



**Starbucks Kehilangan \$30 Miliar setelah Menunjuk
Mantan Konsultan McKinsey sebagai CEO:
Membaca Gap antara Strategi dan Realitas Bisnis**

Kasus Starbucks dan Pelajaran Strategis bagi Pemimpin Bisnis



Home / World News / Who is Laxman Narasimhan and why Starbucks fired its CEO after a year?

Who is Laxman Narasimhan and why Starbucks fired its CEO after a year?

The abrupt removal of Indian-origin Starbucks CEO Laxman Narasimhan comes amid declining sales and mounting pressure from activist investors



Former Starbucks CEO Laxman Narasimhan | Photo: Bloomberg

Vasudha Mukherjee | New Delhi

4 min read Last Updated : Aug 14 2024 | 4:07 PM IST

source: [business-standard.com](https://www.business-standard.com)

Setelah mengangkat Laxman Narasimhan (mantan konsultan McKinsey) sebagai CEO pada Maret 2023, Starbucks malah mengalami penurunan kinerja yang tajam. Penjualan di AS dan Cina merosot beruntun, sementara isu boikot juga menekan lalu lintas toko. Imbasnya, harga saham Starbucks turun drastis sekitar 20–22% selama 17 bulan kepemimpinan Narasimhan, menghapus puluhan miliar dolar nilai pasar. Misalnya, pada April 2024 Starbucks mengejutkan pasar dengan menurunkan panduan penjualan dan melaporkan penurunan di gerai-gerai yang sudah beroperasi, sehingga sahamnya terjun bebas ~16% dalam sehari (setara \$16 miliar).

Dampak lainnya yaitu investor aktivis seperti Elliott Management dan Starboard Value menekan perubahan tata kelola perusahaan. Dalam kondisi tersebut, pimpinan lama (Howard Schultz) menyatakan masalah utama justru berasal dari operasi Starbucks di AS, pasar inti perusahaan. Penurunan penjualan, memburuknya pengalaman pelanggan, dan tekanan di level gerai menunjukkan bahwa persoalan bukan sekadar faktor eksternal, melainkan cara bisnis dijalankan sehari-hari. Karena itu, ia mendorong para pemimpin untuk kembali dekat dengan barista dan realitas operasional di lapangan.

Pelajaran Strategis: Perpaduan Analitis dan Praktis



Kasus ini bukan semata “kegagalan konsultan”, melainkan peringatan penting soal **kesenjangan strategi-ke-eksekusi**. Narasimhan memang piawai meramu kerangka strategi, namun strategi canggihnya tak langsung kompatibel dengan realitas lapangan. Sebaliknya, CEO pengganti Brian Niccol (mantan boss Chipotle) difokuskan pada memperbaiki dasar-dasar operasional. Starbucks sendiri mengatakan tugas Niccol adalah membalikkan tren “penurunan penjualan, memperbaiki pengalaman pelanggan di toko, dan menangani tantangan bisnis di China”. Program “Back to Starbucks” yang diluncurkan Niccol menitikberatkan pada melayani pesanan lebih cepat, menyederhanakan menu, serta menutup gerai tak efisien, bukti bahwa pemulihan dioptimalkan lewat penyempurnaan operasional.

Dalam kenyataannya, justru metode analitis yang dianggap “canggih” sempat memupus nilai inti Starbucks. Niccol mengakui bahwa terlalu fokus pada pesanan lewat aplikasi *online* telah “menghilangkan banyak jiwa” merek Starbucks. Artinya: ide-ide bagus dari meja rapat harus bersinergi dengan nuansa dan kearifan di lapangan. Schultz pernah menyarankan, pemimpin yang berada jauh dari pegawai garis depan akan kehilangan gambaran sebenarnya.

Kapabilitas *End-to-End* dan Pemimpin Holistik

Dari kasus ini kita belajar pentingnya pemahaman *end-to-end*. Pemimpin perlu melihat alur bisnis secara menyeluruh, dari mulai pemasok biji kopi, proses produksi, operasional toko, hingga interaksi barista dengan pelanggan. Keahlian analitis (mengolah data dan merumuskan strategi) harus diimbangi dengan pengalaman praktis dan *'feel'* bisnis. Dalam situasi kompleks, keputusan yang hanya mengandalkan model matematis atau *playbook* umum dapat meleset jika tak diadaptasi dengan konteks aktual.

