

TESIS
PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SDM TERHADAP
KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI KEPUASAN KERJA
PADA USAHA *COFFEE SHOP* DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

A. NURUL ASMA DINI

A012221028



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024

TESIS

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SDM TERHADAP
KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI KEPUASAN KERJA
PADA USAHA *COFFEE SHOP* DI KOTA MAKASSAR**

***THE EFFECT OF EDUCATION AND TRAINING OF HUMAN
RESOURCES ON COMPETITIVE ADVANTAGE THROUGH JOB
SATISFACTION IN COFFEE SHOP BUSINESSES IN MAKASSAR CITY***

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Disusun dan diajukan oleh:

A. NURUL ASMA DINI

A012221028



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SDM TERHADAP
KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI KEPUASAN KERJA PADA USAHA
COFFEE SHOP DI KOTA MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh :

**A. NURUL ASMA DINI
A012221028**

telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal **12 Januari 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Hj. Nuraeni Kadir, SE., M. Si
Nip. 19560315 199203 2 001

Dr. Fauziah Umar, SE., M. Si
Nip. 19610713 198702 2 001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si
Nip. 19680629 199403 1 002



Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM
Nip. 19540205 198810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : A. Nurul Asma Dini
Nim : A012221028
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan SDM Terhadap Keunggulan Kompetitif Melalui Kepuasan Kerja Pada Usaha Coffee Shop Di Kota Makassar**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 22 Januari 2024

Yang Menyatakan,



A. Nurul Asma Dini

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Tesis ini berjudul “*Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan SDM Terhadap Keunggulan Kompetitif Melalui Kepuasan Kerja Pada Usaha Coffee Shop Di Kota Makassar*” yang dibimbing oleh **Prof. Dr. Hj. Nureni Kadir, SE., M.Si dan ibu Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.

Penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya dan teristimewa penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis yaitu Bapak **Abd Rahman** dan Mama **Ratnawati Tahir** dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga karena telah membesarkan, mendidik, serta senantiasa memberikan motivasi dengan penuh lantunan doa yang senantiasa dipanjatkan untuk anaknya selama ini.

Tidak sedikit kendala yang penulis hadapi dalam proses penelitian hingga penyusunan tesis. Namun, dengan bantuan dari berbagai pihak, maka kendala tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Seiring dengan penyelesaian tesis ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama perjalanan penelitian ini.

1. Kepada Prof. Dr. Hj. Nureni Kadir, SE., M.Si dan ibu Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si yang tidak henti memberikan bimbingan, dan petunjuk serta telah membantu saya dalam proses penyempurnaan penelitian ini.
2. Kepada saudara dan keluarga atas doa dan dukungannya selama proses penyelesaian studi
3. Kepada Semua responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Kontribusi yang sangat berharga dan berperan penting dalam keberhasilan penelitian ini
4. Kepada para staf akademik, dan semua pihak yang telah menyediakan fasilitas dan lingkungan yang mendukung penelitian saya serta telah membantu dalam memberikan kemudahan dalam proses administrasi.
5. Kepada teman-teman di Program Studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar Angkatan tahun 2022, khususnya kelas B2 dengan kelas konsentrasi Sumber Daya Manusia B2 atas Kerjasama dan dukungannya memberi semangat dan sumbangsih pikiran kepada peneliti selama menimba ilmu, semoga selalu diberi kemudahan dalam proses pendidikan selanjutnya

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi kecil dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Akhir kata, rasa syukur saya persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan, dan rahmat-Nya dalam setiap langkah hidup. Penulis berharap semoga segala amal kebaikan dan bantuan dari semua pihak yang diberikan kepada penulis dapat bernilai ibadah disisi Allah SWT,

Makassar, 09 Januari 2024

A. Nurul Asma Dini

ABSTRAK

A. NURUL ASMA DINI. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan SDM Terhadap Keunggulan Kompetitif Melalui Kepuasan Kerja Pada Usaha Coffee Shop Di Kota Makassar* (dibimbing oleh Nuraeni kadir dan Fauziah Umar)

Fenomena usaha *coffee shop* di makassar antara lain memiliki tingkat persaingan yang tinggi. Keberadaan banyaknya *coffee shop*, termasuk merek besar dan lokal, dapat membuat sulit bagi suatu usaha untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Untuk meningkatkan keunggulan kompetitif, dan mengatasi kesulitan menemukan karyawan yang memiliki keterampilan sebagai barista. Maka perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kinerja SDM dengan meningkatkan keahlian dan keterampilan untuk mempersiapkan SDM melalui pendidikan dan pelatihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan SDM terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja pada barista *coffee shop* yang ada di Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 208 orang barista. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *structural equation modeling (SEM)* yang dioperasikan melalui SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif, pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif, kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif, terdapat pengaruh negative dan signifikan pendidikan terhadap kepuasan kerja, pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, tidak terdapat pengaruh tidak langsung pendidikan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja, tidak terdapat pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja.

Kata Kunci: *Pendidikan, Pelatihan, Keunggulan Kompetitif, Kepuasan Kerja*

ABSTRACT

A. NURUL ASMA DINI. *The Effect of HR Education and Training on Competitive Advantage Through Job Satisfaction at Coffee Shop Businesses in Makassar City* (supervised by Nuraeni kadir and Fauziah Umar)

The phenomenon of coffee shop businesses in Makassar, among others, has a high level of competition. The existence of many coffee shops, including large and local brands, can make it difficult for a business to create and maintain a competitive advantage. To increase competitive advantage, and overcome the difficulty of finding employees who have the skills as baristas. Then the company must strive to improve HR performance by increasing expertise and skills to prepare HR through education and training. This study aims to determine the effect of HR education and training on competitive advantage through job satisfaction at coffee shop baristas in Makassar City. This type of research is quantitative. The sample used was 208 baristas. The data collection method in this study used a questionnaire containing statements. The data analysis technique used in this research is structural equation modeling (SEM) which is operated through SmartPLS 4. The results showed that education has a positive and significant effect on competitive advantage, training has a positive and significant effect on competitive advantage, job satisfaction has no positive and significant effect on competitive advantage, there is a negative and significant effect of education on job satisfaction, training has a positive and significant effect on job satisfaction, there is no indirect effect of education on competitive advantage through job satisfaction, there is no indirect effect of training on competitive advantage through job satisfaction.

