

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan Masyarakat tidak lagi dipahami sebatas penyelenggaraan program pendidikan bagi kelompok tertentu, melainkan sebagai suatu proses pemberdayaan masyarakat yang mendorong individu untuk terus belajar sepanjang hayat (*lifelong learning*) agar mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan sosial maupun dunia kerja. Berdasarkan UUD 1945 Pasal 27 Ayat (2), tiap warga negara mempunyai hak atas pekerjaan serta penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Keadaan tersebut mencakup pengembangan sumber daya manusia melalui pengalaman kerja yang dapat meningkatkan produktivitas tenaga kerja, termasuk barista. Selain itu, UU No. 13 Tahun 2003 terkait Ketenagakerjaan menitikberatkan pada urgensi pelatihan kerja dan peningkatan kompetensi untuk mendukung kinerja tenaga kerja yang profesional. Hal tersebut menempatkan manusia sebagai pembelajar yang aktif dalam setiap fase kehidupannya, sehingga proses belajar tidak hanya berlangsung di lembaga pendidikan formal, tetapi juga melalui berbagai pengalaman yang diperoleh dalam kehidupan bermasyarakat dan aktivitas profesional.

UNESCO (1972) melalui *Institute for Lifelong learning* menjelaskan bahwa *lifelong learning* mencakup seluruh aktivitas belajar yang berlangsung pada semua kelompok usia, seluruh jenjang pendidikan, seluruh bentuk pembelajaran (formal, nonformal, dan informal), serta seluruh ruang kehidupan termasuk keluarga, masyarakat, dan tempat kerja. Sejalan dengan pendapat *International Labour Organization* (2026) menegaskan bahwa pengembangan keterampilan melalui pembelajaran sepanjang hayat menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja, produktivitas, daya saing, serta kemampuan individu menghadapi perubahan struktur pekerjaan akibat digitalisasi dan perkembangan industri. Oleh karena itu, dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, belajar tidak lagi dipandang sebagai aktivitas yang berhenti ketika seseorang menyelesaikan pendidikan formal, melainkan sebagai proses yang terus berlangsung melalui berbagai pengalaman

hidup dan pengalaman kerja yang secara langsung membentuk kompetensi individu.

Paradigma pembelajaran sepanjang hayat tersebut kemudian menjadi landasan berkembangnya pendidikan nonformal sebagai salah satu pilar utama dalam Pendidikan Masyarakat. Pendidikan nonformal dipandang sebagai bentuk pendidikan yang mampu menjawab kebutuhan belajar masyarakat secara lebih fleksibel karena diselenggarakan berdasarkan kebutuhan nyata individu, komunitas, maupun dunia kerja. Senada dengan hal tersebut, laporan bersama UNESCO dan ILO mengenai sistem *lifelong learning* menjelaskan bahwa sebagian besar peningkatan kompetensi tenaga kerja modern justru diperoleh melalui pendidikan nonformal, pelatihan berbasis pekerjaan, pengakuan pengalaman belajar sebelumnya (*recognition of prior learning*), serta pembelajaran yang terjadi selama seseorang menjalankan pekerjaannya. Dengan demikian, pendidikan nonformal memiliki posisi strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja karena proses belajarnya berlangsung secara kontekstual, berorientasi pada pengalaman, dan menyesuaikan kebutuhan dunia industri. Perspektif ini menunjukkan bahwa Pendidikan Masyarakat tidak hanya berorientasi pada penyelenggaraan program pendidikan di luar sekolah, tetapi juga mencakup berbagai proses pembelajaran yang terjadi secara alami dalam aktivitas ekonomi dan kehidupan profesional masyarakat.

Salah satu implementasi nyata pendidikan nonformal dalam dunia kerja adalah *Workplace Learning* atau pembelajaran di tempat kerja. Konsep ini memandang lingkungan kerja sebagai ruang belajar yang memungkinkan individu memperoleh pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan berkomunikasi, pemecahan masalah, serta sikap profesional melalui pengalaman kerja sehari-hari. Stephen Billett (2021) menjelaskan bahwa proses belajar di tempat kerja berlangsung melalui partisipasi aktif pekerja dalam aktivitas kerja, interaksi dengan rekan kerja, pengamatan terhadap praktik profesional, pemberian umpan balik, serta refleksi terhadap pengalaman kerja yang dialami. Pembelajaran tersebut tidak hanya menghasilkan peningkatan keterampilan teknis (*hard skills*), tetapi juga mengembangkan kemampuan adaptasi,

kolaborasi, pengambilan keputusan, dan profesionalisme yang dibutuhkan dalam menghadapi perubahan dunia kerja.

