YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v6i2.9269

DARI MEJA LAYANAN KE DUNIA PROFESIONAL: PEMBENTUKAN KESIAPAN KERJA MELALUI INTERAKSI PELANGGAN DAN TIM DI PT. KOPI MESRA ABADI DI SURABAYA

From the Service Desk to the Professional World: Work Readiness Development through Customer and Team Interactions at PT. Kopi Mesra Abadi in Surabaya

Ferdiansyah Satya Adinata & Isa Anshori
UIN Sunan Ampel, Surabaya
ferdiansyahok08@gmail.com; isaanshori67@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jan 27, 2026	Feb 20, 2026	Mar 4, 2026	Mar 9, 2026

Abstract

Work readiness is an important aspect that the younger generation needs to possess before entering the workforce, especially in facing the dynamics of the service industry that demand technical skills and interpersonal abilities. Internship programs serve as one of the effective learning means in shaping work readiness through direct experience in a professional environment. This study aims to analyze the process of forming the work readiness of internship participants through interactions with customers and team-work dynamics at PT. Kopi Mesra Abadi Surabaya. This study employed a qualitative approach with a field research method. Data were collected through in-depth interviews with senior employees, participatory observation during operational activities, and documentation to strengthen the research findings. The analysis based on symbolic interactionism theory shows that work readiness is formed through a process of interpreting symbols and repeated social experiences. The results

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

show that the internship program plays an important role in shaping participants' work readiness through social interaction in the workplace. Internship participants not only learned technical skills in café service, but also developed interpersonal communication skills, teamwork, the ability to adapt to a dynamic work rhythm, and a professional attitude in serving customers. Guidance from senior employees and experience in interacting directly with customers became the main factors supporting this process. These findings confirm that the café service counter functions not only as a space for work practice, but also as a space for the formation of professional identity and work readiness that is adaptive to the demands of the working world. The implications of this study show the importance of integrating internship programs more systematically into higher education curricula, as well as providing a reflective and collaborative work environment to strengthen the formation of internship participants' work readiness.

Keywords: Customer Interaction; Symbolic Interactionism; Work Readiness; Teamwork; Internship

Abstrak: Kesiapan kerja merupakan aspek penting yang perlu dimiliki generasi muda sebelum memasuki dunia kerja, terutama dalam menghadapi dinamika industri jasa yang menuntut keterampilan teknis dan kemampuan interpersonal. Program magang menjadi salah satu sarana pembelajaran yang efektif dalam membentuk kesiapan kerja melalui pengalaman langsung di lingkungan profesional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pembentukan kesiapan kerja peserta magang melalui interaksi dengan pelanggan dan dinamika kerja tim di PT. Kopi Mesra Abadi Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan senior, observasi partisipatif selama kegiatan operasional, dan dokumentasi untuk memperkuat temuan penelitian. Analisis berdasarkan teori *interaksionisme simbolik* menunjukkan bahwa kesiapan kerja terbentuk melalui proses pemaknaan simbol dan pengalaman sosial yang berulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program magang berperan penting dalam membentuk kesiapan kerja peserta melalui interaksi sosial di lingkungan kerja. Peserta magang tidak hanya mempelajari keterampilan teknis dalam pelayanan kafe, tetapi juga mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal, kerja sama tim, kemampuan beradaptasi dengan ritme kerja yang dinamis, serta sikap profesional dalam melayani pelanggan. Pendampingan dari karyawan senior dan pengalaman berinteraksi langsung dengan pelanggan menjadi faktor utama yang mendukung proses tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa meja layanan kafe tidak hanya berfungsi sebagai ruang praktik kerja, tetapi juga sebagai ruang pembentukan identitas profesional dan kesiapan kerja yang adaptif terhadap tuntutan dunia kerja. Implikasi penelitian ini menunjukkan pentingnya integrasi program magang secara lebih sistematis dalam kurikulum pendidikan tinggi serta dukungan lingkungan kerja yang reflektif dan kolaboratif untuk memperkuat pembentukan kesiapan kerja peserta magang.

Kata Kunci: Interaksi Pelanggan; *Interaksionisme Simbolik*; Kesiapan Kerja; Kerja Tim; Magang

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kafe di Indonesia, khususnya di kota Surabaya, menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kafe tidak lagi hanya

berfungsi sebagai tempat untuk menikmati kopi atau makanan ringan, tetapi telah berkembang menjadi ruang sosial yang mendukung aktivitas rekreasi, diskusi, hingga kegiatan profesional masyarakat perkotaan (Karmila & Agus, 2025). Fenomena ini menunjukkan adanya perubahan gaya hidup masyarakat urban yang menjadikan kafe sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Surabaya sebagai kota metropolitan kedua di Indonesia menjadi salah satu pusat pertumbuhan industri food and beverage (F&B) yang cukup signifikan. Berbagai konsep kafe bermunculan dengan menawarkan keunikan desain, suasana, serta pengalaman pelanggan yang berbeda. Salah satu contoh kafe yang mengusung konsep menarik adalah Kafe Halaman 78 yang berada di kawasan Genteng, Surabaya. Kafe ini menggabungkan konsep tempat bersantai dengan nuansa wisata karena lokasinya berada di sekitar Museum Pendidikan Surabaya dan Taman Ekspresi. Bahkan, kafe tersebut direncanakan berkolaborasi dengan wisata perahu Kalimas untuk memberikan pengalaman yang berbeda bagi pengunjung (Satria, 2025). Fenomena ini menunjukkan bahwa industri kafe saat ini tidak hanya mengandalkan kualitas produk, tetapi juga pengalaman interaksi yang diberikan kepada pelanggan.

