengaruhi kecakapan kompetensi sumber daya manusia yaitu: (1) keyakinan dan nilai-nilai, bahwa setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya, maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan; (2) keterampilan, memainkan peran kompetensi berkaitan dengan budaya organisasi dan kompetensi individual; (3) pengalaman, diantaranya pengalaman dalam mengorganisasi orang, berkomunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah; (4) aspek-aspek kepribadian (*personal attributes*), merupakan kompetensi intrinsik individu tentang bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang; (5) motivasi, yaitu memberikan dorongan dan apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, serta memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif untuk memotivasi seseorang bawahan; (6) isu emosional, seperti takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai cenderung membatasi motivasi dan inisiatif; (7) kemampuan intelektual, seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi; dan (8) budaya organisasi; mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan antara lain: praktik rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, pengambilan keputusan, dll.

Menurut Sutrisno (2017:203) terdapat empat indikator dalam mengukur kompetensi karyawan yaitu: (1) keahlian teknis adalah kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan spesifik; (2) percaya diri, dimana orang yang percaya diri hanya mau mendengar perkataan orang lain yang berupa masukan yang bisa membuat dirinya

menjadi lebih baik lagi; (3) perhatian terhadap kejelasan tugas, adalah tanggapan mengenai hasil pelaksanaan kerja karyawan; (4) empati merupakan reaksi yang cepat, tidak disengaja, dan munculnya perasaan emosional terhadap pengalaman orang lain; (5) berorientasi kepada pelanggan, adalah Budaya organisasi yang bernilai dalam membantu menumbuhkan perusahaan untuk mengikuti pasar sehingga menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.

Selain mencari karyawan yang sudah memiliki kompetensi, pimpinan perusahaan juga harus membina, mengkoordinasikan dan mengarahkan karyawan sesuai dengan tujuan usaha. Hal ini sangat diperlukan karena tidak semua karyawan baru secara langsung dapat sesuai dengan kebutuhan. Mereka harus dilatih agar dapat mengerjakan pekerjaannya dengan efektif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan perlu mengadakan pelatihan kerja karyawan karena itu merupakan cara efektif untuk menghadapi beberapa tantangan yang dihadapi oleh banyak pelaku usaha.

Kinerja

Menurut Fahmi (2018:127) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Widodo (2017:131) kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. Jadi, kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik.

Indikator indikator kinerja menurut Kasmir (2018:210) dideskripsikan sebagai

berikut, diantaranya: (1) kualitas, pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu; (2) kuantitas, yaitu jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan; (3) waktu (jangka), artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi; (4) penekanan biaya, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan merupakan acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan; (5) pengawasan, yaitu setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan; dan (6) hubungan antar pegawai

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan penelitian ini adalah sebagai berikut ini. Manalu (2016) meneliti tentang pengelolaan kompetensi pemilik usaha rumah makan tradisional kelas C di kawasan wisata pantai Anyer dan pantai Carita Provinsi Banten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) sebagian besar PURTT/C berada pada produktif usia (28-35 tahun) dan memiliki motivasi tinggi untuk menghidupi rumah tangga; dan (2) kurangnya dukungan dari pemerintah, organisasi kuliner dan konseling pariwisata dipertimbangkan.

Handayani (2020) meneliti tentang peningkatan kinerja karyawan pada Koordinat Kafe Banjarmasin. Perusahaan harus memahami apa saja masalah kendala dalam manajemen sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja karyawan yang ada dan biasa terjadi dalam Kordinat Cafe. Dengan begitu, diharapkan perusahaan dan

HRD dapat menyelesaikan masalah kinerja karyawan

Indrawati (2017) meneliti tentang evaluasi kinerja kualitas layanan Kafe Pondok Alam Glenmore. Hasil penelitian menunjukkan bahwa satu dimensi yaitu kualitas yang di persepsikan (*perceived quality*) yang ada dirasa sangat puas konsumen, dan terdapat enam dimensi kinerja (performance), ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), *service ability*, estetika yang mendapatkan penilaian puas oleh konsumen kafe.

