

BAB 2

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pendidikan Masyarakat

2.1.2 Pengertian Pendidikan Masyarakat

Pendidikan merupakan proses berkelanjutan sepanjang kehidupan (*lifelong learning*) yang bertujuan mengembangkan seluruh potensi individu, baik pengetahuan, karakter, keterampilan, maupun sikap, agar mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan perubahan sosial. Penyelenggaraan pendidikan mencakup jalur formal, nonformal, dan informal yang saling melengkapi. Berdasarkan UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar agar peserta didik mengembangkan potensi dirinya secara aktif.

Salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang penting dalam pengembangan SDM adalah pendidikan masyarakat. Menurut Kamil (2011), pendidikan masyarakat berorientasi pada pemberdayaan individu dan kelompok melalui pembelajaran di luar sistem pendidikan formal, guna memberikan kesempatan belajar sesuai kebutuhan kehidupan sehari-hari, dunia kerja, maupun lingkungan sosial. Sudjana (2004) menambahkan bahwa pendidikan masyarakat dirancang untuk membantu masyarakat meningkatkan kualitas hidup serta berpartisipasi aktif dalam pembangunan.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadikan pendidikan masyarakat kini dipahami sebagai bagian dari proses *lifelong learning* yang berlangsung di berbagai lingkungan kehidupan keluarga, masyarakat, organisasi, maupun tempat kerja. Hal ini didukung oleh penelitian Saepudin dkk. (2022) yang menyatakan bahwa pendidikan nonformal berperan meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan memberdayakan masyarakat sesuai kebutuhan peserta didik. Daniel dan Wisman (2021) juga menjelaskan bahwa pendidikan luar sekolah berfungsi memberdayakan masyarakat melalui pengembangan pengetahuan,

keterampilan, dan kapasitas individu, termasuk keterampilan kerja, kewirausahaan, dan kepemimpinan.

Dalam perspektif pembangunan SDM, pendidikan masyarakat menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam proses belajar, diarahkan untuk membentuk individu yang mandiri, produktif, kreatif, serta mampu menghadapi perubahan lingkungan kerja dan persaingan yang semakin kompleks.

Dalam konteks penelitian ini, pendidikan masyarakat dipahami sebagai proses pembelajaran yang tidak hanya berlangsung melalui pendidikan formal atau nonformal, tetapi juga melalui pengalaman nyata di tempat kerja. Bagi seorang barista, proses belajar diperoleh melalui pengalaman melayani pelanggan, mengoperasikan peralatan kopi, menyelesaikan permasalahan kerja, serta beradaptasi dengan standar operasional *coffee shop* yang merupakan bagian dari pembelajaran sepanjang hayat sebagai karakteristik pendidikan masyarakat.

Dengan demikian, pengalaman kerja dapat dipandang sebagai bentuk pendidikan masyarakat yang berlangsung secara informal di lingkungan kerja. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki, semakin besar kesempatan mengembangkan hard skills, soft skills, dan kemampuan pengambilan keputusan. Konsep pendidikan masyarakat ini menjadi landasan teoritis yang relevan dalam menjelaskan bagaimana pengalaman kerja berperan membentuk dan meningkatkan kinerja barista pada *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan, Kota Tasikmalaya.

2.1.2.1 Tujuan Pendidikan Masyarakat

Pendidikan masyarakat diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas hidup individu maupun masyarakat melalui pembelajaran berkelanjutan yang menekankan pemenuhan kebutuhan belajar sesuai kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan dunia kerja. Hal ini berbeda dengan pendidikan formal yang memiliki jenjang dan kurikulum tetap. Tujuannya tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga keterampilan, sikap, dan kemampuan adaptasi masyarakat.

Menurut Sudjana (2004), tujuan pendidikan masyarakat adalah membantu masyarakat mengembangkan potensi guna meningkatkan taraf hidup, memecahkan masalah, dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan, sehingga masyarakat menjadi pelaku, bukan sekadar penerima manfaat pembangunan. Sejalan dengan

itu, Kamil (2011) menyatakan bahwa pendidikan masyarakat bertujuan memberdayakan masyarakat melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar mandiri, produktif, dan berdaya saing, sekaligus mendorong pembelajaran sepanjang hayat (*lifelong learning*) sesuai perkembangan iptek dan dunia kerja.

Perkembangan teknologi dan globalisasi semakin mengarahkan tujuan pendidikan masyarakat pada pengembangan SDM yang adaptif, mampu bersaing, dan terus belajar melalui pendidikan formal, nonformal, maupun informal. Pendidikan masyarakat juga membentuk kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, kerja sama, dan komunikasi melalui program seperti pelatihan, kursus, penyuluhan, pemberdayaan masyarakat, dan pembelajaran berbasis pengalaman (*Experiential Learning*).

Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, lingkungan kerja menjadi sumber belajar penting yang membentuk kompetensi melalui interaksi dengan rekan kerja, pelanggan, dan berbagai situasi kerja. Hal ini merupakan bagian dari pendidikan informal yang mendukung pembelajaran sepanjang hayat. Hal tersebut tercermin pada profesi barista, yang memperoleh kemampuan tidak hanya dari pendidikan formal atau pelatihan, tetapi juga dari pengalaman meracik minuman, mengoperasikan mesin espresso, memahami karakteristik kopi, melayani pelanggan, menyelesaikan keluhan, dan bekerja sama dalam tim, sehingga memperkaya kompetensi hard skills maupun soft skills.

Semakin banyak pengalaman kerja seorang barista, semakin besar kesempatan mengembangkan kompetensi profesional, yaitu bekerja lebih efektif, mengambil keputusan lebih tepat, memberikan pelayanan berkualitas, menjaga konsistensi produk, serta beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan industri kopi. Dengan demikian, pengalaman kerja merupakan implementasi tujuan pendidikan masyarakat, yaitu peningkatan kualitas SDM melalui pembelajaran berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian ini, tujuan tersebut tercermin dalam proses belajar barista selama bekerja di *coffee shop*. Pengalaman kerja menjadi bentuk pendidikan informal yang memungkinkan barista terus belajar, mengembangkan kompetensi,

meningkatkan profesionalisme, dan memperbaiki kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, pengalaman kerja merupakan proses pembelajaran sepanjang hayat yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja barista.

2.1.2.2 Pendidikan Masyarakat Sebagai Pengembangan SDM

Pendidikan masyarakat memiliki kedudukan penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM). Proses pembelajaran di dalamnya tidak hanya diarahkan pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga pengembangan keterampilan, sikap, nilai, dan kompetensi agar individu mampu berperan optimal dalam kehidupan bermasyarakat maupun dunia kerja, sekaligus meningkatkan produktivitas dan daya saing di tengah perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi.

Pengembangan SDM melalui pendidikan masyarakat didasarkan pada prinsip belajar sepanjang hayat (*lifelong learning*) yang berlangsung tidak hanya melalui pendidikan formal, tetapi juga nonformal, informal, pengalaman hidup, interaksi sosial, maupun pengalaman kerja. Menurut Sudjana (2004), pendidikan masyarakat dirancang untuk membantu masyarakat mengembangkan potensi guna meningkatkan kualitas hidup, sehingga masyarakat menjadi lebih mandiri, produktif, dan mampu berpartisipasi aktif dalam pembangunan. Kamil (2011) menambahkan bahwa pendidikan masyarakat berorientasi pada pemberdayaan melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar individu menjadi SDM yang berkualitas dan berdaya saing.

Pengembangan SDM merupakan investasi jangka panjang yang memberi manfaat bagi individu, organisasi, dan masyarakat (Notoatmodjo, 2009). Suryadi (2022) menjelaskan bahwa pembangunan pendidikan adalah investasi sosial yang berorientasi pada peningkatan kualitas SDM demi kesejahteraan masyarakat dan pembangunan nasional. Sejalan dengan itu, Hardianto dan Nofriser (2022) menyatakan bahwa investasi pendidikan meningkatkan kompetensi, kemampuan bekerja, produktivitas, serta kemampuan berpikir kritis dan beradaptasi dengan perubahan.

Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, pengembangan SDM juga berlangsung melalui pengalaman belajar dalam kehidupan sehari-hari, termasuk

lingkungan kerja. Selama bekerja, individu mempelajari keterampilan baru, kemampuan komunikasi, kerja sama, pemecahan masalah, dan sikap profesional secara alami, sehingga proses ini menjadi bagian dari pendidikan informal yang berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas SDM.

Hal ini tercermin pada profesi barista di *coffee shop*, yang kompetensinya tidak hanya diperoleh melalui pelatihan atau pendidikan formal, tetapi juga melalui pengalaman meracik minuman, mengoperasikan mesin kopi, memahami karakteristik biji kopi, menjaga konsistensi produk, melayani pelanggan, bekerja sama dengan rekan kerja, dan menghadapi kendala operasional. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki barista, semakin besar kesempatan mengembangkan hard skills, soft skills, kemampuan pengambilan keputusan, dan kemampuan beradaptasi, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas kerja, kualitas pelayanan, produktivitas, dan profesionalisme.

Berdasarkan uraian tersebut, pendidikan masyarakat memiliki hubungan erat dengan pengembangan SDM karena keduanya menekankan pentingnya belajar sepanjang hayat. Dalam penelitian ini, pengalaman kerja barista dipandang sebagai proses belajar berkelanjutan di tempat kerja yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja. Pembelajaran melalui pengalaman kerja tersebut menjadi landasan dalam memahami konsep *Workplace Learning*, yaitu proses pembelajaran di lingkungan kerja sebagai sarana pengembangan kompetensi dan peningkatan kinerja individu, yang selanjutnya digunakan sebagai Grand theory dalam penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya.

2.1.2.3 Hubungan Pendidikan Masyarakat dengan Dunia Kerja

Pendidikan masyarakat berkaitan erat dengan dunia kerja karena berorientasi mengembangkan kualitas SDM sesuai kebutuhan masyarakat dan dunia usaha, dengan proses belajar yang juga berlangsung alami di lingkungan kerja sebagai wahana pembelajaran berkelanjutan, sejalan dengan prinsip *lifelong learning*.

