

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PELATIHAN BARISTA  
TERHADAP KOMPETENSI KERJA BARISTA *COFFEESHOP* DI KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**Oleh :**

**HABBY BURAHMAN**

**17059014**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

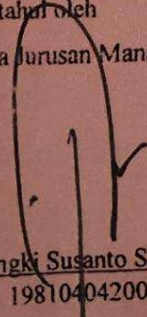
**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PELATIHAN BARISTA TERHADAP  
KOMPETENSI KERJA BARISTA *COFFEESHOP* DI KOTA PADANG**

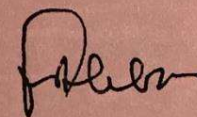
Nama : Habby Burahman  
NIM / BP : 17059014  
Keahlian : Manajemen Sumber daya Manusia  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Diketahui oleh  
Ketua Jurusan Manajemen

  
Perengki Susanto SE, M.Sc, P.hD  
NIP. 198104042005011002

Padang, 27 Mei 2022

Diketahui oleh  
Pembimbing Skripsi

  
Gesit Thabrani, SE, M.T  
NIP. 19760606200212100

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PELATIHAN BARISTA TERHADAP  
KOMPETENSI KERJA BARISTA *COFFEESHOP* DI KOTA PADANG**

Nama : Habby Burahman  
NIM / BP : 17059014  
Jenjang Program : Strata 1 (S1)  
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Penguji**

**Jurusan Manajemen (S1)**

**Universitas Negeri Padang**

Padang, 27 Mei 2022

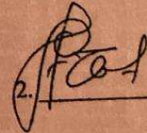
Tanda Tangan

Tim Penguji

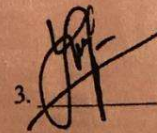
1. Gesit Thabrani, SE, M.T

1. 

2. Dr. Syahrizal, SE, M.Si

2. 

3. Yuki Fitria, SE, MM

3. 



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Habby Burahman  
NIM/Th Masuk : 17059014  
Tempat/Tgl Lahir : Payakumbuh/10 April 1999  
Program Studi : Manajemen S1  
Keahlian : Sumber daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Bengkong Sulawesi rt 05 / rw 02 Blok A 59,,Bengkong, Batam.  
Hp/Telp : 089524467157

Judul Skripsi : PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PELATIHAN  
BARISTA TERHADAP KOMPETENSI KERJA BARISTA  
*COFFEESHOP* DI KOTA PADANG

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 27 Mei 2022



Habby Burahman

## **ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik dan pelatihan Barista terhadap kompetensi kerja barista coffeeshop di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif dan uji regresi linier berganda dengan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah barista dari forum brewtherhood di Kota Padang dengan sampel berjumlah 40 responden. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi kerja dimana dapat dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,299 > 2,026$  , pelatihan Barista memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi kerja dengan  $t$  hitung  $2,173 >$   $t$  tabel  $2,026$ . Selain itu kedua variabel independen manajemen konflik dan pelatihan Barista memiliki pengaruh yang signifikan dan secara simultan terhadap kompetensi kerja dimana nilai  $F$  hitung  $25,449 >$   $F$  tabel  $3,24$ .

**Kata Kunci : Manajemen Konflik, Pelatihan Barista, Kompetensi Kerja**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT. Karena berkat petunjuk dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PELATIHAN BARISTA TERHADAP KEMAMPUAN KERJA BARISTA sCOFFEESHOP DI KOTA PADANG”** ini yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi pendidikan SI Prodi Manajemen ( nk ) Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Padang.

Saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih sebelumnya kepada pihak yang telah memberikan saya dukungan moral dan bimbingan selama proses pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idris M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Perengki Susanto, SE., M.Sc. PhD selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Gesit Thabrani, SE, M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Yuki Fitria SE, MM selaku penguji yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku tata usaha Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi.