Pemimpin holistik **tidak meniadakan *framework***. Mereka mengujinya terhadap kenyataan. Mereka tahu kapan data perlu diikuti, dan kapan intuisi lapangan harus didengar. Kapasitas ini tidak lahir dari kecanggihan analisis semata, tetapi dari kedekatan dengan proses nyata: ritme operasional, dinamika tim, dan ekspektasi pelanggan yang sering kali tak tertangkap *dashboard*. Di era kompleksitas tinggi, keunggulan kepemimpinan bukan lagi pada siapa yang paling pintar merumuskan strategi, melainkan pada siapa yang paling mampu menjembatani *gap* antara *thinking* dan *doing* secara konsisten, sadar, dan rendah hati terhadap realitas bisnis.

Satya Nadella pernah mengatakan bahwa tantangan terbesar pemimpin bukanlah membuat strategi yang benar, melainkan **mendengarkan apa yang sedang terjadi di dalam organisasi dan pasar secara nyata**. Transformasi Microsoft di bawah kepemimpinannya bukan dimulai dari *framework* baru, tetapi dari perubahan cara melihat realitas: mendengar *engineer*, memahami pengguna, dan berani mengakui bahwa asumsi lama sudah tidak relevan. Contoh ini menggarisbawahi satu hal penting yaitu kepemimpinan strategis hari ini bukan soal siapa yang paling pintar menyusun arah, tetapi **siapa yang paling cepat membaca sinyal lapangan dan menjembatani *gap* antara ambisi besar dan kenyataan operasional**.



Satya Nadella

Microsoft CEO

Refleksi Organisasi di Era Kompleksitas

Kasus ini mencerminkan tuntutan baru terhadap kepemimpinan di era kompleksitas tinggi. Bisnis hari ini tidak lagi membutuhkan pemimpin yang sekadar cepat bergerak, tetapi **mampu membaca perubahan dengan jernih, mengambil keputusan dengan kesadaran konteks, dan menyesuaikan arah tanpa kehilangan esensi bisnisnya**. Dalam lingkungan yang penuh ketidakpastian, keunggulan tidak datang dari kecepatan semata, melainkan dari kedalaman pemahaman dan ketepatan respons.



Jumlah pergantian CEO di perusahaan-perusahaan AS meningkat 11% dari 222 kasus pada Januari menjadi 247 kasus pada Februari 2025, menjadikannya total bulanan tertinggi kedua sejak Challenger mulai mencatat pergantian CEO pada tahun 2002.

(challengergray.com)

Beberapa poin reflektif bagi pemimpin dan organisasi:

Memahami proses bisnis secara menyeluruh. Setiap langkah hulu-ke-hilir harus dipahami implikasinya pada pelanggan akhir.

Menjembatani analisis data dengan pengalaman praktis. Data dapat menunjukkan gejala, namun pengalaman sehari-hari pada level operasional mengungkap akar masalah.

Kolaborasi lintas disiplin. Eksekutif, pengelola lapangan, dan konsultan perlu dialog berkelanjutan, bukan bekerja dalam silo.

Kesiapan adaptasi cepat. Keputusan strategis harus fleksibel di tengah perubahan eksternal (ekonomi, politik, sosial).

Kisah ini bukan tentang satu perusahaan, satu CEO, atau satu keputusan strategis. Ini adalah sinyal tentang bagaimana lanskap kepemimpinan sedang berubah. Kompleksitas bisnis akan terus meningkat, **rantai nilai makin saling terhubung, ekspektasi pelanggan makin cair, dan tekanan pengambilan keputusan makin *real-time*.**

Di tengah kondisi ini, *framework* tetap esensial, tetapi tidak lagi cukup. Tantangan ke depan bukan menciptakan strategi yang paling canggih, melainkan memastikan strategi tersebut mampu hidup, diuji, dan disesuaikan di dalam realitas operasional yang dinamis.