Kamil (2011) menjelaskan pendidikan masyarakat berorientasi memberdayakan individu melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang

aplikatif dalam kehidupan dan ekonomi, sementara Sudjana (2004) menekankan pembentukan masyarakat mandiri dan produktif melalui pembelajaran sepanjang hayat, termasuk etos kerja sebagai modal bersaing. Wibowo dan Nugraha (2021) menunjukkan pendidikan nonformal meningkatkan kesiapan kerja melalui pengembangan kompetensi sesuai kebutuhan industri, diperkuat penelitian dalam Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat yang menyatakan pembelajaran berbasis kebutuhan menghasilkan SDM produktif dan adaptif.

Melalui *lifelong learning*, aktivitas kerja menghasilkan *hard skills* sekaligus *soft skills* seperti komunikasi, kerja sama tim, dan pengambilan keputusan. Pengalaman kerja dipandang sebagai pembelajaran informal kontekstual dari praktik nyata dan interaksi kerja, di mana semakin beragam pengalaman, semakin besar peluang peningkatan kompetensi, seperti tercermin pada barista yang mengembangkan kemampuan meracik minuman, pelayanan, dan adaptasi melalui interaksi pelanggan dan penyelesaian masalah operasional.

Dengan demikian, hubungan pendidikan masyarakat dan dunia kerja terletak pada kesamaan orientasi pengembangan kompetensi melalui pembelajaran sepanjang hayat, menjadikan *Workplace Learning* bagian dari Pendidikan Masyarakat sekaligus *Grand theory* untuk menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya.

2.1.3 *Workplace Learning*

Workplace Learning atau pembelajaran di tempat kerja merupakan konsep penting dalam kajian Pendidikan Masyarakat yang menjelaskan bahwa proses belajar tidak hanya berlangsung melalui pendidikan formal, tetapi juga terjadi di lingkungan kerja melalui pengalaman, interaksi sosial, serta penyelesaian tugas dan permasalahan yang dihadapi individu. Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, tempat kerja dipandang sebagai lingkungan belajar nonformal yang memberi kesempatan individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai kerja melalui aktivitas sehari-hari.

Menurut Stephen Billett (2001), *Workplace Learning* merupakan proses pemerolehan pengetahuan, keterampilan, dan nilai melalui partisipasi individu

dalam aktivitas kerja sehari-hari, keterlibatan langsung dalam pekerjaan, interaksi dengan rekan kerja, bimbingan dari pekerja berpengalaman, serta pengalaman menghadapi berbagai situasi kerja. Pandangan ini diperkuat oleh Marsick dan Watkins (2015) yang menyatakan bahwa sebagian besar proses belajar orang dewasa berlangsung secara informal di lingkungan kerja, melalui aktivitas seperti menyelesaikan tugas, berdiskusi, menerima umpan balik, memecahkan masalah, dan melakukan refleksi.

Konsep ini juga berkaitan erat dengan *Human Capital Theory* Gary S. Becker (1993), yang menjelaskan bahwa pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja merupakan bentuk investasi modal manusia (*human capital*) yang meningkatkan produktivitas individu. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki seseorang, semakin tinggi kualitas modal manusianya sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Selain itu, *Workplace Learning* sejalan dengan konsep pembelajaran sepanjang hayat (*lifelong learning*) yang dikembangkan UNESCO (2021), yang menegaskan bahwa pembelajaran berlangsung sepanjang kehidupan melalui jalur formal, nonformal, maupun informal, termasuk di lingkungan kerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Herwina, Nurlaila, dan Hamdan (2022) yang menunjukkan bahwa pembelajaran melalui program pembinaan berbasis keterampilan mampu mengembangkan kapasitas individu, meski dilakukan pada warga binaan lembaga pemasyarakatan, dengan hasil bahwa pengalaman belajar melalui praktik langsung dapat meningkatkan kemampuan individu dalam mengembangkan potensi diri dan mempersiapkan aktivitas produktif.

Pada industri *coffee shop*, konsep ini terlihat dari bagaimana barista mempelajari teknik penyeduhan kopi, penggunaan mesin espresso, latte art, dan pengelolaan bahan baku tidak hanya melalui pelatihan formal, tetapi juga melalui praktik langsung, observasi terhadap rekan kerja yang lebih berpengalaman, dan interaksi dengan pelanggan. Pengalaman menghadapi berbagai karakter pelanggan, menyelesaikan keluhan, bekerja pada jam operasional padat, hingga menjaga konsistensi produk menjadi proses pembelajaran yang memperkaya kompetensi barista.

Dalam penelitian ini, *Workplace Learning* diposisikan sebagai landasan

konseptual yang menjelaskan bagaimana pengalaman kerja meningkatkan kinerja barista. Pengalaman kerja dipandang sebagai hasil proses pembelajaran nonformal yang berlangsung terus-menerus, memberikan pengetahuan baru, meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal, mengembangkan kemampuan pemecahan masalah, serta membentuk sikap profesional. Hal ini sejalan dengan *Human Capital Theory* yang menegaskan bahwa pengalaman kerja merupakan investasi SDM yang berdampak positif terhadap produktivitas dan kinerja individu.

Berdasarkan uraian tersebut, *Workplace Learning* merupakan konsep yang relevan dalam penelitian ini karena menjelaskan hubungan antara pengalaman kerja dan peningkatan kinerja barista sebagai proses pembelajaran nonformal yang berkontribusi terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, dan kemampuan beradaptasi, yang pada akhirnya mendukung kinerja barista dan keberhasilan operasional *coffee shop*.

2.1.3.1 Karakteristik *Workplace Learning*

Workplace Learning atau pembelajaran di tempat kerja merupakan proses belajar yang memiliki karakteristik berbeda dengan pembelajaran pada pendidikan formal. Karakteristik utamanya, menurut Billett (2001), adalah keterlibatan aktif individu dalam aktivitas kerja (*participation in work activities*), di mana pembelajaran terjadi saat individu melaksanakan tugas, menyelesaikan masalah, berinteraksi dengan rekan kerja, menerima bimbingan, dan melakukan refleksi.

Karakteristik lain adalah berbasis pengalaman (*Experiential Learning*) menurut Kolb (2015) melalui empat tahapan: pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi, dan eksperimen aktif. *Workplace Learning* juga bersifat informal dan tidak selalu terstruktur; Marsick dan Watkins (2015) menyebutkan sekitar 70–80% pembelajaran orang dewasa terjadi informal melalui aktivitas kerja sehari-hari. Karakteristik berikutnya bersifat kontekstual (*contextual learning*), di mana pengetahuan yang diperoleh selalu berkaitan dengan konteks pekerjaan yang dijalankan (Billett, 2001). Selain itu, bersifat kolaboratif dan sosial sesuai konsep *Communities of Practice* dari Lave dan Wenger (1991), di mana pembelajaran terjadi melalui observasi, diskusi, kerja sama, dan pendampingan. Terakhir, berorientasi pada pengembangan kompetensi dan kinerja, menurut Noe (2020),

yang bertujuan meningkatkan knowledge, skills, dan abilities (KSA) individu.

Seluruh karakteristik ini berkaitan erat dengan Human Capital Theory Becker (1993), yang menegaskan bahwa pengalaman kerja adalah investasi modal manusia yang berdampak pada produktivitas dan kinerja. Dalam konteks penelitian ini, karakteristik tersebut relevan dengan profesi barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya, di mana kemampuan teknis dan interpersonal berkembang melalui pengalaman kerja sehari-hari.

2.1.3.2 Bentuk *Workplace Learning*

Workplace Learning merupakan proses pembelajaran yang berlangsung melalui berbagai aktivitas kerja yang memungkinkan individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kompetensi secara berkelanjutan. Bentuk pertama adalah pembelajaran melalui pengalaman langsung (learning by doing), yang menurut John Dewey (1938) menjadikan pengalaman sebagai sumber utama pembelajaran, diperkuat oleh Experiential Learning Theory Kolb (2015). Bentuk kedua adalah pembelajaran melalui observasi (observational learning) menurut Albert Bandura (1986) dalam Social Cognitive Theory, di mana individu mempelajari perilaku dan prosedur kerja dengan mengamati orang lain. Bentuk ketiga adalah pembelajaran melalui interaksi sosial dan kolaborasi (social learning) berdasarkan konsep Communities of Practice dari Lave dan Wenger (1991), yang memungkinkan pertukaran pengalaman dan berbagi pengetahuan. Bentuk keempat adalah coaching dan mentoring, menurut Noe (2020), di mana coaching berupa pemberian arahan dan umpan balik, sementara mentoring merupakan hubungan pembelajaran antara pekerja berpengalaman dan pekerja baru. Bentuk kelima adalah pembelajaran melalui pemecahan masalah (problem-based learning) menurut Marsick dan Watkins (2015), yang terjadi ketika individu menghadapi situasi yang menuntut penyelesaian masalah langsung. Bentuk terakhir adalah pelatihan di tempat kerja (on-the-job training) menurut Dessler (2020), yaitu pelatihan yang dilaksanakan langsung di lingkungan kerja sehingga peserta belajar sambil bekerja. Seluruh bentuk ini berkaitan dengan Human Capital Theory Becker (1993) sebagai proses investasi modal manusia. Dalam penelitian ini, berbagai

bentuk *Workplace Learning* menjadi landasan konseptual untuk menjelaskan bagaimana pengalaman kerja meningkatkan kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya melalui praktik langsung, observasi, kerja sama tim, pendampingan, dan penyelesaian masalah operasional.

2.1.3.3 *Workplace Learning* pada Dunia Kerja Barista

Perkembangan industri *coffee shop* di Indonesia menuntut barista memiliki kompetensi teknis, interpersonal, komunikasi, pemecahan masalah, kerja sama tim, dan kemampuan beradaptasi, sehingga pembelajaran tidak hanya diperoleh melalui pendidikan formal, tetapi juga melalui pengalaman kerja sehari-hari yang dalam perspektif Pendidikan Masyarakat disebut *Workplace Learning*, menjadikan *coffee shop* sebagai ruang belajar nonformal.