6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak ilmu kepada saya selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua dan kedua saudara/i saya yang terus mendukung dan mendoakan saya sehingga berada diposisi saat sekarang ini.
8. Wanita yang serba bisa Vivian Aldama Z, yang menemani saya dalam membuat proposal skripsi dan menjadi orang yang tidak berhenti marah ketika saya sedang lelah, *I Love U*.
9. Dan pihak-pihak lain yang tak disebutkan nama dan gelarnya yang memberikan doa dan dukungannya kepada saya untuk kelancaran dalam menyelesaikan laporan magang ini.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta mahasiswa-mahasiswi Universitas Negeri Padang khususnya bagi Jurusan Manajemen.

Akhir kata saya sebagai penulis sadar bahwa skripsi ini belum sempurna karena saya masih memiliki keterbatasan pengetahuan. Oleh karena itu saya sebagai penulis terbuka untuk menerima kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Batam, 4 April 2022

Habby Burahman  
17059014

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR.,GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB,I PENDAHULUAN .....	1
A.    LATAR,BELAKANG.....	1
B.    IDENTIFIKASI MASALAH .....	9
C.    BATASAN MASALAH.....	11
D.    RUMUSAN MASALAH .....	11
E.    TUJUAN PENELITIAN .....	11
F.    MANFAAT, PENELITIAN .....	12
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	13
A.    KAJIAN TEORI.....	13
B.    PENELITIAN YANG RELEVAN.....	22
C.    KERANGKA KONSEPTUAL.....	23
D.    HIPOTESIS PENELITIAN.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	29
A.    DESAIN PENELITIAN .....	29
B.    TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN .....	29
C.    POPULASI DAN SAMPEL.....	29
D.    JENIS DATA DAN SUMBER DATA .....	30
E.    TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	31
F.    VARIABEL, PENELITIAN DAN DEFENISI, OPERASIONAL .....	31
G.    INSTRUMEN PENELITIAN.....	33
H.    TEKNIK ANALISIS DATA .....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
A.    GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	44
B.    HASIL, PENELITIAN .....	45
C.    HASIL ANALISIS DATA .....	51



D. PEMBAHASAN.....	61
BAB V PENUTUP .....	66
A. KESIMPULAN .....	66
B. SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 2 Rumus <i>Product Moment</i> .....	35
Gambar 3 Rumus <i>Alpha Cronbach</i> .....	36
Gambar 4 Dokumentasi Brewtherhood di Daysdome Coffee Space .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar <i>Coffeeshop</i> Di Kota Padang .....	8
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3 Kisi-kisi Kuisisioner Penelitian .....	34
Tabel 4 Tabel Skala Likert .....	34
Tabel 5 Tabel Deskripsi Responden .....	46
Tabel 6 Tabel Deskripsi Variabel Manajemen Konflik .....	48
Tabel 7 Tabel Deskripsi Variabel Pelatihan Barista .....	49
Tabel 8 Tabel Deskripsi Variabel Kompetensi Kerja .....	50
Tabel 9 Tabel Uji Validitas .....	52
Tabel 10 Tabel Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 11 Tabel Uji Normalitas .....	54
Tabel 12 Tabel Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 13 Tabel Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 14 Tabel Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel 15 Tabel Uji $f$ ( Signifikan Simultan ) .....	61
Tabel 16 Tabel Uji $R^2$ ( <i>Koefisien Determinasi</i> ) .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hal tersebut dikarenakan sumberdaya manusia memiliki peran yang mengendalikan aktifitas perusahaan dimana ketika suatu perusahaan tidak memiliki sumberdaya yang memadai, maka perusahaan tersebut tidak dapat berkembang dengan baik. Adapun untuk menciptakan SDM yang baik diperlukannya pengelolaan yang baik terhadap SDM di perusahaan tersebut. Manajemen sumberdaya manusia merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan, mengembangkan dan menggunakan Sumberdaya dengan tujuan agar perusahaan dapat berkembang. Pengelolaan karyawan harus dimulai sejak penerimaan karyawan sehingga bisa menghasilkan karyawan yang tepat dan efektif bagi perusahaan. Pengelolaan sumberdaya manusia mesti dilakukan secara efektif agar kebutuhan yang menyangkut tujuan karyawan dan organisasi dapat tercapai.

