



PENGARUH IMPLEMENTASI MANUAL RESOURCES TERHADAP KINERJA BARISTA STARBUCKS COFFEE DISTRICT 39

Regina Putri Susantina¹, Nurlaila Abdullah Mashabi¹, Mulyati¹

¹Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka Raya No. 11 RW. 14, Rawamangun, Kecamatan Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, 13220, Indonesia

E-mail: reginaprss@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *manual resources* terhadap kinerja barista Starbucks Coffee *district 39*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Starbucks Coffee *district 39*, pada bulan Juni sampai dengan Juli 2021. Responden dalam penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden pada penelitian ini melibatkan 54 orang karyawan di Starbucks Coffee *district 39*.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013) Data yang sudah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil persamaan regresi yang dihitung menunjukkan bahwa r_{xy} hitung *Manual resources* terhadap Kinerja Barista adalah 0,959 dengan jumlah sampel (N) 54, maka didapatkan r_{xy} tabel sebesar 0,262. Maka hal tersebut menunjukkan r_{xy} hitung > r_{xy} tabel atau $0,959 > 0,262$. Hasil Uji t dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh $t(\text{hitung}) > t_{\text{tabel}}$ yaitu $24,40 > 0,226$ dari *manual resources* terhadap kinerja barista. Kesimpulan yang didapatkan pada hasil korelasi *Manual resources* terhadap Kinerja Barista mempunyai hubungan yang searah menyatakan jika *Manual resources* mengalami kenaikan, kinerja barista akan mengalami peningkatan pula. Hasil korelasi Pearson Product Moment tersebut berdasarkan interval koefisien, berada pada ditingkat hubungan kedua variabel terbilang sangat kuat.

Kata kunci: Barista, Kinerja, SOP, Manual Resources.

The Effect of Manual Resources Implementatio on Starbucks Coffee District 39 Barista Performance

Abstract

This study aims to analyze the effect of manual resources implementation on the performance of Starbucks Coffee district 39 baristas. The method used in this study is quantitative associative. The location of this research was conducted at Starbucks Coffee district 39, from June to July 2021. Respondents in the study were selected using purposive sampling technique. Respondents in this study involved 54 employees at Starbucks Coffee district 39.

*The questionnaire used in this study uses a Likert scale which is used to measure attitudes, opinions and perceptions of a person or group of people tending to social phenomena (Sugiyono, 2013). The data that has been collected was analyzed using simple linear regression analysis. Based on the results of the calculated regression equation, it shows that the r_{xy} count *Manual resources* on Barista Performance is 0.959 with the number of samples (N) 54, then the r_{xy} table is 0.262. So it shows r_{xy} count > r_{xy} table or $0.959 > 0.262$. The results of the t-test with a significant level of 0.05 obtained $t(\text{count}) > t_{\text{table}}$ which is $24.40 > 0.226$ from *manual resources* on barista performance. The conclusion obtained from the correlation between *Manual resources* and Barista Performance has a unidirectional relationship which states that if *Manual resources* increases, the barista's performance will also increase. The results of the Pearson Product Moment correlation are based on coefficient intervals, at the level of the relationship between the two variables, which is very strong.*

Keywords: Barista, Performance, Manual Resources, SOP.

Received: 2021-11-29; Accepted: 2021-11-30

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan tentu memiliki tujuan untuk menjadi acuan keberhasilan pencapaian dari perusahaan tersebut, untuk mencapai hal tersebut setiap perusahaan memberikan standar operasional prosedur dalam mengatur kerja karyawan agar dapat berjalan sesuai standar. Standar khusus yang dibuat oleh perusahaan itu sendiri berguna untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan. Standar Operasional Perusahaan (SOP) dibuat untuk melancarkan tugas atau tuntutan kerja agar menjadi semakin mudah dikerjakan dan tertata urutannya serta karyawan terbiasa dengan sistem yang ada. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Moekijat, 2008).