Stephen Billett (2001) menjelaskan *Workplace Learning* terjadi melalui partisipasi aktif dalam aktivitas kerja, yaitu keterlibatan langsung, praktik keterampilan, bimbingan pekerja berpengalaman, dan refleksi pengalaman, seperti terlihat saat barista mempelajari ekstraksi espresso, milk steaming, latte art, dan manual brewing. Marsick dan Watkins (2015) memperkuat bahwa pembelajaran orang dewasa banyak berlangsung informal melalui diskusi, umpan balik, dan penyelesaian masalah operasional, misalnya saat barista menangani kerusakan mesin atau lonjakan pelanggan.

Pembelajaran juga berlangsung secara sosial sesuai konsep Communities of Practice dari Lave dan Wenger (1991), di mana interaksi antarpekerja mempercepat transfer pengetahuan dan adaptasi barista baru. Kolb (2015) melalui Experiential Learning Theory menjelaskan siklus pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi, dan eksperimen aktif, misalnya ketika barista mengevaluasi keluhan rasa kopi lalu memperbaiki teknik ekstraksi.

Gary S. Becker (1993) melalui Human Capital Theory memandang pengalaman kerja sebagai investasi modal manusia yang meningkatkan produktivitas, sejalan dengan konsep lifelong learning UNESCO (2021) yang menekankan pembaruan kompetensi seiring perkembangan industri kopi.

Secara keseluruhan, *Workplace Learning* pada profesi barista merupakan

proses pembelajaran nonformal berkelanjutan melalui pengalaman, interaksi sosial, refleksi, dan pemecahan masalah, yang menjadi landasan teoritis bahwa pengalaman kerja berkontribusi langsung terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja barista.

2.1.4 *Experiential Learning*

Teori *Experiential Learning* atau pembelajaran berbasis pengalaman merupakan salah satu teori pembelajaran yang menjelaskan bahwa pengetahuan dibangun melalui proses transformasi pengalaman menjadi pembelajaran yang bermakna. Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, teori ini memiliki relevansi yang sangat kuat karena menempatkan pengalaman sebagai sumber utama pembelajaran yang berlangsung sepanjang hayat (*lifelong learning*). Berbeda dengan pembelajaran yang hanya menekankan pada transfer pengetahuan secara teoritis, *Experiential Learning* memandang bahwa individu memperoleh pemahaman, keterampilan, sikap, dan kompetensi melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas nyata yang kemudian direfleksikan untuk menghasilkan pengetahuan baru. Oleh karena itu, pengalaman kerja tidak hanya dipahami sebagai lamanya seseorang bekerja, tetapi juga sebagai proses pembelajaran yang berlangsung secara terus-menerus melalui interaksi dengan lingkungan kerja. Dalam penelitian ini, teori *Experiential Learning* menjadi landasan konseptual untuk menjelaskan bagaimana pengalaman kerja seorang barista mampu membentuk kompetensi yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan kinerja.

Konsep *Experiential Learning* pertama kali dikembangkan secara sistematis oleh David A. Kolb (1984) melalui bukunya *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Kolb menjelaskan bahwa pembelajaran merupakan suatu proses di mana pengetahuan diciptakan melalui transformasi pengalaman (*learning is the process whereby knowledge is created through the transformation of experience*). Menurut Kolb, belajar bukan sekadar menerima informasi, melainkan proses aktif yang melibatkan pengalaman nyata, refleksi, pembentukan konsep, dan penerapan konsep tersebut dalam situasi baru. Dengan

demikian, individu memperoleh pengetahuan yang lebih bermakna karena dibangun berdasarkan pengalaman yang dialaminya sendiri. Pandangan ini menunjukkan bahwa pengalaman memiliki peran sentral dalam membentuk kemampuan seseorang untuk menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari.

Kolb mengemukakan bahwa proses pembelajaran berlangsung dalam suatu siklus pembelajaran (*Experiential Learning Cycle*) yang terdiri atas empat tahapan, yaitu *Concrete Experience* (pengalaman konkret), *Reflective Observation* (observasi reflektif), *Abstract Conceptualization* (konseptualisasi abstrak), dan *Active Experimentation* (eksperimen aktif). Keempat tahapan tersebut saling berkaitan dan membentuk siklus pembelajaran yang berlangsung secara berulang. Pada tahap *Concrete Experience*, individu memperoleh pengalaman langsung melalui keterlibatan dalam suatu aktivitas atau pekerjaan. Selanjutnya, pada tahap *Reflective Observation*, individu melakukan refleksi terhadap pengalaman yang telah dialaminya untuk memahami keberhasilan maupun hambatan yang muncul. Tahap berikutnya adalah *Abstract Conceptualization*, yaitu proses menyusun konsep, prinsip, atau pemahaman baru berdasarkan hasil refleksi terhadap pengalaman tersebut. Terakhir, pada tahap *Active Experimentation*, individu menerapkan konsep yang telah dipelajari ke dalam situasi kerja berikutnya sehingga menghasilkan pengalaman baru yang kembali menjadi awal dari siklus pembelajaran. Menurut Kolb (2015), proses pembelajaran yang efektif terjadi ketika individu mampu melalui seluruh tahapan tersebut secara berkesinambungan.

Dalam konteks dunia kerja, teori *Experiential Learning* menjelaskan bahwa tempat kerja merupakan lingkungan belajar yang memungkinkan individu memperoleh pengalaman baru secara terus-menerus. Setiap tugas, tantangan, interaksi dengan rekan kerja, maupun penyelesaian masalah menjadi sumber pembelajaran yang memperkaya pengetahuan dan keterampilan pekerja. Boud, Keogh, dan Walker (1985) menegaskan bahwa pengalaman kerja hanya akan menghasilkan pembelajaran apabila individu melakukan refleksi terhadap pengalaman tersebut. Refleksi memungkinkan seseorang memahami penyebab keberhasilan maupun kegagalan, kemudian menggunakan hasil refleksi tersebut

sebagai dasar untuk memperbaiki tindakan pada masa mendatang. Oleh karena itu, pengalaman kerja yang disertai proses refleksi akan menghasilkan pembelajaran yang lebih mendalam dibandingkan pengalaman yang hanya dijalani tanpa adanya evaluasi.

Teori *Experiential Learning* juga memiliki hubungan yang erat dengan konsep *Workplace Learning*. Stephen Billett (2001) menjelaskan bahwa pembelajaran di tempat kerja berlangsung melalui partisipasi aktif individu dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari. Pengetahuan dan keterampilan berkembang ketika pekerja terlibat langsung dalam menyelesaikan tugas, menerima umpan balik, mengamati pekerja lain, serta menghadapi berbagai situasi kerja yang kompleks. Dengan demikian, *Workplace Learning* merupakan implementasi nyata dari proses *Experiential Learning* karena pengalaman kerja menjadi media utama dalam pembentukan kompetensi. Semakin banyak pengalaman yang diperoleh individu melalui pekerjaannya, semakin besar peluang untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya.

Dalam profesi barista, teori *Experiential Learning* sangat relevan untuk menjelaskan proses pengembangan kompetensi kerja. Seorang barista tidak hanya belajar melalui pelatihan formal mengenai teknik penyeduhan kopi atau penggunaan mesin espresso, tetapi juga memperoleh pembelajaran melalui pengalaman sehari-hari dalam melayani pelanggan, menghadapi komplain, mengelola waktu pelayanan, menjaga konsistensi kualitas minuman, serta bekerja sama dengan anggota tim lainnya. Misalnya, ketika seorang barista mengalami kegagalan dalam menghasilkan ekstraksi espresso yang sesuai standar, pengalaman tersebut menjadi *Concrete Experience*. Selanjutnya, barista melakukan evaluasi terhadap penyebab kegagalan (*Reflective Observation*), mempelajari kembali teori mengenai teknik ekstraksi (*Abstract Conceptualization*), kemudian mencoba menerapkan teknik yang lebih tepat pada proses penyeduhan berikutnya (*Active Experimentation*). Siklus tersebut berlangsung secara terus-menerus sehingga pengalaman kerja berkembang menjadi kompetensi profesional yang semakin matang.

Perspektif tersebut sejalan dengan *Human Capital Theory* yang

dikemukakan oleh Gary S. Becker (1993). Becker menjelaskan bahwa pengalaman kerja merupakan salah satu bentuk investasi modal manusia (*human capital investment*) yang meningkatkan produktivitas individu. Pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperoleh melalui pengalaman kerja akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik. Dalam konteks penelitian ini, proses pembelajaran yang dijelaskan dalam teori *Experiential Learning* merupakan mekanisme yang menjelaskan bagaimana investasi pengalaman kerja mampu meningkatkan kualitas modal manusia seorang barista. Semakin banyak pengalaman kerja yang diperoleh dan semakin baik proses pembelajaran yang terjadi melalui pengalaman tersebut, semakin tinggi pula kompetensi dan produktivitas yang dimiliki individu.

Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, teori *Experiential Learning* juga sejalan dengan konsep *lifelong learning* yang dikembangkan oleh UNESCO (2021). UNESCO menegaskan bahwa pembelajaran berlangsung sepanjang kehidupan seseorang dan dapat diperoleh melalui jalur formal, nonformal, maupun informal. Tempat kerja menjadi salah satu lingkungan belajar yang penting karena memungkinkan individu mengembangkan kompetensinya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan perkembangan zaman. Pengalaman kerja yang dialami secara berulang, disertai refleksi dan penerapan pengetahuan baru, menjadi bagian dari proses pembelajaran sepanjang hayat yang mendukung pengembangan kapasitas individu. Oleh karena itu, pengalaman kerja seorang barista tidak hanya dipahami sebagai lamanya bekerja, tetapi juga sebagai proses pembelajaran yang berlangsung secara terus-menerus dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa teori *Experiential Learning* memberikan landasan konseptual yang kuat dalam menjelaskan hubungan antara pengalaman kerja dan kinerja barista. Pengalaman kerja merupakan proses pembelajaran yang memungkinkan individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, kemampuan beradaptasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah melalui pengalaman nyata di lingkungan kerja. Semakin banyak pengalaman yang diperoleh serta semakin baik individu melakukan refleksi

dan menerapkan hasil pembelajarannya, semakin tinggi pula kompetensi yang dimiliki. Dalam penelitian ini, teori *Experiential Learning* digunakan untuk menjelaskan bahwa pengalaman kerja bukan sekadar indikator lamanya bekerja, melainkan merupakan proses belajar yang menghasilkan peningkatan kompetensi dan pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya.

