

DOI: <https://doi.org/10.70285/pdfhbc64>

Analisis Kebutuhan Pelatihan dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Cafe Ruma Coffeatory di Jakarta Selatan

Meigita Dewani¹, Nurdinni Tilova²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia ^{1,2}meigitadewani@gmail.com¹, dosen02216@unpam.ac.id²

Received 7/04/2026 | Revised 27/04/2026 | Accepted 18/05/2026

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelatihan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Ruma Coffeatory di Jakarta Selatan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan keterampilan antara karyawan yang memiliki latar belakang di bidang food and beverage (F&B) dan yang tidak, serta kurangnya pelatihan rutin yang menyebabkan inkonsistensi dalam pelayanan. Analisis kebutuhan pelatihan dilakukan berdasarkan tiga indikator utama, yaitu analisis organisasi, analisis tugas, dan analisis individu. Berdasarkan temuan tersebut, pelatihan yang dirancang berdasarkan kebutuhan nyata karyawan dapat meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan berbasis kebutuhan sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia untuk mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kata Kunci: Analisis Kebutuhan Pelatihan; Kinerja Karyawan.

Abstract

This study aims to analyze training needs to improve employee performance at Cafe Ruma Coffeatory in South Jakarta. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results reveal a skills gap between employees with and without a background in food and beverage (F&B), as well as the absence of regular training, which leads to inconsistent service quality. Training needs were analyzed based on three key indicators: organizational analysis, task analysis, and individual analysis. The findings suggest that training programs designed based on actual employee needs can improve work quality, quantity, timeliness, effectiveness, and employee commitment. This research concludes that need-based training is essential in human resource development to support overall organizational performance.

Keywords: Training Needs Analysis ; Employee Performance.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam menentukan kualitas dan daya saing suatu usaha, khususnya pada industri jasa seperti café. Manajemen sumber daya manusia yang handal akan memengaruhi keberhasilan pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Kinerja didefinisikan sebagai kemampuan kerja yang mencakup kualitas dan kuantitas hasil kerja individu selama periode tertentu. Oleh karena itu, manajemen kinerja berperan penting dalam meningkatkan efektivitas individu maupun organisasi. Cafe Ruma Coffeatory di Jakarta Selatan menghadapi tantangan terkait pengelolaan sumber daya manusia. Tidak semua karyawan memiliki

latar belakang pendidikan formal di bidang food and beverage (F&B), sehingga terjadi variasi pemahaman dan penerapan standar pelayanan. Hal ini menimbulkan inkonsistensi dalam kualitas layanan. Hasil wawancara dengan manajer operasional menunjukkan adanya ketidakonsistenan dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP), seperti cara menyambut tamu, menangani keluhan pelanggan, serta penyajian produk. Faktor lain yang memperparah kondisi ini adalah absennya program pelatihan rutin.

Fenomena tersebut menegaskan adanya kesenjangan antara harapan manajemen dengan kemampuan aktual sebagian karyawan. Analisis kebutuhan pelatihan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja secara menyeluruh. Pelatihan yang dirancang berdasarkan kebutuhan nyata akan membantu meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta konsistensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan pada dua hal utama: 1. bagaimana kebutuhan pelatihan yang diperlukan guna meningkatkan kinerja karyawan pada Cafe Ruma Coffeatory di Jakarta Selatan, dan 2. bagaimana efektivitas pelatihan dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan serta mengetahui efektivitas pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, sekaligus manfaat praktis bagi perusahaan dalam merancang program pelatihan yang tepat sasaran untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, khususnya terkait kebutuhan pelatihan karyawan pada Cafe Ruma Coffeatory di Jakarta Selatan. Menurut Fitriyani dan Raharjo (2023) “penelitian kualitatif dilakukan dalam latar alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, sehingga mampu menangkap realitas secara holistik”.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti berfungsi sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, penganalisis, penafsir data, dan pelapor hasil penelitian. Sebagai instrumen pokok, peneliti dituntut responsif terhadap lingkungan, mampu menyesuaikan diri dengan situasi lapangan, menekankan keutuhan data, serta memproses dan mengklarifikasi informasi secara langsung saat wawancara maupun observasi.

Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah karyawan Cafe Ruma Coffeatory di Jakarta Selatan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling Menurut Sugiyono (2022:85) “Purposive sampling adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti”.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif, yaitu sejak pengumpulan data berlangsung hingga seluruh data terkumpul. Menurut Sugiyono (2022:335) “analisis data kualitatif meliputi proses mencari, menyusun, dan menafsirkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga mudah dipahami serta dapat ditarik kesimpulan”.

Tahapan analisis data meliputi:

Pengumpulan Data

Dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Reduksi Data

Menyederhanakan dan memilih data yang penting, sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Display Data

Menyajikan data secara sistematis agar informasi lebih mudah dipahami.

Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Merumuskan hasil akhir berdasarkan data yang telah dianalisis dan diverifikasi.

