

**ANALISIS SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK  
MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING PADA  
AMPM COFFEE BAR**

**UJIAN AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen ( S.M )  
Program Studi Manajemen



**OLEH:**

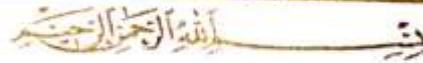
**NAMA : M ICHBAL IBRAHIM**  
**NPM : 2005160256**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**  
**KONSENTRASI : SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2025**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 12 Maret 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperbaiki, dan seterusnya.

**MEMUTUSKAN**

Nama : M. KHAIL IBRAHIM  
NPM : 2005160256  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK  
MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING PADA  
AMPM COFFEE BAR

Dinyatakan : ( A ) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

(Hj. DEWI ANDRIANY, S.E., M.M.)

Penguji II

(IRMA CHRISTIANA, S.E., M.M.)

Pembimbing

(Prof. Dr. SITI MUJIATUN, S.E., M.M.)

Ketua

(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.)

Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. ADE GULAWAN, S.E., M.Si.)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini disusun oleh:

Nama : M ICHBAL IBRAHIM  
N P M : 2005160256  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN HARGA  
SEBAGAI MEDIASI PADA AMPM COFFEEBAR

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, 23 Desember 2024

Pembimbing Tugas Akhir

Prof. Dr. Siti Mujiatun, S.E., M.M

Diketahui/Disetujui  
oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si)

(Prof. Dr. Siti Mujiatun, S.E., M.M., M.Si., CMA)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : M. Ichbal Ibrahim  
NPM : 2005160256  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Siti Mujiatun, S.E., M.M.  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Harga Sebagai Mediasi pada AMPM Coffee Bar.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Latar belakang masalah - Rumusan - Tujuan	12/6 <sup>24</sup>	
Bab 2	- Hipotesis - Kerangka teori	8/7 <sup>24</sup>	
Bab 3	- Metodologi - Tempat waktu penelitian	10/7 <sup>24</sup>	
Bab 4	- Perbaiki Pengalutahan Dataranya - Sesuaikan dgn Rumusan masalah yg ada	29/10 <sup>24</sup>	
Bab 5	- Kesimpulanya perbaiki sesuai dgn hasil Pembahasan yg ada	10/12 <sup>24</sup>	
Daftar Pustaka	- Mendelay. - Siti Dosen Kita	10/12 <sup>24</sup>	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc Proses lanjut	11/12 <sup>24</sup>	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

(Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si.)

Medan, 20 Oktober 2024  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

(Prof. Dr. Siti Mujiatun, S.E., M.M.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

### PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR



Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : M. Ichbal Ibrahim  
NPM : 2005160256  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Harga Sebagai Mediasi pada AMPM Coffee Bar" adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



M. Ichbal Ibrahim

## ABSTRAK

# ANALISIS SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING PADA AMPM COFFEE BAR

**M Ichbal Ibrahim**

Program Studi Manajemen

E-mail: [ichbalibrahim@yahoo.com](mailto:ichbalibrahim@yahoo.com)

Usaha di bidang kuliner, khususnya industri coffee shop, telah mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya konsumsi kopi di kalangan anak muda dan pekerja urban. Selain sebagai tempat menikmati minuman berkualitas, coffee shop kini juga berfungsi sebagai ruang sosial dan tempat bekerja. Namun, meningkatnya jumlah coffee shop juga memicu persaingan ketat, sehingga keberhasilan bisnis tidak hanya bergantung pada strategi pemasaran, tetapi juga pada efektivitas pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan retensi karyawan dan daya saing AMPM Coffee Bar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik, termasuk pelatihan karyawan, peningkatan keterampilan komunikasi, serta pemberian insentif dan lingkungan kerja yang nyaman, dapat meningkatkan loyalitas karyawan serta kualitas pelayanan. Dengan demikian, optimalisasi strategi pengelolaan SDM dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing AMPM Coffee Bar di tengah persaingan industri coffee shop yang semakin ketat.

**Kata Kunci:** Coffee Shop, Sumber Daya Manusia, Retensi Karyawan, Daya Saing AMPM Coffee Bar.

## KATA PENGANTAR



Allhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta kasih sayang-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing Pada Ampm Coffee Bar**”.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini, Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang teristimewa kedua orang tua saya Bapak H. Ibrahim Is dan Ibu Hj. Supiah yang telah memberikan segala kasih sayangnya kepada saya, berupa besarnya perhatian, sehingga saya termotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Januri, S.E, M.M, M.S.i selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Prof. Dr, Jufrizen, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Prof. Dr. Siti Mujiatun, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, saran dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik.
9. Kepada abang, kakak, dan adik tersayang saya M Irhas Ibrahim, S.E., M Indra Rachmatsyah Ibrahim, S.H., M.Kn., Irmalia Prayuna, S.Sos., M Ichsan Ibrahim, S.Ikom., dan Ichra Salsabila Ibrahim yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Kepada teman seperjuangan Muhamad Fahmi Indra, Syahru Ramadhan Rambe, Muhammad Yudha Audryan, Tiara Natasya, Norberta, Nabilah Razan, yang telah membantu dan mendukung saya selama proses perkuliahan.
11. Kepada Perempuan yang pernah bersama dengan penulis, terima kasih atas pelajaran yang telah diberikan pada saat proses perkuliahan, karena dengan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar yang sekarang bisa menjadi pengingat untuk penulis sehingga dapat membuktikan bahwa dia akan tetap menjadi alasan penulis untuk terus berproses menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih telah mengisi

cerita di perjalanan penulis menuju cita-cita dan menjadi bagian menyenangkan serta pembelajaran dari proses pendewasaan penulis.

Semoga semua bantuan, doa, dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Medan, 16 April 2025

Penulis

**M Ichbal Ibrahim**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Identifikasi Masalah .....	4
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penulisan .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.4 Peran dan Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.5 Prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.2 Persaingan Bisnis.....	12
2.3 Kerangka Konseptual .....	14
2.4 Anggapan Dasar.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	15
3.2 Definisi Operasional.....	15
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian .....	16
3.3.1 Tempat Penelitian .....	16
3.3.2 Waktu Penelitian.....	16
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	16
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	17
3.6 Teknik Analisis Data.....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>

4.1 Hasil Penelitian.....	20
4.1.1 Penyajian Data.....	20
4.2 Pembahasan .....	25
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>30</b>
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran .....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>32</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 4.1 Informan Penelitian .....</b>	<b>20</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Usaha di bidang kuliner saat ini sangat beragam dan berkembang dengan cepat. Bisnis kuliner memiliki pengaruh besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan membantu perekonomian negara. Terutama dalam industri coffee shop yang telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Konsumsi kopi yang semakin meningkat, terutama di kalangan anak muda dan pekerja urban, telah mendorong pertumbuhan jumlah kedai kopi di berbagai daerah. Selain sebagai tempat menikmati minuman berkualitas, coffee shop kini berfungsi sebagai ruang sosial, tempat bekerja, dan sarana bersantai yang nyaman (Lindiani et al., 2024).