2.1.5 *Human Capital Theory*

Human Capital Theory atau Teori Modal Manusia merupakan salah satu teori utama dalam bidang ekonomi, manajemen sumber daya manusia, dan pendidikan yang menjelaskan bahwa manusia merupakan aset utama organisasi yang memiliki nilai ekonomi melalui pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemampuan, kreativitas, dan kompetensi yang dimilikinya. Berbeda dengan pandangan tradisional yang menganggap tenaga kerja hanya sebagai faktor produksi, *Human Capital Theory* memandang bahwa individu merupakan investasi jangka panjang yang mampu meningkatkan produktivitas organisasi apabila terus dikembangkan melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, dan proses pembelajaran yang berkelanjutan. Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, teori ini memiliki relevansi yang sangat kuat karena pendidikan tidak hanya berlangsung melalui jalur formal, tetapi juga melalui pendidikan nonformal dan pembelajaran informal di lingkungan kerja (*Workplace Learning*). Oleh karena itu, pengalaman kerja dipandang sebagai salah satu bentuk investasi modal manusia yang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sekaligus menghasilkan peningkatan kinerja individu.

Konsep *Human Capital Theory* pertama kali diperkenalkan secara sistematis oleh Theodore W. Schultz (1961) melalui artikelnya *Investment in Human Capital*. Schultz menjelaskan bahwa peningkatan kualitas manusia melalui pendidikan, kesehatan, pelatihan, dan pengalaman merupakan bentuk investasi yang memberikan manfaat ekonomi baik bagi individu maupun organisasi. Menurut Schultz (1961), pengeluaran untuk pendidikan dan pelatihan tidak seharusnya dipandang sebagai biaya (*cost*), melainkan sebagai investasi

(*investment*) yang mampu meningkatkan produktivitas, pendapatan, dan kesejahteraan masyarakat dalam jangka panjang. Pandangan tersebut menjadi dasar berkembangnya konsep modal manusia yang kemudian dikembangkan lebih komprehensif oleh Gary S. Becker.

Grand theory dalam penelitian ini mengacu pada Gary S. Becker (1993) yang melalui bukunya *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* menjelaskan bahwa modal manusia (*human capital*) merupakan akumulasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan kompetensi yang dimiliki individu sebagai hasil dari investasi dalam pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja. Becker menegaskan bahwa individu yang memiliki modal manusia lebih tinggi akan menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan individu yang memiliki modal manusia lebih rendah. Dengan demikian, pengalaman kerja menjadi salah satu bentuk investasi modal manusia karena melalui pengalaman tersebut seseorang memperoleh kemampuan baru, meningkatkan keterampilan teknis maupun nonteknis, memperluas wawasan kerja, serta mengembangkan kemampuan menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi dalam pekerjaannya.

Menurut Becker (1993), investasi modal manusia dapat dilakukan melalui beberapa cara, yaitu pendidikan formal, pelatihan (*training*), pengalaman kerja (*work experience*), pembelajaran di tempat kerja (*Workplace Learning*), serta peningkatan kesehatan individu. Seluruh investasi tersebut bertujuan meningkatkan kualitas tenaga kerja sehingga mampu menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi. Becker juga membedakan investasi modal manusia menjadi *general human capital* dan *specific human capital*. *General human capital* merupakan pengetahuan dan keterampilan yang dapat digunakan di berbagai organisasi atau jenis pekerjaan, seperti kemampuan komunikasi, berpikir kritis, dan pelayanan pelanggan. Sebaliknya, *specific human capital* merupakan kompetensi yang hanya relevan pada organisasi atau pekerjaan tertentu, misalnya kemampuan mengoperasikan mesin espresso tertentu, memahami standar operasional *coffee shop*, atau menguasai resep minuman khas yang hanya digunakan oleh suatu perusahaan. Kedua bentuk modal manusia tersebut berkembang melalui pengalaman kerja yang

berlangsung secara terus-menerus.

Dalam perspektif *Human Capital Theory*, pengalaman kerja memiliki posisi yang sangat penting karena menjadi media pembelajaran yang memungkinkan individu memperoleh kompetensi secara nyata. Noe (2020) menjelaskan bahwa pengalaman kerja memberikan kesempatan kepada pekerja untuk meningkatkan *knowledge, skills*, dan *abilities* (KSA) melalui praktik langsung, penyelesaian masalah, kerja sama tim, maupun interaksi dengan pelanggan. Pengalaman tersebut menghasilkan perubahan perilaku kerja yang tercermin dalam peningkatan efektivitas, efisiensi, kualitas pekerjaan, dan produktivitas individu. Dengan demikian, pengalaman kerja tidak hanya mencerminkan lamanya seseorang bekerja, tetapi juga menunjukkan proses akumulasi kompetensi yang terus berkembang selama individu menjalankan pekerjaannya.

Human Capital Theory juga memiliki keterkaitan yang erat dengan konsep *Experiential Learning* yang dikembangkan oleh David A. Kolb (2015). Kolb menjelaskan bahwa pengalaman menjadi sumber utama pembelajaran karena melalui pengalaman individu memperoleh pengetahuan baru, melakukan refleksi, membangun konsep, dan menerapkannya kembali dalam situasi kerja berikutnya. Proses tersebut menyebabkan pengalaman kerja menjadi sarana pengembangan modal manusia yang sangat efektif. Semakin banyak pengalaman yang diperoleh seseorang dan semakin baik proses pembelajaran yang terjadi melalui pengalaman tersebut, semakin tinggi pula kompetensi yang dimilikinya. Dengan demikian, *Experiential Learning* menjelaskan mekanisme bagaimana pengalaman menghasilkan pembelajaran, sedangkan *Human Capital Theory* menjelaskan manfaat ekonomi dan peningkatan produktivitas yang dihasilkan dari proses pembelajaran tersebut.

Konsep *Human Capital Theory* juga sejalan dengan *Workplace Learning* yang dikemukakan oleh Stephen Billett (2001). Billett menjelaskan bahwa pembelajaran di tempat kerja terjadi melalui keterlibatan individu dalam aktivitas kerja sehari-hari, interaksi dengan rekan kerja, penyelesaian masalah, serta refleksi terhadap pengalaman yang dialami. Setiap pengalaman kerja yang diperoleh individu menjadi proses pembelajaran yang memperkaya modal manusia. Oleh

karena itu, *Workplace Learning* merupakan salah satu mekanisme pembentukan modal manusia karena memungkinkan pekerja memperoleh kompetensi yang relevan dengan kebutuhan organisasi secara berkelanjutan.

Dalam konteks industri *coffee shop*, *Human Capital Theory* memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi atau fasilitas kerja, tetapi sangat bergantung pada kualitas modal manusia yang dimiliki oleh setiap barista. Seorang barista yang memiliki pengalaman kerja lebih lama umumnya telah melalui berbagai situasi operasional, mulai dari mengoperasikan berbagai jenis mesin kopi, memahami karakteristik biji kopi, menguasai teknik *espresso extraction*, *milk steaming*, *manual brewing*, hingga menghadapi berbagai karakter pelanggan. Pengalaman tersebut membentuk kompetensi teknis (*hard skills*) maupun kompetensi perilaku (*soft skills*) seperti komunikasi, kerja sama tim, kemampuan beradaptasi, pengambilan keputusan, serta penyelesaian masalah. Seluruh kompetensi tersebut merupakan bentuk modal manusia yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas *coffee shop*.

Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, *Human Capital Theory* juga mendukung konsep *lifelong learning* sebagaimana ditegaskan oleh UNESCO (2021) bahwa pembelajaran berlangsung sepanjang hayat melalui jalur formal, nonformal, dan informal. Lingkungan kerja merupakan salah satu ruang belajar nonformal yang memungkinkan individu mengembangkan kompetensi secara berkelanjutan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan dunia kerja. Pengalaman kerja seorang barista menjadi bagian dari proses pembelajaran sepanjang hayat karena setiap aktivitas kerja memberikan kesempatan untuk memperoleh pengetahuan, memperbaiki keterampilan, serta meningkatkan profesionalisme. Dengan demikian, pengalaman kerja tidak hanya memberikan manfaat bagi individu berupa peningkatan kompetensi dan peluang karier, tetapi juga memberikan manfaat bagi organisasi melalui peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, *Human Capital Theory* menjadi *Grand theory* yang sangat relevan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan hubungan kausal antara pengalaman kerja dan kinerja barista. Pengalaman kerja dipandang

sebagai investasi modal manusia yang menghasilkan peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan teknis, kemampuan interpersonal, serta profesionalisme kerja. Akumulasi modal manusia tersebut selanjutnya tercermin dalam peningkatan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, kerja sama, dan pelayanan pelanggan sebagai indikator kinerja barista. Dengan demikian, semakin tinggi pengalaman kerja yang dimiliki seorang barista, semakin besar modal manusia yang dimilikinya sehingga semakin tinggi pula kinerja yang dapat ditunjukkan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di *coffee shop*. Oleh karena itu, *Human Capital Theory* memberikan landasan teoritis yang kuat untuk menjelaskan bahwa pengalaman kerja merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya.