Mariyani (2018) meneliti Kompetensi dalam meningkatkan kinerja karyawan Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa kompetensi karyawan termasuk dalam kriteria “Baik” tetapi masih banyak indikator-indikator yang harus ditingkatkan lagi, antara lain keterampilan inividu dalam pembuatan laporan kerja, keterampilan individu dalam menggunakan aplikasi IT, kemampuan dalam berkomunikasi, berkeaktifitas dalam bekerja, semangat kerja yang tinggi.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan multi strategi, strategi-strategi yang bersifat interaktif seperti observasi langsung, observasi partisipasif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik-teknik pelengkap (Sukmadinata, 2018:58).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan data

kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:14) data kuantitatif merupakan data angka atau numerik. Adapun data kuantitatif dalam penelitian ini adalah: data laporan penjualan pada kedai kopi 180 derajat. Menurut Sugiyono (2018:14) data kualitatif merupakan data non angka. Adapun data kualitatif dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara pemilik, konsumen maupun karyawan.

Data dalam penelitian ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018:39) data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber utamanya, dan data sekunder biasanya telah tersusun dalam dokumen.

Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data penelitian ini adalah studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan dilakukan dengan observasi dan wawancara. Adapun kajian pustaka yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari buku-buku dan jurnal ilmiah yang berhubungan dengan materi penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah mengikuti langkah-langkah menurut sebagai berikut: (1) pengumpulan data, dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui: observasi, wawancara; (2) reduksi data adalah pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstakan, dan transformasi data; dan (3) penyajian data, merupakan tahapan berupa menguraikan data yang telah tersusun dengan cara tertentu agar bisa dapat lebih mudah memahami data; dan (4) menarik kesimpulan merupakan suatu proses

kegiatan yang terakhir dilakukan dalam kegiatan analisis data.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Peranan Kompetensi Karyawan Selama Ini di Kedai Kopi 180 Derajat.

Keahlian Teknis

Selama ini karyawan kedai kopi 180 derajat mempunyai keahlian teknik dalam membuat kopi, dengan demikian pegawai berkompetensi dalam kinerjanya untuk membuat kopi, sehingga dapat disimpulkan dalam segi keahlian teknik karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan menjadi semakin baik.

Dalam hal ini keahlian teknis yang dimaksud adalah keahlian teknis karyawan dalam mengelola, kinerjanya seperti cara mempergunakan alat untuk meracik kopi, membuat kopi ataupun dalam memberikan pelayanan pada konsumen, dengan keahlian teknis yang baik akan dapat menunjang kompetensi karyawan agar bekerja dengan baik sesuai dengan keahliannya.

Percaya Diri

Selama ini karyawan kedai kopi 180 derajat bekerja dengan percaya diri dan dalam memberikan pelayanan karyawan terlihat ramah serta memenuhi apa yang disampaikan (dipesan) konsumen. Jika karyawan berkompeten pada bidang pekerjaannya, maka kualitas layanan yang diberikan juga tercermin dari hasil kerja karyawan tersebut. Salah satu yang membuat karyawan terlihat berkompeten adalah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan dengan percaya diri. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sangat menguasai bidang yang digelutinya.

Percaya diri merupakan hal yang sangat penting yang seharusnya dimiliki oleh semua karyawan. Adanya rasa percaya diri seseorang akan mampu meraih segala keinginan dalam hidupnya. Perasaan yakin akan kemampuan yang dimiliki akan sangat mempengaruhi seseorang dalam mencapai tujuan hidupnya. Jadi dapat dikatakan bahwa penilaian tentang diri sendiri adalah berupa penilaian yang positif.

Penilaian positif inilah yang nanti akan menimbulkan sebuah motivasi dalam diri karyawan untuk lebih mau menghargai dirinya. Kepercayaan diri adalah juga kunci motivasi diri. Orang yang termotivasi memiliki kepercayaan diri yang baik akan dapat meningkatkan kompetensi, dengan kepercayaan diri karyawan yakin akan dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Perhatian terhadap Kejelasan Tugas

Seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif. Kompetensi berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Jadi kompetensi adalah performan yang mengarah pada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkannya dalam memperhatikan setiap kejelasan tugas yang diberikan.

Selama ini karyawan kedai kopi 180 derajat mengetahui dengan jelas dari tugas yang telah diberikan pemilik kedai kopi 180 derajat, sesuai dengan *job description* masing-masing tugas yang dipertanggungjawabkan kepada masing-masing karyawan. Dengan tugas yang jelas karyawan akan dapat fokus pada pekerjaannya.