References

- Business Standard, 2024. Who is Laxman Narasimhan and why Starbucks fired its CEO after a year. Available at: https://www.business-standard.com/world-news/who-is-laxman-narasimhan-and-why-starbucks-fired-its-ceo-after-a-year-124081400998_1.html
- Reuters, 2024. Starbucks misses quarterly sales estimates as Middle East conflict hurts demand. Available at: <https://www.reuters.com/business/retail-consumer/starbucks-misses-quarterly-sales-estimates-2024-01-30/>
- Reuters, 2025. Starbucks must face shareholder lawsuit over surprise sales decline. Available at: <https://www.reuters.com/legal/government/starbucks-must-face-shareholder-lawsuit-over-surprise-sales-decline-2025-11-20/>
- Reuters, 2024. Elliott offers Starbucks settlement to allow CEO to keep his post, CNBC reports. Available at: <https://www.reuters.com/sustainability/boards-policy-regulation/elliott-offers-starbucks-settlement-allow-ceo-keep-his-post-cnbc-reports-2024-08-01/>
- Investopedia, 2024. Here's how Starbucks stock has fared under each CEO since going public. Available at: <https://www.investopedia.com/here-s-how-starbucks-stock-has-fared-under-each-ceo-since-going-public-8694467>
- AOL News, 2024. Starbucks gives incoming CEO Brian Niccol a major compensation package. Available at: <https://www.aol.com/news/starbucks-giving-incoming-ceo-brian-195648824.html>
- IDN Financials, 2024. CEO Starbucks Brian Niccol berkisah soal “jiwa kedai kopi” yang sempat hilang. Available at: <https://www.idnfinancials.com/id/news/57513/ceo-starbucks-brian-niccol-berkisah-soal-jiwa-kedai-kopi-yang-hilang>
- Challenger, Gray & Christmas, 2025. CEO turnover nearly matches monthly record with 247 exits in February. Available at: <https://www.challengergray.com/blog/ceo-turnover-nearly-matches-monthly-record-247-ceo-exits-in-february-2025/>

Appendix

Mindshift Training Calendar 2026

Upcoming Quarter

Agile Leadership in a Volatile World: Leading Teams Through Change & Uncertainty

(for Manager, Supervisor, Project Manager, Junior Executive)

Design Thinking for Non-Designers: Innovating Solutions from Empathy to Prototyping

(for Staf, Spesialis, Manajer, Tim Inovasi)

Februari 2026

The AI-Powered Professional: Mastering Prompt Engineering & AI Tools for Productivity

Staf, Spesialis, Manajer, Profesional IT

The Future of Hybrid Work: Strategies for Engagement, Productivity & Culture in a Distributed Environment

Manajer, HR Profesional, IT Leader

Maret 2026

Mastering Digital Transformation: A Practical Roadmap for Organizations

(for Manajer Senior, Kepala Departemen, C-level, Pemilik Bisnis)

Personal Branding in the Digital Age: Building Your Professional Identity & Influence

(for Staf, Spesialis, Manajer Muda, Calon Pemimpin)

April 2026

<i>Month</i>	<i>Title</i>	<i>Target Audience</i>
Mei 2026	Emotional Intelligence for Leaders: Enhancing Self-Awareness & Social Skills for Impact	Manajer, Supervisor, Pemimpin Proyek, Eksekutif Junior
	Sustainable Innovation: Integrating ESG Principles into Business Strategy	Manajer Senior, Kepala Departemen, C-level, Tim Strategi
Juni 2026	Data Storytelling: Transforming Numbers into Impactful Narratives	Staf, Spesialis (Non-Data Science), Manajer
	The Art of Difficult Conversations: Navigating Conflict & Feedback Constructively	Manajer, Supervisor, HR Profesional, Tim Leader
Juli 2026	Foresight & Scenario Planning: Preparing for Future Disruptions & Opportunities	Manajer Senior, Kepala Departemen, C-level, Tim Strategi
	Cybersecurity Essentials for Everyone: Protecting Yourself & Your Organization from Digital Threats	Seluruh Karyawan, Staf IT Non-Spesialis
Agustus 2026	Agile Leadership in a Volatile World: Leading Teams Through Change & Uncertainty	Manajer Senior, Kepala Departemen, Pemimpin Proyek
	Design Thinking for Non-Designers: Innovating Solutions from Empathy to Prototyping	Manajer, Tim Inovasi, Produk Developer
September 2026	The AI-Powered Professional: Mastering Prompt Engineering & AI Tools for Productivity	Staf, Spesialis, Manajer, Profesional IT
	The Future of Hybrid Work: Strategies for Engagement, Productivity & Culture in a Distributed Environment	Manajer Senior, HR Profesional, Kepala Departemen
Oktober 2026	Mastering Digital Transformation: A Practical Roadmap for Organizations	Manajer Senior, Kepala Departemen, C-level, Pemilik Bisnis
	Personal Branding in the Digital Age: Building Your Professional Identity & Influence	Manajer, Eksekutif, Profesional yang ingin jadi expert
November 2026	Emotional Intelligence for Leaders: Enhancing Self-Awareness & Social Skills for Impact	for Manajer, Supervisor, Pemimpin Proyek, Eksekutif Junior
	Sustainable Innovation: Integrating ESG Principles into Business Strategy	for Manajer Senior, Kepala Departemen, C-level, Tim Strategi