Temuan tersebut diperkuat oleh kajian *Journal of Workplace Learning* yang dilakukan oleh Harteis dan kolega (2021), yang menunjukkan bahwa *Workplace Learning* merupakan pendekatan pembelajaran yang menghubungkan pengembangan kompetensi individu dengan peningkatan kinerja organisasi melalui pengalaman kerja yang berkesinambungan. Sementara itu, ILO (2026) menegaskan bahwa pembelajaran di tempat kerja merupakan bagian integral dari sistem *lifelong learning* karena sebagian besar keterampilan pekerja modern diperoleh melalui pembelajaran nonformal dan pengalaman langsung selama bekerja. Oleh karena itu, dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, pengalaman kerja tidak hanya dimaknai sebagai lamanya seseorang bekerja, tetapi juga sebagai akumulasi proses belajar yang menghasilkan peningkatan kompetensi, keterampilan, serta profesionalisme individu. Kerangka konseptual inilah yang menjadi dasar penting dalam penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista, karena profesi barista merupakan salah satu bentuk pekerjaan jasa yang sangat bergantung pada proses pembelajaran berkelanjutan melalui praktik langsung di lingkungan kerja.

Perkembangan konsep *Workplace Learning* pada berbagai sektor industri turut mendorong perubahan dalam industri jasa, termasuk bisnis *coffee shop* yang dalam beberapa tahun terakhir mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Fenomena ini tidak hanya dipengaruhi oleh meningkatnya konsumsi kopi masyarakat Indonesia, tetapi juga oleh perubahan gaya hidup, perkembangan ekonomi kreatif, urbanisasi, serta menjamurnya budaya bekerja dan berinteraksi di *coffee shop*. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa sektor penyediaan akomodasi dan makan minum, termasuk usaha kedai kopi, terus mengalami pertumbuhan sebagai salah satu sektor penopang perekonomian nasional. Kondisi tersebut didukung pula oleh laporan International Coffee Organization (ICO) yang menunjukkan bahwa konsumsi kopi domestik Indonesia mengalami tren peningkatan dalam beberapa tahun terakhir sehingga Indonesia menjadi salah satu negara dengan tingkat konsumsi kopi terbesar di dunia.

Pertumbuhan tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah *coffee shop* di berbagai daerah, termasuk Kota Tasikmalaya, yang ditandai dengan semakin banyaknya usaha kedai kopi modern yang menawarkan tidak hanya produk minuman, tetapi juga pengalaman (*customer experience*), kenyamanan ruang, serta kualitas pelayanan sebagai nilai tambah dalam memenangkan persaingan bisnis. Dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif, keberhasilan sebuah *coffee shop* tidak lagi hanya ditentukan oleh kualitas biji kopi atau fasilitas yang dimiliki, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, khususnya barista sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Menurut Specialty Coffee Association (SCA), seorang barista merupakan tenaga profesional yang tidak hanya bertugas menyiapkan dan menyajikan minuman berbasis kopi, tetapi juga dituntut memiliki kompetensi dalam memahami karakteristik kopi, teknik *brewing*, pengoperasian mesin espresso, standar keamanan pangan, komunikasi interpersonal, pelayanan pelanggan, hingga kemampuan menciptakan pengalaman positif bagi konsumen. Dengan demikian, profesi barista merupakan pekerjaan yang mengintegrasikan kemampuan teknis (*hard skills*) dan kemampuan interpersonal (*soft skills*) yang diperoleh melalui proses pembelajaran berkelanjutan di lingkungan kerja.

Karakteristik pekerjaan barista yang kompleks menjadikan pengalaman kerja sebagai salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelaksanaan tugas dan kinerja individu. Dalam perspektif *Human Capital Theory* yang dikemukakan oleh Becker (1993), pengalaman kerja merupakan bentuk investasi modal manusia (*human capital investment*) karena selama bekerja individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan baru yang meningkatkan produktivitasnya. Konsep tersebut diperkuat oleh Noe, Clarke, dan Klein (2014) yang menjelaskan bahwa pengalaman kerja merupakan sumber pembelajaran yang paling efektif dalam mengembangkan kompetensi profesional karena pekerja belajar melalui praktik langsung (*learning by doing*). Oleh karena itu, pengalaman kerja dalam konteks profesi barista tidak hanya menunjukkan durasi seseorang bekerja, tetapi juga menggambarkan proses pembelajaran berkelanjutan (*continuous Workplace Learning*) yang membentuk kompetensi, profesionalisme,

dan pada akhirnya berimplikasi terhadap tingkat kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan argumentasi tersebut, pengalaman kerja menjadi variabel yang penting untuk dikaji dalam penelitian ini karena diyakini memiliki pengaruh terhadap kinerja barista pada *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan, Kota Tasikmalaya.