Starbucks Corporation adalah sebuah perusahaan kopi dan jaringan kedai kopi terbesar didunia dengan 32.660 kedai di 83 negara Di Indonesia Starbucks dioperasikan oleh Mitra Adiperkasa dengan lisensi PT. Sari Coffee Indonesia. Setiap store yang tersebar di Indonesia dikepalai oleh satu *Store Manager* dan beranggotakan beberapa *Supervisor* dan *Barista* dengan berbagai macam *title* yang diberikan oleh perusahaan. Mengingat banyaknya tuntutan pekerjaan dengan minimnya jumlah pekerja serta singkatnya waktu menjadi salah satu faktor yang menimbulkan masalah seperti kelalaian kerja, ketidakjelasan peran, ketidaksesuaian peran kerja (*deployment*) dan penurunan standar kerja, sehingga SOP atau *manual resources* Starbucks Coffee tidak diterapkan dengan baik dan hal ini menimbulkan perbedaan kualitas yang menyebabkan keluhan pelanggan. Memberikan pekerjaan yang bukan bagiannya tentunya akan membuat peran kerja karyawan semakin tidak jelas. Kinerja karyawan akan berkurang karena mereka sendiri bingung mengenai peran mereka yang sebenarnya (Glints, 2018).

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

Berdasarkan hasil studi penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi seluruh barista Starbucks Coffee dalam menjalankan kerja penuh dengan SOP *manual resources* agar operasional berjalan lancar dan berakibat baik pada bisnis toko itu sendiri. Dengan demikian, dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui adakah pengaruh antara implementasi *manual resources* terhadap kinerja barista Starbucks Coffee *district* 39.

METODE

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif, metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan korelasional. Penelitian survei adalah penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, akan tetapi data yang dipelajari adalah data dari yang telah diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Sedangkan penelitian korelasional adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih serta yang bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2012) Alasan peneliti menggunakan metode survei

dengan pendekatan korelasional adalah agar dapat ditentukan variabel mana yang dapat berkorelasi untuk mencari ada atau tidaknya kaitan antara variabel yang diteliti serta untuk mengetahui seberapa erat kaitan antar variabel tersebut. Dengan pendekatan korelasional ini dapat dilihat adanya kaitan implementasi *manual resources* terhadap kinerja barista Starbucks Coffee *district 39*.

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Starbucks *District 39* yaitu di Starbucks Atrium Senen, Starbucks Manggarai, Starbucks Matraman, Starbucks Jatinegara, Starbucks Carolus, dan Starbucks Allianz Tower yang berada di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Waktu penelitian dilakukan selama 4 bulan sejak bulan April 2021-Juli 2021. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh barista yang ada di *district 39* sebanyak 54 barista dari 6 lokasi toko yang berbeda.

Menurut Sugiyono (2010:118) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut ahli lainnya yaitu Arikunto (2005:91) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sebagai wakil dari populasi, sampel harus benar-benar representatif dalam arti segala karakteristik dari populasi hendaknya tercermin pula dalam sampel yang diambil (Sugiyono: 2010:118) 23 Apabila subjek populasi kurang dari 100, lebih baik pengambilan sampel dilakukan kepada semua pada populasi. Sehingga dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak populasi disebut dengan teknik sampling jenuh yang berjumlah 54 orang.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan data primer yang meliputi data *manual resources* dan data kinerja barista Starbucks Coffee *district 39*. Pengumpulan data dilakukan secara *online* dengan alat bantu kuesioner, kuisisioner ini bersifat tertutup (*close ended*) diberikan kepada karyawan Starbucks Coffee *district 39* sebagai responden. Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, selanjutnya akan berguna setelah diolah dan kemudian dianalisis. Analisis merupakan bagian yang sangat penting dari penelitian, karena dengan data yang ada inilah data yang akan terlihat manfaatnya terutama dalam menentukan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian (Subagyo, 2011).

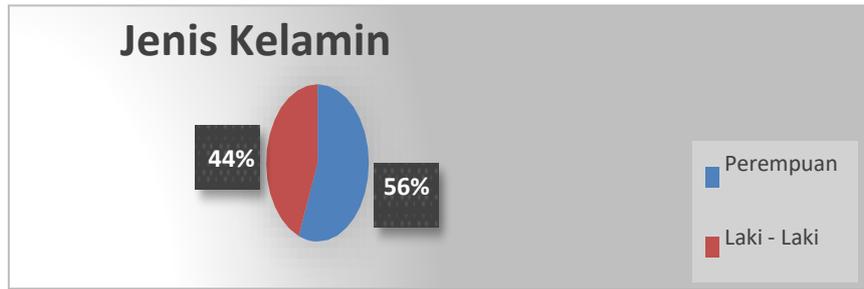
Teknik pengolahan data dan analisis data yang dilakukan menggunakan SPSS dan Ms. Excel, pernyataan untuk setiap butir kuisisioner diukur menggunakan skala likert dengan kuisisioner tertutup yaitu 1 sampai dengan 4 poin, dalam hal ini untuk skala terendah yaitu 1 dan skala tertinggi yaitu 4. Untuk jumlah butir pernyataan variabel implementasi *manual resources* yaitu 40 butir dan untuk variabel kinerja barista Starbucks Coffee *district 39* sebanyak 22 butir pernyataan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan di Starbucks *District 39* yaitu di Starbucks Atrium Senen, Starbucks Manggarai, Starbucks Matraman, Starbucks Jatinegara, Starbucks Carolus, dan Starbucks Allianz Tower yang berada di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, sebanyak 54 barista