Sebagai pelaku pasar, para produsen memiliki berbagai cara untuk terus menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Dalam kehidupan modern, usaha kuliner menjadi kebutuhan penting yang tidak terpisahkan dari gaya hidup masyarakat saat ini, termasuk kebutuhan dan gaya hidup generasi milenial (Asti & Ayuningtyas, 2020). Menurut Kotler (2016) Gaya hidup adalah pola hidup seseorang di dunia yang terungkap pada aktivitas, minat, dan opininya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya. Para pemasar mencari hubungan antara produk mereka dengan kelompok gaya hidup (Cleopatra, 2015).

Perubahan gaya hidup masyarakat mendorong para wirausahawan untuk membuka usaha di bidang kuliner, salah satunya adalah coffee shop. Saat ini, coffee shop sangat mudah ditemukan di kota Langsa, Aceh, dengan hampir setiap jalan memiliki

setidaknya satu coffee shop. Namun, tidak semua coffee shop mampu bertahan di tengah meningkatnya persaingan. Peningkatan konsumsi kopi di masyarakat menyebabkan persaingan antar coffee shop semakin ketat. Dalam industri jasa seperti coffee shop, sumber daya manusia memegang peranan strategis (Hambali & Andarini, 2021). Karyawan yang terlatih dengan baik, memiliki keterampilan komunikasi yang baik, dan mampu memberikan pelayanan yang ramah akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor utama dan memiliki peran penting dalam mencapai kesuksesan sebuah organisasi. Meskipun organisasi atau perusahaan memerlukan modal dan strategi bisnis untuk berkembang, keberadaan SDM yang sehat tetap menjadi kebutuhan utama (Lutfia Lutfia et al., 2024). Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk mengoptimalkan karyawan demi mencapai tujuan yang memberikan nilai keuntungan. Sasaran perusahaan biasanya dirancang berdasarkan visi dan misi, sehingga perusahaan perlu memiliki daya juang, strategi yang tepat, serta tenaga kerja yang mampu menunjukkan kinerja optimal di semua tingkat manajemen (Gardapati & Irbayuni, 2023).

Sumber daya manusia merupakan salah satu penentu keberhasilan perusahaan karena peran sumber daya manusia adalah merencanakan, melaksanakan, serta mengendalikan berbagai kegiatan operasional perusahaan (Ardana, 2013). Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi organisasi.

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) dapat diukur melalui kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merujuk pada hasil kerja, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, yang dicapai oleh pekerja dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh Perusahaan (Mangkunegara,

2014). Setiap perusahaan perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai (Silitonga & Faddila, 2023). Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan untuk mencapai target kerja. Pegawai akan mampu bekerja secara optimal jika memiliki kinerja yang tinggi, sehingga dapat menghasilkan output kerja yang baik. Kinerja pegawai menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian, kinerja pegawai secara langsung berpengaruh terhadap kinerja keseluruhan instansi (Jodie Firjatullah et al., 2023).

AMPM Coffee Bar adalah salah satu coffee shop yang terus berkembang, namun menghadapi beberapa tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Beberapa masalah yang muncul antara lain tantangan utama yang dihadapi adalah tingginya tingkat pergantian staf (turnover).

Oleh karena itu, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan SDM yang dapat berkontribusi terhadap keberhasilan bisnis. Dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dan mengembangkan strategi pengelolaan yang lebih baik, AMPM Coffee Bar dapat meningkatkan efektivitas operasional dan mempertahankan keunggulan bersaing di pasar, maka judul penelitian ini adalah **“Analisis Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing Pada AMPM Coffee Bar”**

### **1.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat tiga permasalahan utama yang dihadapi AMPM Coffee Bar:

1. Persaingan yang Ketat AMPM Coffee Bar harus bersaing dengan banyak coffee shop lain yang menawarkan konsep unik dan beragam. Tanpa strategi yang tepat, sulit bagi AMPM Coffee Bar untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru.
2. Tingginya Tingkat Turnover Karyawan Pergantian karyawan yang tinggi menyebabkan ketidakstabilan operasional, meningkatnya biaya rekrutmen, serta berkurangnya kualitas pelayanan kepada pelanggan.
3. Kurangnya Strategi Retensi Karyawan Minimnya strategi untuk meningkatkan kesejahteraan dan motivasi karyawan dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan kinerja staf.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persaingan ketat dalam industri coffee shop terhadap perkembangan jangka panjang AMPM Coffee Bar?
2. Apa faktor utama yang menyebabkan tingginya tingkat turnover karyawan di AMPM Coffee Bar?
3. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan retensi karyawan dan daya saing AMPM Coffee Bar?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Dari identifikasi rumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persaingan ketat dalam industri coffee shop terhadap perkembangan jangka panjang AMPM Coffee Bar?
2. Untuk mengetahui apa faktor utama yang menyebabkan tingginya tingkat turnover karyawan di AMPM Coffee Bar?
3. Untuk mengetahui strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan retensi karyawan dan daya saing AMPM Coffee Bar?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pemangku kepentingan, antara lain:

1. Dengan hasil penelitian ini, AMPM Coffee Bar dapat mengembangkan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, meningkatkan retensi karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas karyawan.
2. Penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam mengenai strategi manajemen SDM di industri coffee shop, terutama dalam menghadapi tantangan turnover karyawan dan peningkatan daya saing bisnis berbasis layanan.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik yang berharga dalam kajian manajemen SDM, khususnya dalam konteks industri jasa, serta dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang tertarik dalam studi manajemen bisnis dan kewirausahaan.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen bersumber dari bahasa Inggris yaitu “manage” yang memiliki arti mengelola, mengendalikan, mengusahakan, dan memimpin. Manajemen adalah sekumpulan proses untuk meraih tujuan pada organisasi melalui kerja bersama dan bekerja sama dengan sumber daya yang dimiliki organisasi. Menurut G.R. Terry (2010) manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen menurut Athoillah (2010) mempunyai arti yang sangat luas, dapat berarti proses, seni ataupun ilmu. Dikatakan proses karena manajemen memiliki beberapa tahapan untuk mencapai tujuan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Dikatakan seni karena manajemen merupakan suatu cara atau alat untuk seorang manajer dalam mencapai tujuan. Dimana penerapan dan penggunaannya tergantung pada masing – masing manajer yang sebagian besar dipengaruhi oleh kondisi dan pembawaan manajer. Dikatakan ilmu karena manajemen dapat dipelajari dan dikaji kebenarannya.