Kemampuan merupakan kecakapan seseorang yang meliputi kecerdasan dan keterampilan dalam memecahkan persoalan yang dihadapinya (Wursanto,2003:301). Kemampuan berkaitan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki karyawan dengan tujuan untuk melaksanakan pekerjaan. Menurut Robbins (2008:57 kemampuan ialah

kapabilitas seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Sedangkan Handoko (2001:117) menjelaskan kemampuan menjadi faktor penentu keberhasilan dari departemen personalia untuk mempertahankan sumber daya manusia yang efektif. Seseorang yang tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya maka orang tersebut akan dianggap tidak serius dalam melaksanakan pekerjaan. Sehingga dapat dikatakan seseorang dapat melaksanakan pekerjaannya jika disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki pada dirinya dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Faktor paling penting dalam menjalankan tugas yang ada pada organisasi adalah kompetensi kerja. Oleh karena itu, kompetensi kerja harus digunakan semaksimal mungkin agar organisasi dapat mencapai tujuannya. Hal ini dikarenakan kompetensi kerja menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan tercapai atau tidaknya tujuan organisasi tersebut. Sehingga ketika kompetensi kerja yang ada didalam organisasi lemah maka akan menjadi kesulitan bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Begitu pula sebaliknya, ketika kompetensi kerja pada karyawan yang ada di perusahaan baik akan sangat mudah bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Michael Zwell dalam wibowo (2016) menjelaskan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi kerja yaitu keyakinan dan nilai, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, dan kemampuan intelektual. Sehingga isu emosional yang menyebabkan konflik dan pelatihan menjadi faktor penting

dalam menentukan kompetensi kerja. Barista berasal dari bahasa Italia yang berarti bartender, yang menyajikan berbagai jenis minuman yang tidak fokus kepada pembuatan kopi saja.

Barista merupakan teman cerita dan berbagi ilmu dengan tamunya (Madakaty dalam Ramadhan, 2015:8). Barista tidak hanya belajar cara meracik kopi, tapi juga harus melatih hospitality dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi tamunya. Secara teknis, barista didefinisikan sebagai orang yang meracik kopi di balik mesin kopi. Barista memiliki pengertian yang berbeda dengan brewers. Brewers hanya bertugas sebagai penyeduh kopi biasa dengan menggunakan alat seduh manual, seperti V60, kalita, dan frenchpress, barista meracik kopi dengan mesin kopi dan menyediakan menu lain yang berbahan dasar kopi, jadi barista mempunyai tugas yang lebih kompleks. Barista harus memiliki keahlian menyeduh kopi, baik menggunakan alat seduh manual maupun menggunakan mesin. Namun barista bukan hanya fokus terhadap alat yang digunakan, barista lebih fokus ke proses penyajian, barista bertanggungjawab menyampaikan rasa yang ingin disampaikan oleh kopi ke para tamunya. Barista juga harus memiliki pengetahuan yang dalam tentang kopi, karena barista bertanggungjawab menumbuhkan jumlah para penikmat kopi (Ramadhan, 2015:8). Sebelum seseorang bisa menjadi barista, maka harus belajar terlebih dahulu karena terdapat beberapa sumber pengetahuan barista yang harus diperlukan beberapa diantaranya seperti sekolah barista, mentor barista, coaching clinic barista dan otodidak ( Alvarizy 2021 ). Sehingga kompetensi seorang barista



merupakan salah satu hal yang paling penting dalam menjalankan coffeeshop karena dengan memiliki seorang barista yang terampil maka dapat meningkatkan kualitas dari coffeeshop itu sendiri.