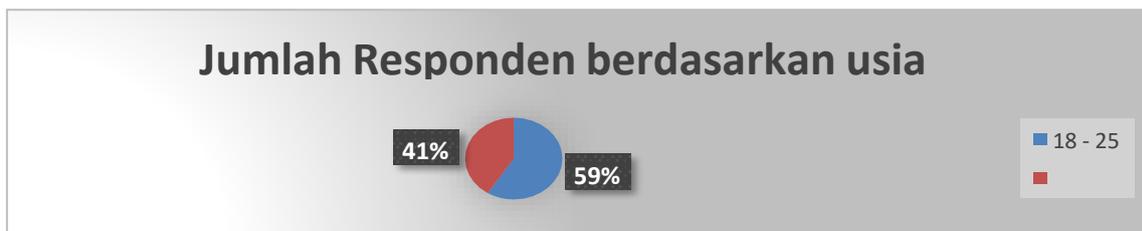
Jenis Kelamin



Gambar 1 Sebaran data jenis kelamin karyawan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin perempuan mencapai lebih dari separuh yaitu sebesar 56% dengan jumlah 30 responden. Responden berjenis kelamin laki-laki kurang dari separuh yaitu sebesar 44% dengan jumlah 24 responden

Usia Responden



Gambar 2 Sebaran data usia karyawan

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 18-25 Tahun lebih dari separuh yaitu sebanyak 59% dengan jumlah 32 responden. Responden yang berusia 25-35 tahun kurang dari separuh yaitu sebanyak 41% dengan jumlah 22 responden

Instrumen Variabel Kinerja

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah kinerja karyawan

Dimensi Kuantitas Kinerja

Tabel 1 Dimensi Kuantitas Kinerja

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	27	50.0	50.0
	Sedang	5	9.3	59.3
	Tinggi	22	40.7	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rendahnya kuantitas dalam kinerja barista dalam variabel Kinerja Barista dengan persentase yang sebesar 50%. Hal ini tersebut sesuai dengan pendapat Rivai dan Fawzi (2018) dalam "Performance Appraisal" dimana tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan

tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Dimensi Kualitas Dari Hasil Kinerja

Tabel 2 Dimensi Kualitas Kinerja

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	26	48.1	48.1
	Sedang	6	11.1	59.3
	Tinggi	22	40.7	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rendahnya Kualitas dalam kinerja barista dalam variabel Kinerja Barista dengan persentase yang sebesar 48,1%. Hal ini tersebut sesuai dengan pendapat Keith Davis (dalam Mangkumanegara, 2010) yang mengatakan secara psikologis, kemampuan terdin dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality (knowledge & Skill)* dimana fakta yang terjadi di *district* 39 banyaknya barista yang tidak memiliki kemampuan *reality* atau kemampuan untuk merealisasikan kerja mereka seperti membuat produk berbasis susu yang tidak sesuai dengan standar walaupun secara teori sudah paham namun tetap tidak bisa mengaplikasikannya pada saat tertentu sehingga poin ini menunjukkan presentase rendah sehingga menunjukkan presentase rendah.

Dimensi Ketepatan Waktu Dalam Bekerja

Tabel 3 Dimensi Ketepatan Waktu Dalam Bekerja

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	26	48.1	48.1
	Sedang	9	16.7	64.8
	Tinggi	19	35.2	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rendahnya Ketepatan waktu dalam bekerja di variabel kinerja barista. Hal ini tersebut sesuai dengan pendapat Setiawan (2014) dalam salah satu indikatornya yang mengatakan: Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Dimana fakta yang terjadi di *district* 39 kecepatan waktu pelayanan rendah yaitu 48.1%.