Selain menghadirkan konsep wisata dan rekreasi, banyak kafe di Surabaya juga mulai mengembangkan konsep hybrid yang menggabungkan fungsi kafe, restoran, dan bar dalam satu tempat. Konsep ini bertujuan untuk menjangkau berbagai segmen konsumen dengan kebutuhan yang beragam. Kehadiran konsep hybrid ini menunjukkan bahwa persaingan bisnis kafe tidak hanya terjadi pada aspek menu yang ditawarkan, tetapi juga pada inovasi konsep ruang, pelayanan, dan pengalaman pelanggan yang diberikan. Dalam konteks ini, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing usaha. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional menjadi salah satu kunci utama dalam membangun loyalitas pelanggan. Hal ini karena interaksi antara karyawan dan pelanggan sering kali menjadi pengalaman pertama yang menentukan persepsi pelanggan terhadap sebuah usaha. Maka itu, perusahaan di sektor jasa, termasuk industri kafe, perlu memastikan bahwa setiap karyawan memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan yang baik. Dengan demikian, kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif (Syafaruddin, 2024). Kondisi ini sekaligus menunjukkan bahwa keberhasilan bisnis kafe tidak hanya bergantung pada produk, tetapi juga pada kualitas interaksi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Seiring dengan meningkatnya tren gaya hidup ngopi di kalangan masyarakat, bisnis kedai kopi di Surabaya juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Kedai kopi kini

tidak hanya hadir di pusat kota atau pusat perbelanjaan, tetapi juga mulai menjangkau kawasan perkantoran, kampus, dan lingkungan perumahan. Hal ini menunjukkan bahwa kedai kopi telah menjadi bagian dari kebutuhan sosial dan profesional masyarakat urban. Kehadiran kedai kopi tidak hanya menjadi tempat bersantai, tetapi juga sering dimanfaatkan sebagai ruang bekerja, berdiskusi, hingga melakukan pertemuan bisnis (Hutabarat, 2025). Kondisi tersebut membuka peluang besar bagi para pelaku usaha di bidang F&B untuk terus berkembang dan berinovasi. Salah satu pelaku usaha yang turut berkembang dalam industri ini adalah Kopi Mesra Abadi yang beroperasi di Surabaya dengan konsep pelayanan yang mengedepankan kehangatan dan kenyamanan bagi pelanggan. Kopi Mesra Abadi tidak hanya fokus pada penyajian kopi yang berkualitas, tetapi juga menekankan pentingnya interaksi yang baik antara karyawan dan pelanggan. Interaksi yang hangat dan personal diharapkan mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan serta meningkatkan loyalitas terhadap usaha tersebut. Hal ini sejalan dengan strategi bisnis yang menempatkan pelayanan sebagai bagian penting dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan (Arrasyid et al., 2025).

Dalam praktiknya, interaksi pelayanan di sektor jasa tidak hanya dilakukan oleh karyawan tetap, tetapi juga sering melibatkan peserta magang yang sedang menjalani proses pembelajaran di dunia kerja. Program magang menjadi salah satu sarana penting dalam membentuk kesiapan kerja mahasiswa atau lulusan baru sebelum memasuki dunia profesional secara penuh. Melalui program magang, peserta dapat memperoleh pengalaman langsung dalam menghadapi pelanggan, bekerja dalam tim, serta memahami dinamika dunia kerja yang sesungguhnya. Interaksi langsung dengan pelanggan dapat melatih keterampilan komunikasi, kemampuan beradaptasi, serta kemampuan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat. Selain itu, kerja sama dengan tim internal juga membantu peserta magang memahami pentingnya koordinasi dan kolaborasi dalam mencapai tujuan organisasi. Namun, dalam praktiknya proses pembentukan kesiapan kerja ini tidak selalu berjalan secara optimal. Beberapa peserta magang masih mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, terutama dalam hal komunikasi dengan pelanggan maupun kerja sama dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan kerja tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup keterampilan interpersonal dan kemampuan sosial yang memadai, sehingga proses pembelajaran di tempat kerja perlu dirancang secara lebih sistematis agar dapat mendukung pengembangan kompetensi peserta magang secara menyeluruh.