Konflik adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain, Kreitner dan Kinichi dalam (Silaban,2012:2). Sehingga konflik menjadi salah satu kejadian alami dan tak terhindarkan dalam suatu organisasi manapun. Oleh karena itu manajemen konflik akan terus ada untuk menghadapi konflik. Konsep ini sangat penting dalam memanfaatkan kesehatan organisasi sekaligus menghindari konflik yang melemahkan organisasi. Proses terjadinya konflik terdiri atas tiga tahap: yaitu; peristiwa sehari-hari, adanya tantangan, dan timbulnya pertentangan (Hendricks, W. 1992). Konflik memiliki dampak positif atau fungsional dan kemungkinan muncul pengaruh negatif atau disfungsional. (Wahyudi dan akdon 2005: 96). Dampak positif dari konflik yaitu pemahaman pada saat menyelesaikan masalah, memperkaya gagasan, menumbuhkan saling pengertian terhadap pendapat orang lain, memperjelas, mencari pemecahan masalah bersama, mempersatukan para anggota organisasi, orientasi pada tugas, kemungkinan ditemukan cara penggunaan sumberdaya organisasi yang lebih baik, dapat memaksimalkan kinerja, menemukan cara memperbaiki kinerja organisasi, mengadakan perubahan dan penyesuaian terhadap perkembangan ilmu eknologi dan kebutuhan masyarakat, dan mengadakan evaluasi kerja. Sedangkan engaruh negatif

yang dimungkinkan antara lain yaitu Kerjasama unit kerja menjadi rusak, koordinasi semakin sulit, muncul sikap otoritarian, agresivitas individu, pertentangan yang berlarut-larut, timbul sikap apatis, motivasi kerja rendah, hasil tidak maksimal, dan sasaran tidak dapat dicapai sesuai jadwal waktu.

Menurut Barry Chusway (2002:114) Pelatihan adalah proses mengajarkan keahlian dan memberikan pengetahuan yang perlu, serta sikap agar mereka bisa melaksanakan tanggungjawab sesuai standar. Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan di mana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Pelatihan biasanya terfokus pada penyediaan bagi para karyawan keahlian-keahlian khusus atau membantu mereka mengoreksi kelemahan-kelemahan dalam kinerja mereka. Menurut Gomes (1995), pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performance pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Pelatihan dianggap sebagai kegiatan yang paling tepat untuk memaksimalkan kompetensi kerja karyawan. Setiap pemimpin dari organisasi dapat membantu karyawan dengan memberikan berbagai pelatihan karena dengan pelatihan para karyawan tersebut akan menjadi terampil sehingga mampu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dalam organisasi.

Manajemen konflik dan pelatihan barista menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap kompetensi kerja barista *coffeeshop*. Hal ini

dikarenakan kompetensi kerja sangat berkaitan erat dengan manajemen konflik dan pelatihan Barista. Dengan manajemen konflik yang baik dalam organisasi dan pelatihan Barista yang dibutuhkan oleh barista maka dapat memaksimalkan kompetensi kerja yang dimiliki oleh barista tersebut sehingga dapat mencapai tujuan organisasi seusatu dengan visi dan misi organisasi yang telah ditentukan tersebut.

Hal yang paling menentukan dalam *coffeeshop* adalah seorang barista. Panggabean (2012) menjelaskan bahwa Barista adalah individu sebagai menyeduh kopi dan mengerti dalam eksekusinya. Selain meracik kopi, merekapun berinteraksi kepada para customer dimulai dengan membahas kopi yang dipesan hingga persoalan pribadi. Barista merupakan karyawan yang bertatap muka langsung dengan konsumen sehingga dapat dikatakan sebagai kunci dalam kesuksesan *coffeeshop* tersebut. Kompetensi kerja seorang barista sangat menentukan kualitas terhadap penawaran produk. Kemampuan dasar seorang barista telah diatur Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. 370 tahun 2013 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Kemampuan dasar barista berdasarkan SKKNI ialah mengelola bahan baku penunjang kegiatan sebagai barista, mengelola peralatan dan perlengkapan penunjang kegiatan barista, menangani pelanggan yang berkunjung, menangani situasi konflik, mengoperasikan peralatan penunjang kegiatan barista, mengembangkan produk minuman kopi, mengelola area kerja, mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan

dan keamanan di tempat kerja dan dapat berkomunikasi lisan dalam berbahasa Inggris pada tingkat operasional dasar. Barista memiliki tanggung jawab terhadap jalannya bisnis ini karena barista merupakan orang yang berhadapan langsung dengan konsumen. selain membuat kopi yang baik seorang barista harus mampu bekerja dengan baik dalam melayani pembeli seperti komunikasi, kinerja dan juga pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Sehingga dengan kemampuan yang baik oleh seorang barista maka dapat menjadi salah satu faktor penting bisnis *Coffeeshop* agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan organisasi.