Keywords: *Education, Training, Competitive Advantage, Job Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Kegunaan Penelitian	21
BAB 2	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.2 Pendidikan	23
2.3 Pelatihan	24
2.4 Kepuasan Kerja.....	27
2.5 Keunggulan Kompetitif	29
2.6 Penelitian Terdahulu	31
2.7 Kerangka Konseptual	35
2.1 Hipotesis.....	36
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel.....	42
3.4 Jenis Sumber Data	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	45

3.6.1	Variabel Penelitian	45
3.6.2	Definisi Operasional	45
3.7	Metode Analisis Data	46
3.7.1	Analisis Dekriptif	46
3.7.2	Analisis PLS (Partial Least square)	46
3.7.3	Uji Validitas	47
3.7.4	Uji Reliabilitas	47
3.7.5	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.2	Analisis deksriptif.....	49
4.2.1	Karakteristik Responden	49
4.2.2	Deksripsi Variabel Penelitian	51
4.2.3	Analisa model pengukuran (outer Model).....	55
4.2.4	Pengujian Hipotesis	57
4.2.5	Analisa Model Struktural (Inner Model).....	62
4.3	Pembahasan.....	64
4.3.1	Pengaruh pendidikan terhadap keunggulan kompetitif	64
4.3.2	Pengaruh pelatihan terhadap keunggulan kompetitif	65
4.3.3	Pengaruh kepuasan kerja terhadap keunggulan kompetitif	67
4.3.4	Pengaruh pendidikan terhadap kepuasan kerja	68
4.3.5	Pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja	68
4.3.6	Pengaruh pendidikan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja	69
4.3.7	Pengaruh pelatihan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja	70
BAB V	72
PENUTUP	72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	35
---	-----------

DAFTAR TABEL

Table 1. Jumlah Cafe di Kota Makassar pada tahun 2022	16
Table 2. Penelitian Terdahulu.....	32
Table 3. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	45
Table 4. Karakteristik Responden Berdasarkan umur	49
Table 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Table 6. Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat pendidikan	50
Table 7. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja	51
Table 8. Deksripsi Variabel Pendidikan	52
Table 9. Deksripsi Variabel Pelatihan.....	52
Table 10. Deksripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	53
Table 11. Deksripsi Variabel Keunggulan Kompetitif	54
Table 12. Hasil Nilai Cross Loading	55
Table 13. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	56
Table 14. Hasil Uji Reabilitas.....	57
Table 15. Hasil Uji pengaruh langsung	58
Table 16. Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	60
Table 17. Pengaruh Total	61
Table 18. Nilai R-Square	62
Table 19. Nilai F-Square.....	63

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kedai kopi di Indonesia secara kesat mata tumbuh dan menyebar dimana-mana yang menunjukkan bahwa bisnis industry kuliner mulai berkembang bahkan menjadi industry yang cukup banyak dijalankan dan tentunya merupakan bisnis yang menjanjikan dan tidak ada habisnya. Pengelolaan organisasi bisnis termasuk usaha *Coffee Shop* saat ini perlu untuk diperhatikan dan ditingkatkan. Hal ini dikarenakan adanya peningkatan persaingan yang signifikan di industri *Coffee shop*.

Kondisi dimana menjamurnya usaha kedai kopi membuat kondisi persaingan dalam bisnis ini menjadi sangat kompetitif dan mengharuskan setiap pengusaha untuk mempunyai kekuatan untuk bersaing dengan kompetitornya. Persaingan antar organisasi kini tidak hanya melibatkan persaingan bukti fisik ataupun modal, melainkan persaingan atas personel atau sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu usaha yang dapat dilakukan ialah tenaga kerja yang berdaya guna untuk mencapai tujuan usaha. Untuk itu, Organisasi bisnis termasuk *Coffee shop* dituntut untuk memiliki kekuatan dalam menghadapi pesaing-pesaingnya dan salah satunya perlu melihat bahwa fungsi karyawan merupakan pelaku utama yang penting terhadap pencapaian visi dan misi suatu organisasi. Hal ini menjadikan sumber daya manusia merupakan factor strategis dan menjadi tolak ukur kesuksesan sebuah organisasi (Utomo et al., 2021)

Sumber daya manusia adalah modal dan aset yang penting di perusahaan guna mendukung jalannya suatu perusahaan. Organisasi perusahaan tidak akan berjalan dan tumbuh dengan baik, tanpa didukung sumber daya manusia yang

handal dan kompeten. Dalam persaingan dibidang ekonomi saat ini, setiap Perusahaan berupaya dan di tuntut untuk memperoleh sumber daya manusia yang tepat dan berkompeten guna mendorong kesuksesan usaha mereka sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Pengelolaan sumber daya manusia harus mendapat perhatian lebih oleh Perusahaan sehingga organisasi mampu mencapai visi misi dan tujuan Perusahaan dengan efektif (Nour Halisa, 2020)

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam organisasi bisnis, dikarenakan kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya Manusiannya. Kapasitas SDM menjadi suatu subjek di dalam suatu usaha, yang menjadi penentu bagaimana kualifikasi sebuah usaha tersebut, sehingga sistem Perusahaan yang kompetitif akan tercapai apabila sumber daya manusia yang ada di dalamnya merupakan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas pula (Savitri et. al, 2022)

Maka dari itu dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Hal ini dapat di mengerti sebab manusia merupakan satu-satunya sumber penggerak dan pengelola semua aktivitas dalam perusahaan. Sumber daya manusia merupakan factor dinamis yang mampu menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi, sehingga organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang handal akan memenangkan persaingan (Suhatma, 2020)

Lingkungan bisnis menghadapi tantangan dari pasar yang sangat kompetitif. Oleh karena itu, organisasi perlu menghadapinya dengan kemampuan untuk beradaptasi dan memiliki fleksibilitas sehingga dapat mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan Kasmawati (2018) menyatakan pentingnya sumber daya manusia sebagai salah satu sumber

keunggulan kompetitif yang harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mampu meraih keunggulan kompetitif yang di perlukan dalam persaingan bisnis.

Salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan persaingan tersebut adalah melalui upaya pencapaian keunggulan kompetitif (bersaing) perusahaan atau organisasi. Alternatif pendekatan yang mungkin diterapkan oleh perusahaan atau organisasi pada kondisi seperti ini adalah melalui pengelolaan aktifitas-aktifitas sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi.