Di sisi lain, tantangan dalam membangun kesiapan kerja peserta magang juga berkaitan dengan implementasi strategi pelayanan pelanggan yang berbasis Customer Relationship Management (CRM). CRM tidak hanya berfokus pada pengelolaan hubungan dengan pelanggan, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Dalam konteks ini, kemampuan komunikasi, pemahaman kebutuhan pelanggan, serta penggunaan teknologi pelayanan menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang berkualitas. Namun demikian, kurangnya pelatihan keterampilan interpersonal dan komunikasi bagi peserta magang dapat menyebabkan interaksi yang kurang optimal dengan pelanggan. Kondisi ini pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan serta menurunkan semangat kerja peserta magang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi CRM memerlukan kesiapan dalam berbagai dimensi, yaitu dimensi intelektual, sosial, dan teknologi. Ketiga dimensi tersebut menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi digital serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Rianto & Setyohadi, 2017) (Saputra & Ardani, 2020). Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana proses pembentukan kesiapan kerja peserta magang melalui interaksi dengan pelanggan dan tim internal di lingkungan kerja. Penelitian ini menjadi penting untuk memahami tantangan yang dihadapi serta merumuskan strategi pembinaan yang lebih efektif dalam mendukung kesiapan kerja di sektor jasa, khususnya dalam industri kafe. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana proses pembentukan kesiapan kerja peserta magang melalui interaksi dengan pelanggan dan dinamika kerja tim di PT. Kopi Mesra Abadi Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam proses pembentukan kesiapan kerja peserta magang melalui interaksi dengan pelanggan dan tim internal di PT. Kopi Mesra Abadi Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya menggali makna, pengalaman, serta dinamika sosial yang terjadi secara langsung dalam lingkungan kerja. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami fenomena secara holistik berdasarkan perspektif para pelaku yang terlibat di dalamnya. Penelitian lapangan memungkinkan peneliti mengamati secara langsung proses kerja, interaksi sosial, serta situasi nyata yang memengaruhi pembentukan kesiapan kerja peserta magang. Dalam konteks

penelitian sosial, pendekatan kualitatif sering digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui data deskriptif yang diperoleh dari kata-kata, tindakan, serta pengalaman individu (Lexy J Moleong, 2019). Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan unsur *mixed field approach*, yaitu menggabungkan pengamatan langsung dengan pengumpulan data melalui wawancara untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses pembelajaran di tempat kerja. Dengan demikian, metode ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai transformasi kesiapan kerja peserta magang dalam lingkungan industri jasa.

Penelitian ini dilakukan selama tiga Bulan yaitu Maret sampai Juni 2025. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Kopi Mesra Abadi Surabaya, sebuah usaha kafe yang dimiliki oleh Alfin Artana dan bergerak di bidang food and beverage service. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan ini secara aktif menerima peserta magang serta memiliki sistem kerja yang melibatkan interaksi langsung antara karyawan, peserta magang, dan pelanggan. Subjek penelitian terdiri dari beberapa karyawan yang memiliki peran langsung dalam aktivitas pelayanan serta pembimbingan peserta magang. Teknik pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, informan utama terdiri dari tiga orang karyawan, yaitu Retta, Lida, dan Silmy, yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional serta proses pendampingan peserta magang. Ketiganya dipilih karena memiliki pengalaman dalam mengamati perkembangan keterampilan peserta magang selama bekerja di lingkungan kafe. Selain itu, mereka juga berperan dalam proses interaksi tim serta pelayanan pelanggan yang menjadi fokus penelitian. Dengan pemilihan informan yang tepat, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai proses pembentukan kesiapan kerja peserta magang melalui interaksi sosial di tempat kerja.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan kepada informan utama untuk menggali informasi mengenai pengalaman mereka dalam membimbing peserta magang serta pandangan mereka terhadap perkembangan keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan etos kerja peserta magang selama menjalani program magang. Pertanyaan wawancara difokuskan pada bagaimana peserta magang berinteraksi dengan pelanggan, bagaimana mereka menyesuaikan diri dengan ritme kerja, serta tantangan yang muncul dalam proses

pendampingan. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung selama menjalani masa magang di PT. Kopi Mesra Abadi. Observasi dilakukan secara partisipatif sehingga peneliti dapat terlibat langsung dalam aktivitas kerja sehari-hari dan mengamati dinamika interaksi yang terjadi di lingkungan kerja. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperoleh data mengenai perilaku kerja, pola komunikasi, serta proses pembelajaran informal yang terjadi selama kegiatan operasional berlangsung. Teknik observasi partisipatif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara lebih mendalam karena peneliti tidak hanya menjadi pengamat, tetapi juga ikut terlibat dalam aktivitas yang diamati (Creswell & Poth, 2020). Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola-pola interaksi yang berkontribusi terhadap pembentukan kesiapan kerja peserta magang di PT. Kopi Mesra Abadi Surabaya.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembentukan kesiapan kerja peserta magang di PT. Kopi Mesra Abadi berlangsung melalui interaksi langsung dengan pelanggan dan dinamika kerja tim internal. Selama masa magang, peserta tidak hanya mempelajari keterampilan teknis seperti menyajikan minuman atau mengelola pesanan pelanggan, tetapi juga dituntut untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang menuntut kecepatan, ketepatan, serta komunikasi yang efektif. Interaksi yang terjadi di area layanan menjadi ruang pembelajaran yang penting bagi peserta magang untuk memahami standar profesional dalam industri jasa. Dalam praktiknya, peserta magang belajar bagaimana menyapa pelanggan, menerima pesanan dengan jelas, serta memberikan respons yang sopan terhadap berbagai karakter pelanggan. Situasi tersebut secara tidak langsung melatih kemampuan interpersonal yang menjadi bagian penting dari kesiapan kerja. Selain itu, lingkungan kerja yang dinamis membuat peserta magang harus mampu menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang terkadang cepat, terutama pada jam-jam ramai. Hal ini menjadi pengalaman berharga karena peserta magang dapat merasakan secara langsung tekanan dan tuntutan yang ada dalam dunia kerja profesional. Dengan demikian, proses magang tidak hanya menjadi sarana praktik kerja, tetapi juga menjadi proses pembelajaran sosial yang membentuk sikap kerja yang lebih matang.