Berdasarkan definisi yang dipaparkan para ahli mengenai manajemen, penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan melalui orang lain.

### **2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Mangkunegara (2017) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sementara menurut Menurut Nawawi (2005) sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut Hasibuan (2016) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Sedangkan menurut Bohlander & Snell (2013) yaitu suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja. Manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia seperti posisi manajemen, 20 pengadaan karyawan atau rekrutmen, penyaringan pelatihan, kompensasi, penilaian prestasi kerja karyawan (Dessler, 2010).

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mempelajari dan mengatur tenaga kerja di dalam perusahaan dengan melakukan pemberdayaan yang dibutuhkan oleh

tenaga kerja untuk mengembangkan kinerjanya agar dapat mencapai visi dan misi dari perusahaan, tenaga kerja, maupun masyarakat.

### **2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2016) meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

#### **1. Perencanaan**

Perencanaan tenaga kerja dilakukan dengan tujuan agar penggunaan sumber daya manusia menjadi lebih efektif dan efisien, sesuai dengan kebutuhan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **2. Pengorganisasian**

Pengorganisasian melibatkan pengaturan karyawan dengan menentukan pembagian tugas, hubungan kerja, pelimpahan wewenang, serta koordinasi dalam struktur organisasi agar operasional berjalan lancar.

#### **3. Pengarahan**

Pengarahan adalah upaya untuk mengarahkan karyawan agar bekerja sama dengan baik dan menjalankan tugasnya secara efektif serta efisien demi mencapai tujuan perusahaan.

#### **4. Pengendalian**

Pengendalian dilakukan untuk memastikan bahwa karyawan mematuhi aturan perusahaan serta menjalankan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

## 5. Pengadaan

Pengadaan mencakup proses perekrutan yang meliputi seleksi, penempatan, orientasi, serta pengenalan awal guna mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

## 6. Pengembangan

Pengembangan bertujuan meningkatkan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pelatihan serta pendidikan yang relevan dengan kebutuhan pekerjaan saat ini maupun di masa depan.

## 7. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam bentuk uang atau barang, kepada karyawan sebagai penghargaan atas kontribusi mereka kepada perusahaan.

## 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian bertujuan menyelaraskan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan sehingga tercipta hubungan kerja yang harmonis dan saling menguntungkan.

## 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan mencakup upaya menjaga dan meningkatkan kesejahteraan fisik, mental, serta loyalitas karyawan agar mereka tetap termotivasi untuk bekerja hingga masa pensiun.

## 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan elemen penting dalam manajemen sumber daya manusia karena menjadi faktor utama dalam pencapaian tujuan perusahaan secara optimal.

## 11. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan berakhirnya hubungan kerja antara karyawan dengan perusahaan yang dapat terjadi atas keinginan karyawan, keputusan perusahaan, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau faktor lainnya.

### **2.1.4 Peran dan Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia**

Peran manajemen sumber daya manusia makin meluas dan lebih strategis dari sekedar administrasi dan operasional Berikut penjelasan tiga peran sumber daya manusia menurut Hasibuan (2016) dalam organisasi, yaitu:

#### 1. Peran Administratif MSDM

Peran ini berfokus pada pengelolaan dan penyimpanan data terkait karyawan, seperti arsip pegawai, basis data, proses klaim tunjangan, serta kebijakan organisasi terkait kesejahteraan dan pemeliharaan pegawai. Dalam beberapa organisasi, peran administratif ini sering kali dialihkan kepada pihak ketiga dibandingkan dikelola secara internal.

#### 2. Peran Operasional MSDM

Peran operasional lebih bersifat praktis dan mencakup berbagai tugas seperti proses rekrutmen, seleksi karyawan, wawancara kerja, kepatuhan terhadap kebijakan serta regulasi perusahaan, penciptaan peluang kerja yang optimal, program pelatihan dan pengembangan, serta sistem kompensasi. Peran ini melibatkan koordinasi dengan manajer dan supervisor di seluruh level organisasi. Banyak perusahaan masih lebih menekankan aspek operasional karena keterbatasan individu serta resistensi manajemen puncak terhadap peran strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia.

### 3. Peran Strategis MSDM

Peran strategis dalam MSDM berorientasi pada keunggulan kompetitif perusahaan melalui optimalisasi sumber daya manusia. Dalam peran ini, karyawan dipandang sebagai aset berharga dan investasi jangka panjang bagi organisasi. Fokus utama peran ini adalah pada dampak jangka panjang MSDM, termasuk bagaimana perubahan dalam tenaga kerja serta potensi kekurangan tenaga kerja dapat mempengaruhi organisasi, serta strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi tantangan tersebut.

#### **2.1.5 Prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Handoko (2016) prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

##### 1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia merupakan proses sistematis untuk mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja guna memastikan ketersediaan karyawan dengan keterampilan yang sesuai pada waktu yang tepat. Perencanaan ini mencakup pemikiran strategis, baik dalam gambaran umum maupun secara rinci, guna memastikan kelangsungan operasional organisasi secara dinamis. Ketersediaan tenaga kerja yang memadai sangat penting agar tugas-tugas di masa mendatang dapat berjalan lancar serta mengurangi hambatan dalam pelaksanaan rencana organisasi.

##### 2. Rekrutmen Sumber Daya Manusia

Menurut T. Hani Handoko, rekrutmen adalah proses mencari dan menarik sejumlah calon pegawai yang memenuhi kualifikasi tertentu agar dapat diseleksi

menjadi karyawan. Rekrutmen melibatkan usaha untuk menemukan, mengajak, serta menyeleksi individu dari dalam maupun luar organisasi guna mengisi posisi yang masih kosong sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### 3. Seleksi Sumber Daya Manusia

Seleksi merupakan tahap lanjutan dari rekrutmen, di mana pelamar yang telah mengajukan lamaran akan melalui proses penilaian. Tujuan seleksi adalah menentukan kandidat yang paling memenuhi syarat untuk diangkat menjadi karyawan perusahaan.