Appendix

More Training from Mindshift Innovation

Topik Utama	Outcomes	Referensi
TRANSFORMASI MINDSET & ETIKA		
Digital Mindset: Membangun Pola Pikir Adaptif di Era Disrupsi	Peserta mampu mengadopsi pola pikir yang lincah dan adaptif untuk menghadapi ketidakpastian (disruption).	Buku: Adapt: Why Success Always Starts with Failure (Tim Harford)
Future Ready Workforce: Menyongsong Era AI dan Otomatisasi	Peserta siap menghadapi perubahan peran akibat AI, mengidentifikasi kebutuhan reskilling dan upskilling.	Jurnal: Laporan WEF tentang Future of Jobs dan The Reskilling Revolution
Responsible AI & Ethics	Peserta mampu mengambil keputusan terkait teknologi dengan mempertimbangkan aspek etika, risiko, dan kepatuhan.	Teori: Responsible Innovation Framework, Data Ethics Principles
Generative AI Bootcamp	Peserta memahami implementasi praktis GenAI untuk efisiensi operasional dan peningkatan layanan di sektor keuangan/BUMN terkait.	Jurnal: Laporan Forrester/Gartner terbaru tentang GenAI in Financial Services

Topik Utama	Outcomes	Referensi
METODOLOGI & BUDAYA KERJA INOVASI		
Agile Ways of Working & Scrum Framework	Peserta mampu mengimplementasikan Scrum untuk bekerja lebih cepat, adaptif, dan iteratif dalam tim.	Buku: Scrum: The Art of Doing Twice the Work in Half the Time (Jeff Sutherland)
Design Thinking for Beginners	Peserta menguasai langkah dasar Design Thinking untuk menciptakan solusi inovatif yang berpusat pada pengguna.	Buku: Change by Design (Tim Brown - IDEO)
Process Improvement Training	Peserta mampu mengidentifikasi pemborosan (waste) dan melakukan perbaikan proses berkelanjutan (Kaizen).	Teori: Lean Management dan Kaizen (Taiichi Ohno)
Project Management Training	Peserta memiliki pemahaman dasar dan tools yang siap pakai untuk mengelola proyek sederhana.	Buku: A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide) - Edisi Terbaru

Topik Utama	Outcomes	Referensi
KEPEMIMPINAN & KOLABORASI GLOBAL		
Leading in a Multicultural Environment	Peserta mampu memimpin dan memotivasi tim yang beragam latar belakang budaya secara efektif.	Buku: The Culture Map (Erin Meyer)
Cross Cultural Collaboration	Memahami tantangan dan strategi kolaborasi lintas budaya spesifik di industri keuangan atau BUMN terkait.	Jurnal: Intercultural Competence in Global Virtual Teams
Communication & Negotiation Skill	Peserta mahir dalam teknik komunikasi dan negosiasi untuk membangun hubungan positif dengan stakeholder kunci BUMN (Pemerintah, Regulator, Mitra).	Buku: Getting to Yes (Fisher, Ury, Patton)
Building Strategic Global Partnerships	Peserta mampu merumuskan strategi dan melaksanakan kemitraan global yang menguntungkan bagi BUMN.	Teori: Strategic Alliance Framework, The Innovator's Dilemma (Clayton Christensen)

Topik Utama	Outcomes	Referensi
ADOPSI & TEKNOLOGI AI		
Generative AI Bootcamp Training	Peserta memahami implementasi praktis GenAI untuk efisiensi operasional dan peningkatan layanan di sektor keuangan/BUMN terkait.	Jurnal: Laporan Forrester/Gartner terbaru tentang GenAI in Financial Services
Digital Transformation Bootcamp Training	Peserta dapat merumuskan dan memimpin inisiatif transformasi digital di unit kerja, memastikan alignment strateg	Buku: Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation (Westerman et al.)
International Digital Innovation Trends	Peserta memiliki wawasan mendalam tentang tren inovasi digital dunia dan mampu menyaringnya untuk konteks lokal.	Laporan: Global Innovation Index, Technology Trends Report (Deloitte/PwC)



Discover more insights on
leadership, innovation, and change
management with **Mindshift Weekly
Insight** by Mindshift Innovation