HASIL dan PEMBAHASAN**HASIL****Tabel 1.1 Data Key Informan**

No	Nama Initial	Jabatan
1.	MII	<i>Operational Manager</i>

Tabel 1.2 Data Informan

No	Nama Initial	Jabatan
1.	EP	<i>Kitchen Staff</i>
2.	ZO	<i>Service Staff</i>
3.	IP	<i>Barista Staff</i>
4.	MA	<i>Barista Staff</i>

Jawaban key informan dan informan atas wawancara yang dilakukan peneliti dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3 Pertanyaan Wawancara Indikator Analisis kebutuhan pelatihan Dengan Key Informan MII

No	Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Analisis Organisasi	Bagaimana strategi atau tujuan utama cafe ini dalam meningkatkan kualitas layanan?	Fokus utama kami itu bikin pelanggan puas dan nyaman. Caranya lewat pelayanan yang ramah, sajian yang konsisten enak, dan suasana <i>cafe</i> yang bersih dan <i>cozy</i> .
		Apakah menurut Anda pelatihan karyawan diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi? Mengapa?	Iya, pelatihan itu penting banget. Karena nggak semua karyawan datang dengan pengalaman. Lewat pelatihan, mereka jadi tahu standar kerja yang kita terapkan.

		Sejauh ini, bagaimana peran pelatihan dalam membantu operasional harian di cafe?	Sangat membantu. Karyawan jadi lebih cepat tanggap. Dan membuat kerjaan kita di operasional lebih ringan.
2.	Analisis Tugas	Apa saja tugas utama yang menurut Anda paling penting dalam pekerjaan di cafe ini?	Yang paling utama itu pelayanan ke pelanggan, penyajian makanan dan minuman, serta kebersihan area café. Itu yang langsung dinilai pelanggan.
		Menurut Anda, apakah semua karyawan telah menguasai tugas-tugas tersebut dengan baik?	Belum semua. Ada yang masih perlu dilatih, terutama yang baru masuk atau belum berpengalaman di F&B.
		Apakah ada standar kerja atau SOP yang sering dilanggar karena kurangnya keterampilan atau pengetahuan?	Ada beberapa, kayak lupa pakai sarung tangan, atau nyimpan bahan makanan nggak sesuai aturan. Biasanya karena belum paham pentingnya SOP itu.
3.	Analisis Individu	Bagaimana Anda menilai kinerja karyawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang kuliner/perhotelan?	Nggak semua langsung bisa, tapi kalau mereka mau belajar dan ikut arahan, hasilnya bagus juga. Nggak harus dari jurusan kuliner kok.
		Menurut Anda, jenis pelatihan apa yang paling dibutuhkan oleh karyawan saat ini?	diadakan training center yang dimana karyawan yang sudah join (bergabung) sebelum masuk outlet dan bekerja, ditraining terlebih dahulu supaya operational berjalan lancar.
		Apakah ada karyawan yang menunjukkan kesenjangan keterampilan secara signifikan? Bisa Anda jelaskan contohnya?	Training center ini memiliki peran yang sangat baik untuk berjalannya bisnis di bidang f&b (<i>food and beverage</i>). Ada satu dua orang yang skill-nya masih di bawah rata-rata, misalnya di plating atau speed kerja. Tapi kita atasi lewat pendampingan langsung dari senior.

Tabel 1.4 Pertanyaan Wawancara Indikator Kinerja Dengan Key Informan MII

No	Indikator Kinerja	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kualitas Kerja	Bagaimana Anda menilai perubahan kualitas kerja karyawan selama beberapa tahun terakhir?	Kalau saya lihat, ada peningkatan sih, apalagi setelah kita rutin ngadain pelatihan. Cuma memang nggak semuanya konsisten, ada juga yang naik-turun tergantung motivasi dan pengaruh lingkungan kerja.
		Menurut Anda, apakah ada kesenjangan antara standar kualitas yang diharapkan dan yang dicapai di lapangan?	Iya, pasti ada. Kadang ekspektasi kita udah tinggi, tapi pas di lapangan, hasilnya masih kurang rapi atau belum sesuai SOP. Biasanya ini terjadi karena kurang pengalaman atau belum cukup dilatih.
		Apa saja faktor yang paling memengaruhi peningkatan atau penurunan kualitas kerja karyawan?	Faktor paling besar itu motivasi pribadi, kepemimpinan atasan langsung, dan beban kerja. Kalau mereka dapet arahan yang jelas dan lingkungan kerjanya mendukung, kualitas kerjanya ikut naik.