### 4. Orientasi dan Penempatan

Orientasi bertujuan memperkenalkan karyawan baru dengan lingkungan kerja, tugas, hak dan kewajiban, serta manfaat yang diperoleh dalam perusahaan. Setelah proses orientasi, dilakukan penempatan, yaitu pengisian posisi atau jabatan yang sesuai dengan keterampilan dan kompetensi karyawan.

### 5. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme serta keterampilan karyawan agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih efektif dan optimal.

## **2.2 Persaingan Bisnis**

Seiring dengan adanya perebutan di antara para pengusaha dalam memperebutkan pengaruhnya kepada konsumen maka akan timbulah persaingan. Semakin banyak pengusaha yang terjun dan bersaing dalam suatu produk atau bisnis tertentu akan semakin mempertinggi atau mempertajam tingkat persaingan yang terjadi. Sebaliknya apabila sedikit jumlah pengusahayang bersaing tentu saja akan memperingan taraf

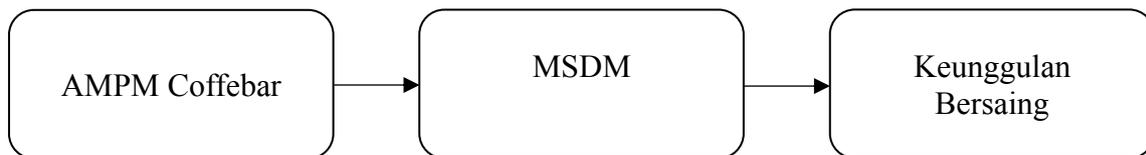
persaingannya. Persaingan sering juga disebut dengan “Perang Harga”. Perang harga ini yang pada umumnya tidak disenangi oleh para pengusaha karena dengan semakin menurunnya harga jual tentu saja tingkat margin keuntungannya juga akan semakin kecil. Bahkan apabila sudah terjadi perang harga yang semakin menghebat maka pengusaha banyak yang berani menjual produknya dengan harga jual di bawah harga pokok atau biaya produksin (Gitosudarmo, 2012).

Menurut Raymond E. Glos et.al sebagaimana dikutip oleh Tantri (2009), bahwa bisnis adalah jumlah seluruh kegiatan yang organisasi oleh banyak orang bergerak dalam bidang perdagangan, menyediakan barang dan jasa untuk kebutuhan mempertahankan dan memperbaiki standar ekonomi serta kualitas hidup mereka.

Persaingan bisnis dapat disebabkan oleh kesalahan strategi yang mana kesalahan tersebut dapat dipelajari dan dimanfaatkan oleh pelaku bisnis lainnya sebagai peluang yang mampu mencuri perhatian konsumen (Asmoro & Susanto, 2020). Akan tetapi, diluar itu semua persaingan menjadi hal yang wajar dalam dunia bisnis dan pelaku bisnis pun sudah sadar penuh akan resiko tersebut. Untuk itu, tidak heran jika sudah sewajarnya pelaku bisnis mengerti, memahami dan menyusun strategi dengan hati-hati serta bijak. Dengan demikian, persaingan bisnis dapat diartikan sebagai suatu kegiatan bersama atau bertanding diantaranya pengusaha atau pebisnis yang satu dengan pengusaha atau pebisnis yang lain di dalam memenangkan pangsa pasar dan mencari keuntungan, dalam upaya melakukan, menawarkan produk barang dan jasa kepada konsumen dengan berbagai strategi pemasaran yang diterapkan (Rizkia & Rahmawati, 2021).

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam skripsi adalah gambaran atau model yang menjelaskan bagaimana konsep-konsep utama dalam penelitian saling berkaitan. Kerangka ini digunakan untuk menghubungkan teori dengan penelitian yang dilakukan, serta untuk mengarahkan analisis data dan penafsiran hasil penelitian. (Mahmudah & Putra, 2021).



### 2.4 Anggapan Dasar

Penelitian ini didasarkan pada beberapa anggapan dasar yang menjadi landasan dalam menganalisis peran sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan bersaing AMPM Coffee Bar, yaitu:

1. AMPM Coffee Bar belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia secara optimal, namun telah menunjukkan upaya dalam mengelola karyawan dengan strategi yang sudah cukup efektif dalam beberapa aspek.
2. Tingkat turnover karyawan yang tinggi dapat berdampak negatif terhadap stabilitas operasional, kualitas layanan, dan daya saing perusahaan dalam industri coffee shop, sehingga diperlukan strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan retensi karyawan dan efektivitas pengelolaan SDM.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif (Siregar & Lubis, 2022). Secara ringkas dapat dijelaskan bahwa kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif. (Irwan & Faustyna, 2023). Penelitian kualitatif pada umumnya dipergunakan untuk ilmu-ilmu sosial dan humaniora, terutama berkaitan dengan pola yang dilakukan oleh manusia (*Behavior*) dan biasanya sulit diukur melalui angka-angka (Nursapia Harahap, 2020).

#### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. AMPM Coffee Bar adalah unit bisnis yang menjadi fokus dalam analisis pengelolaan sumber daya manusia (SDM).
2. MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) Adalah sebuah sistem dan strategi yang diterapkan dalam mengelola karyawan, termasuk rekrutmen, pelatihan, retensi, dan pengembangan tenaga kerja.
3. Keunggulan Bersaing adalah Hasil yang diharapkan dari penerapan MSDM yang efektif, di mana AMPM Coffee Bar dapat meningkatkan daya saingnya dalam industri coffee shop melalui peningkatan produktivitas dan kualitas layanan

### 3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

#### 3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di AMPM Coffeebar yang beralamat Jl. Jenderal Ahmad Yani, Gampong Jawa, Kec. Langsa Lama, Kota Langsa, Aceh 24416

#### 3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 s/d Maret 2025. Untuk lebih jelas nya, dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■	■	■	■																				
2	Penyusunan proposal					■	■	■	■																
3	Bimbingan Proposal									■	■	■	■												
4	Seminar proposal													■											
5	Penyusunan skripsi													■	■	■	■								
6	Bimbingan skripsi																	■	■	■	■				
7	Sidang meja hijau																								■

Sumber: Olahan Data Penelitian 2025

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis terhadap manajemen sumber daya manusia di AMPM Coffee Bar. Teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2017) merupakan metode pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Alasan penggunaan metode ini adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh peneliti

Populasi yang diambil terdiri dari karyawan, manajer, serta pihak manajemen yang memiliki peran dalam pengelolaan tenaga kerja. Berdasarkan teori Sugiyono (2017) penentuan sample informan penelitian kualitatif harus memiliki kriteria yang dapat mewakili fenomena.

Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi individu yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di AMPM Coffee Bar, memiliki keterlibatan langsung dalam proses manajemen SDM atau operasional harian. Sehingga dalam penelitian sampel informannya adalah Owner, Manajer, dan Head Barista AMPM Coffee Bar.

### **3.5 Teknik Pengambilan Data**

#### **1. Wawancara**

Prosedur wawancara yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode wawancara mendalam. Metode ini melibatkan interaksi tatap muka antara pewawancara dan informan, di mana informasi diperoleh melalui pertanyaan dan jawaban secara mendalam untuk memenuhi tujuan penelitian (Bungin, 2010).

#### **2. Obsevasi**

Metode pengumpulan data observasi, di mana peneliti menggunakan panca indera untuk menghimpun data dengan berinteraksi dan berbicara dengan subjek penelitian (Bungin, 2010).

#### **3. Dokumentasi**

Metode dokumentasi dapat diterapkan baik dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Jenis-jenis dokumentasi meliputi berita media massa, buku, prasasti, peraturan hukum, iklan, majalah, buku harian individu, situs web, dokumentasi lapangan dan sebagainya (Kriyantono, 2021).

### 3.6 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2010) menerangkan bahwa dalam menganalisis data kualitatif, terdapat tiga tahapan yang perlu dilakukan, yaitu sebagai berikut:

#### a) **Reduksi Data**

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses di mana peneliti merangkum, memilih aspek-aspek yang paling pokok, serta memfokuskan perhatian pada elemen-elemen yang dianggap penting. Selain itu, peneliti mencari tema dan pola yang muncul dari data, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data selanjutnya.

#### b) **Display (Penyajian Data)**

Penyajian data dalam penelitian ini melibatkan serangkaian langkah untuk mengorganisir informasi yang terstruktur, dengan tujuan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang tepat. Melalui penyajian data ini, peneliti dapat lebih mudah memahami dinamika yang sedang berlangsung dan menentukan langkah-langkah selanjutnya. Pada tahap penyajian data ini, untuk mempermudah pemahaman situasi dan merencanakan tindakan selanjutnya, peneliti akan memberikan uraian singkat berdasarkan sumber informasi.

#### c) **Penarikan kesimpulan dan verifikasi**

Data yang telah difokuskan akan diorganisir secara sistematis untuk dianalisis sehingga dapat ditemukan makna yang terkandung dalam data tersebut. Untuk memastikan kesimpulan yang mendalam dan akurat, penggunaan data yang baru menjadi krusial sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Dalam penelitian ini, tahap akhir dari

analisis data melibatkan penarikan kesimpulan dari berbagai sumber data yang terkumpul, dengan tujuan mendapatkan kesimpulan akhir mengenai manajemen sumber daya manusia AMPM Coffeabar Dalam penelitian ini , keabsahan data (validitas) dilakukan dengan Triangulasi Sumber, dalam melakukan triangulasi sumber, peneliti memastikan keakuratan data dengan memeriksa data yang diperoleh dari beberapa sumber dan menganalisisnya untuk menghasilkan kesimpulan yang akurat. Setelah itu, peneliti meminta persetujuan dari tiga sumber data yang berbeda melalui *member check* untuk memastikan kevalidan data yang telah diperoleh.

**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Hasil Penelitian**

**4.1.1 Penyajian Data**

Dalam penelitian ini, informan yang dipilih adalah individu yang memiliki peran penting dalam pengelolaan AMPM Coffee Bar, baik dari sisi manajemen, operasional, maupun teknis. Para informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam pengambilan keputusan serta pengalaman mereka dalam menghadapi tantangan di industri kopi, khususnya dalam aspek sumber daya manusia.

**Tabel 4. 1**  
**Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pendidikan</b>
1	Muhammad Ichsah Ibrahim	Owner	S1 Ilmu Komputer
2	Abdurrafi	Head Barista	SMA
3	Muhammad Fathin Rais	Manager	SMA

Sumber: Olahan Data Penelitian 2025

Informan pertama adalah M. Ichsah Ibrahim, selaku Owner AMPM Coffee Bar, yang memiliki latar belakang pendidikan S1 Ilmu Komputer. Sebagai pemilik usaha, beliau berperan dalam menentukan strategi bisnis, pengelolaan tenaga kerja, serta inovasi yang diterapkan untuk meningkatkan daya saing.

Informan kedua adalah Abdurrafi, yang menjabat sebagai Head Barista dan memiliki latar belakang pendidikan SMA. Dengan pengalaman langsung di bidang operasional kedai kopi, ia memahami tantangan yang dihadapi tim barista, termasuk dalam aspek keterampilan, beban kerja, serta retensi karyawan di industri yang memiliki tingkat turnover tinggi.

Informan ketiga adalah Muhammad Fathin Rais, yang menjabat sebagai Manager AMPM Coffee Bar dan memiliki latar belakang pendidikan SMA. Sebagai manajer, ia bertanggung jawab dalam menjalankan operasional harian, mengelola karyawan, serta memastikan standar pelayanan dan kualitas produk tetap terjaga.

Setiap responden memiliki pengalaman yang berbeda dalam menangani sumber daya manusia di AMPM Coffee Bar, baik dari segi perencanaan, strategi rekrutmen, hingga tantangan yang mereka hadapi dalam mengelola karyawan.

Setiap Informan di AMPM Coffee Bar memiliki perspektif yang unik dalam mengelola sumber daya manusia, namun terdapat benang merah dalam perencanaan dan pelaksanaannya. M. Ichsan, sebagai pemilik usaha, memandang bahwa fleksibilitas dalam perencanaan tenaga kerja adalah kunci dalam memastikan kelancaran operasional kedai. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Muhammad Fathin Rais, manajer kedai, yang menekankan bahwa perencanaan staf harus disesuaikan dengan kondisi lapangan, terutama saat menghadapi event atau promo tertentu.

Baik Ichsan maupun Fathin sepakat bahwa perekrutan tenaga kerja tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis, tetapi juga attitude dan kemampuan bekerja dalam tim. .