Kinerja merupakan indikator keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar organisasi. Dalam industri *coffee shop*, kinerja barista tidak hanya diukur dari kemampuan meracik minuman, tetapi juga dari kualitas pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, kepatuhan terhadap *standard operating procedure* (SOP), kerja sama tim, dan kemampuan beradaptasi. Menurut Armstrong dan Taylor (2023), kinerja merupakan hasil dari pengetahuan, keterampilan, pengalaman, motivasi, dan perilaku kerja, sedangkan Robbins dan Judge (2023) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, kesempatan, dan motivasi individu. Oleh karena itu, kinerja barista menjadi faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing *coffee shop*.

Fenomena tersebut menjadi semakin relevan apabila dikaitkan dengan perkembangan industri *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan, Kota Tasikmalaya. Dalam beberapa tahun terakhir, kawasan ini menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi kreatif, ditandai dengan bertambahnya jumlah *coffee shop* yang menawarkan berbagai konsep pelayanan dan pengalaman konsumsi kopi kepada masyarakat. Persaingan yang semakin kompetitif menuntut setiap pelaku usaha untuk menghadirkan produk berkualitas yang didukung oleh pelayanan prima. Dalam kondisi demikian, keberadaan barista tidak lagi diposisikan hanya sebagai peracik minuman, tetapi juga sebagai representasi kualitas layanan dan citra usaha. Barista dituntut mampu menyajikan produk secara konsisten, memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, memahami karakteristik pelanggan, serta mampu beradaptasi dengan perubahan menu, teknologi peralatan kopi, dan standar operasional yang terus berkembang. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, masih dijumpai variasi kemampuan antarbarista dalam menjalankan tugasnya. Sebagian barista telah mampu bekerja secara efektif karena memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak, sedangkan

sebagian lainnya masih memerlukan proses adaptasi dalam menjaga konsistensi kualitas minuman, mengelola waktu pelayanan, menangani keluhan pelanggan, maupun bekerja sama dengan anggota tim. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman kerja diduga menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap perbedaan tingkat kinerja barista. Namun demikian, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara pengalaman kerja dan kinerja barista pada *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan, sehingga fenomena tersebut masih memerlukan pembuktian secara ilmiah.

Proses pembelajaran di tempat kerja (*Workplace Learning*) memiliki peran penting dalam membentuk kompetensi dan profesionalisme barista. Penelitian yang dilakukan oleh Afifah et al., (2022); Gunawan (2021); dan Sarah (2024) menyimpulkan bahwa pengalaman kerja pada umumnya pengaruh terhadap peningkatan kinerja, meskipun besarnya pengaruh bergantung pada bagaimana pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman tersebut dapat diterapkan dalam pekerjaan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada variabel pengalaman kerja sebagai salah satu faktor dalam perspektif manajemen sumber daya manusia atau perilaku organisasi dan belum mengkaji secara spesifik profesi barista dalam perspektif Pendidikan Masyarakat yang menempatkan pengalaman kerja sebagai bagian dari *Workplace Learning* atau proses pembelajaran nonformal di tempat kerja. Selain itu, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista pada *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan, Kota Tasikmalaya. Oleh karena itu, Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan perspektif *Workplace Learning* dalam menjelaskan hubungan antara pengalaman kerja dan kinerja barista. Dengan demikian, pengalaman kerja tidak hanya dipandang sebagai akumulasi masa kerja, tetapi juga sebagai proses pembelajaran nonformal yang menghasilkan peningkatan kompetensi dan tercermin dalam kinerja barista. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya pengembangan teori Pendidikan Masyarakat, tetapi juga menjadi rekomendasi praktis bagi pemilik *coffee shop* dalam merancang strategi pengembangan kompetensi barista berbasis