Keterkaitan Manajemen SDM dan keunggulan kompetitif yaitu sumber daya manusia merupakan salah satu yang paling penting dan mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi bisnis *Coffee shop*, bagaimana mengelola SDM tersebut agar tercapai peningkatan nilai yang berfungsi untuk mendukung aktivitas-aktivitas utama dalam usaha sehingga dapat mendukung usaha menuju keunggulan kompetitif. Hal ini sejalan dengan Farchan (2018) bahwa keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Keunggulan SDM yang dimiliki perusahaan/organisasi diharapkan dapat mendukung pencapaian keunggulan bersaing perusahaan/organisasi.

Keunggulan kompetitif dapat diciptakan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dengan memperhatikan faktor internal dan eksternal organisasi yang akan dihadapinya. Pengelolaan SDM yang efektif harus diperhatikan agar menunjang strategi yang akan diterapkan. Strategi organisasi akan berhasil jika organisasi mampu mengelola dan meningkatkan kualitas SDM (SDM berbasis kompetensi) melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan SDM. SDM yang terlibat dalam proses atau kegiatan organisasi ini

merupakan SDM berbasis pengetahuan yang memiliki keterampilan dan keahlian (Darmadi, 2022)

Perkembangan pesat dalam bisnis salah satunya adalah usaha *coffee shop* terlihat dari jumlah *coffee shop* yang semakin banyak baik di kota-kota besar maupun kecil. Persaingan ini juga terjadi pada usaha kedai kopi di Kota Makassar yang ditandai dengan banyaknya *Coffee shop* yang bermunculan. Berdasarkan data dari DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Makassar pada tahun 2022, jumlah kafe atau *coffee shop* secara keseluruhan adalah 435 unit.

Table 1. Jumlah Cafe di Kota Makassar pada tahun 2022

Nama	Jumlah	Persentase
Coffee Shop Franchise	80	18%
Coffee Shop Lokal	355	81%
Total	435	100%

Sumber: Data Sekunder, DPMPTSP (2022)

Data-data di atas menunjukkan bahwa terdapat peningkatan penawaran dan permintaan di bisnis kafe khususnya di Kota Makassar, Pertumbuhan jumlah kafe ini didorong oleh adanya perubahan pola atau gaya hidup dan adanya peningkatan minat dan kebutuhan konsumsi kopi di kalangan generasi muda yang cukup tinggi. Hal ini yang kemudian menuntut perusahaan semakin bersaing untuk dapat bertahan di pasar.

Pada dasarnya kinerja karyawan menjadi hal yang penting dalam menjalankan usaha *coffee shop* karena akan berkontribusi pada performa dan citra usaha itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi kinerja pada dasarnya adalah kemauan kerja karyawan atas kepuasan kerja, semakin puas karyawan maka akan mempengaruhi kinerja karyawan. Maka dari itu untuk mendapatkan tenaga kerja

yang berdaya guna serta berkualitas maka dibutuhkan sebuah usaha yaitu pengembangan karyawan guna meningkatkan kualitas kinerja didalam usaha . Hal ini diperlukan karena tidak semua karyawan secara langsung dapat sesuai dengan kebutuhan dan dengan adanya proses pengembangan bagi karyawan akan menjadi suatu cara efektif untuk mempersiapkan karyawan menghadapi tantangan kedepan yang dihadapi oleh usaha hingga terciptanya keunggulan kompetitif.

Dalam usaha coffee shop, keterampilan barista sangat penting. Barista yang terampil dapat menghasilkan kopi berkualitas tinggi, SDM yang memahami dengan baik produk yang dijual, termasuk jenis kopi, metode pembuatan, dan pengetahuan tentang biji kopi, dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pelanggan dan meningkatkan penjualan.

Dilihat dari fenomena yang terjadi pada usaha *coffee shop* di makassar dimana antara lain Industri kopi seringkali memiliki tingkat persaingan yang tinggi. Keberadaan banyak coffee shop, termasuk merek besar dan lokal, dapat membuat sulit bagi suatu usaha untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Lalu masih kurang optimalnya pengembangan SDM didasarkan pada terjadinya *human errors* penyajian kepada konsumen serta kesiapan karyawan dalam menghadapi complain pelanggan dan bagaimana karyawan belum bisa menjalankan standart operasional pekerjaan (SOP) yang tentunya sudah dirancang dalam menghadapi *human error* terhadap konsumen tersebut. Pelayanan yang lambat dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak puas. Konsistensi pelayanan sangat penting dalam bisnis *coffeeshop*. Jika ada ketidakteraturan dalam memberikan pelayanan, seperti variasi kualitas

produk, waktu tunggu yang berbeda-beda, atau perilaku karyawan yang tidak konsisten, dapat merugikan citra bisnis.

Bernardin & Russell (1997) mengatakan bahwa untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif, kapabilitas organisasi berasal dari praktik manajemen sumber daya manusia (MSDM). Pfeffer (1995) menegaskan bahwa suatu keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan secara efektif. Mangkunegara (2003) menyatakan bahwa tujuan pokok dari setiap pendidikan dan pelatihan adalah untuk merubah kemampuan penampilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, Schein (2010) menyatakan bahwa hanya perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas akan mampu bersaing dalam persaingan global. Lebih lanjut dalam konteks manajemen modern, kepuasan karyawan merupakan awal bagi upaya mendapatkan keunggulan kompetitif dalam persaingan global (Robbins dan Judge, 2013).

Berdasarkan pada penelitian (Mahsa Pratama & Lestari, 2022) menunjukkan bukti secara empiris bahwasanya semakin tinggi penerapan praktik manajemen sumber daya manusia maka akan semakin meningkat keunggulan kompetitif. Dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa keunggulan kompetitif akan mengalami peningkatan jika perusahaan dapat mengimplementasikan secara sempurna penerapan praktik pengembangan sumber daya manusia. Kemudian penelitian oleh Lukito & Devie, (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan karyawan, maka akan meningkatkan keunggulan bersaing suatu perusahaan.