Hasil wawancara dengan karyawan senior menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama yang dihadapi peserta magang adalah keterbatasan keterampilan komunikasi pada awal

masa magang. Beberapa peserta magang masih terlihat canggung ketika berinteraksi dengan pelanggan atau ketika harus berkoordinasi dengan anggota tim lainnya. Kondisi ini umumnya terjadi karena peserta magang belum terbiasa dengan lingkungan kerja yang menuntut komunikasi yang cepat dan jelas. Salah satu narasumber menyampaikan bahwa pada awalnya peserta magang sering kali hanya fokus pada tugas teknis tanpa memahami pentingnya interaksi yang baik dengan pelanggan. Retta, salah satu karyawan senior, menyampaikan bahwa

"anak magang biasanya masih malu atau ragu saat berbicara dengan pelanggan, jadi kami harus sering mengarahkan mereka agar lebih percaya diri."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses pembelajaran dalam lingkungan kerja membutuhkan pendampingan yang intensif dari karyawan yang lebih berpengalaman. Melalui arahan dan contoh langsung dari karyawan senior, peserta magang secara bertahap mulai memahami bagaimana membangun komunikasi yang ramah dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang suportif memiliki peran penting dalam proses pembentukan kesiapan kerja.

Selain komunikasi dengan pelanggan, kemampuan bekerja sama dalam tim juga menjadi aspek penting yang memengaruhi perkembangan kesiapan kerja peserta magang. Di PT. Kopi Mesra Abadi, kegiatan operasional kafe melibatkan koordinasi antara beberapa bagian seperti kasir, barista, dan staf pelayanan. Peserta magang yang terlibat dalam aktivitas ini harus mampu memahami peran masing-masing anggota tim agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Pada tahap awal, beberapa peserta magang masih mengalami kesulitan dalam memahami alur kerja tim, sehingga terkadang terjadi keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Namun, melalui pengalaman kerja yang berulang, peserta magang mulai memahami pentingnya komunikasi internal dan kerja sama yang baik. Lida menjelaskan bahwa

"kalau mereka sudah mulai terbiasa bekerja bersama tim, biasanya mereka jadi lebih cepat memahami tugas dan bisa saling membantu."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa interaksi kerja dalam tim menjadi salah satu sarana pembelajaran yang efektif dalam membangun keterampilan kerja kolaboratif. Dengan adanya interaksi tersebut, peserta magang tidak hanya belajar menyelesaikan tugas individu, tetapi juga memahami tanggung jawab kolektif dalam sebuah organisasi kerja.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja di PT. Kopi Mesra Abadi memberikan ruang bagi peserta magang untuk mengembangkan kemampuan adaptasi terhadap situasi kerja yang berubah-ubah. Dalam industri jasa seperti kafe, kondisi kerja dapat berubah dengan cepat tergantung pada jumlah pelanggan yang datang. Pada saat kondisi kafe ramai, peserta magang harus mampu bekerja dengan cepat tanpa mengabaikan kualitas pelayanan. Sebaliknya, pada saat kondisi relatif sepi, peserta magang biasanya diberi kesempatan untuk mempelajari tugas-tugas lain seperti merapikan area pelayanan atau membantu persiapan bahan minuman. Proses ini secara tidak langsung melatih fleksibilitas kerja peserta magang. Selain itu, pengalaman menghadapi berbagai jenis pelanggan juga memberikan pembelajaran penting mengenai cara mengelola emosi dan menjaga sikap profesional. Peserta magang belajar bahwa sikap ramah dan sabar merupakan bagian penting dari pelayanan pelanggan. Dengan demikian, pengalaman kerja sehari-hari menjadi sarana pembelajaran yang sangat efektif dalam membentuk kesiapan kerja secara praktis.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, peneliti mengidentifikasi beberapa aspek utama yang berkontribusi terhadap pembentukan kesiapan kerja peserta magang di PT. Kopi Mesra Abadi. Aspek-aspek tersebut meliputi keterampilan komunikasi, kemampuan bekerja dalam tim, kemampuan adaptasi terhadap lingkungan kerja, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Keempat aspek ini menjadi indikator penting dalam menilai perkembangan kesiapan kerja peserta magang selama mengikuti program magang. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa perkembangan keterampilan tersebut tidak terjadi secara instan, tetapi melalui proses pembelajaran yang berlangsung secara bertahap. Pengalaman berinteraksi dengan pelanggan serta bekerja bersama tim memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk mengembangkan keterampilan tersebut secara alami. Dengan demikian, proses magang dapat dipahami sebagai bentuk pembelajaran berbasis pengalaman yang terjadi dalam lingkungan kerja nyata. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai temuan penelitian, berikut disajikan tabel yang merangkum aspek-aspek kesiapan kerja yang diamati selama penelitian.