2.	Kuantitas Kerja	Sejauh pengamatan Anda, bagaimana produktivitas rata-rata karyawan dalam menyelesaikan tugas harian?	Secara umum sih udah lumayan baik, tapi masih ada yang kerjanya lambat terutama di jam-jam sibuk. Yang udah pengalaman biasanya lebih cepat dan efisien.
		Apakah beban kerja sesuai dengan kapasitas masing-masing karyawan?	Nggak selalu. Ada yang kita lihat masih kewalahan kalau jam ramai, ada juga yang malah kurang kerjaan pas jam sepi. Makanya kita lagi atur ulang pembagian tugas biar lebih seimbang.
		Bagaimana pelatihan dapat membantu meningkatkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan secara efisien?	Dengan pelatihan, karyawan jadi lebih ngerti cara kerja yang cepat tapi tetap sesuai standar. Misalnya gimana multitasking, atau gimana komunikasi antar tim biar nggak tumpang tindih.
3.	Ketepatan Waktu	Apakah karyawan cenderung menyelesaikan tugas tepat waktu?	Rata-rata sih iya, tapi tetap ada yang suka telat, terutama kalo tugasnya banyak dan dia nggak bisa atur prioritas.
		Menurut Anda, apa penyebab utama keterlambatan dalam penyelesaian tugas?	Biasanya karena kurang pengalaman, belum terbiasa kerja di bawah tekanan, atau kurang bisa bagi waktu. Kadang juga karena nunggu tim lain, jadi ada keterlambatan berantai.
		Bagaimana pelatihan dapat membantu meningkatkan manajemen waktu di tempat kerja?	Kita bisa kasih pelatihan soal time management dan simulasi situasi sibuk. Jadi mereka punya gambaran cara kerja cepat dan tetap tenang walau kondisi ramai.
4.	Efektivitas	Apakah karyawan menggunakan waktu dan sumber daya kerja secara efisien?	Belum semuanya, ada yang masih buang waktu di hal-hal kecil. Misalnya kelamaan ngobrol atau ngerjain tugas yang nggak penting duluan.
		Dalam kondisi sibuk, bagaimana karyawan menyiasati tugas agar tetap efektif?	Biasanya mereka saling bantu, atau bagi tugas sesuai keahlian. Tapi ya itu, kalau udah terbiasa kerja sama tim, hasilnya lebih efektif.
		Apa bentuk pelatihan yang menurut Anda dapat meningkatkan efektivitas kerja?	Pelatihan kerja tim, manajemen tekanan, sama pembiasaan SOP dalam kondisi padat. Itu ngebantu banget biar mereka bisa kerja cepat tapi nggak asal-asalan.
5.	Komitmen	Bagaimana Anda melihat tingkat loyalitas dan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya?	Karyawan yang udah lama biasanya loyal dan tanggung jawabnya tinggi. Tapi ada juga yang baru masuk tapi udah kelihatan punya niat kerja yang bagus.
		Apakah ada perbedaan komitmen antara karyawan baru dan lama?	Jelas ada. Yang lama lebih ngerti ritme kerja dan tanggung jawabnya, sementara yang baru kadang masih coba-coba atau nunggu disuruh dulu baru gerak.
		Apa bentuk pelatihan atau pendekatan yang bisa memperkuat komitmen kerja?	Kita sering kasih sharing session, motivasi kerja, dan juga tunjukkan bahwa kerja keras mereka dihargai. Kalau mereka merasa dihargai, biasanya komitmennya ikut naik.

Tabel 1.5 Wawancara Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan Dengan Informan EP

No	Indikator Analisis	Pertanyaan	Jawaban
----	--------------------	------------	---------

	Kebutuhan Pelatihan		
1.	Analisis Organisasi	Apa yang Anda pahami tentang tujuan dan standar pelayanan dari cafe ini?	Tujuannya biar pelanggan puas, betah, balik lagi. Dan kita juga dituntut rapi, cepat, bersih.
		Apakah Anda pernah mendapat pelatihan sejak pertama bekerja di sini?	Belum pernah ada pelatihan resmi, paling belajar langsung ya dari temen-temen.
		Menurut Anda, apakah pelatihan dibutuhkan agar Anda bisa lebih baik dalam bekerja?	Butuh banget. Biar kerjaan lebih paham, apalagi saya nggak ada <i>background</i> masak
2.	Analisis Tugas	Apa saja kesulitan yang Anda alami saat pertama kali menjalankan tugas?	Awalnya saya bingung banget, nggak ngerti alur dapur, alat-alat juga asing .
		Apakah Anda pernah diberi panduan atau pelatihan untuk memahami pekerjaan Anda?	Nggak ada pelatihan khusus. Belajar dari senior aja, lihat dan langsung praktek.
		Menurut Anda, tugas apa yang paling membutuhkan pelatihan tambahan agar bisa dilakukan dengan maksimal?	Plating sih, sama ngatur waktu saat orderan numpuk.
3.	Analisis Individu	Bagaimana Anda menilai kemampuan Anda saat ini dalam bekerja di cafe, terutama dibandingkan dengan rekan kerja lain?	Lumayan bisa ngimbangin, walau masih kalah sama yang udah lama kerja.
		Apakah Anda merasa latar belakang pendidikan Anda mempengaruhi cara Anda bekerja?	Iya, agak kagok awalnya. Tapi lama-lama kebiasa juga
		Jika diberikan pelatihan, keterampilan atau pengetahuan apa yang paling ingin Anda pelajari?	Mau belajar teknik masak sama cara kerja tim yang lebih rapi

Tabel 1.6 Wawancara Indikator Kinerja Dengan Informan EP

No	Indikator Kinerja	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kualitas Kerja	Bagaimana Anda menilai hasil kerja Anda dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Cukup baik. Saya usahain makanan keluar cepet dan sesuai pesanan.
		Apa kendala yang biasa Anda hadapi saat mencoba memberikan pelayanan yang baik?	Kalau lagi ramai, kadang komunikasi sama staf depan suka nggak nyambung.
		Apakah menurut Anda pelatihan dapat membantu meningkatkan kualitas kerja Anda?	Pasti. Kita jadi lebih ngerti standar dan tekniknya.
2.	Kuantitas Kerja	Seberapa sering Anda merasa mampu menyelesaikan semua tugas sesuai target harian?	Sering sih, kecuali kalau staf lagi kurang.



