

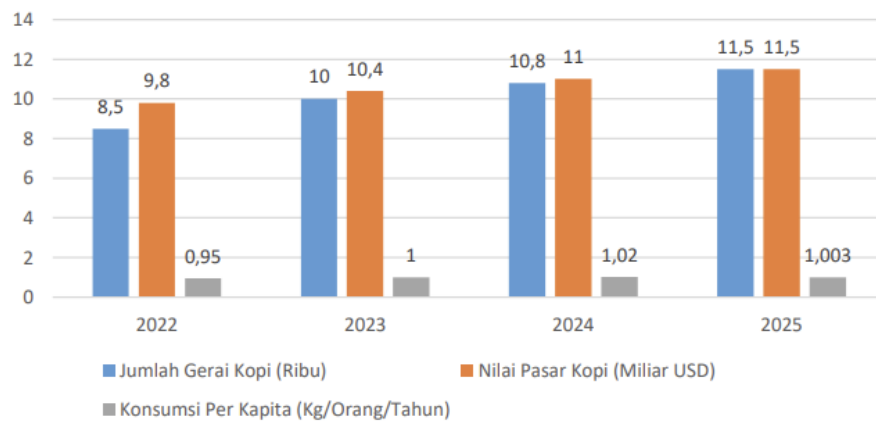
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, kafe tidak lagi hanya dimanfaatkan sebagai tempat bersantai, berkumpul, dan menikmati kopi, tetapi juga mengalami pergeseran fungsi menjadi ruang kerja informal. Kafe kini banyak digunakan sebagai alternatif tempat bekerja secara fleksibel atau nomaden, khususnya sejak masa pandemi, ketika sebagian masyarakat mengalami kejenuhan bekerja dari rumah akibat keterbatasan ruang dan berbagai gangguan lingkungan. Perubahan ini melahirkan istilah *work from café* (WFC) yang menggambarkan aktivitas bekerja atau belajar di kafe sebagai bagian dari gaya hidup modern.

Fenomena WFC terlihat dari meningkatnya jumlah pengunjung kafe yang melakukan aktivitas produktif, mulai dari pelajar dan mahasiswa hingga pekerja profesional (Angelus Jason Tan, 2025). Para pengunjung tersebut memanfaatkan kafe sebagai ruang pendukung untuk menyelesaikan tugas, bekerja secara daring, maupun berkolaborasi. Agar aktivitas tersebut dapat berjalan secara efektif, diperlukan lingkungan yang kondusif serta fasilitas kafe yang memadai, seperti kenyamanan tempat, akses internet, dan pelayanan yang mendukung produktivitas. Kondisi tersebut menjadikan kafe tidak hanya sebagai tempat konsumsi, tetapi juga sebagai ruang aktivitas sosial dan produktif masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan menjadi faktor penting dalam menunjang kenyamanan pengunjung selama berada di kafe.



Gambar 1. 1 Kafe Kopi di Indonesia

Sumber : (Mahendra, 2025).

Tren kafe kopi di Indonesia mengalami peningkatan stabil sepanjang periode 2022 hingga 2025. Jumlah gerai berkembang dari sekitar 8.500 unit pada tahun 2022 menjadi 10.000 unit di tahun berikutnya, dan diperkirakan akan mencapai 11.500 unit pada 2025. Pertumbuhan ini sejalan dengan kenaikan nilai pasar kopi nasional yang bergerak dari 9,8 miliar USD pada 2022 menjadi 11,58 miliar USD pada 2025. Ratarata konsumsi kopi per kapita juga menunjukkan peningkatan, dari 0,95 kg per orang per tahun pada 2022 menjadi 1,03 kg pada 2025 (ICO, 2024; BPS, 2024) dalam (Mahendra, 2025). Perkembangan tersebut menegaskan bahwa kopi semakin melekat dalam gaya hidup masyarakat, khususnya generasi muda.