Untuk meningkatkan keunggulan kompetitif, dan mengatasi kesulitan menemukan karyawan yang memiliki keterampilan barista atau pelayanan pelanggan yang memadai. Maka perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kinerja SDM dengan meningkatkan keahlian dan keterampilan untuk mempersiapkan SDM dalam pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan. Menciptakan competitive advantage agar perusahaan tidak hanya memperoleh kinerja keuangan yang baik namun dapat sustained. Peningkatan kinerja ini dapat dilakukan melalui melalui proses Pendidikan dan pelatihan.

Merujuk kepada beberapa pandangan yang diungkapkan secara teoritis mengenai pendidikan dan pelatihan SDM dan kepuasan kerja serta kaitannya dengan keunggulan kompetitif, maka peneliti berkeinginan mengkaji secara mendalam bagaimana keterkaitan antara variabel-variabel tersebut. Oleh sebab itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Keunggulan Kompetitif Melalui Kepuasan Kerja pada Usaha Coffee shop di Kota Makassar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah ada, maka adapun rumusan masalah antara lain;

1. Apakah pendidikan SDM dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif pada usaha coffee shop?
2. Apakah pelatihan SDM dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif pada usaha coffee shop?
3. Apakah kepuasan kerja dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif pada usaha coffee shop?

4. Apakah pendidikan dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada usaha coffee shop?
5. Apakah Pelatihan dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada usaha coffee shop?
6. Apakah pendidikan dapat berpengaruh tidak langsung keunggulan kompetitif secara melalui kepuasan kerja pada usaha coffee shop?
7. Apakah pelatihan dapat berpengaruh tidak langsung keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja pada usaha coffee shop?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pendidikan SDM terhadap keunggulan kompetitif pada usaha coffee shop
2. Untuk Menganalisis pengaruh pelatihan SDM terhadap keunggulan kompetitif pada usaha coffee shop
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap keunggulan kompetitif pada usaha coffee shop
4. Untuk menganalisis pengaruh pendidikan terhadap kepuasan kerja pada usaha coffee shop
5. Untuk menganalisis pengaruh Pelatihan terhadap kepuasan kerja pada usaha coffee shop
6. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung pendidikan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja pada usaha coffee shop
7. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja pada usaha coffee shop

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber informasi bagi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan kompetitif usaha. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian mendatang yang relevan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan relevansi dalam pengambilan keputusan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan usaha. Informasi dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan penting dalam mengarahkan upaya pengembangan sumber daya manusia.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia juga dikenal sebagai manajemen personalia yang merupakan serangkaian proses termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terkait perekrutan tenaga kerja, pengembangan karyawan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan terminasi kerja. dengan tujuan untuk mencapai sasaran individu, organisasi, dan masyarakat secara efektif (Mustamim et al., 2020)

Peran manajemen sumber daya manusia di sebuah organisasi sangat strategis. Peran yang dilakukan terkait dengan kebijakan rekrutmen, penempatan, penggajian/ pemberian kompensasi dan pengembangan karier yang didasarkan pada kompetensi. Tugas MSDM yang paling utama berkaitan dengan kegiatan administrasi seperti rekrutmen, sistem penghargaan, promosi, dan sebagainya. MSDM juga harus dapat mengusahakan penciptaan SDM yang berkualitas untuk mewujudkan tujuan organisasi. Dalam dunia kerja komitmen pegawai terbukti dapat memperkirakan perilaku pegawai yang secara teratur khususnya terkait dengan presensi pegawai tersebut (Hasan, 2019).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam perusahaan, seorang karyawan dan juga Masyarakat (Susan, 2019)

Kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang dibawa sejak lahir (modal dasar) sedangkan kecakapan diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan tolok ukurnya Intelligence Quotient (IQ) dan Emotion Quality (EQ). (Setiawan, 2016)

2.2 Pendidikan

Menurut Edy Sutrisno (2011) pendidikan merupakan totalitas interaksi manusia untuk pengembangan manusia seutuhnya, dan pendidikan merupakan proses yang terus-menerus yang senantiasa berkembang. Peserta didik merupakan masukan, setelah mengalami proses pendidikan dengan memanfaatkan tujuan pendidikan yaitu sumber daya dari kurikulum yang ada, menghasilkan keluaran berupa kemampuan tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa perubahan tingkah laku termasuk didalamnya pengetahuan, sikap, tindakan, penampilan dan sebagainya.

Hamalik (2005) menyatakan bahwa program pendidikan dan pelatihan perlu dievaluasi terus-menerus dari berbagai sisi, seperti: relevansinya dengan kebutuhan lapangan, epektifitas, kedayagunaan, manfaat, hambatan, keuntungan, administrasi, dan sebagainya sehingga dapat diketahui apakah program tersebut berhasil, diperbaiki atau tetap dipertahankan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu alat untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, ketrampilan atau kecakapan dan keahlian dari setiap karyawan serta merupakan usaha untuk meningkatkan

kinerja karyawan sebagai kegiatan pengenalan terhadap pekerjaan tertentu bagi yang bersangkutan. Baik tidaknya kinerja karyawan jelas akan mempengaruhi kestabilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan

Karyawan yang kurang memiliki pengetahuan cukup tentang bidang kerjanya akan tersendat-sendat. Oleh karena itu bagi karyawan baru atau karyawan lama yang dihadapkan pada pekerjaan baru memerlukan tambahan pengetahuan dan ketrampilan guna melaksanakan tugasnya dengan baik. Pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk dilakukan karena keduanya merupakan cara yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan, menjaga, memelihara karyawan dalam organisasi sekaligus meningkatkan keahlian karyawan dalam meningkatkan kerjanya. (Ningrum, 2013)

2.3 Pelatihan

Pelatihan adalah salah satu strategi utama untuk mencapai tujuan organisasi dengan menarik dan mempertahankan karyawan, serta mengelolanya secara efektif. Dimana penyediaan program pelatihan bagi karyawan mereka dilakukan untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk melakukan tugasnya secara efisien (Hanysa, 2016). Pelatihan harus mencakup lebih dari sekadar keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaan tradisional dengan juga memasukkan program-program tentang manajemen emosional atau komunikasi interaktif, yang diperlukan baik bagi pelanggan internal maupun penyedia (Wu et al., 2021).