		Apa yang biasanya memengaruhi jumlah pekerjaan yang bisa Anda selesaikan?	Jumlah orang yang kerja, sama ketersediaan bahan dan alat.
		Apakah pelatihan menurut Anda dapat meningkatkan kecepatan atau jumlah pekerjaan yang dapat Anda lakukan?	Iya. Kalau tahu cara kerja yang cepat dan efisien, pasti lebih banyak bisa diselesain.
3.	Ketepatan Waktu	Apakah Anda merasa sering menyelesaikan tugas tepat waktu?	Sering, tapi tergantung kondisi juga.
		Faktor apa yang biasanya menyebabkan keterlambatan?	Orderan numpuk, alat belum bersih, atau stok bahan kurang.
		Bagaimana pendapat Anda tentang pelatihan dalam hal membantu mengatur waktu kerja?	Perlu sih, biar tahu cara bagi waktu dan kerja lebih teratur.
4.	Efektivitas	Apakah menurut Anda cara kerja Anda saat ini sudah efisien?	elum maksimal. Kadang kerja jadi bolak-balik karena alat atau bahan nggak ditata dengan efisien.
		Apakah Anda merasa mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa banyak kesalahan atau pengulangan?	Kadang masih ada salah kecil, tapi nggak sering.
		Apakah Anda tertarik mengikuti pelatihan untuk meningkatkan efektivitas kerja Anda?	Mau banget. Biar kerja lebih ringan tapi hasil tetap oke.
5.	Komitmen	Bagaimana perasaan Anda terhadap tanggung jawab dalam pekerjaan Anda?	Saya anggap serius, soalnya makanan dari dapur langsung dirasain sama pelanggan. Jadi nggak bisa asal-asalan.
		Apa yang membuat Anda termotivasi untuk tetap bekerja dengan baik setiap hari?	Puas liat pelanggan senang, juga teman kerja asik.
		Menurut Anda, apakah pelatihan bisa membantu meningkatkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan dalam pekerjaan?	Iya, karena kita merasa dihargai dan dianggap penting.

Tabel 1.7 Wawancara Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan Dengan Informan ZO

No	Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Analisis Organisasi	Apa yang Anda pahami tentang tujuan dan standar pelayanan dari cafe ini?	Tujuannya untuk memberikan pelayanan terbaik dan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Standar pelayanan di sini cukup tinggi, kami dituntut untuk selalu ramah, cepat tanggap, dan menjaga kebersihan serta kualitas layanan.
		Apakah Anda pernah mendapat pelatihan sejak pertama bekerja di sini?	Tidak secara formal. Saya lebih banyak belajar langsung dari senior atau melalui pengalaman harian.

		Menurut Anda, apakah pelatihan dibutuhkan agar Anda bisa lebih baik dalam bekerja?	Iya, sangat dibutuhkan. Karena tanpa pelatihan formal, saya merasa pengetahuan saya terbatas terutama dalam menghadapi pelanggan yang berbeda-beda karakter.
2.	Analisis Tugas	Apa saja kesulitan yang Anda alami saat pertama kali menjalankan tugas?	Awalnya saya kesulitan dalam mengingat menu dan standar penyajian, serta berkomunikasi dengan pelanggan yang rewel.
		Apakah Anda pernah diberi panduan atau pelatihan untuk memahami pekerjaan Anda?	Hanya panduan lisan dari senior. Tidak ada pelatihan resmi.
		Menurut Anda, tugas apa yang paling membutuhkan pelatihan tambahan agar bisa dilakukan dengan maksimal?	Penanganan keluhan pelanggan dan teknik pelayanan profesional, karena itu sangat menentukan kepuasan pelanggan.
3.	Analisis Individu	Bagaimana Anda menilai kemampuan Anda saat ini dalam bekerja di cafe, terutama dibandingkan dengan rekan kerja lain?	Cukup baik, saya merasa bisa mengikuti ritme kerja dan menangani pelanggan. Tapi ada rekan yang lebih cepat atau lebih komunikatif, jadi saya merasa masih bisa berkembang.
		Apakah Anda merasa latar belakang pendidikan Anda mempengaruhi cara Anda bekerja?	Iya, karena saya belajar perhotelan, jadi sudah punya dasar etika pelayanan dan pengetahuan dasar industri hospitality.
		Jika diberikan pelatihan, keterampilan atau pengetahuan apa yang paling ingin Anda pelajari?	Teknik komunikasi efektif dengan pelanggan, manajemen stres saat ramai, dan keterampilan leadership jika suatu saat naik jabatan.