Tabel 1.1 Jumlah Kafe Kopi di Kab. Bandung

No	Kecamatan	Jumlah Kafe Kopi
1	Arjasari	4
2	Baleendah	10
3	Banjaran	9
4	Bojongsoang	11
5	Cangkuang	5
6	Cicalengka	7
7	Cikancung	5
8	Cilengkrang	6

No	Kecamatan	Jumlah Kafe Kopi
9	Cileunyi	12
10	Cimaung	6
11	Ciparay	14
12	Ciwidey	10
13	Dayeuhkolot	11
14	Ibun	5
15	Katapang	7
16	Kertasari	4
17	Kutawaringin	6
18	Majalaya	10
19	Margaasih	8
20	Margahayu	9
21	Nagreg	4
22	Pacet	5
23	Pameungpeuk	6
24	Paseh	5
25	Pasirjambu	6
26	Rancaekek	12
27	Rancabali	7
28	Soreang	13
29	Solokanjeruk	5
30	Sindangkerta	4
31	Cimenyan	15
	TOTAL Kafe Kopi di Kab.Bandung	240

Sumber : *Google Maps*

Berdasarkan penelusuran pada platform Google Maps, jumlah coffee shop di Kabupaten Bandung diperkirakan sekitar 240 unit yang tersebar di 31 kecamatan. Data ini diperoleh melalui estimasi berdasarkan pencarian dan pengelompokan usaha kafe kopi pada masing-masing wilayah kecamatan. Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kafe tersebut menunjukkan bahwa perkembangan industri kafe kopi telah menyebar ke berbagai wilayah kecamatan dengan jumlah yang bervariasi. Kondisi ini mencerminkan meningkatnya minat masyarakat terhadap konsumsi kopi sekaligus memperketat persaingan antar pelaku usaha. Oleh karena itu, setiap kafe dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif, tidak hanya dari sisi produk, tetapi

juga dari kualitas pelayanan. Barista sebagai sumber daya manusia yang berperan langsung dalam pelayanan memiliki posisi strategis dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Dengan demikian, pengembangan kompetensi barista melalui program yang terarah dan berkelanjutan menjadi penting bagi Caffee Arakel Food and Beverage agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta bertahan di tengah persaingan industri kafe kopi yang semakin kompetitif.

Tabel 1.2 Jumlah Kafe Kopi di Kec.Ciparay

No	Nama Kafe Kopi
1	Kisawa Coffee Shop
2	Kopi Daeng Ote - Ciparay Bandung
3	Nalika Coffee & Roastery
4	Rumah Tumbuh Coffee
5	Kopi Tiis Indonesia, Ciparay
6	Kedaiwaras
7	Gold Label Coffee & Grounds
8	Caffe Arakel Food and Beverage
9	Loma Coffee
10	Oi Coffee
11	HOOK 88 Kopi & Makanan
12	Jiwalu Courtyard
13	Citraloka Coffee
14	Kopi Sabeab

Sumber: *Google maps*

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa terdapat 14 kafe kopi yang teridentifikasi di Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung. Data ini diperoleh melalui penelusuran pada platform Google Maps dengan menggunakan beberapa kata kunci seperti “cafe”, “coffee shop”, dan “kopi”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perkembangan usaha kafe kopi di Kecamatan Ciparay cukup pesat dan telah

menjadi bagian dari aktivitas ekonomi serta gaya hidup masyarakat. Keberadaan kafe kopi yang beragam ini juga mencerminkan adanya tingkat persaingan yang cukup tinggi antar pelaku usaha, sehingga setiap kafe dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif, baik dari segi produk maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peran sumber daya manusia, khususnya barista, menjadi sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan meningkatkan daya saing usaha.

Sumber daya manusia berperan penting dalam perkembangan bisnis kafe. Salah satu SDM yang penting adalah barista. Barista sebagai pegawai yang berperan langsung dalam pelayanan memiliki posisi strategis dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi barista sangat penting untuk diperhatikan. Menurut Rahman Yusuf & Rais (2023) Barista adalah orang yang membuat dan menyajikan minuman kopi berbasis espresso, Espresso ini merupakan kopi yang dihasilkan dari biji kopi yang sudah di haluskan dengan menambah air panas dengan tingkat kepanasan tertentu.

Salah satu kafe yang merasakan besarnya peran barista adalah Caffee Arakel Food and Beverage Pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan dan keberhasilan usaha Caffee Arakel Food and Beverage. Pelayanan di Caffee Arakel Food and Beverage saat ini masih memiliki beberapa kendala yang menyebabkan keluhan pengunjung. Berikut ini keluhan yang sering muncul:

Tabel 1.3 Keluhan di Caffee Arakel Food and Beverage

No	Jenis keluhan
1	Pelayanan lama (konsumen cukup lama menunggu dari mulai pesan sampai penyajian)
2	Pelayanan kurang ramah terutama bila ada <i>complain</i>

Sumber: Google review

Berdasarkan keluhan diatas maka dapat diketahui bahwa masalah kinerja pelayanan menjadi faktor utama yang perlu ditingkatkan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dimana keterlambatan penyajian yang sering terjadi adalah dalam penyajian minuman. Dalam operasional kafe, barista menjadi unsur utama yang berperan langsung dalam mengolah produk sekaligus memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberadaan barista tidak hanya sebagai pelaksana teknis pembuatan minuman, tetapi juga sebagai representasi kualitas layanan yang diberikan oleh Caffee Arakel Food and Beverage. Berikut ini Adalah karakteristik barista dan uraian jabatan barista di Caffee Arakel Food and Beverage.