Dimensi Kehadiran

Tabel 4 Dimensi Kehadiran

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	22	40.7	40.7
	Sedang	32	59.3	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rendahnya kehadiran dalam bekerja di variabel kinerja barista. Hal ini tersebut sesuai dengan pendapat Keith Davis (dalam Mangkumanegara, 2010) pada salah satu indikatornya yang mengatakan bahwa mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap *negative* (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Dimana pada *district* 39 terdapat barista yang *under motivated*

sehingga menyebabkan malas-malasan saat kerja dan tidak hadir tepat waktu sehingga presentase barista hadir tepat waktu saat kerja dan masuk kembali saat setelah selesai istirahat menunjukkan angka rendah yaitu 40.7%

Dimensi Kemampuan Bekerjasama

Tabel 5 Dimensi Kemampuan Bekerjasama

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	22	40.7	40.7
	Sedang	32	59.3	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rendahnya kemampuan dalam bekerjasama di variabel kinerja barista. Hal ini tersebut sesuai dengan pendapat Keith Davis (dalam Mangkumanegara, 2010) salah satu indikatornya yang mengatakan bahwa kemampuan bekerja sama, yaitu kemampuan karyawan melakukan kegiatanbersama-sama dengan karyawan lain dalam suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan. Namun di *district* 39 terdapat barista yang tidak suka bekerja sama dan lebih suka bekerja individu tanpa diganggu sehingga menunjukkan presentase rendah sebesar 40.7%

Instrument Variabel Implementasi Manual Resources

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannyaatau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah implementasi *manual resources*.

Dimensi Efisiensi

Tabel 6 Dimensi Efisiensi

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	19	35.2	35.2
	Sedang	17	31.5	66.7
	Tinggi	18	33.3	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rendahnya Efisiensi dalam bekerja. Hal ini terlihat dalam tabel diatas hanya 35,2% efisiensi dalam bekerja, dan ini sesuai dengan pendapat Puji (2014) bahwa SOP atau *manual resources* berfungsi sebagai pedoman yang memperlancar dan mendisiplinkan pekerja namun pada faktanya di *district* 39 banyak yang tidak menjalankan SOP sehingga hasil kerja menjadi tidak efisien dan berpresentase rendah sebesar 35.2%

Dimensi Konsistensi

Tabel 7 Dimensi Konsistensi

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	28	51.9	51.9
	Sedang	11	20.4	72.2
	Tinggi	15	27.8	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rendahnya konsistensi dalam bekerja. Hal initerlihat dalam tabel diatas hanya 51,9% konsistensi dalam bekerja, dan ini sesuai dengan

prinsip SOP dari PERMENPAN (2008) dimana konsiten kerja harus berlangsung dari waktu ke waktu olehsiapapun dan kondisi apapun, namun pada nyata nya hampir setengah dari jumlah barista *district*39 seringkali tidak konisten dalam bekerja karena dipengaruhi faktor *peak hour* sehingga menunjukkan presentase kecil yaitu sebesar 51.9%

Dimensi Penyelesaian Masalah

Tabel 8 Dimensi Penyelesaian Masalah

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	24	44.4	44.4
	Sedang	18	33.3	77.8
	Tinggi	12	22.2	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rendahnya menyelesaikan masalah dalam bekerja. Hal ini terlihat dalam tabel diatas hanya 44,4% menyelesaikan masalah dalam bekerja, dan ini sesuai dengan pendapat Santoso (2014) yang mengatakan bahwa konflik antar karyawan bisa terjadi dan SOP harusnya bisa menyelesaikan hal ini namun pada kenyataan yang terjadi di *district* 39 karena banyaknya barista yang tidak menjalankan SOP maka penyelesaian masalah berpresentase rendah yaitu 44.4%.

Dimensi Perlindungan Tenaga Kerja

Tabel 9 Dimensi Masalah Perlindungan Tenaga Kerja

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	22	40.7	40.7
	Sedang	32	59.3	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan masih cukup sedang dalam perlindungan tenaga kerja dalam bekerja. Hal ini terlihat dalam tabel diatas hanya 59,3% perlindungan tenaga kerja dalam bekerja, dan ini sesuai dengan pendapat Santoso (2014) yang mengatakan bahwa SOP memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban dan berbagai persoalan personal namun di *district* 39 menunjukan presentase sedang 59.3% karena masih terdapat barista yang tidak menerapkan *manual resources*.