Empati

Pemilik kedai kopi 180 derajat mengenai cara berkomunikasi kepada konsumen karyawan memperlakukan dengan baik dan sopan dan juga merespon apa yang diinginkan konsumen dengan cepat. Karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Berorientasi kepada Pelanggan

Orientasi pasar merupakan suatu filosofi dalam strategi pemasaran yang menganggap bahwa penjualan produk tidak tergantung pada strategi penjualan tetapi lebih pada keputusan konsumen dalam membeli suatu produk. Oleh karena itu, membutuhkan perhatian secara tepat pada orientasi pelanggan dan orientasi pesaing dalam rangka menyediakan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan memberi nilai terbaik.

Kedai kopi 180 derajat yang berorientasi pada pelanggan senantiasa berupaya menggali apa yang dapat disediakan dengan menyajikan minuman yang diinginkan oleh konsumen. Sedangkan Kedai kopi 180 derajat agar langkah dan strategi yang dilakukan dapat dirasakan oleh para pelanggannya. Orientasi pelanggan dapat dinyatakan melalui komitmen karyawan terhadap pelanggan serta pemahaman karyawan dalam menggapai konsumen.

Upaya Meningkatkan Kompetensi untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kedai Kopi 180 Derajat yang Seharusnya

Keahlian Teknis

Keahlian teknis merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan spesifik.

Indeed menambahkan, kompetensi yang dibutuhkan seorang karyawan mungkin saja berbeda, tergantung industri atau profesi yang digelutinya. Seharusnya karyawan kedai kopi 180 derajat selalu mempertahankan keahlian teknik dalam membuat kopi, dengan sehingga karyawan berkompetensi dalam kinerjanya untuk membuat kopi. Hal ini dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan menjadi semakin baik.

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan (Triastuti, 2019). Oleh karena itu, hal ini sangat penting untuk diperhatikan oleh seorang pemilik kafe yang ingin merekrut karyawannya agar perusahaan tidak salah pilih karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Percaya Diri

Orang memiliki rasa percaya diri juga bisa dikatakan sebagai seseorang yang tahu tentang kemampuan dirinya dan bisa menggunakan kemampuannya untuk melakukan suatu hal. Orang yang percaya diri hanya mau mendengar perkataan orang lain yang berupa masukan yang bisa membuat dirinya menjadi lebih baik lagi.

Seharusnya karyawan kedai kopi 180 derajat selalu bekerja dengan percaya diri dan dalam memberikan pelayanan karyawan terlihat ramah serta memenuhi

apa yang disampaikan (dipesan) konsumen, jika karyawan berkompeten pada bidang pekerjaannya, maka kualitas layanan yang diberikan juga tercermin dari hasil kerja karyawan tersebut. Salah satu yang membuat karyawan terlihat berkompeten adalah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan dengan percaya diri, hal ini menunjukkan bahwa karyawan sangat menguasai bidang yang digelutinya, sehingga kinerja karyawan akan selalu baik dan perlu dipertahankan.

Kompetensi yang dimiliki seorang karyawan menurut Latif (2018) karyawan dapat terlihat saat keterampilan memainkan peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik. Pengalaman Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

Perhatian terhadap Kejelasan Tugas

Perhatian terhadap tugas adalah tanggapan mengenai hasil pelaksanaan kerja karyawan, dengan indikator penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai dan penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan.

Seharusnya karyawan kedai kopi 180 derajat dapat selalu mengetahui dengan jelas dari tugas yang telah diberikan pemilik kedai kopi 180 derajat, sesuai dengan *job*

descriptrion masing-masing tugas yang dipertanggungjawabkan kepada masing-masing karyawan. Dengan tugas yang jelas karyawan akan dapat fokus pada pekerjaannya masing-masing. Dengan kejelasan tugas yang diberikan karyawan akan selalu dapat berjalan dengan fokus sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Kompetensi pegawai adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan pegawai yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan.

Empati

Empati merupakan reaksi yang cepat, tidak disengaja, dan munculnya perasaan emosional terhadap pengalaman orang lain, dan kemampuan untuk mengenali pengalaman emosional orang lain tanpa adanya perantara.