Kota Padang merupakan ibu kota provinsi Sumatera Barat yang memiliki jumlah penduduk terbesar dibandingkan 18 kota/kabupaten lainnya yakni, sebanyak 950,77 ribu jiwa, tentu juga memiliki penggemar kopi yang cukup banyak. Hal ini ditandai dengan pertumbuhan coffee shop di Kota Padang. Data dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Padang diketahui bahwa sampai tahun 2016 terdapat 19 coffee shop yang telah memiliki izin resmi usaha. Jumlah ini diperkirakan semakin meningkat mengingat keberadaan coffeeshop sekarang ini menjadi tempat favorit oleh kalangan muda untuk bersantai dan berkumpul. Dengan tingginya peluang bisnis *Coffeeshop* inilah maka terciptanya banyak *Coffeshop* pada saat ini. Dibawah ini merupakan daftar *Coffeeshop* yang ada di Kota Padang antara lain sebagai berikut:

**Tabel 1 Daftar *Coffeeshop* Di Kota Padang**

No	Nama <i>Coffeeshop</i>	Alamat
1	Rimbun Espresso and Brew Bar	Jln. KIS Mangunsarkoro A/10
2	Kedai Kopi Nunos	Jln. Rasuna Said No. 95c
3	Menyala Coffee	Jln. Bandar Purus N0. 15
4	Kubik Koffie	Jln. Olo Ladang No. 12
5	Javapuccino	Jln. Bandar Purus N0. 43
6	Lighthouse	Jln. Bukit lampu
7	Lalito Coffee and Tea	Jln. WR. Mongunsidi No. 2A
8	Pavilon Coffee	Jln. Hayam Wuruk No. 30 A
9	El's Coffee	Jln. Hayam Wuruk No. 29
10	Coffee Theory	Jln. Tepi Pasang No. 40-44
11	Jalan Bandung	Jln. Bandung no 15 Asratek
12	Coffee rest	Jln. Kaliberantas No. 17
13	Backyard and Blue	Jln. Siti Nurbaya 1
14	TEDE x RMBN	Jln. S. Parman No. 155A
15	Mason Coffee	Jln. Hiligoo 50
16	Dua Pintu Coffee	Jln. Pasar Ambacang
17	Bengras Kopi	Jln. Raya Pasar Baru Unand
18	Coffee 19	Jln. Patimura No.11, Kp. Jao
19	Sukokopi	Jln. Jati 1 No.1, Sawahan
20	Merjer Coffee	Jln. Ujung Gurun No.88A

Pada saat ini ada lebih dari 20 *Coffeeshop* hadir dan tumbuh di Kota Padang dengan beragam konsep dan kreatifitas dari karakter *Coffeeshop* itu sendiri. Bahkan, hampir setiap bulan *Coffeeshop* dibuka di Kota Padang. Hal inilah yang menyebabkan kebutuhan sumber daya manusia dalam bidang ini tumbuh sangat pesat dan harus siap bekerja dibidangnya agar dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja *Coffeeshop* yang ada di Kota Padang. Dengan ini, maka sumber daya harus mempersiapkan diri sebaik

mungkin agar dapat memenuhi spesifikasi sebagai pekerja atau tenaga ahli yang baik dan kompeten dibidangnya masing-masing.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK DAN PELATIHAN BARISTA TERHADAP KEMAMPUAN KERJA BARISTA *COFFEESHOP* DI KOTA PADANG”**.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarannya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk mengelola sumberdaya manusia yang baik perusahaan membutuhkan Manajemen dalam organisasi tersebut. Dengan memiliki Manajemen Sumberdaya Manusia yang handal maka organisasi dapat memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya.