Tabel 1.8 Wawancara Indikator Kinerja Dengan Informan ZO

No	Indikator Kinerja	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kualitas Kerja	Bagaimana Anda menilai hasil kerja Anda dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Cukup baik. Saya berusaha ramah dan membantu pelanggan dengan cepat.
		Apa kendala yang biasa Anda hadapi saat mencoba memberikan pelayanan yang baik?	Pelanggan yang tidak sabar, kesalahan pesanan dari dapur, dan jam sibuk saat staf kurang.
		Apakah menurut Anda pelatihan dapat membantu meningkatkan kualitas kerja Anda?	Tentu. Pelatihan bisa meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan dalam menghadapi situasi sulit.
2.	Kuantitas Kerja	Seberapa sering Anda merasa mampu menyelesaikan semua tugas sesuai target harian?	Saya merasa cukup sering bisa menyelesaikan semua tugas yang diberikan dalam satu hari kerja. Tapi kalau sedang ramai atau staf yang bertugas sedikit, ada beberapa tugas yang kadang tertunda.
		Apa yang biasanya memengaruhi jumlah pekerjaan yang bisa Anda selesaikan?	Kepadatan pelanggan, jumlah staf di shift yang sama, dan koordinasi antar tim.
		Apakah pelatihan menurut Anda dapat meningkatkan kecepatan atau	Ya, apalagi pelatihan multitasking dan manajemen waktu.



		jumlah pekerjaan yang dapat Anda lakukan?	
3.	Ketepatan Waktu	Apakah Anda merasa sering menyelesaikan tugas tepat waktu?	Ya, meskipun ada saat-saat di mana situasi membuat saya terlambat menyelesaikan tugas.
		Faktor apa yang biasanya menyebabkan keterlambatan?	Keterlambatan bahan dari dapur, gangguan alat, atau permintaan khusus dari pelanggan.
		Bagaimana pendapat Anda tentang pelatihan dalam hal membantu mengatur waktu kerja?	Pelatihan akan sangat membantu agar kami bisa lebih efisien dan tahu prioritas kerja.
4.	Efektivitas	Apakah menurut Anda cara kerja Anda saat ini sudah efisien?	Cukup efisien, tapi masih bisa ditingkatkan terutama dalam hal kerja tim dan pembagian tugas.
		Apakah Anda merasa mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa banyak kesalahan atau pengulangan?	Kebanyakan bisa, tapi saat lelah atau terburu-buru, kesalahan bisa terjadi.
		Apakah Anda tertarik mengikuti pelatihan untuk meningkatkan efektivitas kerja Anda?	Sangat tertarik. Saya ingin bekerja lebih cepat, akurat, dan tenang.
5.	Komitmen	Bagaimana perasaan Anda terhadap tanggung jawab dalam pekerjaan Anda?	Saya merasa bertanggung jawab penuh. Saya ingin pelanggan puas dan atasan juga percaya pada saya.
		Apa yang membuat Anda termotivasi untuk tetap bekerja dengan baik setiap hari?	Lingkungan kerja yang mendukung dan keinginan untuk berkembang di bidang ini.
		Menurut Anda, apakah pelatihan bisa membantu meningkatkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan dalam pekerjaan?	Bisa, karena dengan pelatihan saya merasa dihargai dan dianggap penting oleh perusahaan.

Tabel 1.9 Wawancara Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan Dengan Informan IP

No.	Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Analisis Organisasi	Apa yang Anda pahami tentang tujuan dan standar pelayanan dari cafe ini?	Tujuannya biar pelanggan puas, betah, balik lagi. Kita dituntut rapi, cepat, bersih.
		Apakah Anda pernah mendapat pelatihan sejak pertama bekerja di sini?	Belum pernah ada pelatihan resmi, paling belajar langsung dari temen-temen.
		Menurut Anda, apakah pelatihan dibutuhkan agar Anda bisa lebih baik dalam bekerja?	Butuh banget. Biar kerjaan lebih paham. Apalagi di bidang kopi.
2.	Analisis Tugas	Apa saja kesulitan yang Anda alami saat pertama kali menjalankan tugas?	Awalnya bingung banget, belum hafal resep minuman dan alat-alat kopi juga belum familiar
		Apakah Anda pernah diberi panduan atau pelatihan untuk memahami pekerjaan Anda?	Nggak ada pelatihan khusus. Belajar dari senior aja, lihat dan langsung praktek.



		Menurut Anda, tugas apa yang paling membutuhkan pelatihan tambahan agar bisa dilakukan dengan maksimal?	Pelatihan Latte Art Untuk meningkatkan keterampilan artistik dalam penyajian minuman berbasis susu seperti cappuccino dan latte, serta menambah daya tarik visual bagi pelanggan.
3.	Analisis Individu	Bagaimana Anda menilai kemampuan Anda saat ini dalam bekerja di cafe, terutama dibandingkan dengan rekan kerja lain?	Lumayan bisa ngimbangin, walau masih kalah sama yang udah lama kerja.
		Apakah Anda merasa latar belakang pendidikan Anda mempengaruhi cara Anda bekerja?	Iya, agak kagok awalnya. Tapi lama-lama kebiasa juga.
		Jika diberikan pelatihan, keterampilan atau pengetahuan apa yang paling ingin Anda pelajari?	Mau belajar lebih dalam soal teknik kopi, seperti espresso dan latte art.