Tabel 1. Aspek Kesiapan Kerja Peserta Magang di PT. Kopi Mesra Abadi Surabaya

No	Aspek Kesiapan Kerja	Temuan Lapangan
1	Komunikasi Interpersonal	Peserta magang awalnya kurang percaya diri, namun meningkat setelah mendapat arahan dari karyawan senior
2	Kerja Sama Tim	Peserta mulai memahami alur kerja tim dan mampu membantu anggota tim lain

No	Aspek Kesiapan Kerja	Temuan Lapangan
3	Adaptasi Lingkungan Kerja	Peserta mampu menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang cepat dan kondisi kerja yang berubah
4	Sikap Profesional	Peserta belajar menjaga sikap ramah, sopan, dan bertanggung jawab terhadap tugas

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa kesiapan kerja peserta magang terbentuk melalui proses interaksi yang berkelanjutan dalam lingkungan kerja. Setiap aspek kesiapan kerja berkembang seiring dengan meningkatnya pengalaman peserta magang dalam menghadapi berbagai situasi kerja. Misalnya, pada aspek komunikasi interpersonal, peserta magang yang awalnya terlihat ragu-ragu mulai menunjukkan peningkatan kepercayaan diri setelah terbiasa berinteraksi dengan pelanggan. Demikian pula pada aspek kerja sama tim, peserta magang yang sebelumnya hanya fokus pada tugas individu mulai memahami pentingnya koordinasi dengan anggota tim lainnya. Perkembangan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang interaktif dapat menjadi sarana pembelajaran yang efektif bagi peserta magang. Selain itu, pengalaman menghadapi berbagai kondisi kerja juga membantu peserta magang mengembangkan kemampuan adaptasi yang lebih baik. Dengan demikian, proses magang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembentukan kesiapan kerja peserta.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa peran karyawan senior sangat penting dalam mendukung proses pembelajaran peserta magang. Karyawan senior tidak hanya berperan sebagai rekan kerja, tetapi juga sebagai mentor yang memberikan arahan dan contoh dalam menjalankan tugas. Melalui interaksi sehari-hari, peserta magang dapat belajar secara langsung dari pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan senior. Silmy menjelaskan bahwa *"kami biasanya memberi contoh langsung bagaimana melayani pelanggan dengan baik, sehingga anak magang bisa meniru cara kami bekerja."* Pendekatan pembelajaran seperti ini terbukti efektif karena peserta magang dapat melihat secara langsung praktik kerja yang dilakukan oleh karyawan berpengalaman. Selain itu, suasana kerja yang terbuka juga membuat peserta magang merasa lebih nyaman untuk bertanya atau meminta bantuan ketika menghadapi kesulitan. Dengan adanya dukungan dari karyawan senior, peserta magang dapat mengembangkan keterampilan kerja dengan lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran di tempat kerja sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi sosial yang terjadi di dalamnya.

Sehinga, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses magang di PT. Kopi Mesra Abadi memiliki peran penting dalam membentuk kesiapan kerja peserta melalui pengalaman kerja langsung. Interaksi dengan pelanggan dan kerja sama dalam tim menjadi faktor utama yang membantu peserta magang mengembangkan keterampilan komunikasi, kemampuan adaptasi, serta sikap profesional. Proses pembelajaran yang terjadi dalam lingkungan kerja nyata memberikan pengalaman yang tidak selalu diperoleh dalam pembelajaran di ruang kelas. Melalui pengalaman tersebut, peserta magang belajar memahami tanggung jawab kerja serta pentingnya menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, dinamika kerja yang terjadi di lingkungan kafe juga melatih peserta magang untuk bekerja secara disiplin dan terorganisir.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pembentukan kesiapan kerja peserta magang di PT. Kopi Mesra Abadi terjadi melalui interaksi sosial yang intensif dalam lingkungan kerja nyata. Interaksi antara peserta magang, pelanggan, dan karyawan tetap menjadi ruang pembelajaran yang penting dalam membentuk keterampilan kerja yang relevan dengan dunia profesional. Dalam perspektif teori interaksionisme simbolik, interaksi sosial merupakan proses di mana individu membangun makna melalui komunikasi dan pengalaman bersama (Citraningsih & Noviandari, 2022). Peserta magang tidak hanya belajar mengenai keterampilan teknis seperti melayani pelanggan atau mengelola pesanan, tetapi juga belajar memahami norma dan standar pelayanan dalam industri jasa. Pengalaman tersebut memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk mengembangkan kemampuan interpersonal yang menjadi bagian penting dari kesiapan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian (Chairunissa et al., 2024) yang menyatakan bahwa program magang merupakan sarana penting dalam membentuk kesiapan kerja mahasiswa melalui pengalaman langsung di lingkungan profesional. Interaksi yang terjadi di tempat kerja membantu peserta magang memahami tuntutan kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian, proses magang di PT. Kopi Mesra Abadi tidak hanya berfungsi sebagai praktik kerja, tetapi juga sebagai proses pembelajaran sosial yang membentuk sikap profesional peserta.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu aspek penting yang berkembang selama proses magang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap awal magang, sebagian peserta masih mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan pelanggan maupun

dengan anggota tim kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi tidak selalu terbentuk secara otomatis, melainkan memerlukan proses pembelajaran melalui pengalaman langsung. Menurut (Sabilah et al., 2021), kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu indikator utama kesiapan kerja generasi muda dalam menghadapi dunia kerja modern. Interaksi dengan pelanggan memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk melatih kemampuan berbicara, mendengarkan, serta merespons situasi secara profesional. Dalam konteks industri jasa seperti kafe, komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi pelanggan. Maka dari itu, proses pembelajaran komunikasi di lingkungan kerja memiliki kontribusi besar terhadap pembentukan kompetensi kerja peserta magang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah mendapatkan arahan dari karyawan senior, peserta magang mulai menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dalam berkomunikasi. Hal ini menegaskan bahwa pengalaman kerja langsung merupakan metode pembelajaran yang efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi.