Program pelatihan yang bertujuan untuk menggunakan lebih banyak waktu untuk kegiatan di luar ruangan untuk melatih aspek perilaku dan lebih sedikit waktu untuk kegiatan di dalam ruangan untuk belajar tentang aspek teoritis

terkait dengan dimensi soft skill yang ditargetkan (Ginting et al., 2020). Transfer pelatihan adalah salah satu mediator melalui pelatihan yang mempengaruhi kualitas layanan pelanggan. Karyawan mempelajari pengetahuan dan keterampilan baru yang penting untuk menyediakan layanan pelanggan berkualitas tinggi melalui pelatihan. Untuk berkomunikasi dengan lebih baik dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan (Shen & Tang, 2018)

Pelatihan dan pengembangan karyawan berkualitas yang dapat dicapai dari program berkualitas dan fasilitator yang berkualifikasi tinggi mengarah pada peningkatan kinerja karyawan dan, akan berdampak dalam peningkatan pemberian layanan (Mpofu & Hlatywayo, 2015). Untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, penting bahwa perusahaan melakukan praktik pengembangan karyawan yang berkelanjutan (Dhar, 2015)

Peningkatan pengetahuan layanan melalui pelatihan selanjutnya meningkatkan efikasi diri dan kepuasan kerja. Artinya, peningkatan pengetahuan layanan menyebabkan peningkatan tingkat pengembangan pribadi (yaitu, self-efficacy) dan sikap kerja (misalnya, kepuasan) seiring berjalannya waktu. Sebagai kemajuan pengetahuan melalui pembelajaran meningkatkan kepercayaan diri dan kepuasan karyawan dengan pekerjaan. pentingnya pelatihan layanan, tidak hanya dalam dampak langsungnya terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan layanan, tetapi juga dalam meningkatkan persepsi pertumbuhan pribadi karyawan dan dengan demikian meningkatkan efikasi diri dan kepuasan kerja, meskipun pada kecepatan yang lebih lambat (Lan et al., 2021)

Perusahaan dengan produk atau jasa yang kompleks dan/atau perusahaan yang memproduksi produk atau layanan yang mengalami perubahan cepat juga

akan lebih mungkin untuk berinvestasi dalam pelatihan Mengingat kepentingan relatif mereka terhadap keberhasilan perusahaan secara keseluruhan, manajer di perusahaan-perusahaan ini juga akan mendedikasikan waktu dan upaya yang lebih besar untuk proses penilaian kinerja karyawan pemasaran individu (Olson et al., 2018)

Menurut Dessler dan Armstrong yang dikutip oleh Batilmurik (2010:75) terdapat 3 indikator utama di dalam pelatihan, yaitu:

1. Kualitas Pelatih

Merupakan kecakapan dan kemampuan yang dimiliki pelatih dalam membawakan pelatihan yang diukur dengan penguasaan terhadap materi 4 pelatihan, penguasaan terhadap media yang digunakan, dan kemampuan memotivasi peserta pelatihan.

2. Metode/Desain Pelatihan

Merupakan serangkaian model atau bentuk pelatihan yang didesain dengan mempertimbangkan beberapa faktor yakni kesesuaian dengan tugas karyawan, kesesuaian dengan kebutuhan karyawan, harapan karyawan, realistis dengan kenyataan di lapangan.

3. Pengalaman Pelatihan

Merupakan sikap yang ditunjukkan berupa pengalaman dari hasil yang dicapai oleh setiap peserta maupun pelatih sejak kegiatan pelatihan dilaksanakan yang diukur dengan umpan balik terhadap pelatihan dan peningkatan skills dalam pekerjaan.

Melakukan pelatihan dan pengembangan pada karyawan yang telah ada lebih baik dan menghemat anggaran dibandingkan dengan melatih dan

mengembangkan karyawan baru. Hal ini karena pelatihan dan pengembangan karyawan dapat membuat pegawai menjadi lebih percaya diri dan merasa bahwa perusahaan sangat peduli terhadap pegawainya tersebut dengan memperhatikan keterampilan mereka dalam bekerja (Gustiana et al., 2022)

2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu tanda apakah suatu perusahaan telah dikelola dengan baik atau tidak. Kepuasan kerja akan terbentuk jika pegawai dapat memahami isi dari pekerjaan yang diemban, yang mana beban kerja dari pekerjaan tersebut sesuai dengan kemampuannya. Hal ini dapat berupa perasaan puas/tidak puas seorang terhadap pekerjaannya secara umum atau perasaan puas/tidak puas terhadap aspek-aspek spesifik dalam pekerjaannya, antara lain dari segi gaji, rekan kerja, atau lingkungan fisik tempat kerjanya (Surwanto et.al. 2020)

Kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Rosanty et al., 2021)

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Noviyanti et al., 2019) terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Potensi gaji, merupakan sesuatu yang diterima atau bisa dikatakan sebagai upah agar dianggap pantas sebagai timbal balik terhadap organisasi.

2. Pengakuan dan penghargaan. Dalam beberapa penelitian, pengakuan dan penghargaan ditemukan faktor pendorong yang bertanggung jawab atas peningkatan efektivitas karyawan di tempat kerja dan tingkat tinggi mereka dari kepuasan kerja.
3. Jam kerja dan kondisi fisik. Dua elemen yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah jam kerja dan kondisi fisik di mana pekerja menghabiskan hari kerja.
4. Kesempatan untuk menggunakan kemampuan seseorang. Karyawan umumnya membutuhkan dan menyukai pekerjaan yang memanfaatkan kemampuannya.
5. Hubungan interpersonal. Tingkat pekerjaan seseorang kepuasan mungkin merupakan fungsi dari personal ciri-ciri dan ciri-ciri kelompok yang dia atau dia milik. Konteks sosial pekerjaan adalah kemungkinan besar akan berdampak signifikan pada sikap pekerja dan perilaku.
6. Situasi kerja. Sifat dari pekerjaan itu sendiri sering disebut karakteristik pekerjaan intrinsik. Ini umumnya muncul sebagai faktor pekerjaan yang paling penting.