"Kita selalu lihat kebutuhan tenaga kerja berdasarkan kesibukan di kedai. Misalnya, kalau lagi ramai pas pagi atau malam minggu, kita pastikan ada cukup staf buat handle pelanggan," (Wawancara dengan M Ichsan Ibrahim pada 12 Maret 2025)

Senada dengan itu, Fathin bahkan lebih menaruh perhatian pada bagaimana kandidat menghadapi tekanan kerja, karena menurutnya lingkungan coffee shop bisa sangat dinamis dan membutuhkan tenaga kerja yang tahan banting.

Di sisi lain, Abdurrafi, selaku Head Barista, memiliki pandangan yang sedikit berbeda mengenai perekrutan. Jika Ichsan dan Fathin mengutamakan sikap dan kemauan belajar, maka Abdurrafi lebih fokus pada aspek praktikal, yakni mencari calon barista yang memang memiliki passion dalam dunia kopi.

“..sering kasih rekomendasi kalau ada teman yang cocok kerja di sini. Kita juga coba rekrut dari komunitas kopi biar dapat orang yang memang passionate,” (wawancara dengan Abdurrafi pada 12 Maret 2025).

Abdurrafi sering merekomendasikan kandidat dari komunitas kopi karena menurutnya mereka yang berasal dari lingkungan terdekatnya yang cenderung memiliki ketertarikan yang lebih besar terhadap pekerjaan ini.

Perbedaan perspektif dalam perekrutan ini mencerminkan perbedaan kebutuhan di tiap level manajemen. Ichsan sebagai owner berpikir dalam jangka panjang tentang bagaimana karyawan bisa tumbuh bersama kedai, Fathin sebagai manajer lebih berorientasi pada efisiensi kerja tim, sementara Abdurrafi lebih menitikberatkan pada kualitas operasional di bar. Meskipun ada perbedaan pendekatan, ketiganya tetap memiliki satu tujuan yang sama, yaitu mencari tenaga kerja yang bisa bertahan dan berkembang di lingkungan kerja yang dinamis.

Setelah proses rekrutmen, tahapan orientasi dan penempatan menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa karyawan baru dapat menyesuaikan diri. Ichsan menekankan bahwa karyawan baru harus menjalani pelatihan selama dua minggu agar memahami standar operasional kedai. Hal ini juga diamini oleh Abdurrafi, yang memastikan bahwa setiap barista baru harus didampingi oleh barista senior sebelum mereka bisa bekerja secara mandiri. Dari sisi manajemen, Fathin juga mengatur agar karyawan baru dapat

mencoba berbagai posisi sebelum ditempatkan di bagian yang paling sesuai dengan keahlian dan minat mereka.

Dalam hal pelatihan, baik Ichsan, Fathin, maupun Abdurrafi sepakat bahwa peningkatan keterampilan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Ichsan sering mengadakan pelatihan internal dengan mengundang barista profesional untuk berbagi pengalaman. Hal ini didukung oleh Abdurrafi, yang sering mengadakan latihan kecil bagi timnya untuk mengasah teknik latte art maupun cara berinteraksi dengan pelanggan. Fathin juga menekankan bahwa pelatihan tidak hanya berfokus pada teknik pembuatan kopi, tetapi juga aspek pelayanan pelanggan, karena pengalaman pelanggan merupakan bagian penting dari daya saing kedai.

Namun, meskipun berbagai strategi telah diterapkan untuk membangun tim yang solid, tantangan terbesar yang dihadapi adalah tingginya angka turnover karyawan. Ichsan secara terbuka mengakui bahwa pergantian karyawan yang terlalu sering menjadi beban bagi operasional kedai karena setiap karyawan baru membutuhkan waktu untuk beradaptasi dan menjalani pelatihan. Hal ini juga menjadi perhatian utama bagi Fathin, yang menilai bahwa turnover tinggi mengganggu ritme kerja tim dan mempersulit koordinasi antar staf.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan turnover tinggi adalah tekanan kerja yang cukup besar, terutama saat jam-jam sibuk. Menurut Abdurrafi, banyak karyawan yang merasa kewalahan dengan jam kerja yang panjang serta intensitas kerja yang tinggi saat kedai sedang ramai. Pandangan ini diperkuat oleh Fathin, yang menyebutkan bahwa beberapa karyawan keluar karena ingin mencari pekerjaan yang lebih santai atau dengan gaji lebih tinggi.

Untuk mengatasi masalah ini, berbagai strategi retensi karyawan telah diterapkan. Ichbal berusaha menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dengan memberikan jadwal kerja yang lebih fleksibel dan memastikan komunikasi yang baik di dalam tim. Fathin juga memiliki pendekatan yang serupa dengan sering berdiskusi dengan staf untuk memahami kebutuhan mereka, sementara Abdurrafi mencoba membangun kedekatan dengan timnya melalui sesi ngobrol santai setelah shift untuk menjaga kekompakan.

Dari sisi kepemimpinan, ketiga narasumber menunjukkan pendekatan yang berbeda namun saling melengkapi. Ichsan sebagai owner berfokus pada memberikan contoh yang baik dan membangun kedai sebagai tempat kerja yang memiliki jenjang karier yang jelas. Fathin, sebagai manajer, lebih berperan sebagai jembatan antara owner dan staf, memastikan bahwa standar yang diterapkan oleh manajemen tetap berjalan tanpa mengorbankan kenyamanan kerja tim. Abdurrafi, sebagai Head Barista, bertanggung jawab langsung terhadap operasional di bar dan memastikan bahwa tim barista bekerja secara harmonis.

Salah satu inovasi yang sedang dikembangkan untuk meningkatkan loyalitas karyawan adalah sistem reward bagi staf yang memiliki performa baik. Fathin menjelaskan bahwa pemberian insentif atau bonus bagi karyawan yang bekerja dengan baik dapat meningkatkan motivasi mereka untuk bertahan lebih lama di kedai. Selain itu, Ichsan juga ingin menerapkan jenjang karier yang lebih jelas, di mana seorang barista junior bisa naik menjadi Head Barista atau Supervisor jika menunjukkan performa yang baik.

Abdurrafi menambahkan bahwa program mentoring bagi barista baru juga dapat menjadi salah satu inovasi dalam manajemen SDM di AMPM Coffee Bar. Dengan adanya

mentoring dari barista senior, karyawan baru dapat belajar lebih cepat dan merasa lebih nyaman dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan pandangan Ichsan yang ingin memberikan lebih banyak pelatihan dan kesempatan pengembangan diri bagi karyawannya agar mereka merasa memiliki masa depan di tempat kerja ini.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan retensi karyawan dan memperbaiki sistem manajemen SDM, tantangan di lapangan tetap ada. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah adanya persaingan dengan coffee shop lain yang menawarkan gaji lebih tinggi atau lingkungan kerja yang lebih santai. Fathin menyebutkan bahwa meskipun AMPM Coffee Bar telah berusaha memberikan yang terbaik bagi karyawannya, tetap ada beberapa staf yang memutuskan untuk pindah ke tempat lain dengan alasan finansial atau ingin mencari suasana kerja yang berbeda.