2.1.6 Pengertian Pengalaman kerja

Hasibuan (2016, hal. 55) mengatakan pengalaman kerja mengacu pada proses belajar atau penguasaan terhadap suatu pekerjaan yang telah dilakukan dalam periode tertentu. Pengalaman ini mencakup pemahaman mengenai tugas, kemampuan menyelesaikan masalah, serta penerapan strategi yang efektif dalam pekerjaan.

Menurut Marwansyah (2014, hal. 135) dalam (Vicky Anggraeni Purwanto & Agus Hermani, n.d) menerangkan bahwa pengalaman kerja ialah suatu pengetahuan, kompetensi, serta kapasitas yang dipunyai pekerja dalam mengembangkan kewajiban dari kewajiban sebelumnya, indikator dari pengalaman kerja ialah: pengetahuan, keterampilan, kapasitas, serta tanggung jawab.

Pengalaman kerja adalah serangkaian aktivitas atau tugas yang pernah dilakukan seseorang dalam lingkungan pekerjaan tertentu, baik secara formal maupun informal. Pengalaman kerja mencakup semua keterampilan, pengetahuan, sekaligus wawasan yang dihasilkan selama individu menjalani tanggung jawabnya dalam suatu posisi atau peran. Pengalaman ini mencerminkan kemampuan seseorang dalam menghadapi tantangan pekerjaan, beradaptasi

dengan budaya perusahaan, sekaligus bekerja secara efektif dalam meraih target organisasi.

Dalam pengalaman kerja, seseorang bukan sekedar belajar menuntaskan berbagai tugas spesifik melainkan turut mengembangkan *soft skills* misalnya komunikasi, kerja tim, manajemen waktu, sekaligus penuntasan masalah. Selain itu, pengalaman kerja juga menjadi cerminan profesionalisme seseorang, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan dedikasi terhadap pekerjaan.

Pengalaman kerja biasanya dijadikan indikator dalam proses rekrutmen untuk menilai kemampuan dan potensi kandidat, karena menunjukkan apa yang telah dicapai dan bagaimana kandidat dapat berkontribusi di masa depan. Semakin beragam dan mendalam pengalaman kerja seseorang, semakin besar kemungkinan mereka untuk memahami berbagai situasi kerja dan memberikan solusi yang efektif.

Menurut saya, pengalaman kerja adalah landasan yang membantu individu tumbuh secara profesional dan pribadi, memberikan pelajaran berharga yang bukan sekedar relevan dalam dunia kerja melainkan juga kehidupan sehari-hari.

2.1.6.1 Pengertian durasi pengalaman kerja

Lamanya seseorang bekerja sebagai barista atau durasi pengalaman kerja barista meliputi kemampuan teknis, keterampilan dalam berinteraksi dengan orang lain, serta pemahaman mendalam terhadap produk kopi.

Sutrisno mengatakan dalam (Kurniawan & Susanto, 2021) bahwa pengalaman kerja ialah pedoman bagi pekerja agar bisa beradaptasi dengan baik pada situasi, berani mengambil risiko, bisa menghadapi tekanan dengan penuh tanggung jawab sekaligus bisa berkomunikasi dengan efektif pada semua pihak agar tetap mempertahankan produktivitas, kinerja sekaligus menghasilkan individu yang ahli di bidangnya. Menurut Trijoko dalam (Kurniawan & Susanto, 2021) “Pengalaman kerja ialah pengetahuan ataupun kompetensi yang sudah diketahui sekaligus dikuasai individu yang diakibatkan dari pekerjaan yang sudah dijalankan selama durasi tertentu”. Sementara itu Menurut Malayu S.P Hasibuan dalam

(Kurniawan & Susanto, 2021), individu yang berpengalaman menjadi calon pekerja yang sudah siap pakai. Pengalaman kerja dari pelamar perlu memperoleh pertimbangan utama dalam tahapan seleksi.

Berlandaskan pada sejumlah pendapat yang telah disampaikan, bisa disimpulkan bahwa pengalaman kerja mencerminkan tingkat pengetahuan sekaligus keterampilan individu yang bisa dievaluasi dari lamanya masa kerja yang telah dijalani. Dengan bertambahnya durasi bekerja, pengalaman seseorang dalam pekerjaannya juga meningkat. Makin banyak pengalaman yang dimiliki, makin besar pula kapasitas individu dalam menguasai pekerjaannya, sehingga ia mampu menyelesaikan kewajiban dengan efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki efektivitas kerja yang tinggi. Selain itu, pengalaman kerja juga berperan dalam membantu individu menjadi lebih matang dalam menghadapi tanggung jawab manajerial yang akan dijalankannya.

2.1.6.2 Penguasaan Pekerjaan

Penguasaan pekerjaan adalah kemampuan seseorang menjalankan kewajibannya sesuai kriteria yang ditetapkan organisasi atau lingkungan kerja, mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja (Hasibuan, 2017). Individu dengan penguasaan pekerjaan baik mampu memahami pekerjaannya secara menyeluruh, menyelesaikan tugas dengan tepat, dan meminimalkan kesalahan kerja, sedangkan rendahnya penguasaan pekerjaan menyebabkan ketidakefisienan dan menurunnya kualitas hasil kerja.

Dalam penelitian ini, penguasaan pekerjaan barista diartikan sebagai kapasitas barista dalam menuntaskan tugas dan kewajibannya berdasarkan pengalaman kerja, mencakup keterampilan teknis, ketelitian, konsistensi, dan pemahaman prosedural dalam menghasilkan minuman sesuai standar, menjaga konsistensi rasa, mengoperasikan peralatan, serta memberikan pelayanan optimal (Putra & Sari, 2021). Hal ini menjadi penting dalam industri *coffee shop* yang kompetitif, karena kesalahan kecil dalam proses kerja dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan citra usaha.

Penguasaan pekerjaan barista terbentuk melalui proses pembelajaran dan pengalaman kerja berkelanjutan, di mana pengalaman memungkinkan barista

belajar dari praktik sehari-hari dan mengembangkan keterampilan secara bertahap (Raihanah et al., 2019). Salah satu bentuknya adalah penguasaan teknik pembuatan kopi, baik melalui manual brew maupun mesin espresso, yang menuntut ketelitian dalam mengatur rasio kopi dan air, suhu, waktu penyeduhan, hingga teknik penuangan (Pratama, 2022). Penggunaan mesin espresso juga menuntut kemampuan mengatur tekanan, suhu, waktu ekstraksi, kehalusan gilingan kopi, serta teknik pengukusan susu (Widodo & Lestari, 2020). Pengalaman kerja yang lebih lama membuat barista lebih terampil menyeduh kopi, memahami karakteristik kopi, mengenali kesalahan penyeduhan, dan menghasilkan minuman yang konsisten (Rahmawati, 2023).

Selain teknik, kemampuan mengoperasikan peralatan kopi seperti mesin espresso, grinder, dan alat manual brew juga menjadi bagian penting penguasaan pekerjaan, mencakup pemahaman fungsi, cara kerja, dan perawatan alat (Utami, 2021). Pengalaman kerja membantu barista semakin terampil menggunakan peralatan, mengurangi kesalahan operasional, dan meningkatkan efisiensi kerja (Hidayat & Nugroho, 2022), sekaligus mencerminkan profesionalisme yang berkontribusi pada citra positif *coffee shop*.

Aspek lain yang penting adalah pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja barista, yang mengatur tata cara pelaksanaan tugas agar konsisten dan sesuai standar kualitas, mencakup prosedur pembuatan minuman, kebersihan, pelayanan, dan keselamatan kerja. Barista yang memahami dan menerapkan SOP dengan baik mampu menyajikan minuman sesuai resep dan meminimalkan kesalahan kerja (Sari & Wibowo, 2022), dan penelitian terdahulu menunjukkan kepatuhan SOP berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dan kinerja karyawan. Pengalaman kerja berperan penting dalam meningkatkan pemahaman SOP, karena barista yang telah lama bekerja cenderung lebih familiar dengan prosedur dan bekerja lebih disiplin, konsisten, serta bertanggung jawab.

Berdasarkan uraian tersebut, penguasaan pekerjaan barista mencakup penguasaan teknik pembuatan kopi, kemampuan mengoperasikan peralatan kopi, serta pemahaman SOP kerja, yang saling berkaitan dan dipengaruhi oleh pengalaman kerja. Penguasaan pekerjaan yang baik membantu barista menciptakan

kinerja maksimal dari segi kualitas minuman, kecepatan pelayanan, dan kepuasan pelanggan, sehingga menjadi faktor penting yang menjembatani pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista.

2.1.7 Kemampuan Menyelesaikan Masalah Kerja

Kemampuan menghadapi masalah kerja ialah salah satu aspek krusial yang mencerminkan kualitas pengalaman kerja seorang barista dalam menjalankan tugasnya di *coffee shop*. Lingkungan kerja *coffee shop* memiliki karakteristik yang dinamis, menuntut kecepatan, ketepatan, serta kemampuan interpersonal yang tinggi karena berhadapan langsung dengan pelanggan dalam situasi yang sering kali berubah secara cepat. Dalam konteks ini, pengalaman kerja tidak hanya dipahami sebagai lamanya masa kerja, melainkan sebagai akumulasi pembelajaran dari berbagai situasi nyata yang dihadapi selama proses bekerja. Pengalaman tersebut membentuk pola berpikir, sikap, dan keterampilan barista dalam merespons berbagai permasalahan kerja yang muncul, baik yang bersifat teknis maupun nonteknis. Barista yang dengan pengalaman kerja yang lebih baik biasanya bisa mengelola permasalahan dengan lebih tenang, sistematis, dan efektif sehingga kinerjanya dapat tetap terjaga meskipun berada dalam tekanan pekerjaan.