Dimensi Peta Kerja

Tabel 10 Dimensi Masalah Peta Kerja

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	26	48.1	48.1
	Sedang	28	51.9	100.0
	Total	54	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan masih cukup sedang dalam peta kerja dalam bekerja. Hal ini terlihat dalam tabel diatas hanya 51,9% peta kerja dalam bekerja, dan ini sesuai dengan pendapat Santoso (2014) dimana *mapping* atau peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas yang lebih disiplin, sehingga kemajuan perusahaan seperti yang dimaksud bisa tercapai. Namun pada nyata nya di *district* 39 banyak barista yang merasa tidak cocok dengan *deployment* yang mereka dapat atau bahkan tidak bisa atau belum ahli dalam semua *deployment* sehingga menyebabkan presentase sedang sebesar 51.9%.

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual dapat dikatakan berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, pengujian normalitas menggunakan Liliefors. Perhitungan normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan statistik non parametrik karena sumber data untuk kedua variabel atas yang dikonversikan dapat berasal dari sumber yang tidak sama jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal serta data dari kedua variabel tidak harus membentuk distribusi normal (Sugiyono, 2017). Pengujian normalitas ini dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05 untuk sampel sebanyak 54 karyawan di *District 39* dengan kriteria pengujian berdistribusi $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka data berdistribusi normal dan jika sebaliknya maka tidak berdistribusi normal.

Tabel 11 Hasil Uji Normalitas Data

Variabel	L_{hitung}	L_{tabel}	Kesimpulan	Keputusan
Manual resources	0,082	0,121	$L_{hitung} < L_{tabel}$	Normal
Kinerja	0,088	0,121	$L_{hitung} < L_{tabel}$	Normal

Uji Linearitas Regresi

Uji linieritas bertujuan untuk membuktikan apakah variabel implementasi *manual resources* terhadap kinerja barista Starbucks Coffee *District 39* memiliki persebaran data yang linier. Hasil uji regresi berdasarkan taraf signifikansi 0,05 pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 43 dan dk penyebut 9, diperoleh $F_{hitung} = 1,49$ dan $F_{tabel} = 2,82$. Kesimpulannya bahwa $1,49 < 2,82$ yang berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$ sehingga uji linieritas regresi berpola linier.

Uji Korelasi

Pengambilan keputusan uji korelasi untuk statistik parametrik menggunakan *Pearson Product Moment* adalah dengan melihat hasil jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang dapat diartikan terdapat hubungan diantara variabel dengan jenis data yang dihubungkan keduanya adalah interval. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan tidak terdapat hubungan diantara variabel, dengan taraf ($\alpha = 0,05$). Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa $r_{xyhitung}$ *Manual resources* terhadap Kinerja Barista adalah 0,959 dengan jumlah sampel (N) 54, maka didapatkan $r_{xytabel}$ sebesar 0,262. Maka hal tersebut menunjukkan $r_{xyhitung} > r_{xytabel}$ atau $0,959 > 0,262$, kesimpulan yang didapatkan pada hasil korelasi *Manual resources* terhadap Kinerja Barista mempunyai hubungan yang searah menyatakan jika *Manual resources* mengalami kenaikan, kinerja barista akan mengalami peningkatan pula. Hasil korelasi *Pearson Product Moment* tersebut berdasarkan interval koefisien, berada pada ditingkat hubungan kedua variabel terbilang sangat kuat.

Uji Signifikansi Korelasi (Uji-t)

Uji Signifikansi Korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa signifikan hubungan antara dua variabel. Uji Signifikansi korelasi menggunakan uji-t *Pearson Product Moment*. Uji-t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *Manual resources* memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel Kinerja Barista, dengan kriteria $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima atau tidak signifikan, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dinyatakan signifikan.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa $r_{xyhitung}$ dan dk (N-2) yaitu 52, maka t_{hitung} sebesar 24,40 dan dengan t_{tabel} menggunakan taraf signifikansi 5% atau 0,05 untuk dk 52 adalah 0,226. Maka hasil perhitungan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya koefisien korelasi variabel *Manual resources* terhadap variabel Kinerja Barista dinyatakan signifikan yang dapat

diartikan bahwa *Manual resources* dapat di generalisasikan atau dapat diberlakukan untuk seluruh populasi.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi diperlukan untuk melihat seberapa besar sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen dalam bentuk persentase. Berdasarkan bahwa koefisiendeterminasi *Manual resources* terhadap kinerja barista mencapai 0,959 dan KD 92%. Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 92%. Dapat disimpulkan bahwa kontribusi *Manual resources* terhadap kinerja barista sebesar 92% sedangkan sisanya 8% ditentukan oleh variabel lain