Namun demikian, baik Ichsan, Fathin, maupun Abdurrafi tetap optimis bahwa dengan perbaikan sistem manajemen SDM yang berkelanjutan, AMPM Coffee Bar dapat terus berkembang dan menjadi tempat kerja yang lebih baik bagi karyawan. Dengan memperbaiki sistem rekrutmen, pelatihan, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, mereka berharap dapat mengurangi angka turnover dan meningkatkan loyalitas karyawan.

## **4.2 Pembahasan**

Perencanaan tenaga kerja di AMPM Coffee Bar dilakukan dengan melihat kebutuhan operasional sehari-hari. Owner dan manajer selalu mengevaluasi kapan waktu kedai sedang ramai dan kapan lebih sepi, supaya jumlah staf yang bertugas tetap sesuai dengan kebutuhan. Contohnya, saat pagi hari dan malam minggu biasanya pengunjung lebih banyak, sehingga jumlah staf harus ditambah agar pelayanan tetap maksimal.

Selain jumlah staf, skill juga jadi pertimbangan dalam perencanaan SDM. Barista misalnya, harus paham teknik dasar dalam menyeduh kopi, sementara tim kasir perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar bisa melayani pelanggan dengan ramah dan cepat. Dalam perencanaannya, manajer juga memperhatikan keseimbangan antara barista senior dan junior supaya tim bisa bekerja lebih efektif.

Untuk mendapatkan tenaga kerja yang sesuai, AMPM Coffee Bar memiliki beberapa cara dalam melakukan rekrutmen. Salah satu yang paling sering digunakan adalah mencari kandidat melalui media sosial, baik dengan memasang lowongan kerja atau mencari melalui komunitas kopi. Selain itu, rekomendasi dari karyawan lama juga sering digunakan, karena biasanya mereka sudah memahami lingkungan kerja di kedai dan bisa merekomendasikan orang yang cocok.

Dalam rekrutmen ini, kriteria utama yang dicari bukan hanya keterampilan membuat kopi saja, tapi juga attitude dan kemauan belajar. Banyak orang yang mungkin sudah mahir dalam dunia kopi, tapi kalau tidak bisa bekerja sama dalam tim atau tidak memiliki etos kerja yang baik, mereka tetap sulit untuk beradaptasi. Oleh karena itu, kandidat yang memiliki semangat kerja tinggi dan mudah beradaptasi lebih diutamakan dibandingkan mereka yang hanya mengandalkan pengalaman tanpa sikap kerja yang baik.

AMPM Coffee Bar tidak hanya melihat pengalaman kerja calon karyawan saat proses seleksi. Mereka lebih fokus pada semangat belajar dan kemampuan bekerja dalam tim. Jadi, meskipun seseorang belum terlalu ahli dalam menyeduh kopi, asalkan punya keinginan untuk belajar, mereka tetap bisa diterima.

Selain itu, kedisiplinan juga jadi faktor penting dalam seleksi. Karyawan diharapkan bisa datang tepat waktu, menjalankan tugas dengan baik, dan mengikuti SOP yang sudah ditetapkan. Bagi AMPM Coffee Bar, lebih baik memiliki karyawan yang mungkin belum terlalu mahir tapi disiplin dan bisa beradaptasi, daripada yang sudah berpengalaman tapi sulit diajak bekerja sama.

Karyawan baru di AMPM Coffee Bar tidak langsung dilepas begitu saja. Mereka akan menjalani masa pelatihan atau orientasi selama kurang lebih dua minggu. Dalam periode ini, mereka akan belajar tentang SOP kedai, memahami tugas-tugas dasar, dan mengamati cara kerja tim senior sebelum benar-benar bertugas melayani pelanggan.

Penempatan karyawan juga disesuaikan dengan minat dan kemampuan mereka. Misalnya, kalau ada yang lebih tertarik pada latte art dan memiliki bakat di sana, maka mereka akan diarahkan menjadi barista. Sebaliknya, kalau lebih suka berinteraksi dengan pelanggan, maka lebih cocok ditempatkan di kasir atau bagian pelayanan. Dengan cara ini, karyawan bisa bekerja lebih nyaman dan memaksimalkan potensinya di posisi yang tepat.

Di AMPM Coffee Bar, pelatihan untuk karyawan dilakukan secara rutin. Tidak hanya barista yang mendapatkan pelatihan terkait teknik menyeduh kopi, tapi juga seluruh tim diberikan pelatihan tentang customer service agar bisa melayani pelanggan dengan lebih baik. Selain pelatihan internal, mereka juga sering mengundang barista profesional untuk berbagi pengalaman dan teknik terbaru dalam dunia kopi.

Pelatihan ini sangat penting karena bisa meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membuat karyawan merasa berkembang. Jika karyawan merasa ilmunya bertambah, mereka akan lebih betah bekerja dan juga lebih percaya diri dalam melayani pelanggan.

Untuk mengurangi turnover, AMPM Coffee Bar berusaha menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman. Salah satu cara yang dilakukan adalah memberikan jadwal kerja yang lebih fleksibel agar karyawan bisa menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka.

Selain itu, komunikasi yang baik antar tim juga menjadi prioritas. Owner dan manajer selalu terbuka untuk mendengarkan keluhan atau masukan dari karyawan, sehingga mereka merasa lebih dihargai. Kesempatan untuk berkembang juga diberikan, misalnya dengan mengikuti pelatihan atau kompetisi barista, agar karyawan merasa bahwa mereka bisa terus belajar dan meningkatkan keterampilan di tempat ini.

Kepemimpinan di AMPM Coffee Bar tidak hanya sekadar memberikan arahan, tapi juga menjadi contoh bagi tim. Owner dan manajer berusaha untuk selalu peduli dengan timnya, karena mereka percaya jika pemimpin menunjukkan sikap yang baik, karyawan juga akan bekerja dengan lebih loyal.

Selain itu, kepemimpinan yang baik juga menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis. Jika ada masalah, pemimpin harus bisa menjadi tempat diskusi agar tidak ada konflik yang berlarut-larut. Dengan cara ini, karyawan merasa lebih nyaman dan tidak sekadar bekerja hanya untuk mencari gaji.