Tabel 1.10 Wawancara Indikator Kinerja Dengan Informan 3 IP

No	Indikator Kinerja	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kualitas Kerja	Bagaimana Anda menilai hasil kerja Anda dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Cukup baik. Saya selalu berusaha menyajikan minuman sesuai standar dengan cepat dan tetap menjaga kualitas rasa.
		Apa kendala yang biasa Anda hadapi saat mencoba memberikan pelayanan yang baik?	Kalau lagi ramai, suka kurang koordinasi sama service staff.
		Apakah menurut Anda pelatihan dapat membantu meningkatkan kualitas kerja Anda?	Pasti. Jadi lebih paham cara bikin kopi yang konsisten dan sesuai SOP.
2.	Kuantitas Kerja	Seberapa sering Anda merasa mampu menyelesaikan semua tugas sesuai target harian?	Sering sih, kecuali kalau staf lagi kurang atau orderan banyak banget.
		Apa yang biasanya memengaruhi jumlah pekerjaan yang bisa Anda selesaikan?	Jumlah staf, alat yang tersedia, dan kondisi di bar.
		Apakah pelatihan menurut Anda dapat meningkatkan kecepatan atau jumlah pekerjaan yang dapat Anda lakukan?	Iya. Kalau tahu cara kerja yang efisien, bisa lebih cepat bikin banyak orderan.
3.	Ketepatan Waktu	Apakah Anda merasa sering menyelesaikan tugas tepat waktu?	Sering, tapi tergantung kondisi juga.
		Faktor apa yang biasanya menyebabkan keterlambatan?	Orderan numpuk, mesin kopi bermasalah, atau bahan belum siap.
		Bagaimana pendapat Anda tentang pelatihan dalam hal membantu mengatur waktu kerja?	Perlu sih, biar bisa tahu prioritas kerja dan bagi waktu lebih baik.
4.	Efektivitas	Apakah menurut Anda cara kerja Anda saat ini sudah efisien?	Belum maksimal. Kadang bolak-balik cari alat atau bahan karena penataan kurang rapih.
		Apakah Anda merasa mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa	Kadang masih ada salah, misalnya salah takaran. Tapi udah makin jarang.



		banyak kesalahan atau pengulangan?	
		Apakah Anda tertarik mengikuti pelatihan untuk meningkatkan efektivitas kerja Anda?	Mau banget. Biar lebih yakin.
5.	Komitmen	Bagaimana perasaan Anda terhadap tanggung jawab dalam pekerjaan Anda?	Saya anggap serius, soalnya minuman yang saya buat langsung dinikmati pelanggan.
		Apa yang membuat Anda termotivasi untuk tetap bekerja dengan baik setiap hari?	Senang lihat pelanggan puas, juga suasana kerja di sini enak.
		Menurut Anda, apakah pelatihan bisa membantu meningkatkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan dalam pekerjaan?	Iya, karena kita jadi merasa dihargai dan lebih percaya diri.

Tabel 1.11 Wawancara Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan Dengan Informan MA

No	Indikator Analisis Kebutuhan Pelatihan	Pertanyaan	Jawaban
1.	Analisis Organisasi	Apa yang Anda pahami tentang tujuan dan standar pelayanan dari cafe ini?	Tujuannya jelas buat bikin pelanggan puas dan nyaman. Kita dituntut kerja cepat, rapi, dan sopan saat melayani.
		Apakah Anda pernah mendapat pelatihan sejak pertama bekerja di sini?	Belum pernah ada pelatihan formal.
		Menurut Anda, apakah pelatihan dibutuhkan agar Anda bisa lebih baik dalam bekerja?	Iya, sangat perlu. Soalnya saya nggak punya latar belakang kopi, jadi banyak hal yang masih harus saya pelajari.
2.	Analisis Tugas	Apa saja kesulitan yang Anda alami saat pertama kali menjalankan tugas?	Awalnya bingung sama alat-alat kopi dan resep minuman. Bingung juga ngatur ritme kerja saat rame.
		Apakah Anda pernah diberi panduan atau pelatihan untuk memahami pekerjaan Anda?	Nggak ada pelatihan khusus. Panduannya ya dari rekan kerja aja, diajarin sambil jalan.
		Menurut Anda, tugas apa yang paling membutuhkan pelatihan tambahan agar bisa dilakukan dengan maksimal?	Bikin espresso yang konsisten dan latte art. Itu dua hal yang penting banget tapi susah kalau belajar sendiri.
3.	Analisis Individu	Bagaimana Anda menilai kemampuan Anda saat ini dalam bekerja di cafe, terutama dibandingkan dengan rekan kerja lain?	Sudah mulai bisa menyesuaikan, tapi masih kalah cepat dan belum selihai yang lain.
		Apakah Anda merasa latar belakang pendidikan Anda mempengaruhi cara Anda bekerja?	Iya, awalnya saya canggung banget karena nggak ngerti dunia F&B. Tapi sekarang sudah mulai terbiasa.
		Jika diberikan pelatihan, keterampilan atau pengetahuan apa yang paling ingin Anda pelajari?	Saya ingin belajar cara kalibrasi mesin espresso, dan latte art yang benar.