Kemampuan menghadapi masalah kerja pada barista terlihat secara nyata melalui pengalaman membantu sesama barista dalam menyelesaikan berbagai kendala di tempat kerja. Bantuan tersebut tidak hanya berupa bantuan fisik, tetapi juga mencakup dukungan emosional, komunikasi, serta pengambilan keputusan yang tepat. Dalam operasional *coffee shop*, permasalahan sering kali muncul secara bersamaan, misalnya pelanggan yang mengajukan komplain ketika kondisi kedai sedang ramai atau ketika terjadi kendala pada peralatan kerja. Pada situasi tersebut, barista yang memiliki pengalaman kerja cenderung mampu menjadi penyeimbang suasana kerja dengan memberikan arahan yang jelas, membantu rekan kerja mengatur alur pelayanan, serta memastikan bahwa masalah dapat diselesaikan tanpa memperburuk kondisi. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja memegang peran krusial dalam membentuk kemampuan problem solving yang berkontribusi langsung terhadap kinerja barista secara individu ataupun tim.

Salah satu bentuk kemampuan menghadapi masalah kerja yang sangat

penting dalam pekerjaan barista adalah kemampuan mengatasi komplain pelanggan. Dalam industri jasa seperti *coffee shop*, komplain pelanggan merupakan hal yang tidak dapat dihindari karena setiap pelanggan memiliki ekspektasi dan preferensi yang berbeda. Komplain dapat muncul akibat kesalahan pesanan, keterlambatan penyajian, rasa minuman yang tidak sesuai, maupun faktor pelayanan lainnya. Barista yang mempunyai pengalaman kerja yang memadai biasanya bisa menangani komplain pelanggan dengan sikap yang lebih profesional, sabar, sekaligus empatik. Pengalaman kerja memungkinkan barista memahami bahwa komplain bukan semata bentuk ketidakpuasan, melainkan juga sebagai *feedback* yang bisa dimanfaatkan dalam memperbaiki kualitas layanan. Dengan pengalaman yang dimiliki, barista mampu memilih cara komunikasi yang tepat, memberikan penjelasan yang jelas, serta menawarkan solusi yang dapat diterima oleh pelanggan tanpa menimbulkan konflik baru.

Kemampuan mengatasi komplain pelanggan juga berkaitan erat dengan kemampuan barista dalam menjaga citra dan kualitas pelayanan *coffee shop*. Barista yang berpengalaman umumnya lebih memahami batasan kewenangan serta prosedur pelayanan yang berlaku sehingga dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani keluhan pelanggan. Tindakan tersebut dapat berupa permintaan maaf, penggantian produk, atau pemberian alternatif solusi yang tidak merugikan pelanggan maupun pihak *coffee shop*. Penanganan komplain yang tepat dapat menaikkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas pelanggan terhadap *coffee shop*. Temuan studi memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan serta loyalitas pelanggan, sehingga kemampuan barista dalam mengelola komplain menjadi bagian penting dari kinerja layanan secara keseluruhan.

Selain kemampuan mengatasi komplain pelanggan, kemampuan bekerja dalam kondisi ramai juga merupakan indikator penting dari kemampuan menghadapi masalah kerja pada barista. Kondisi ramai merupakan situasi yang umum terjadi di *coffee shop*, terutama pada jam-jam tertentu seperti pagi hari, waktu istirahat, sore hari, dan akhir pekan. Dalam kondisi ramai, beban kerja barista meningkat karena harus melayani banyak pesanan dalam waktu yang terbatas,

menjaga ketepatan pesanan, serta tetap mempertahankan kualitas minuman dan pelayanan. Situasi ini menuntut kemampuan manajemen waktu, konsentrasi, dan koordinasi yang baik antarbarista. Barista yang memiliki pengalaman kerja cenderung lebih siap menghadapi kondisi tersebut karena telah terbiasa bekerja di bawah tekanan dan memiliki strategi kerja yang lebih efisien.

Pengalaman kerja memungkinkan barista mengembangkan pola kerja yang terstruktur ketika menghadapi kondisi ramai, seperti mengatur prioritas pesanan, membagi tugas dengan rekan kerja, serta menjaga komunikasi yang efektif di dalam tim. Barista yang berpengalaman juga lebih mampu mengendalikan emosi dan stres kerja sehingga dapat tetap fokus dan produktif meskipun berada dalam situasi yang padat. Hal ini penting karena tekanan kerja yang tinggi tanpa kemampuan pengelolaan yang baik dapat menurunkan kinerja dan meningkatkan risiko kesalahan kerja. Dengan demikian, pengalaman kerja berperan dalam meningkatkan ketahanan kerja barista dan menjaga konsistensi kinerja pada kondisi kerja yang menantang.

Kemampuan bekerja dalam kondisi ramai juga berkaitan dengan kualitas interaksi barista dengan pelanggan. Barista yang berpengalaman biasanya lebih peka terhadap kondisi pelanggan yang sedang menunggu sehingga mampu memberikan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu pelayanan atau menyampaikan permohonan maaf apabila terjadi keterlambatan. Sikap tersebut dapat membantu meredam potensi ketidakpuasan pelanggan dan menjaga suasana pelayanan tetap kondusif. Oleh karena itu, kemampuan bekerja di kondisi ramai bukan sekedar memperlihatkan kapasitas teknis barista, melainkan juga kemampuan sosial dan emosional yang terbentuk melalui pengalaman kerja.

Indikator lain dari kemampuan menghadapi masalah kerja adalah ketepatan dalam mengambil keputusan saat terjadi kendala. Dalam operasional *coffee shop*, kendala dapat terjadi secara tiba-tiba, seperti kerusakan alat, keterbatasan bahan baku, kesalahan pesanan, atau perubahan permintaan pelanggan. Pada situasi tersebut, barista diharuskan untuk mengambil keputusan dengan cepat dan tepat agar permasalahan tidak berkembang menjadi gangguan yang lebih besar. Ketepatan pengambilan keputusan mencerminkan kemampuan barista dalam

memahami situasi, mempertimbangkan alternatif tindakan, serta memilih solusi yang paling efektif dengan risiko yang minimal.

Pengalaman kerja memiliki peran penting dalam membentuk kemampuan pengambilan keputusan barista. Barista yang telah memiliki pengalaman menghadapi berbagai kendala cenderung memiliki referensi situasi yang lebih luas sehingga mampu mengenali masalah dengan lebih cepat dan menentukan tindakan yang sesuai. Pengalaman juga membantu barista memahami konsekuensi dari setiap keputusan yang diambil, baik terhadap pelanggan maupun terhadap kelancaran operasional *coffee shop*. Dengan demikian, kebijakan yang diambil bukan sekedar dimasukkan pada penuntasan masalah jangka pendek, melainkan turut mempertimbangkan dampaknya terhadap kualitas pelayanan sekaligus kepuasan pelanggan.

Ketepatan pengambilan keputusan juga berkaitan dengan kemampuan barista dalam menjaga standar kerja dan kualitas produk. Dalam kondisi tertentu, keputusan untuk menunda pelayanan, menawarkan alternatif menu, atau meminta bantuan rekan kerja merupakan langkah yang tepat demi menjaga kualitas layanan. Barista yang berpengalaman biasanya lebih berani dan percaya diri dalam mengambil keputusan tersebut karena memahami bahwa kualitas dan keselamatan kerja merupakan prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja berkontribusi pada pembentukan sikap profesional yang menyediakan dukungan pada kinerja barista secara berkelanjutan.

Berlandaskan pada uraian tersebut, kemampuan menghadapi masalah kerja dapat dipahami sebagai manifestasi dari pengalaman kerja yang dimiliki barista. Kemampuan mengatasi keluhan pelanggan, kemampuan bekerja dalam kondisi ramai, dan ketepatan mengambil keputusan saat terjadi kendala merupakan indikator indikator yang saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan kompetensi kerja. Dalam konteks penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya, kemampuan menghadapi masalah kerja menjadi aspek penting yang menjelaskan bagaimana pengalaman kerja dapat meningkatkan kinerja barista. Barista yang mempunyai pengalaman kerja yang baik biasanya bisa menyediakan pelayanan

yang lebih berkualitas, menjaga kepuasan pelanggan, serta berkontribusi pada kelancaran operasional *coffee shop*. Dengan demikian, pengalaman kerja dapat dikatakan menimbulkan dampak positif pada kinerja barista melewati penambahan kemampuan menghadapi masalah kerja.

2.1.8 Pengetahuan Tentang Produk Dan Layanan

Pengetahuan tentang produk dan layanan merupakan unsur krusial yang mendukung kinerja barista, karena barista tidak hanya membuat minuman tetapi juga berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pengalaman kerja menjadi faktor penting dalam memperkaya pengetahuan tersebut melalui pembelajaran langsung dari aktivitas kerja sehari-hari.

Pengalaman kerja memungkinkan barista memahami karakter kopi (rasa, aroma, keasaman) secara lebih mendalam melalui proses pembuatan minuman yang berulang, serta memahami bahwa kualitas minuman bergantung pada bahan baku dan ketepatan pengolahan. Selain kopi, pengalaman kerja juga memperkaya pengetahuan mengenai bahan baku pendukung seperti susu, gula, dan sirup, sehingga barista lebih peka terhadap kualitas bahan dan mampu menjaga konsistensi produk, yang pada akhirnya mengurangi kesalahan kerja dan mendukung kinerja (Anisailah, 2017).

Pengalaman kerja juga meningkatkan pemahaman barista terhadap menu dan varian minuman, mencakup komposisi, karakter rasa, dan cara penyajian sesuai standar, sehingga barista mampu menyiapkan minuman secara tepat dan konsisten. Pengetahuan ini membantu barista memberikan rekomendasi kepada pelanggan serta melayani pesanan lebih cepat dan efisien, yang menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja barista.

Selain itu, pengalaman kerja meningkatkan kemampuan barista dalam menjelaskan produk kepada pelanggan secara jelas dan mudah dipahami, membangun kepercayaan pelanggan, mengurangi kesalahan pesanan, serta membuat barista lebih percaya diri menghadapi pertanyaan atau keluhan. Kemampuan komunikasi yang didukung pengetahuan produk yang baik mencerminkan kualitas pelayanan dan berpengaruh terhadap kinerja barista (Rawis et al., 2019).