pengalaman kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, pengalaman kerja tidak hanya mencerminkan lamanya seseorang bekerja, tetapi juga merupakan proses pembelajaran nonformal (*Workplace Learning*) yang membentuk pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme individu. Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, pengalaman kerja menjadi bagian dari *lifelong learning* yang berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi di dunia kerja. Pada industri *coffee shop*, pengalaman kerja penting untuk mendukung kinerja barista dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Namun, penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, khususnya pada *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan, Kota Tasikmalaya, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan kontribusi teoretis terhadap kajian Pendidikan Masyarakat serta menjadi masukan praktis bagi pengelola *coffee shop* dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja barista melalui pengalaman kerja. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Barista di *Coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya."

1.2 Rumusan Masalah

Studi ini mempunyai membatasi masalah dengan rumusan masalah Apakah pengalaman kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan, Kota Tasikmalaya?

1.3 Definisi Operasional

Definisi operasional ialah penguraian suatu variabel ataupun konsep menjadi bentuk yang konkret serta bisa dievaluasi atau diamati. Dalam konteks riset, definisi tersebut berguna dalam menjelaskan metode pengukuran atau observasi terhadap variabel penelitian, sehingga membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang sesuai dan relevan.

1.3.1 Pengalaman Kerja (X)

Pengalaman kerja ialah jumlah waktu (dalam bulan ataupun tahun) yang telah dihabiskan oleh barista dalam menuntaskan tugas serta kewajiban di bidang pekerjaan yang relevan. Pengalaman kerja juga mencakup jenis pekerjaan sebelumnya yang berkaitan dengan tugas sebagai barista, seperti membuat kopi, melayani pelanggan, atau bekerja di industri jasa.

1.3.2 Kinerja Barista (Y)

Kinerja barista ialah tingkat kesuksesan barista dalam menuntaskan tugas serta tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaan di *coffee shop*, seperti menyajikan minuman berkualitas, memberikan pelayanan yang ramah, dan bekerja secara efisien sesuai standar yang ditetapkan oleh pengelola *coffee shop*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada rumusan masalah diatas maka tujuan yang hendak diraih dalam studi ini adalah mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Pengelola *Coffee shop*: Memberikan panduan kepada pengelola *coffee shop* dalam menyusun kebijakan rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia, khususnya barista. Membantu pengelola memahami hubungan antara pengalaman kerja dan kinerja barista sehingga dapat memprioritaskan pengembangan karyawan. Serta, menjadi dasar untuk merancang sistem insentif atau penghargaan bagi barista berdasarkan kinerja mereka.
- 2) Bagi Barista: Memberikan pemahaman kepada barista tentang pentingnya pengalaman kerja dalam meningkatkan kinerja dan peluang karir. Mendorong barista untuk terus mengasah keterampilan mereka melalui pengalaman langsung di tempat kerja.
- 3) Bagi Masyarakat: Menyediakan informasi yang bermanfaat bagi

masyarakat tentang pentingnya pengalaman kerja dalam mendukung profesionalisme tenaga kerja di sektor jasa, khususnya *coffee shop*. Meningkatkan kualitas layanan yang diterima pelanggan di *coffee shop* melalui penerapan temuan penelitian ini.

- 4) Bagi Pemerintah atau Dinas Terkait: Memberikan data empiris yang dapat digunakan dalam mendukung pengembangan sektor UMKM, khususnya dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja di bidang jasa kuliner.

b. Kegunaan Teoritis

- 1) Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Menambah referensi dalam kajian manajemen SDM, terutama terkait dampak pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan dan menyediakan data empiris yang mendukung teori-teori yang telah ada tentang hubungan antara pengalaman kerja serta kinerja individu di tempat kerja.
- 2) Kontribusi bagi Penelitian Selanjutnya: Menjadi rujukan untuk penelitian-penelitian berikutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik dengan lingkup yang berbeda maupun dengan variabel tambahan seperti motivasi kerja, pelatihan, atau lingkungan kerja dan memberikan dasar bagi pengembangan model atau pendekatan baru dalam mengukur kinerja karyawan berdasarkan pengalaman kerja.
- 3) Penguatan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia: Menguji relevansi serta aplikasi teori manajemen kinerja dalam konteks dunia kerja nyata, khususnya di sektor jasa dan usaha kecil menengah (UKM) dan mengembangkan kerangka pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tenaga kerja, khususnya di sektor non-korporasi.