Tabel 1.4 Barista Caffee Arakel Food and Beverage

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Pengalaman
1.	M Fajar R S.Ikom	Head Barista	S1	5 tahun menjadi barista, beberapa kali mengikuti seminar dan pelatihan barista bersertifikasi.
2.	Putra Maulana	Barista+Kasir	SMA	3 tahun menjadi barista 2 kali mengikuti pelatihan online barista dan offline 1 kali pada 2023
3.	Siti Rahmawati	Barista+Kasir	SMA	2 tahun menjadi barista 1 kali mengikuti pelatihan online barista pada 2023
4.	Andi Pratama	Barista	SMA	1 tahun menjadi barista
5.	Putri Aulia	Barista	SMA	6 bulan jadi barista
6.	Ahmad Setiawan	Barista	SMA	6 bulan jadi barista

Sumber : Hasil pra-survei peneliti (2026)

Berdasarkan data di atas dan pengamatan awal di Caffee Arakel Food and Beverage, pengembangan kompetensi barista belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Pelatihan yang diberikan masih bersifat terbatas dan belum dilaksanakan secara rutin, sehingga peningkatan kemampuan barista lebih banyak bergantung pada pengalaman kerja sehari-hari. Kondisi ini menimbulkan perbedaan tingkat keterampilan antar barista yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Secara yuridis, profesi barista belum diatur dalam undang-undang khusus. Namun, pengaturan mengenai barista dapat merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional, serta Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sebagai dasar pengembangan dan sertifikasi kompetensi barista.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kafe serta keputusan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam proses pelayanan memiliki peranan yang sangat strategis. Barista sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan tidak hanya bertanggung jawab dalam penyajian produk, tetapi juga dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, sehingga keberadaan dan kompetensi barista menjadi elemen penting dalam mendukung kualitas pelayanan dan keberlangsungan usaha kafe.

Kualitas pelayanan barista juga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik seperti menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) juga berpengaruh agar pelanggan merasa disambut dengan kedatangannya. Sama seperti etika dan sopan santun yang baik dan tetap mengikuti SOP (Standart Operational Procedure) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta menciptakan pengalaman positif saat berkunjung ke kafe (Hurdawaty & Juwarno, 2023). Selain itu, kompetensi barista dan kualitas pelayanan secara simultan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan coffee shop (Firjatulloh dkk., 2025).

Dalam konteks industri kafe, kompetensi barista tidak hanya terbatas pada kemampuan teknis dalam meracik kopi, tetapi juga mencakup pengetahuan tentang jenis kopi, penggunaan mesin espresso, ketepatan dan konsistensi penyajian, serta etika dan sikap pelayanan kepada pelanggan. Penelitian mengenai kompetensi barista menunjukkan bahwa penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan etika kerja barista berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan (Arfandi dkk., 2024).

Berdasarkan standar kompetensi yang dikeluarkan Lembaga Sertifikasi Profesi Barista Indonesia (LSP Barista Indonesia), sertifikasi bertujuan untuk memastikan bahwa barista memiliki kompetensi kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga mampu menjalankan tugas secara profesional. Berikut ini Adalah kompetensi yang harus dimiliki barista:

Tabel 1.4 Skema & Unit Kompetensi Barista Menurut LSP

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	I.563030.001.01	Mengelola Bahan Baku
2.	I.563030.002.01	Mengelola Peralatan dan Perlengkapan
3.	I.563030.003.01	Mengelola Area Kerja
4.	I.563030.004.01	Menangani Pelanggan
5.	I.563030.005.01	Mengoperasikan Peralatan
6.	I.563030.006.01	Memutakhirkan pengetahuan tentang produk kopi
7.	PAR.UJ01.003.01	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja
8.	PAR.UJ01.004.01	Menangani Situasi Konflik
9.	PAR.UJ01.005.01	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar.