Secara keseluruhan, pengetahuan tentang produk dan layanan merupakan hasil pembelajaran melalui pengalaman kerja. Semakin lama pengalaman kerja barista, semakin besar kesempatan meningkatkan pengetahuan tentang kopi dan bahan baku, memahami menu, serta mengembangkan kemampuan menjelaskan produk, sehingga bekerja lebih efektif dan memberikan pelayanan berkualitas (Regina et al., 2021). Dalam konteks *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya, pengetahuan produk dan layanan menjadi faktor penting dalam menghadapi persaingan usaha, sehingga dapat dijadikan dasar teoritis dalam menjelaskan dampak pengalaman kerja terhadap kinerja barista dalam studi ini.

2.1.9 Keterampilan Interpersonal

Pengalaman kerja merupakan faktor krusial yang berdampak pada kinerja seseorang, karena menggambarkan sejauh mana individu terlibat langsung dalam aktivitas kerja sehingga memiliki pemahaman lebih baik mengenai tugas, tanggung jawab, dan situasi kerja. Semakin lama dan sering individu terlibat dalam pekerjaan, semakin besar peluangnya untuk belajar dari situasi nyata, memperbaiki kesalahan, dan mengembangkan kemampuan bekerja secara efektif. Penelitian Wungow dan Adolfina (2018) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berdampak penting pada performa karyawan karena membantu individu memahami pekerjaannya lebih baik.

Dalam usaha jasa seperti *coffee shop*, pengalaman kerja sangat relevan karena barista harus fasih berinteraksi dengan pelanggan dan bekerja sama dengan rekan kerja. Barista berpengalaman lebih terbiasa menghadapi berbagai karakter pelanggan, kondisi kerja dinamis, serta tekanan pada jam ramai, sehingga mampu mengelola waktu, menjaga konsistensi produk, dan memberikan pelayanan sesuai standar. Penelitian Bima Senatadin dan Mahanani (2024) menunjukkan bahwa semakin tinggi pengalaman kerja barista, semakin baik kinerjanya, karena pengalaman memberikan pembelajaran langsung yang tidak selalu diperoleh melalui pelatihan formal.

Selain kemampuan teknis, pengalaman kerja juga membentuk keterampilan interpersonal, yaitu kapasitas berinteraksi, berkomunikasi, dan menjalin hubungan sosial secara efektif. Pada profesi barista, hal ini tercermin dari kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, kerja sama dengan rekan kerja, dan sikap

profesional. Pengalaman kerja melatih barista menyampaikan informasi menu, menerima pesanan, dan menanggapi keluhan secara sopan dan tepat, serta menyesuaikan cara komunikasi sesuai kebutuhan pelanggan.

Kerja sama tim juga berkembang melalui pengalaman kerja, karena barista memahami alur kerja, pembagian tugas, dan pentingnya koordinasi agar pelayanan berjalan lancar. Penelitian Gowasa dan Aswan (2025) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berdampak signifikan pada kinerja tim, sehingga kemampuan berinteraksi dan bekerja sama menjadi faktor penting pencapaian kinerja optimal.

Sikap profesional, yang tercermin dari kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika kerja, juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja. Barista berpengalaman lebih mampu mengendalikan emosi, bersikap sopan dalam situasi sulit, serta menjaga kualitas pelayanan meski dalam tekanan kerja, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan lingkungan kerja yang kondusif.

Berdasarkan uraian tersebut, pengalaman kerja berperan krusial dalam meningkatkan kinerja barista, baik secara langsung maupun melalui pengembangan keterampilan interpersonal, sehingga layak diteliti dalam kaitannya dengan kinerja barista *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya, mengingat karakteristik pekerjaan barista menuntut kemampuan teknis dan sosial secara bersamaan.

2.1.10 Pengertian Barista

Secara Etimologi, Barista ialah pelayan bar ataupun bartender dalam bahasa Italia. Di negara asalnya, Barista laki-laki disebut Barista sedangkan Barista perempuan disebut Barista. Di Italia, profesi tersebut bukan sekedar meracik minuman kopi saja, melainkan beragam jenis minuman termasuk minuman beralkohol. (Ayu & Sulastri, 2024)

Barista ialah individu yang bekerja menyiapkan sekaligus menyajikan minuman kopi untuk *customer* di *coffee shop*, sehingga, menjadi ujung tombak yang menetapkan apakah secangkir kopi bisa dinikmati oleh *customer*. (Ayu & Sulastri, 2024)

Menurut pandangan saya pribadi, Barista ialah individu yang bukan sekedar bertugas menyajikan kopi, melainkan turut mempunyai seni, keahlian, sekaligus dedikasi dalam menciptakan pengalaman yang istimewa bagi pelanggan. Barista memahami setiap aspek dari biji kopi hingga cangkir, menguasai teknik penyeduhan, dan mampu menyesuaikan rasa sesuai preferensi individu.

Lebih dari itu, barista adalah seorang seniman sekaligus pendengar yang baik, menciptakan suasana nyaman di kafe sambil memberikan sentuhan personal dalam setiap cangkir kopi yang mereka sajikan. Bagi saya, barista adalah wajah keramahan dan kualitas sebuah kedai kopi.

2.1.10.1 Pengertian Kinerja Barista

Kinerja barista ialah suatu hasil capaian kerja oleh barista dalam menuntaskan berbagai tugasnya melalui kecakapan, usaha sekaligus kesempatan. Menurut Mangkunegara dalam (Kurniawan & Susanto, 2021) dimensi yang menimbulkan dampak pada pencapaian kinerja faktor kemampuan, kuantitas, waktu, monitoring, penekanan biaya, relasi antar pekerja.

Selain itu, Kinerja barista ialah salah satu peran krusial dalam berlanjannya jalan suatu *coffee shop*. Keadaan tersebut diakibatkan Kinerja yang bagus termasuk salah satu cara dalam menetapkan citra dari sebuah *Coffee shop*, tiap pekerjaan sekaligus kewajiban yang disediakan *Coffee shop* terhadap barista bisa dievaluasi secara maksimal, mengakibatkan tiap persoalan yang terjadi dalam pekerjaan bisa tertuntaskan, sekaligus kinerja bisa dievaluasi pada durasi waktu yang dirumuskan.

Kinerja barista, menurut pandangan saya, adalah bagaimana seorang barista menjalankan tugas sekaligus kewajibannya dengan baik, mulai dari menyeduh kopi dengan teknik yang benar, menjaga kualitas rasa dalam setiap sajian, hingga memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kinerja ini juga mencakup kemampuan barista untuk bekerja dengan efisien, menjaga kebersihan area kerja, berkomunikasi dengan ramah, serta menciptakan suasana yang nyaman di kedai. Bagi saya, kinerja barista yang baik adalah perpaduan antara keahlian, ketelitian, kreativitas, dan sikap profesional yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mendukung keberhasilan kedai kopi.

2.1.10.2 Peran yang Mempengaruhi Kinerja Barista

Salah satu aspek yang menentukan kinerja pekerja ialah tingkat komitmen kerja. Komitmen kerja yang tinggi mendorong barista untuk fokus pada pencapaian sasaran entitas, berpikir positif, sekaligus berupaya memberikan yang terbaik bagi tempat mereka bekerja. Keadaan tersebut terjadi sebab barista yang mempunyai komitmen kuat cenderung memiliki rasa kepemilikan terhadap tempat kerja mereka. Sebaliknya, komitmen yang rendah cenderung membuat individu lebih mementingkan kepentingan pribadi atau kelompoknya, sehingga kontribusinya terhadap organisasi menjadi minim. Rendahnya komitmen ini secara tidak langsung berdampak pada sulitnya mencapai keberhasilan dalam kinerja pegawai secara keseluruhan.

Penelitian ini mendukung temuan (Rosyadi dan Ramadhani et al., 2023), yang menerangkan bahwa komitmen kerja menimbulkan dampak positif signifikan pada kinerja karyawan. Lebih lanjut, keterampilan interpersonal barista juga memainkan peran penting. Barista dengan kemampuan interpersonal yang baik dapat tetap fleksibel dan responsif di tengah persaingan bisnis yang kian ketat. Hubungan dan komunikasi yang efektif antara barista dan konsumen menciptakan ikatan yang meningkatkan produktivitas individu maupun perusahaan. Produktivitas yang meningkat ini pada akhirnya meningkatkan daya saing perusahaan. Temuan studi selaras dengan (Rosyadi dan Ramadhani et al., 2023), yang memperlihatkan bahwa keterampilan interpersonal pengusaha dapat menambah produktivitas individu serta perusahaan.

Selain itu, dukungan organisasi yang dialami pekerja (Perceived Organizational Support) juga memberikan dampak langsung pada kinerja mereka. Keadaan tersebut selaras dengan riset (Rosyadi dan Ramadhani et al., 2023), yang menemukan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan menimbulkan dampak positif signifikan pada kinerja pekerja.

Sistem kerja di *coffee shop* akan menjadi aspek pemacu yang signifikan dalam meningkatkan kinerja baristanya. Sistem kerja yang teratur sekaligus jelas akan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga bisa menambah kinerja Barista. Keadaan tersebut selaras dengan temuan riset (Mindhayani & Purnomo

(2016), yang memperlihatkan sistem kerja yang terdiri dari keseluruhan kegiatan yang dikombinasikan dalam menciptakan suatu benda ataupun layanan yang menciptakan kepuasan *customer* ataupun profit entitas. Budaya Kerja ialah bagaimana suatu falsafah yang dilandaskan oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat serta kebiasaan, terlihat sebagai perilaku dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Oleh sebab itu pemimpin di *Coffee shop* wajib bisa membentuk budaya sekaligus meneydaiakan acuan supaya kinerja barista bisa bertambah. *Coffee shop* yang mempunyai budaya kerja yang baik akan terlihat pada suasana yang dibentuk dalam melayani pelanggan. Konsumen biasanya akan memilih *coffee shop* dengan vibes yang menyenangkan. Temuan studi ini memperkuat temuan (Rosyadi dan Ramadhani et al., 2023) yang memperlihatkan bahwa budaya kerja menimbulkan dampak positif signifikan pada kinerja karyawan.