Tabel 1.12 Wawancara Indikator Kinerja Dengan Informan MA

No.	Indikator Kinerja	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kualitas Kerja	Bagaimana Anda menilai hasil kerja Anda dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Saya berusaha menyajikan minuman sesuai standar dan tetap ramah ke pelanggan, walau masih terus belajar.
		Apa kendala yang biasa Anda hadapi saat mencoba memberikan pelayanan yang baik?	Kalau ramai, suka miss komunikasi sama service staf. Jadi kadang minuman telat atau salah.
		Apakah menurut Anda pelatihan dapat membantu meningkatkan kualitas kerja Anda?	Jelas bisa. Jadi lebih paham standar dan bisa kerja lebih percaya diri.
2.	Kuantitas Kerja	Seberapa sering Anda merasa mampu menyelesaikan semua tugas sesuai target harian?	Biasanya bisa, kecuali kalau staf lagi kurang atau orderan lagi banyak banget.
		Apa yang biasanya memengaruhi jumlah pekerjaan yang bisa Anda selesaikan?	Jumlah tim yang kerja sama alat dan bahan yang tersedia di bar.
		Apakah pelatihan menurut Anda dapat meningkatkan kecepatan atau jumlah pekerjaan yang dapat Anda lakukan?	Iya. Kalau diajari cara kerja yang efisien, pasti bisa lebih cepat dan produktif.
3.	Ketepatan Waktu	Apakah Anda merasa sering menyelesaikan tugas tepat waktu?	Cukup sering, tapi kalau lagi ramai memang agak kewalahan.
		Faktor apa yang biasanya menyebabkan keterlambatan?	Antrian order, alat belum siap, atau mesin espresso error.
		Bagaimana pendapat Anda tentang pelatihan dalam hal membantu mengatur waktu kerja?	Sangat penting. Supaya tahu cara bagi waktu dan prioritas saat kerja.
4.	Efektivitas	Apakah menurut Anda cara kerja Anda saat ini sudah efisien?	Belum maksimal. Kadang bolak-balik ambil bahan atau alat karena kurang terorganisir.
		Apakah Anda merasa mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa banyak kesalahan atau pengulangan?	Masih ada salah, terutama di awal. Tapi sekarang udah jauh lebih baik.
		Apakah Anda tertarik mengikuti pelatihan untuk meningkatkan efektivitas kerja Anda?	Sangat tertarik. Supaya kerja lebih cepat dan hasilnya lebih baik.
5.	Komitmen	Bagaimana perasaan Anda terhadap tanggung jawab dalam pekerjaan Anda?	Saya serius dan berusaha total, karena hasil minuman saya langsung dirasakan pelanggan.
		Apa yang membuat Anda termotivasi untuk tetap bekerja dengan baik setiap hari?	Pelanggan yang puas, juga rekan kerja yang saling support bikin semangat terus.
		Menurut Anda, apakah pelatihan bisa membantu meningkatkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan dalam pekerjaan?	Iya, karena kita jadi merasa lebih siap dan dihargai sebagai bagian penting dari tim.

Tabel 1.13 Analisis SWOT

Strengths (Faktor Internal)	Weaknesses (Faktor Internal)
1. Karyawan Tetap dan Loyal, menunjukkan loyalitas dan pengalaman dalam menghadapi pelanggan. 2. Karyawan memiliki Semangat Kerja Tinggi. 3. Karyawan mampu menyesuaikan diri dengan suasana kerja yang dinamis di cafe. Memiliki Komunikasi yang Baik dengan Pelanggan.	1. Sebagian besar karyawan belum pernah mengikuti pelatihan formal sejak pertama bekerja 2. Masih ada karyawan yang tidak paham atau belum konsisten dalam menerapkan SOP, seperti tata cara menyambut tamu, menyajikan minuman, atau menangani komplain pelanggan. 3. Sebagian besar karyawan belum pernah mengikuti pelatihan formal sejak pertama bekerja, sehingga keterampilan belum berkembang maksimal.
Opportunities (Faktor Eksternal)	Threats (Faktor Eksternal)
1. Memberikan kesempatan bagi cafe untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui kerja sama pelatihan eksternal. 2. Karyawan dapat dilibatkan dalam event atau pelatihan komunitas untuk memperluas pengalaman dan jaringan. 3. Memberi ruang bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan customer service.	1. Karyawan berpengalaman bisa berpindah ke cafe lain yang menawarkan gaji lebih tinggi atau fasilitas pelatihan yang lebih baik. 2. Jika karyawan tidak cepat beradaptasi, kualitas layanan bisa tertinggal dari kompetitor. 3. Tanpa sistem pengembangan yang baik, cafe berisiko kehilangan karyawan terlatih yang sudah dibina.

Sumber : Data diolah 2025

PEMBAHASAN

1. Analisis Kebutuhan Pelatihan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan sangat dibutuhkan oleh karyawan Cafe Ruma Coffeatory. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakpahaman sebagian karyawan terhadap standar operasional prosedur (SOP), perbedaan latar belakang pendidikan, serta ketiadaan program pelatihan rutin.