Adapun Menurut (Hasibuan, 2014) menyatakan bahwa karakteristik kepuasan kerja yaitu :

- 1) Menyenangi pekerjaannya, yaitu seseorang menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya,

- 2) Moral kerja, yaitu kesepakatan batinl yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang di tetapkan,
- 3) Kedisiplinan, yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban, dan
- 4) Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Luthans (2011) mengidentifikasikan bahwa terdapat 5 indikator kepuasan kerja yakni (1) Pekerjaan itu sendiri, (2) Gaji/Upah, (3) Kesempatan Promosi, (4) Pengawasan dan (5) Rekan Kerja

2.5 Keunggulan Kompetitif

Competitive advantage adalah kapabilitas yang dimiliki oleh suatu usaha atau bisnis dalam strategi mendapatkan laba yang lebih banyak dibandingkan pesaingnya dalam industri sejenis Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif senantiasa memiliki kemampuan dalam memahami perubahan struktur pasar (Porter, 1988)

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) Keunggulan bersaing adalah keunggulan melebihi pesaing yang diraih dengan menawarkan nilai yang lebih besar kepada konsumen, baik melalui harga yang lebih rendah atau dengan menyediakan lebih banyak manfaat yang sesuai dengan harga yang lebih mahal.

Keunggulan kompetitif dapat diciptakan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dengan memperhatikan factor internal dan eksternal

perusahaan yang akan dihadapinya. Menanggapi perkembangan lingkungan eksternal perusahaan baik perkembangan sekonomi, pasar, teknologi, trend sosial, maupun lingkungan sosial, setiap perusahaan dituntutn untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan agar tetap bertahan hidup dilingkungan bisnis yang semakin kompetitif (Sandi et al., 2019)

Keunggulan kompetitif dapat tercapai pada saat suatu perusahaan berhasil dalam membangun, melestarikan, dan mengembangkan berbagai keunggulan khusus yang dimilikinya melalui aset strategis yang dihasilkan oleh organisasi bisnis. Sumber daya manusia dan kompetensi organisasi bisnis salah satunya yang dapat menjadi potensi pendapatan, juga berperan dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Saat beroperasi di pasar yang penuh persaingan, memiliki keunggulan kompetitif menjadi sangat penting karena factor ini akan menentukan kesuksesan suatu organisasi bisnis dan memberi kesempatan untuk membangun fondasi yang kokoh guna mencapai keunggulan berkelanjutan yang lebih menguntungkan (Shabrina et al., 2023)

Menurut Ramadhani & Qomariah (2022) bahwa terdapat 4 cara dalam pengelolaan sumber daya manusia yang kompetitif bagi sebuah perusahaan atau organisasi, hal ini dijelaskan sebagai berikut :

1. *Selective in recruiting*, digunakan untuk menghadapi tekanan dan kehati-hatian dalam proses seleksi tenaga kerja, sehingga terpilih karyawan yang memiliki potensi dan komitmen kepada institusi
2. *High wages*, tingkat gaji atau upah yang sesuai dengan kompetensi dan potensi karyawan akan menghasilkan tenaga kerja yang loyal kepada institusi

3. *Incentive pay*, selain uang faktor lainya yang bernilai melebihi uang seperti jaminan, pengakan dan keadilan. hal-hal tersebut mempunyai pengaruh terhadap individu
4. *Trainning and skill development*, pelatihan dan pengembangan bermanfaat bagi tenaga kerja. Pelatihan akan memberikan hasil yang positif hanya jika tenaga pekerja yang dilatih mendapatkan kesempatan untuk menggunakan keahlian tersebut.

Kemampuan perusahaan dalam mengembangkan keahlian para karyawannya dengan baik akan menjadikan perusahaan tersebut unggul dan penerapan strategi yang berbasis sumber daya manusia akan sulit untuk ditiru oleh para pesaingnya. Keahlian karyawan yang unik merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk menjadikan para karyawannya sebagai bagian penting dalam mencapai keunggulan bersaing. (Rifa'I et.al, 2019)

Maka dari itu, untuk tetap bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang cepat dan dinamis, organisasi harus mampu beradaptasi. Dengan memiliki keunggulan bersaing yang berkelanjutan, organisasi dapat terus tumbuh dan memenuhi tuntutan lingkungan yang ada. (Dahmiri, 2012)

Menurut Sunyoto (2015), terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk menentukan keunggulan bersaing. Kelima dimensi tersebut adalah : 1. Harga; 2. Kualitas; 3. Pengiriman yang dapat diandalkan; 4. Inovasi produk; dan 5. Time to market.

2.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian tentang strategi sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan kompetitif. Hasil

penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dianggap relevan dalam penelitian ini karena dapat membantu memberikan gambaran dalam penyusunan kerangka pikir. Selain itu, penelitian sebelumnya juga dapat dijadikan referensi untuk melihat persamaan dan perbandingan dari beberapa hasil penelitian tersebut. Penelitian sebelumnya juga berfungsi sebagai studi yang dapat mengembangkan wawasan berpikir dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian yang dikaji:

Table 2. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Alat analisis	Hasil
Sinambela (2020)	Pengaruh Pendidikan, Kompetensi, dan Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Pendidikan, Kompetensi, Pengalaman, Kepuasan Kerja	Penelitian kuantitatif menggunakan analisis Regresi Linear berganda	hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh pendidikan terhadap kepuasan kerja, terdapat pengaruh kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dan terdapat pengaruh pendidikan, kompetensi dan pengalaman kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja
Lydia Kusnadi dan Devie	Pengaruh pengembangan karyawan terhadap keunggulan bersaing melalui integrasi rantai pasokan pada perusahaan makanan di Surabaya	Pemberdayaan karyawan, integrasi rantai pasokan, keunggulan bersaing	Penelitian kuantitatif dengan analisis PLS	hasil penelitian menunjukkan pemberdayaan karyawan berpengaruh baik secara langsung terhadap keunggulan bersaing maupun secara tidak langsung terhadap keunggulan bersaing dengan menggunakan variabel intervening yaitu integrasi rantai pasokan
Monalis et.al (2020)	Pengembangan sumber daya manusia dan kepuasan kerja terhadap	Pengembangan SDM, Kepuasan kerja, kinerja karyawan	Penelitian kuantitatif menggunakan analisis PLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan

	kinerja karyawan			terhadap kinerja karyawan dan tidak adanya pengaruh signifikan antara pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja
Sulistya warti & Indriyani (2012)	Pengaruh kepuasan karyawan, training, Turnover dan produktivitas karyawan terhadap keunggulan bersaing melalui kinerja perusahaan	Training, produktivitas, kinerja dan keunggulan kompetitif	Penelitian kuantitatif dengan analisis sem dan pls	Hasil penelitian berpengaruh signifikan antara kepuasan kerja, training, turnover, produktivitas, serta kinerja karyawan terhadap keunggulan bersaing
Sandi et.al (2019)	Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif	Manajemen, Sumberdaya Manusia, Keunggulan Kompetitif	Penelitian Kualitatif	Pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi/lembaga pendidikan untuk meningkatkan keunggulan bersaing harus benar-benar memperhatikan kualitas dan kompetensi sdm yang dimiliki dengan cara mengelola sdm yang ada untuk dikembangkan melalui proses pendidikan dan pelatihan, serta dapat mengelolanya secara efektif dan efisien.
Farida & Setiawan (2022)	Business Strategies and Competitive Advantage: The Role of Performance and Innovation	Strategi bisnis, inovasi, bisnis performance, dan keunggulan kompetitif	Penelitian kuantitatif menggunakan analisis PLS	Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi bisnis memiliki pengaruh positif terhadap kinerja bisnis, inovasi, dan keunggulan kompetitif UKM kontraktor dan real estate di Indonesia. Kinerja bisnis dan inovasi juga memediasi hubungan yang kuat antara strategi bisnis dan keunggulan kompetitif UKM kontraktor dan real estate di Indonesia.
Jaya et.al	Improving competitive	Kualitas Sumberdaya,	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian ini secara umum memberikan petunjuk

(2020)	ness and well-being through human resources quality, local culture, and product performance	budaya lokal, kualitas produk, Keunggulan Kompetitif	menggunakan analisis PLS	bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas kinerja produk dapat diandalkan untuk meningkatkan daya saing usaha, lanjut, peningkatan daya saing juga mampu mendongkrak peningkatan kesejahteraan pelaku usaha. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kesejahteraan pelaku industri kecil dan menengah. dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui berbagai program seperti memberikan pelatihan keterampilan, sehingga menjadi lebih terampil dan berkualitas
Alsabban & Ibrahim (2014)	Hrm Practices And Employee Competence: A General System Perspective	Teori sistem general, Praktik HRM, Kompetensi	Studi kepustakaan menggunakan analisis deksriptif eksploratif	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan HRM dan kompetensi pegawai dan penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan
Kyungana (2021)	The Effect of On-the-Job Training and Education Level of Employees on Innovation in Emerging Markets	Inovasi, pelatihan, tingkat pendidikan	Penelitian kuantitatif menggunakan analisis Regresi dan analisis path	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan di tempat kerja dan tingkat pendidikan karyawan memiliki signifikan dan positif terhadap semua bentuk inovasi. Temuan ini menyiratkan bahwa perusahaan-perusahaan di pasar Eropa dan Asia Tengah dapat mendorong inovasi dengan menawarkan lebih banyak program pelatihan di tempat kerja atau merekrut lebih banyak karyawan yang berpendidikan.
Wongsanusukcharoen & Thaweepaiboonwong	Effect of innovations in human resource practices, innovation	Praktik SDM, Kapabilitas inovasi, keunggulan kompetitif,	Penelitian kuantitatif menggunakan analisis sem dan pls	Studi menemukan hubungan yang signifikan antara inovasi dalam praktik sumber daya manusia, kapabilitas inovasi keunggulan kompetitif, dan

(2023)	capabilities, and competitive advantage on small and medium enterprises performance in thailand	kinerja umkm		kinerja UKM.
--------	---	--------------	--	--------------

2.7 Kerangka Konseptual

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti merumuskan kerangka konseptual. Hal ini dilakukan agar lebih memudahkan dalam memberikan gambaran dari hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya dari masalah yang akan diteliti. Variabel penelitian terdiri dari 2 variabel independent yaitu Pendidikan dan Pelatihan, variabel intervening yaitu Kepuasan Kerja, dan Keunggulan kompetitif sebagai variabel dependen. Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut

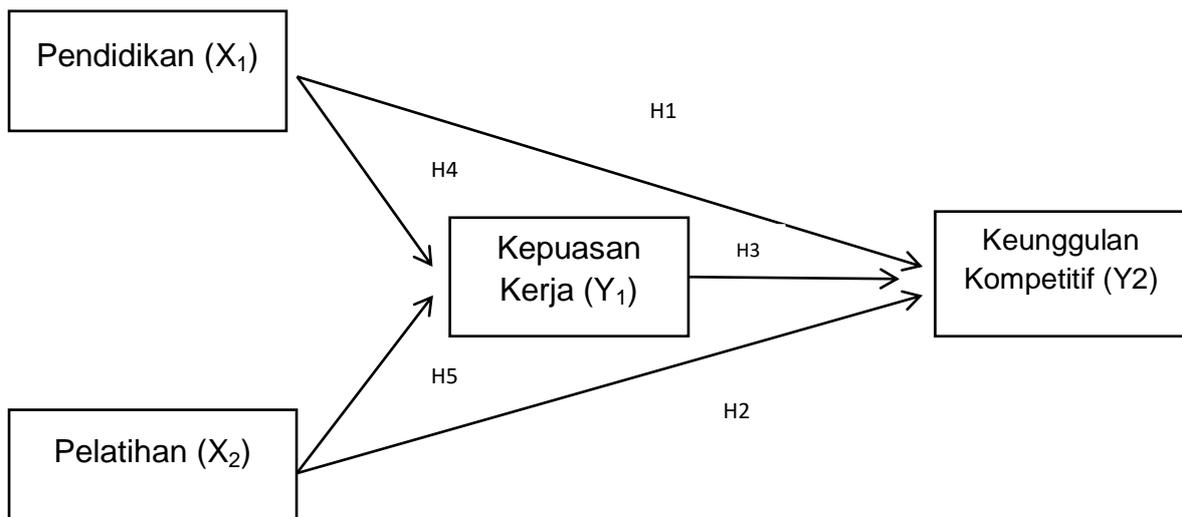


Figure 1 Kerangka Konseptual Penelitian

2.8 Hipotesis

Berdasarkan hasil-hasil riset tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Pendidikan terhadap Keunggulan kompetitif

Pendidikan dan pelatihan menitik beratkan pada beberapa jenis keterampilan dan keahlian yang relative sejenis serta dilakukan dalam jangka pendek (Carrel, Elbert, dan Hatfield, 1995). Michael Porter mengemukakan pendapat yang sama bahwa SDM merupakan salah satu komponen dan sistem organisasi yang dapat menjadi salah satu keunggulan kompetitif dalam organisasi (Porter, 1985). Oleh karena itu perusahaan harus benar-benar memperhatikan kualitas dan kompetensi SDM yang dimiliki dengan cara mengelola SDM yang ada untuk dikembangkan baik melalui proses pendidikan, pelatihan. Sesuai dengan pernyataan Dawan (2022) Pendidikan sangat penting dalam mengembangkan SDM karena pengetahuan akan diperoleh salah satunya dengan pendidikan. Orang yang tingkat pendidikannya rendah, cenderung tidak memiliki kemampuan dalam bekerja. Perusahaan pun pada dasarnya menyeleksi calon karyawan dilihat dari tingkat pendidikannya. Sejalan dengan pendapat dari Berger (2008) faktor yang paling berkontribusi dalam penciptaan dan pemeliharaan keunggulan organisasi adalah sumber daya manusia.