Menurut saya, komitmen, keterampilan interpersonal, *perceived organizational support* (dukungan organisasi yang dirasakan), sistem kerja, dan budaya kerja merupakan berbagai faktor krusial yang secara parsial ataupun kolektif menimbulkan dampak signifikan pada kinerja barista di *coffee shop* yang berlokasi di Kelurahan Panglayungan, Kota Tasikmalaya. Komitmen mencerminkan dedikasi barista untuk mencapai tujuan organisasi, sedangkan keterampilan interpersonal memengaruhi kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan secara efektif, menciptakan pengalaman yang positif.

Dukungan organisasi yang dirasakan (*perceived organizational support*) memberikan rasa dihargai sekaligus memacu barista supaya bekerja lebih maksimal. Sistem kerja yang terstruktur dan efisien membantu barista menjalankan tugas mereka dengan lancar, sementara budaya kerja yang sehat menciptakan lingkungan kolaboratif yang mendukung semangat kerja dan produktivitas. Ketika semua faktor ini berjalan dengan baik, baik secara individu maupun bersama, hasilnya adalah peningkatan kinerja barista yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan memperkuat reputasi *coffee shop* di wilayah tersebut.

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Temuan studi Afifah, Rahwana, dan Sutrisna (2022) berjudul "Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada Operator Jahit Konveksi Welas Asih Kota Tasikmalaya)" mempunyai tujuan guna mengkaji dampak pengaruh disiplin kerja serta pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada CV Welas Asih Kota Tasikmalaya. Riset tersebut memakai pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 48 partisipan yang dipilih melalui teknik non-probability sampling. Penghimpunan data dilaksanakan memakai kuesioner dengan skala Likert, sementara analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, analisis koefisien korelasi (R), analisis regresi, koefisien determinasi (R^2), uji t , sekaligus uji F . Temuan studi memperlihatkan bahwa disiplin kerja tidak menimbulkan dampak yang signifikan pada kinerja karyawan. Sebaliknya, pengalaman kerja terbukti menimbulkan dampak positif signifikan pada kinerja karyawan. Selain itu, pengujian secara kolektif memperlihatkan bahwa disiplin kerja dan pengalaman kerja secara kolektif mempunyai hubungan yang kuat dengan kinerja karyawan. Namun demikian, pengalaman kerja menyediakan kontribusi yang lebih besar dalam menambah kinerja dibandingkan dengan disiplin kerja, sehingga pengalaman kerja menjadi faktor yang lebih dominan dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan pada objek penelitian tersebut.

Temuan studi yang dilaksanakan mengenai dampak pengalaman kerja terhadap kinerja barista di *coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah, Rahwana, dan Sutrisna (2022) persamaan penelitian ini terletak pada variabel pengalaman kerja yang dipakai sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menemukan bahwa pengalaman kerja menimbulkan dampak positif pada peningkatan kinerja. Temuan studi memperlihatkan bahwa makin tinggi pengalaman kerja yang dimiliki individu, maka makin baik pula kinerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan pekerjaannya. Baik pada operator jahit maupun barista, pengalaman kerja berfungsi sebagai sarana pembelajaran yang memungkinkan individu memperoleh pengetahuan,

keterampilan, serta kapasitas dalam menuntaskan pekerjaan secara lebih efektif serta efisien.

Sementara itu, penelitian oleh Hendra Gunawan (2021) yang berjudul “Analisis Tingkat Pengalaman Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar” Maksud dari studi ini ialah mengkaji dampak pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja serta fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar. Partisipan dalam studi ini ialah 173 individu, dengan sampel yang dipakai sejumlah 63 individu. Model analisis yang dimanfaatkan dalam mengkaji dampak antar variabel adalah model regresi berganda. Temuan studi memperlihatkan bahwa pengalaman kerja menimbulkan dampak positif signifikan pada kinerja, sedangkan fasilitas kerja menimbulkan dampak positif namun tidak signifikan pada kinerja karyawan PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar. Hal ini membuktikan bahwa makin banyak pengalaman kerja serta makin memadainya fasilitas kerja yang dimiliki pekerja maka kinerjanya akan makin maksimal. Oleh sebab itu, sangat diharapkan tersedianya sarana yang baik di lingkungan kerja supaya pekerja bisa menuntaskan kewajibannya dengan efektif dan efisien sehingga menghasilkan kinerja yang baik sekaligus berkualitas.

Penelitian Gunawan (2021) menunjukkan bahwa pengalaman kerja menimbulkan dampak positif signifikan pada kinerja karyawan. Kesamaan dengan studi ini terletak pada temuan bahwa pengalaman kerja menjadi salah satu aspek krusial yang bisa menambah kualitas kerja, produktivitas, kemampuan menyelesaikan tugas, serta kemampuan beradaptasi terhadap tuntutan pekerjaan. Baik pada sektor industri manufaktur maupun sektor jasa *coffee shop*, pengalaman kerja terbukti memberikan kontribusi terhadap peningkatan kompetensi individu sehingga menimbulkan dampak pada peningkatan kinerja.

Dengan demikian, riset yang dilakukan memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian Afifah et al. (2022) dan Gunawan (2021). Meskipun objek penelitian dan bidang pekerjaan yang diteliti berbeda, yaitu operator jahit, karyawan industri, dan barista *coffee shop*, temuan yang diperoleh memperlihatkan kesamaan bahwa pengalaman kerja merupakan faktor yang menimbulkan dampak positif pada

kinerja. Kesamaan temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa pengalaman kerja merupakan salah satu determinan penting dalam pengembangan SDM, sebab melalui pengalaman kerja individu mendapatkan pengetahuan sekaligus keterampilan yang mendukung peningkatan kualitas kinerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

2.3 Kerangka Konseptual

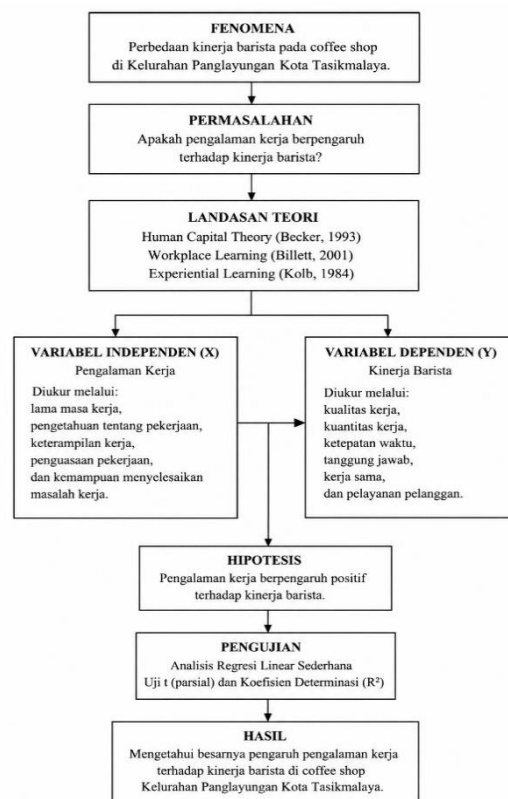
Dalam perspektif Pendidikan Masyarakat, pengalaman kerja merupakan bagian dari pembelajaran nonformal yang berlangsung berkelanjutan di lingkungan kerja (*Workplace Learning*). Menurut Billett (2001), pembelajaran di tempat kerja terjadi melalui keterlibatan aktif individu dalam pekerjaan, interaksi dengan lingkungan kerja, umpan balik, dan tantangan yang dihadapi selama bekerja. Sejalan dengan itu, Kolb (1984) melalui *Experiential Learning Theory* menjelaskan bahwa pengetahuan terbentuk melalui transformasi pengalaman, mulai dari pengalaman konkret, refleksi, pembentukan konsep, hingga penerapannya dalam situasi kerja berikutnya. Pada profesi barista, aktivitas pelayanan pelanggan, penyeduhan kopi, penyelesaian keluhan, dan kerja sama tim menjadi pengalaman yang terus membentuk kompetensi profesional.

Hubungan antara pengalaman kerja dan kinerja dijelaskan melalui *Human Capital Theory* Gary S. Becker (1993) sebagai grand theory penelitian ini, yang menyatakan bahwa pengalaman kerja merupakan investasi modal manusia (*human capital investment*) yang meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan produktivitas individu. Pengalaman kerja dalam penelitian ini diukur melalui lama masa kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, keterampilan kerja, penguasaan pekerjaan, dan kemampuan menyelesaikan masalah kerja, sedangkan kinerja barista merujuk pada konsep Mangkunegara, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas sesuai tanggung jawab, tercermin melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, kerja sama, dan pelayanan pelanggan.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Afifah, Rahwana, dan Sutrisna (2022) serta Akbar dan Muchtar (2022) yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, kajian

pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja barista dari perspektif Pendidikan Masyarakat melalui *Workplace Learning* masih terbatas, sehingga penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini berasumsi bahwa semakin tinggi pengalaman kerja barista, semakin baik pula kinerjanya. Untuk membuktikannya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional, mengukur variabel pengalaman kerja dan kinerja barista melalui indikator di atas, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner kepada barista *coffee shop* di Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Penjelasan :

1) Variabel Bebas (X): Pengalaman Kerja

Dimensi dan indikator mencakup berbagai aspek seperti Durasi Bekerja, dan Relevansi Pengalaman Bekerja.

2) Variabel Terikat (Y): Kinerja Barista

Dimensi dan indikator kinerja barista mengacu pada Komitmen Kerja, Komunikasi Interpersonal, Dukungan Organisasi, Sistem Kerja, dan Budaya Kerja.

2.4 Hipotesis Penelitian

Bedasarkan uraian tersebut, maka hipotesis studi ini ialah :

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengalaman kerja terhadap kinerja barista di *Coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengalaman kerja terhadap kinerja barista di *Coffee shop* Kelurahan Panglayungan Kota Tasikmalaya.