Selain komunikasi interpersonal, kemampuan bekerja sama dalam tim juga menjadi aspek penting dalam pembentukan kesiapan kerja peserta magang. Lingkungan kerja di PT. Kopi Mesra Abadi menuntut adanya koordinasi yang baik antara berbagai peran seperti kasir, barista, dan staf pelayanan. Peserta magang yang terlibat dalam proses kerja tersebut harus mampu memahami peran masing-masing anggota tim agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan dengan lancar. Menurut (Azizah et al., 2019), pengalaman kerja dalam program magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami dinamika kerja tim dalam organisasi profesional. Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas kerja sehari-hari, peserta magang belajar bagaimana membangun kerja sama yang efektif dengan rekan kerja. Pengalaman ini juga membantu mereka memahami pentingnya tanggung jawab kolektif dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Pada tahap awal, beberapa peserta magang masih mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan alur kerja tim. Namun, melalui pengalaman yang berulang, mereka mulai memahami pentingnya koordinasi dan komunikasi internal dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran kerja sama tim berkembang secara bertahap melalui interaksi yang terjadi di lingkungan kerja.

Kemampuan adaptasi terhadap lingkungan kerja juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Industri jasa seperti kafe memiliki dinamika kerja yang cepat dan sering berubah tergantung pada jumlah pelanggan yang datang. Kondisi tersebut menuntut karyawan maupun peserta magang untuk mampu menyesuaikan diri dengan berbagai situasi

kerja yang berbeda. Menurut (Azky, 2024), kemampuan adaptasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kesiapan kerja individu dalam menghadapi tuntutan dunia kerja yang dinamis. Dalam penelitian ini, peserta magang belajar menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang cepat terutama pada jam-jam ramai. Selain itu, mereka juga belajar memanfaatkan waktu kerja secara produktif ketika kondisi kafe relatif sepi. Pengalaman ini memberikan pembelajaran penting mengenai fleksibilitas kerja dalam lingkungan profesional. Proses adaptasi tersebut juga membantu peserta magang memahami pentingnya manajemen waktu dan ketelitian dalam menyelesaikan tugas. Dengan demikian, pengalaman kerja langsung di lingkungan kafe memberikan kontribusi besar terhadap pengembangan kemampuan adaptasi peserta magang.

Sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan juga menjadi aspek penting dalam pembentukan kesiapan kerja. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku karyawan ketika berinteraksi dengan pelanggan. Peserta magang di PT. Kopi Mesra Abadi belajar bahwa keramahan, kesopanan, dan tanggung jawab merupakan bagian penting dari pelayanan yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian (Azmy & Chrismardani, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dalam industri jasa. Melalui pengalaman langsung melayani pelanggan, peserta magang belajar memahami pentingnya menjaga sikap profesional dalam berbagai situasi. Mereka juga belajar bagaimana mengelola emosi ketika menghadapi pelanggan dengan karakter yang berbeda. Proses ini membantu peserta magang mengembangkan kemampuan pengendalian diri yang penting dalam dunia kerja. Pengalaman tersebut tidak hanya meningkatkan keterampilan kerja peserta magang, tetapi juga membentuk karakter profesional yang diperlukan dalam lingkungan kerja.

Peran karyawan senior juga dalam mendampingi peserta magang juga menjadi faktor penting dalam proses pembentukan kesiapan kerja. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa karyawan senior tidak hanya berperan sebagai rekan kerja, tetapi juga sebagai mentor yang memberikan arahan dan contoh langsung kepada peserta magang. Pendampingan tersebut membantu peserta magang memahami standar kerja yang berlaku di lingkungan kafe. Menurut (Marlina & Hidayat, 2025), lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan interaksi sosial yang konstruktif antar karyawan. Melalui interaksi yang intensif dengan karyawan senior, peserta magang dapat belajar secara langsung dari pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan yang lebih berpengalaman. Pendekatan pembelajaran seperti ini sering disebut sebagai pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) (Mujtahid et al., 2025).