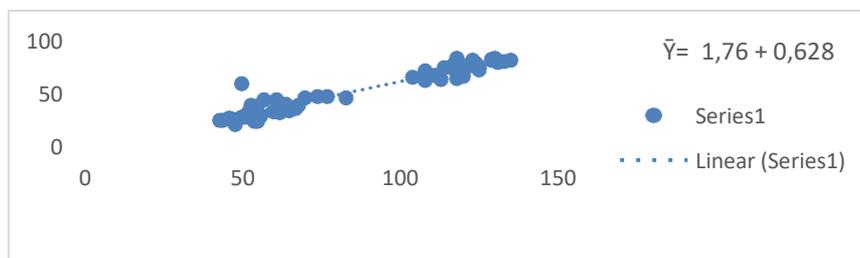
Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil perhitungan analisis persamaan regresi sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 1,76 + 0,628 X$$

Data di atas menunjukkan bahwa interpretasi persamaan regresi menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada *Manual resources* maka kinerja barista akan meningkat sebesar 0,628 satuan pada konstanta -1,76



Gambar 3 Diagram persamaan regresi

Uji Signifikansi Regresi

Pengujian selanjutnya dalam penelitian ini merupakan uji signifikansi regresi. Keputusan ujisignifikansi regresi dilihat melalui F_{hitung} dan F_{tabel} dengan dk (derajat kebebasan) yang didapatkan. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka regresi dinyatakan tidak signifikan. Dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ regresi dinyatakan signifikan.

Berdasarkan hasil uji signifikansi regresi adalah F_{hitung} 47,81. Untuk df 1 dan 52 F_{tabel} 4,03, maka hasil tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang artinya regresi variabel *Manual resources* terhadap kinerja barista dinyatakan signifikan. Bahwa pengaruh antara kedua variabel berlaku bagi seluruh populasi.

Pengaruh Implementasi Manual Resources Terhadap Kinerja Barista

Pada variabel Kinerja terdapat data kuesioner diperoleh presentase kinerja barista untuk rendah 46,3%, sedang sebesar 9,3% dan untuk tinggi sebesar 44,4%. Dengan dimensi Kuantitas, Kualitas Ketepatan Waktu, Kehadiran dan Kemampuan Bekerja sama.

Hasil perhitungan presentase pencapaian dan kategori per dimensi kinerja barista terhadap 54 responden yang ada di Starbucks Coffee District 39 dengan presentase sebesar 46,3 % dengan posisi rendah. Hal ini diperkuat dengan data *customer voice* yang mengalami penurunan dari skor yang seharusnya dimana terjadinya penurunan kualitas dan kuantitas produk yang menyebabkan ketidakpuasan customer dan menimbulkan keluhan antar barista. Banyaknya factor seperti kurangnya jumlah pekerja dan banyaknya promo yang membuat *peak hour* berlangsung tanpa henti membuat barista memilih untuk kerja tanpa mengikuti standar.

Pada variabel *manual resources* terdapat data kuesioner diperoleh presentase kinerja barista untuk rendah 48,1%, sedang sebesar 9,3% dan untuk tinggi sebesar 42,6%.