2. Analisis Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum optimal, terutama pada aspek kualitas pelayanan dan konsistensi kerja. Pelatihan dipandang mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan sehingga berdampak positif pada kinerja.

3. Analisis SWOT

- a. *Strengths* (Kekuatan): semangat kerja karyawan dan adanya dukungan manajemen.
- b. *Weaknesses* (Kelemahan): kurangnya pelatihan rutin dan kesenjangan keterampilan antar karyawan.
- c. *Opportunities* (Peluang): peluang peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha melalui pelatihan.
- d. *Threats* (Ancaman): risiko menurunnya kualitas pelayanan dan berkurangnya loyalitas pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Cafe Ruma Coffeatory Jakarta Selatan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara standar kerja yang diharapkan perusahaan dengan kemampuan aktual karyawan. Hal ini terjadi karena perbedaan latar

belakang pendidikan, minimnya pengalaman di bidang *food and beverage (F&B)*, serta belum adanya program pelatihan yang berkelanjutan.

Key informan dalam penelitian ini adalah Martin Indra Isworo selaku *Operational Manager*. Berdasarkan hasil wawancara, beliau menyampaikan bahwa pelatihan yang paling dibutuhkan oleh karyawan mencakup pelatihan standar operasional prosedur (SOP), peningkatan keterampilan komunikasi, serta pelatihan tentang penyajian produk yang estetis dan konsisten. Ia juga menegaskan pentingnya pelatihan yang dilakukan secara berkala dan terjadwal, agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Sementara itu, hasil wawancara dengan para informan menunjukkan kebutuhan pelatihan yang beragam sesuai dengan posisi masing-masing:

1. *Informan 1* (Eggy Pratama sebagai *Kitchen Staff*) membutuhkan pelatihan penyajian makanan yang efisien, standar kebersihan dapur, serta pengelolaan waktu kerja yang baik.
2. *Informan 2* (Zidan Octavian sebagai *Service Staff*) menyatakan perlunya pelatihan dalam pelayanan pelanggan, penanganan komplain, serta manajemen multitasking saat jam sibuk.
3. *Informan 3* (Ine Pebrianti Sebagai *Barista Staff*) menyampaikan perlunya pelatihan meracik minuman, latte art, serta pengetahuan produk agar dapat menjelaskan menu dengan percaya diri.
4. *Informan 4* (Muhammad Alfie sebagai *Barista Staff*) menekankan pentingnya pelatihan untuk menjaga konsistensi rasa, penggunaan alat barista, dan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan.

PENGHARGAAN

Penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Cafe Ruma Coffeatery, Jakarta Selatan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abid, M., & Safiih, A. R. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Dana Purna Investama Cabang BCA KCU Thamrin. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 3(2), 409. <https://doi.org/10.32493/jism.v3i2.31531>
2. Ahmad, I. M., Faisal, Y., & Renjaan, D. (2022). Analisis kebutuhan materi pelatihan UMKM di Kota Ternate. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22). STKIP Kie Raha.
3. Elice, D., & Pahrudin, A. (2023). Analisis kebutuhan pelatihan keterampilan abacus aritmatika bagi guru madrasah. *Jurnal Islamic Education Manajemen*, 8(2). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Febrian, W. D., Apriani, A., & Abdullah, M. A. F. (2023). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, budaya organisasi dan motivasi pada Kelurahan Tanjung Duren Utara Kota Jakarta Barat. *Jurnal Andhara: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 281–290.
5. Fitriyani, I., & Raharjo, S. T. (2023). Metodologi penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial. Deepublish.
6. Gondokusumo, R., & Budiyanto. (2020). *Manajemen kinerja dan perilaku organisasi*. Unesa University Press.
7. Griffin, Ricky. W. (2021). *Managemen edisi 7 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
8. Hasibuan, Melayu. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia (ed. revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
9. Jamaludin, P. P. (2021). Analisa pelatihan terhadap pengembangan karyawan pada PT Surya Toto Indonesia. *Jurnal Niagawan*, 1(1).

10. Jaya Mendrofa, Y. F., Lase, D., Waruwu, S., & Mendrofa, S. A. (2023). Analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan perangkat desa se-Kecamatan Alasa Talumuzoi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1). Universitas Nias.
11. Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
12. Maulana, A. (2022). Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia pada perusahaan jasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2). Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka.
13. Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
14. Muslichah Erma Widiana. (2020) *Pengantar Manajemen*. Kab. Banyumas. Penerbit CV. Pena Persada Redaksi. (hal.41)
15. Pratama, A., Sutoro, M., & Purnomo, S. (2024). *Manajemen strategi SDM*. Unpam Press.
16. Puspita, R., & Nurhalim, N. (2021). Analisis kebutuhan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 1–10.
17. Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
18. Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (ed. ke-2, cet. ke-10)*. Alfabeta.
19. Trihatmo, A., & Tilova, N. (2025). Pengaruh disiplin kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Altrak 1978 Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 3(1).
20. Zulkifli, A., Jaya, R., & Ismail. (2025). Analisis kebutuhan pelatihan di desa wisata Darubia, Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 6(1). Politeknik Pariwisata Makassar.