Akan tetapi, terdapat konflik - konflik yang sering terjadi antara karyawan dengan manajer atau atasan yang disebabkan karena kesalahpahaman antara dua bagian tersebut. Pemicu terjadinya konflik ialah akibat manajer melihat karyawan tidak berkompeten dibidangnya sedangkan karyawan melihat hal ini sebagai sikap protes atas ketidakpuasan dirinya dikarenakan kurangnya perhatian organisasi. Oleh sebab itu dibutuhkan manajemen konflik yang bertujuan agar dapat mengurangi kesalahpahaman antara karyawan dan manager sehingga menjadikannya



evaluasi agar kinerja karyawan menjadi baik dan manager merasa puas terhadap pekerjaan tersebut.

Pelatihan sumberdaya manusia merupakan hal yang paling penting untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia. pelatihan Barista yang efektif merupakan hal yang sangat penting karena sebagai pengembangan sumberdaya manusia. Pelatihan dibutuhkan agar seluruh karyawan mampu mengikuti perkembangan dunia kerja maupun bisnis sesuai dengan jabatannya. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan produktivitas, etos kerja, disiplin, sikap, keterampilan, dan keahlian tertentu agar dapat bekerja lebih maksimal serta lebih baik.

Kompetensi kerja merupakan kepandaian individu dalam mengerjakan tugasnya. Kompetensi kerja berkaitan erat dengan bakat, minat pengetahuan, dan pengalaman sehingga dapat menyelesaikan semua tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dalam bisnis *Coffeeshop* ini kompetensi kerja barista sangat penting terhadap perkembangan suatu bisnis kopi dikarenakan barista merupakan garda terdepan untuk menghadapi para konsumen. Selain meracik kopi dan minuman barista juga melayani konsumen dengan baik sehingga dengan pelayanan yang diberikan oleh seorang barista akan berpengaruh positif untuk *Coffeeshop* itu sendiri. Semakin baik kemampuan barista maka semakin berpengaruh positif pula terhadap bisnis *Coffeeshop* ini. Sebaliknya, jika seorang barista tidak memiliki kemampuan untuk meracik

kopi dan melayani konsumen dengan baik maka dapat menimbulkan permasalahan pada bisnis *Coffeeshop* di masa yang akan datang.

### **C. BATASAN MASALAH**

Pembahasan permasalahan Kompetensi Kerja barista *Coffeeshop* di Kota Padang dibatasi pada variabel yang diduga sangat erat kaitannya adalah manajemen konflik dan pelatihan Barista.

### **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh manajemen konflik terhadap Kompetensi Kerja staf barista *Coffeeshop* di Kota Padang?
2. Apakah pengaruh pelatihan sumberdaya manusia terhadap Kompetensi Kerja staf barista *Coffeeshop* di Kota Padang?
3. Apakah pengaruh manajemen konflik dan pelatihan Barista secara simultan terhadap Kompetensi Kerja staf barista *Coffeeshop* di Kota Padang?

### **E. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh manajemen konflik terhadap Kompetensi Kerja barista *Coffeeshop* di Kota Padang.

2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan Barista terhadap kemampuan kerja barista Coffeeshop di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Manajemen Konflik dan Pelatihan Karyawan secara simultan terhadap kemampuan kerja barista Coffeeshop di Kota Padang.

## **F. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini sebagai tambahan pengalaman yang berarti bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat di bangku kuliah terutama pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

#### **b. Bagi Akademik**

Penelitian ini berguna untuk memperluas kompetensi kerja sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang melaksanakan penelitian dibidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan Pelatihan Sumberdaya Manusia dan pengembangan Sumberdaya Manusia.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi perusahaan dalam menerapkan Sumber Daya Manusia dan dijadikan

pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang akan diterapkan pada perusahaan yang terkait dengan hal yang mempengaruhi Kompetensi Kerja Sumberdaya Manusia.