Berorientasi kepada Pelanggan

Budaya organisasi yang bernilai dalam membantu menumbuhkan perusahaan untuk mengikuti pasar sehingga menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan. Seharusnya Kedai kopi 180 derajat selalu berorientasi pada pelanggan senantiasa berupaya menggali apa yang dapat disediakan dengan menyajikan minuman yang diinginkan oleh konsumen. Kedai kopi 180 derajat sebaiknya mengambil langkah dan strategi yang dilakukan dapat dirasakan oleh para pelanggannya.

Orientasi pelanggan dapat dinyatakan melalui komitmen karyawan terhadap pelanggan serta pemahaman karyawan

dalamanggapi konsumen. Dengan berorientasi kepada pelanggan maka loyalitas pelanggan akan selalu terjaga, agar konsumen akan datang kembali untuk melakukan transaksi di kafe ini.

Kesimpulan

Selama ini keahlian teknis karyawan kedai kopi 180 derajat mempunyai keahlian teknik dalam membuat kopi, dengan demikian pegawai berkompetensi dalam kinerjanya, Kepercayaan diri karyawan kedai kopi 180 derajat bekerja dengan percaya diri dan dalam memberikan pelayanan karyawan terlihat ramah serta memenuhi apa yang disampaikan (dipesan) konsumen.

Karyawan kedai kopi 180 derajat mengetahui dengan jelas dari tugas yang telah diberikan pemilik kedai kopi 180 derajat, sesuai dengan *job description* masing-masing tugas yang dipertanggungjawabkan. Karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan

Kedai kopi 180 derajat yang berorientasi pada pelanggan senantiasa berupaya menggali apa yang dapat disediakan dengan menyajikan minuman yang diinginkan oleh konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan garis besarnya bahwa ketiga responden menyatakan karyawan mempunyai kompetensi dalam pekerjaannya, kepada pelanggan karyawan sangat ramah dan merespon apa yang dipesan konsumen, hal ini terlihat dari perlakuan yang diberikan pada konsumen saat konsumen memesan minuman, serta respon karyawan pada konsumen.

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti agar pemilik selalu mengevaluasi

kinerja para karyawannya, hal ini dimaksudkan agar jika terjadi kesalahan bisa diatasi sedini mungkin. Kinerja yang belum maksimal agar lebih dimaksimalkan, dan kinerja yang sudah baik agar selalu dipertahankan, baik dari segi respon pada konsumen, pelayanan dan cita rasa kopi. Jika terjadi kekurangan dalam pemberian pelayanan hendaknya diberikan kritikan langsung, sehingga karyawan akan memperbaiki kekurangannya. dan penelitian ini bisa dijadikan sebagai masukan tentang kompetensi seperti apa yang diberikan karyawan terhadap konsumen. Agar penelitian ini bisa sebagai referensi agar kedepannya, para karyawan bisa bekerja lebih baik lagi, lebih bersemangat dan kinerjanya juga akan lebih dapat ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Y.H. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumberdaya Manusia*. Center for Academic Publishing Service. Yogyakarta:
- Fahmi, I. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Ganyang, M.T. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep dan Realita)*. In Media. Bogor.
- Handoko, H.T. 2018. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Indrawati, I.D. 2017. Evaluasi Kinerja Kualitas Layanan Kafe Pondok Alam Glenmore. <http://repository.unmuhjember.ac.id> Diakses 24 Agustus 2022
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali. Jakarta
- Mangkunegara, A.P. 2018. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung.
- Mariyani, L. 2018. Analisis Kompetensi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma <http://repository.ikopin.ac.id/610/1/Halaman%20Depan.pdf>
- Manalu, M.B.F. 2016. Pengelolaan Kompetensi Pemilik Usaha Rumah Makan Tradisional Kelas C Di Kawasan Wisata Pantai Anyer dan Pantai Carita Provinsi Banten. <file:///C:/Users/Acer/Downloads> Diakses 24 Agustus 2022
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukmadinata, S.N. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Sutrisno, E. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Prenamedia Group. Jakarta.
- Handayani, T. 2020. Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Koordinat Kafe Banjarmasin. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id> Diakses 24 Agustus 2022
- Wibowo. 2017. *Perilaku dalam Organisasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Widodo, S.E. 2017. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta:
- Rivai, V. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Raja Grafindo Persada. Depok.