AMPM Coffee Bar terus mencari cara agar sistem manajemen SDM mereka bisa lebih baik. Salah satu inovasi yang sedang dicoba adalah membuat jenjang karier yang lebih jelas. Misalnya, seorang barista junior bisa naik menjadi head barista atau supervisor seiring dengan meningkatnya pengalaman dan keterampilannya.

Selain itu, sistem reward juga sedang dikembangkan untuk memberikan apresiasi kepada karyawan yang berprestasi. Reward ini bisa berupa bonus, kesempatan mengikuti

workshop barista, atau bentuk apresiasi lainnya. Dengan adanya sistem ini, diharapkan karyawan bisa lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pengelolaan sumber daya manusia di AMPM Coffee Bar masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal rekrutmen, retensi karyawan, serta komunikasi internal. Meskipun telah diterapkan berbagai strategi seperti pelatihan, sistem rotasi kerja, dan pendekatan fleksibel terhadap tenaga kerja, tingkat turnover yang tinggi tetap menjadi kendala utama. Faktor seperti tekanan kerja saat jam sibuk, kurangnya kejelasan jalur karier, serta konflik internal yang terkadang tidak terselesaikan dengan baik turut memengaruhi kenyamanan dan loyalitas karyawan.

Di sisi lain, AMPM Coffee Bar juga telah menunjukkan berbagai upaya positif dalam meningkatkan kualitas SDM, seperti pelatihan intensif bagi karyawan baru, workshop eksternal, serta peningkatan komunikasi melalui pertemuan rutin dan sistem feedback anonim. Dengan adanya perbaikan dalam sistem promosi dan pengelolaan tenaga kerja yang lebih transparan, kedai ini berpotensi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil dan meningkatkan daya saingnya di industri kopi.

#### **5.2 Saran**

Untuk mengurangi tingkat turnover dan meningkatkan kualitas SDM secara keseluruhan, AMPM Coffee Bar dapat lebih menekankan pada sistem insentif yang kompetitif, menciptakan jalur karier yang jelas bagi karyawan, serta memperkuat budaya kerja yang lebih suportif. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap beban kerja

dan sistem shift agar karyawan dapat bekerja lebih efisien tanpa merasa terlalu terbebani. Dengan demikian, AMPM Coffee Bar dapat terus berkembang dan mempertahankan keunggulannya dalam industri kopi yang semakin kompetitif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Asmoro, E. I., & Susanto, N. (2020). *ANALISIS KELAYAKAN PEMBUKAAN CABANG KANTOR BARU (Studi Kasus pada PT.YUDORI Jaya Mandiri di Kota Solo)*. 2, 32–44.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Athoillah, A. (2010). Dasar-dasar manajemen. *Bandung: Pustaka Setia*.
- Bohlander, G. W., & Snell, S. (2013). *Principles of human resource management*. South-Western Cengage Learning Jersey City, NJ.
- Bungin, B. (2010). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public Dan Ilmu Social Lainnya*. Prenada Media Group.
- Cleopatra, M. (2015). Pengaruh Gaya Hidup Dan Motivasi Belajar Terhadap. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 5(2), 168–181.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen sumber daya manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Gardapati, N. D., & Irbayuni, S. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Wiharta Karya Agung Gresik. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.631>
- Gitosudarmo, I. (2012). *Manajemen Pemasaran* (2 ed.). BPFE.
- Hambali, A., & Andarini, S. (2021). Formulasi Strategi Pengembangan Bisnis Menggunakan Pendekatan Business Model Canvas (Bmc) Dan Swot Analysis Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing Pada Piring Seng Coffee & Co Tunjungan Surabaya. *Journal of Applied Business Administration*, 5(2), 131–142. <https://doi.org/10.30871/jaba.v5i2.2969>
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Bpfe.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. In *Bumi aksara*. Bumi Aksara.
- Irwan, & Faustyna. (2023). *Strategi Komunikasi Kesehatan Dalam Percepatan Penurunan Kondisi Stunting Pada Anak Di Lubuk Pakam Deli Serdang Health Communication Strategies In Excelling The Decrease Of Stunting Conditions In Children In Lubuk Pakam Deli Serdang*. 2(1), 81–86.
- Jodie Firjatullah, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i1.426>
- Kotler. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif* (ed. 2., cet). Kencana Prenada Media Group.
- Lindiani, L., Registiana, I., Fajrullah, F., & Noviyanti, I. (2024). Analisis Strategi Promosi Bisnis UMKM Coffee Shop Dengan Menggunakan Media Sosial. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(2), 75–93.
- Lutfia Lutfia, Addina Hayati Akilie, Siti Medira, & Chintya Ones Charli. (2024).

- Pengaruh Pengembangan Karir dan Perencanaan SDM Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Diperon Kelapa Sawit Brama Kumbara Pasaman Barat. *JUMBIWIRA : Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 3(2), 18–32. <https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v3i2.1574>
- Mahmudah, F. N., & Putra, E. C. S. (2021). Tinjauan pustaka sistematis manajemen pendidikan: Kerangka konseptual dalam meningkatkan kualitas pendidikan era 4.0. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 9(1), 43–53. <https://doi.org/10.21831/jamp.v9i1.33713>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, & Prabu, A. A. A. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama.
- Nawawi, H. (2005). *Manajemen Strategi*. Gadjah Mada Pers.
- Nursapia Harahap. (2020). penelitian kualitatif. In Dr. Hasan Sazali M.A (Ed.), *Wal ashir Publishing* (1st ed., Vol. 1, Issue 1). Wal Ashri Publishing.
- Rizkia, A. A., & Rahmawati, S. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ANTI MONOPOLI DAN PERSAIANGAN BISNIS TIDAK SEHAT : GLOBALISASI EKONOMI*, . 2(5), 631–643.
- Silitonga, K. M., & Faddila, S. P. (2023). Peran Kedisiplinan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Harum Maju Mapan Karawang. *Jurnal Economina*, 2(7), 1584–1594. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.653>
- Siregar, S. T. A., & Lubis, F. H. (2022). Makna Simbolik Nilai Feminisme Tokoh Nyai Ontosoroh dalam Novel Bumi Manusia Karya Pramoedya Ananta Toer. *Jurnal KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1(1), 46–63.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan*. Alfabeta.
- Tantri, F. (2009). *Pengantar Bisnis*. PT Rajagrafindo Persada.