Dengandimensi Efisiensi, Konsistensi, Penyelesaian Masalah, Perlindungan Tenaga Kerja dan Peta Kerja. Hasil perhitungan presentase pencapaian dan kategori per dimensi kinerja barista terhadap 54 responden yang ada di Starbucks Coffee *District* 39 dengan presentase sebesar 48,1%.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan implementasi *manual resources* terhadap kinerja barista dapat hasil yang signifikan korelasi (Uji-t) $t_{hitung} 24,40 > t_{tabel} 0,226$ dan koefisien korelasi bertanda positif sebesar 0,959 yang berarti memiliki hubungan positif dan masuk ke dalam kategori sangat kuat. Hal ini peneliti mendapatkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh angka 92,0%, angka ini menunjukkan seberapa besar implementasi *manual resources* terhadap kinerja barista. Sementara sisanya sebesar 8% dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja barista yaitu menurut Nawawi (2008) 1) Pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja, faktor ini mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti di bidangnya; 2) Pengalaman, yang tidak sekedar jumlah waktu atau lamanya dalam bekerja, tetapi berkenaan dengan substansi yang dikerjakan yang jika dilaksanakan dalam waktu yang cukup lama akan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan suatu bidang tertentu; (3) Kepribadian, berupa kondisi di dalam diri seseorang dalam menghadapi bidang kerjanya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama/keterbukaan, ketekunan, motivasi kerja dan sikap terhadap pekerjaan. Selain dengan kurang diterapkannya *manual resources*, maka ada beberapa faktor yang menyebabkan kinerja karyawan menurun salah satunya adalah stress kerja, hal ini sesuai dengan penelitian dari (Krisnawati & Lestari, 2018) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi stress yang dirasakan, maka akan semakin rendah kinerja karyawan. Dengan adanya stress yang dialami oleh karyawan, perlu adanya perhatian khusus agar tidak menimbulkan stress yang berkepanjangan. Pendapat lain dari (Julvia, 2016) yang menyatakan bahwa pengaruh stress kerja dengan kinerja karyawan hasilnya berpengaruh positif dan signifikan yang diartikan bila stress tinggi akan menyebabkan kinerja menurun. Perusahaan yang memiliki kinerja menurun juga memiliki masalah terkait dengan lingkungan tempat di mana mereka bekerja, ketika lingkungan kerja tidak baik maka akan menimbulkan kinerja yang dapat menurun, sesuai dengan pernyataan dari (Manikottama, Baga, & Hubeis, 2019) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kinerja karyawan, sehingga dengan adanya lingkungan yang baik dan kondusif membuat karyawan menjadi nyaman dalam bekerja

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan variabel *Manual resources* memiliki persentase 48,1% dengan kategori rendah. Variabel ini memiliki 5 dimensi yaitu (1) Efisiensi (2) Konsistensi (3) Penyelesaian Masalah (4) Perlindungan Tenaga Kerja dan (5) Peta Kerja.
2. Hasil perhitungan variabel Kinerja memiliki persentase 46,3% dengan kategori rendah. Variabel ini memiliki 5 dimensi yaitu (1) Kuantitas (2) Kualitas (3) Ketepatan Waktu (4) Kehadiran dan (5) Kemampuan Bekerjasama.
3. *Manual resources* dengan Kinerja mempunyai hubungan yang signifikan. Dalam hal ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dan sangat besar antara *Manual resources* dengan Kinerja. Tingkat *Manual resources* dengan Kinerja dapat dilihat dari perhitungan uji analisis statistik yang menyatakan 92,0% sangat berpengaruh, sedangkan sisanya ditentukan oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat implikasi sebagai berikut:

1. Implikasi dari penelitian ini adalah dimensi efisiensi merupakan dimensi terendah yang akan berdampak negative bagi diri sendiri dan membuat tidak dapat bekerja sesuai dengan SOP. Namun sebaliknya dimensi paling tinggi Perlindungan Tenaga Kerja yang akan berdampak positif untuk meningkatkan perlindungan diri pada saat bekerja.

2. Implikasi dari penelitian ini dimensi kualitas dan ketepatan waktu merupakan dimensi terendah yang berdampak negative bagi diri sendiri dan membuat tidak bisa disiplin dalam bekerja. Namun sebaliknya jika dimensi Kehadiran dan Kemampuan bekerjasama diterapkan dalam pekerjaan akan menimbulkan kinerja yang baik dimanapun dia bekerja khususnya dibarista yang saya teliti.
3. Implikasi dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif dan pengaruh sebesar 92 % antara *Manual resources* dengan Kinerja. Temuan hasil penelitian ini merupakan penguatan apapun dengan pembuktian teori-teori yang ada dan didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa penelitian.

Berdasarkan kesimpulan penelitian memberikan saran sebagai berikut:

1. Kurangnya implemenasi *manual resources* dapat menurunkan kinerja barista. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas kinerja barista, perusahaan perlu melakukan pengawasan lebih ketat untuk memastikan seluruh barista bekerja dengan standar yang sama, para barista juga harus tetap mengutamakan aturan yang ditetapkan *manual resources* apapun tantangan kerja yang sedang dihadapi.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan program kinerja barista.
3. Sebaiknya pihak perusahaan memberikan pelatihan terkait dengan kinerja barista setiap bulan setelah *score customer voice* keluar agar hasil kerja bisa di evaluasi dan tidak menimbulkan permasalahan penurunan kinerja yang berkelanjutan sehingga operasional dan bisnis semakin lancar dan tidak menyebabkan keluhan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Starbucks Coffee *District 39* yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Peneliti juga mengucapkan terima kasih untuk semua barista Starbucks Coffee *District 39* yang terlibat dalam penelitian ini sebagai responden