Dalam konteks ini, peserta magang memperoleh pengetahuan praktis yang tidak selalu dapat diperoleh melalui pembelajaran teoritis di kelas, sehingga keberadaan mentor di tempat kerja memiliki peran penting dalam mempercepat proses pembelajaran peserta magang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi sosial di tempat kerja sangat memengaruhi perkembangan kompetensi kerja peserta magang.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa interaksi yang terjadi selama proses magang dapat dipahami melalui perspektif interaksionisme simbolik. Dalam teori ini, makna sosial dibentuk melalui proses komunikasi dan interaksi antar individu dalam suatu lingkungan sosial. Menurut (Luthfie et al., 2017), interaksi simbolik memungkinkan individu untuk memahami peran sosial mereka melalui pengalaman komunikasi yang terjadi secara terus-menerus. Dalam konteks penelitian ini, peserta magang belajar memahami peran mereka sebagai bagian dari tim kerja melalui interaksi sehari-hari dengan karyawan dan pelanggan. Proses tersebut membantu mereka membangun identitas profesional sebagai individu yang terlibat dalam kegiatan pelayanan. Selain itu, interaksi dengan pelanggan juga membantu peserta magang memahami nilai-nilai pelayanan yang berlaku dalam industri kafe. Proses pembelajaran tersebut berlangsung secara alami melalui pengalaman kerja yang dialami secara langsung, sehingga ini menjelaskan bahwa interaksi sosial di tempat kerja menjadi sarana penting dalam membentuk kesiapan kerja peserta magang.

Temuan penelitian ini juga memperkuat pandangan bahwa program magang memiliki peran strategis dalam mempersiapkan generasi muda memasuki dunia kerja. Program magang memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh di bangku pendidikan dalam situasi kerja nyata. Menurut (Hasani & Alam, 2025), kesiapan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan akademik, tetapi juga oleh keterampilan sosial dan pengalaman kerja. Dalam penelitian ini, peserta magang memperoleh pengalaman kerja yang membantu mereka memahami tuntutan profesional dalam industri jasa. Mereka belajar bagaimana bekerja secara disiplin, bertanggung jawab, serta menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pengalaman tersebut memberikan bekal penting bagi peserta magang dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan. Program magang dapat menjadi jembatan antara dunia pendidikan dan dunia kerja. Oleh karena itu, pelaksanaan program magang yang terstruktur sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja di PT. Kopi Mesra Abadi memiliki peran penting dalam membentuk kesiapan kerja peserta magang melalui pengalaman kerja langsung. Interaksi dengan pelanggan, kerja sama dalam tim, serta pendampingan dari karyawan senior menjadi faktor utama yang mendukung proses pembelajaran tersebut. Proses pembelajaran yang terjadi di tempat kerja memungkinkan peserta magang untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, kemampuan adaptasi, serta sikap profesional secara simultan. Hal ini sejalan dengan pandangan (Cahyati, 2024) dan (Rianto, 2017) yang menyatakan bahwa kesiapan kerja terbentuk melalui kombinasi antara pengalaman praktis, keterampilan interpersonal, dan pemahaman terhadap lingkungan kerja. Dengan demikian, pengalaman magang di PT. Kopi Mesra Abadi dapat dipandang sebagai proses pembelajaran yang komprehensif dalam membentuk kompetensi kerja peserta. Lingkungan kerja yang dinamis memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk belajar menghadapi berbagai situasi kerja yang nyata.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pembentukan kesiapan kerja peserta magang di PT. Kopi Mesra Abadi berlangsung melalui interaksi langsung dalam lingkungan kerja yang dinamis, terutama melalui hubungan dengan pelanggan dan kerja sama dalam tim internal. Program magang tidak hanya memberikan pengalaman teknis terkait pelayanan di industri kafe, tetapi juga menjadi ruang pembelajaran sosial yang membentuk keterampilan komunikasi, kemampuan bekerja sama, adaptasi terhadap ritme kerja, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Pada tahap awal, sebagian peserta magang masih menghadapi kendala dalam berkomunikasi dan memahami alur kerja tim, tetapi melalui pendampingan dari karyawan senior dan pengalaman kerja yang berulang, mereka secara bertahap mampu mengembangkan keterampilan tersebut. Interaksi yang intensif dengan pelanggan turut memberi kesempatan bagi peserta magang untuk melatih kemampuan interpersonal dan meningkatkan rasa percaya diri dalam menghadapi beragam karakter pelanggan. Selain itu, dinamika kerja yang cepat dalam lingkungan kafe membentuk kemampuan adaptasi, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Dengan demikian, program magang di PT. Kopi Mesra Abadi dapat dipahami sebagai proses pembelajaran berbasis pengalaman yang efektif dalam membentuk kesiapan kerja peserta melalui interaksi sosial di lingkungan kerja nyata.

Studi ini berkontribusi dalam memperkaya kajian mengenai pembentukan kesiapan kerja melalui program magang, khususnya dalam konteks industri jasa seperti kafe. Secara teoretis, temuan ini memperkuat pemahaman bahwa proses pembelajaran kerja tidak hanya berlangsung melalui pelatihan formal, tetapi juga melalui interaksi sosial yang terjadi secara alami di lingkungan kerja, sebagaimana dijelaskan dalam perspektif *interaksionisme simbolik*. Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan kerja, seperti komunikasi interpersonal, kerja sama tim, kemampuan adaptasi, dan sikap profesional, dapat berkembang melalui pengalaman kerja langsung yang dialami peserta magang. Temuan ini juga memberikan rujukan bagi pelaku usaha, lembaga pendidikan, dan penyelenggara program magang dalam merancang sistem pembinaan yang lebih efektif, terutama melalui penciptaan lingkungan kerja yang suportif, pendampingan dari karyawan senior, dan keterlibatan langsung peserta dalam aktivitas kerja.