H1: Pendidikan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif

2. Pengaruh pelatihan terhadap keunggulan kompetitif

Untuk menciptakan keunggulan kompetitif tersebut melalui karyawan membutuhkan perhatian yang cermat terhadap program yang terintegrasi untuk

pengembangan sumber daya manusia seperti program pengembangan melalui pelatihan, manajemen karir, talenta, dan pengukuran kinerja (Darmadi, 2008). Melalui Pelatihan SDM kemampuan untuk meningkatkan keunggulan bersaing menjadi lebih efektif, sehingga tujuan organisasi dalam segi bisnis dapat dicapai. Hasil ini selaras dengan penelitian Mikova (2021) bahwa pelatihan yang diberikan oleh organisasi terhadap karyawan dapat meningkatkan kinerja organisasi yang pada akhirnya dapat membangun kinerja yang unggul. Selain itu, manajemen yang efektif juga membutuhkan dukungan dari karyawan yang cakap dan kompeten pada bidangnya, terutama dalam organisasi industri usaha kecil dan menengah

H2: Pelatihan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif

3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap keunggulan kompetitif

Steers dan Porter (2005) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah emosi senang atau positif sebagai ungkapan pada penilaian terhadap pengalamannya dalam bekerja. Pengalaman yang dimaksud adalah bagaimana kepuasan kerja seseorang dipengaruhi pada seberapa tingkat terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikis bagi kelangsungan dan kesejahteraan hidupnya. Berdasarkan Tiong & Soemaryo (2022) dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kinerja karyawan bekerja di cafe. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dapat memberikan dampak dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja yang terbentuk secara baik akan memberikan pengaruh kepada perilaku kerja. Para karyawan yang puas terhadap pekerjaannya maka akan mendorong mereka untuk lebih meningkatkan lagi kualitas untuk bekerja, yang selanjutnya akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja. (Sinambela, 2020). Amiruddin et. al (2021) nilai kepuasan kerja dapat memiliki manfaat yang signifikan dalam mengembangkan perusahaan dengan tujuannya untuk mengurangi biaya dengan meningkatkan produktivitas karyawan. Hasil penelitian Irawati (2018) ini membuktikan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing perusahaan,

H3: Kepuasan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif.

4. Pengaruh Pendidikan terhadap kepuasan kerja

Menurut Darmawan (2007) pendidikan adalah proses perkembangan kecakapan seseorang berupa sikap dan perilaku yang berlaku di masyarakat, yang dimana seseorang dipengaruhi oleh sesuatu lingkungan yang dipimpin (khususnya di sekolah) sehingga dapat mencapai kecakapan sosial dan mengembangkan kepribadiannya.

Menurut Mardikaningsih (2016), di beberapa organisasi sering ditemui tingkat pendidikan maupun latar belakang pendidikan kurang memiliki relevansi yang cukup terhadap deskripsi pekerjaan yang harus dilakukan di tempat kerjanya. Kondisi tersebut dapat menyebabkan gangguan secara internal maupun eksternal yang salah satunya hambatan terhadap pencapaian kepuasan kerja.

H4: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan Pendidikan terhadap kepuasan kerja.

5. Pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja

Hamalik (2007) menyatakan pelatihan adalah suatu fungsi manajemen yang perlu dilakukan secara terus menerus dengan tujuan pembinaan ketenagakerjaan suatu organisasi. Berger (2008) bahwa faktor yang paling berkontribusi dalam penciptaan dan pemeliharaan keunggulan organisasi adalah sumber daya manusia. Selain Kasmawati (2018) menyatakan untuk meningkatkan keunggulan bersaing tidak terlepas dari upaya-upaya meningkatkan modal intelektual melalui pendayagunaan yang optimal terhadap modal manusia. nilai yang diberikan SDM dalam meraih keunggulan kompetitif, untuk memperoleh nilai MSDM, perusahaan harus mengupayakan kepuasan konsumen yang diciptakan melalui kepuasan karyawan.

H5: Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelatihan terhadap kepuasan kerja

6. Pengaruh Pendidikan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja

Pemenuhan sumber daya manusia dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan tinggi juga semakin dibutuhkan. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman (Mathis, Robert L. et al., 2017).

Pengetahuan, keterampilan dan kemampuan merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi karena pengetahuan, keterampilan dan kemampuan merupakan modal utama dalam organisasi untuk meraih kesuksesan

dan keberhasilan, sebab karyawan yang diharapkan adalah karyawan yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang optimal dengan tentunya beracuan pada kondisi keterampilan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki (Anwar et.al, 2023).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berusaha semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya (Riana et.al, 2017). Sejalan dengan Gibson et.al (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif.

H6: Terdapat pengaruh tidak langsung pendidikan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja

7. Pengaruh Pelatihan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya (Lagale et.al, 2014). Menurut Darmadi (2022) untuk meningkatkan keunggulan bersaing harus benar-benar memperhatikan kualitas dan kompetensi SDM yang dimiliki dengan cara mengelola SDM yang ada untuk dikembangkan melalui proses pendidikan dan pelatihan, serta dapat mengelolanya secara efektif dan efisien. Riana et.al (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa setiap pendidikan dan

pelatihan dilaksanakan, akan dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi pegawai. Semakin sering pendidikan dan pelatihan dilaksanakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai

H7: Terdapat pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap keunggulan kompetitif melalui kepuasan kerja