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Data Penelitian Deskriptif: Management Penelitian Analisis*. Jakarta: RinnekaCipta
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0485-0_11
- Bernadin, H.J. & Russel JEA. (2003). *Human Resources Management*. New York: Mc Graw-Hill
- Chrisyanti, I. (2011). *Manajemen Perkantoran*. Pretasi Pustaka Publisher.
- Dani, V. (2014). *Measuring Customer Satisfaction for F&B Chains in Pune Using ACSI Model*. *Procedia*, 133, 465-472.
- Darmono. (2007). *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) (Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi)*. *Jurnal FKP21*. 2. 1
- Glints. (2018). *Analisis Pengaruh Promotion, Supervision, CO-Workers dan Nature of Work Terhadap Job Performance: Telaah pada PT. XYZ*.
- H.T., M. (2015). *Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semen Sentosa di Kabupaten Pangkep*. *Jurnal Ekonomi*. 4(7).
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana.

- Kosasih, N., & Budiani, S. (2008). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2), 80–88. <https://doi.org/10.9744/jmp.3.2.80-88>
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Masdakaty, Y. (2015). *Tentang Menggiling Kpo*. <https://majalah.ottencoffee.co.id/tentang-menggiling-kopi/>.
- Moekijat. (2008). *Administrasi Perkantoran*. Mandar Maju Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan*. Alfabeta.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Implementasi dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nazir, O., Islam, J. U., & Rahman, Z. (2020). Effect of CSR Participation on Employee Sense of Purpose and Experienced Meaningfulness: A Self-Determination Theory Perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 123–133
- Rahmah, M. (2017). Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) di Desa Ketanen Kabupaten Gresik. *Jurnal Ekonomi2*, 3(5), 55–61
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. PT Raja Grafindo Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publishing.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publishing.
- Sayuti, J. (2012). Pentingnya Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(3)
- Setiawan, F., & Dewi, A. A. S. K. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Berkas Anugrah. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7, 1471–1490.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sutedjo, S., & Mangkunegara, P. (2013). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebuh Sejahtera. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5, 2.
- Tathagati, A. (2014). *Step By Step Membuat SOP*. Efata Publishing. Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Grasindo.
- Arikunto, S. (2006). Data Penelitian Deskriptif. *Management Penelitian Analisis*, 59, 262–296.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad.
- Bernadin H.J. & Russel JEA.(2003). *Human Resources Management*. New York : Mc Graw-Hill
- Chrisyanti, I. (2011). *Manajemen Perkantoran*. Prestasi Pustaka Publisher.
- Dani, V. (2014). Measuring Customer Satisfaction for F&B Chains in Pune Using ACSI Model. *Procedia*, 133, 465–472.
- Darmono.2007 . Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) (Intuk Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal FKP2I Tahun 2 (I) Juni*.

- Glints. (2018). *Analisa Pengaruh Promotion, Supervision, CO-Workers dan Nature of Work Terhadap Job Performance: Telaah pada PT. XYZ.*
- H.T., M. (2015). Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semen Sentosa di Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi*, 4(7).
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM.* Laksana.
- Kosasih, N., & Budiani, S. (2008). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2), 80–88. <https://doi.org/10.9744/jmp.3.2.80-88>
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* PT. Remaja Rosdakarya.
- Masdakaty, Y., Musika, Y. A., & Yuliandri, M. T. (2019). *Sekilas Tentang Barista.* <https://majalah.ottencoffee.co.id/sekilas-tentang-barista/>
- Moekijat. (2008). *Administrasi Perkantoran.* Mandar Maju.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Implementasi dan Pelayanan Publik.* Alfabeta.
- Nazir, O., Islam, J. U., & Rahman, Z. (2020). Effect of CSR Participation on Employee Sense of Purpose and Experienced Meaningfulness: A Self-Determination Theory Perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 123–133.
- Rahmah, M. (2017). Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) di Desa Ketanen Kabupaten Gresik. *Jurnal Ekonomi2*, 3(5), 55–61.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik.* PT Raja Grafindo.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP.* Trans Idea Publishing.
- Sayuti, J. (2012). Pentingnya Standar Operasional Prosedur Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(3).
- Simamora, Henry (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* CV Alfabeta.
- Tathagati, A. (2014). *Step by Step Membuat SOP.* Efata Publishing.
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum.* Grasindo