Berdasarkan keterbatasan penelitian, studi selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan kerja peserta magang dengan melibatkan lebih banyak lokasi penelitian dan jenis industri yang berbeda. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai perkembangan kesiapan kerja peserta magang. Selain itu, kajian lanjutan perlu menambahkan perspektif pelanggan atau manajemen perusahaan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana interaksi kerja memengaruhi kualitas pelayanan dan perkembangan kompetensi peserta magang. Peran mentor atau pembimbing di tempat kerja juga penting untuk diteliti lebih lanjut karena terbukti memiliki pengaruh besar terhadap proses pembelajaran peserta magang.

DAFTAR PUSTAKA

Arrasyid, N. M., Wahyuni, E. D., & Arifiyanti, A. A. (2025). Rekomendasi Paket Menu Pada Kopi Mesra Abadi Menggunakan Algoritma FP-Growth dan K-Means. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), 9*(4), 7196–7203. https://doi.org/10.36040/jati.v9i4.14459

Azizah, N., Santoso, S., & Sumaryati, S. (2019). Pengaruh Persepsi Magang Dunia Usaha/Dunia Industri dan Pengalaman Organisasi terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa. *Tata Arta: Jurnal Pendidikan Akuntansi, 5*(1), 95–106. https://jurnal.uns.ac.id/tata/article/view/39832

Azky, S., & Mulyana, O. P. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Kerja Mahasiswa: Literature Review. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4*(3), 3178–3192. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10762

Azmy, N. U., & Chrismardani, Y. (2024). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 4*(1), 224–236. https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i1.1034

Cahyati, I. K., & Adelia, M. (2024). Kepemimpinan dan Budaya Organisasi: Kunci Optimalisasi Kinerja di Tempat Kerja. *Indonesian Journal of Public Administration Review, 1*(3), 14. https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2550

Chairunissa, D., Anisah, A., & Rahmayanti, H. (2024). Membentuk Kesiapan Kerja Mahasiswa Melalui Program Magang. *Journal of Engineering Education and Pedagogy, 2*(1), 1–7. https://doi.org/10.56855/jeep.v2i1.683

Citraningsih, D., & Noviandari, H. (2022). Interaksionisme Simbolik: Peran Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan. *Social Science Studies, 2*(1), 72–86. https://doi.org/10.47153/sss21.3152022

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Hasani, R., & Alam, I. A. (2025). Pengaruh Motivasi Memasuki Dunia Kerja dan Soft Skills terhadap Kesiapan Kerja pada Mahasiswa Manajemen Universitas Bandar Lampung. *ECo-Buss, 7*(3), 1774–1785. https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2047

Hutabarat, S. M. (2025). Analisis Pengembangan Strategi Usaha Coffe Box Bengkulu. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE), 2*(2), 1839–1846. https://doi.org/10.70248/jmie.v2i2.1862

Karmila, M., & Agus. (2025). Loyalitas Konsumen sebagai Strategi Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Potensi Lokal pada Industri Kafe di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Banten, 2*(1), 152–158. https://jurnal.iknus.ac.id/index.php/pena/article/view/261

Luthfie, M., Hubeis, A. V. S., Saleh, A., & Ginting, B. (2017). Interaksi Simbolik Organisasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa. *Informasi, 47*(1), 19–34. https://doi.org/10.21831/informasi.v47i1.13036

Marlina, L., & Hidayat, W. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Positif terhadap Interaksi Sosial Karyawan. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 10*(1), 295–316. https://doi.org/10.23969/jp.v10i01.20927

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Mujtahid, M., Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2025). Implementasi Pembelajaran Mendalam (Deep Learning) di Sekolah Dasar sebagai Penguatan Kurikulum Merdeka. *Jurnal Ilmu Pendidikan Guru Sekolah Dasar dan Usia Dini, 2*(2), 31–36. https://doi.org/10.70134/pedasud.v2i2.711

Rianto, R., & Setyohadi, D. B. (2017). Mengukur Kesiapan Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Model Application Service Provider (ASP) pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence, 3*(1), 26–32. https://doi.org/10.20473/jisebi.3.1.26-32

Sabilah, J., Riyanti, S. N., & Saputra, N. (2021). Kesiapan Kerja Generasi Milenial di DKI Jakarta Raya: Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Keterampilan Digital. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen, 2*(3), 225–242. https://doi.org/10.35912/jakman.v2i3.379

Saputra, G. W., & Ardani, I. G. A. K. S. (2020). Pengaruh Digital Marketing, Word of Mouth, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 9*(7), 2596–2620. https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p07

Satria, A. (2025, May 6). *Tren Pertumbuhan Kafe di Surabaya, Tawarkan Sensasi Rekreasi di Pusat Kota.* Radar Surabaya. https://radarsurabaya.jawapos.com/wisata-dan-kuliner/775973156/tren-pertumbuhan-kafe-di-surabaya-tawarkan-sensasi-rekreasi-di-pusat-kota

Sugiyono. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syafaruddin, M. (2024, September 26). *Menggeliatnya Kafe di Surabaya: Beragam Konsep Baru untuk Pencinta Kopi*. Suara Surabaya. https://www.suarasurabaya.net/senggang/2024/menggeliatnya-kafe-di-surabaya-beragam-konsep-baru-untuk-pencinta-kopi/