Sumber : LSP BARISTA INDONESIA

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia berbasis kompetensi terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kinerja pelayanan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan motivasi kerja mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi (Kadir, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, maka program pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang terencana menjadi aspek penting untuk mencapai kinerja, kehadiran kerja, serta sasaran kerja karyawan (Hendriyaldi & Ovie Yanti, 2021).

Penelitian mengenai kompetensi dan pengembangan sumber daya manusia sebelumnya lebih banyak dilakukan pada perusahaan, lembaga pendidikan, rumah sakit, maupun coffee shop di daerah lain seperti Makassar, Karawang, Sidoarjo, dan Jayapura. Penelitian terdahulu juga umumnya berfokus pada pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pelanggan, pelatihan barista, serta peningkatan keterampilan kerja. Namun, masih terbatas penelitian yang secara khusus membahas analisis program pengembangan kompetensi barista pada coffee shop lokal di wilayah Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki

perbedaan lokus dengan penelitian sebelumnya karena dilakukan pada Caffee Arakel Food and Beverage dengan fokus pada program pengembangan kompetensi barista dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian terdahulu serta memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengembangan kompetensi barista pada usaha coffee shop lokal.

Program pengembangan kompetensi merupakan bagian dari manajemen pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan agar mampu memenuhi tuntutan pekerjaan saat ini dan di masa mendatang (Rakhmad dkk., 2025). Pengembangan kompetensi SDM harus dilakukan secara berkelanjutan melalui analisis kebutuhan, perencanaan program, pelaksanaan, serta evaluasi agar hasil pengembangan kompetensi dapat dirasakan baik oleh karyawan maupun organisasi (Irawan dkk., 2024). Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PROGRAM PENGEMBANGAN KOMPETENSI BARISTA PADA CAFFE ARAKEL FOOD AND BEVERAGE CIPARAY, KAB. BANDUNG”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar beakang yang yang telah disampaikan, dapat ditentukan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada barista, manajer, owner Caffee Arakel Food and Beverage. Jl. Raya Pacet No. 150, Pakutandang, Kec. Ciparay, Jawa, Barat, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40381.

2. Penelitian dilakukan pada aspek-aspek yang terkait dengan Program Pengembangan Kompetensi untuk meningkatkan kinerja karyawan Caffee Arakel Food and Beverage. Jl. Raya Pacet No. 150, Pakutandang, Kec. Ciparay, Jawa, Barat, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40381.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan di Caffee Arakel Food and Beverage.
2. Bagaimana pengembangan kompetensi SDM barista saat ini di Caffee Arakel Food and Beverage.
3. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pengembangan kompetensi barista di Caffee Arakel Food and Beverage.
4. Bagaimana program pengembangan kompetensi barista di Caffee Arakel Food and Beverage yang efektif.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, maka peneliti memiliki tujuan melakukan penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Kinerja Caffee Arakel Food and Beverage.
2. Pengembangan kompetensi barista yang telah dilakukan hingga saat ini di Caffee Arakel Food and Beverage.
3. Hambatan yang dihadapi dalam pengembangan kompetensi barista di Caffee Arakel Food and Beverage.

4. Program pengembangan kompetensi barista di Caffee Arakel Food and Beverage yang efektif.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang bermakna, baik dari sisi pengembangan keilmuan maupun penerapan praktis di lapangan.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai peran pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada sektor jasa terutama untuk barista pada café shop. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan akademik, khususnya dalam kajian manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan, serta dapat digunakan sebagai dasar pemikiran bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik serupa dalam konteks usaha kafe dan food and beverage.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat untuk sebagian pihak. Pihak tersebut antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman akademik dan praktis bagi peneliti dalam menerapkan konsep serta metode penelitian kualitatif, khususnya dalam menganalisis program pengembangan kompetensi. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk meningkatkan kemampuan dalam pengumpulan, pengolahan, dan analisis data, serta memperdalam pemahaman mengenai

pengelolaan sumber daya manusia pada industri kafe.

2. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah literatur akademik serta menjadi bahan pembelajaran yang relevan bagi mahasiswa dan akademisi dalam memahami penerapan konsep pengembangan sumber daya manusia di sektor jasa.

3. Bagi Barista

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran barista akan pentingnya pengembangan kompetensi dalam menjalankan tugas pelayanan, sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja dan profesionalisme dalam bekerja.

4. Bagi Caffee Arakel Food and Beverage

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pengembangan kompetensi barista di lapangan serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dalam menyusun kebijakan dan program yang lebih efektif untuk meningkatkan program pengembangan kompetensi pada Caffee arakel food and beverage.