

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara penghasil kopi terbesar di dunia. Hampir setiap daerah di Indonesia memiliki kopi dengan karakteristiknya yang khas, bahkan beberapa kopi dari daerah di Indonesia terkenal sampai ke kancah internasional yaitu kopi wamena, kopi lanang, kopi kintamani, kopi sumatera, kopi toraja, kopi java, dan kopi luwak. Secara umum dikenal empat jenis kopi yaitu kopi arabika (*coffee arabica*), kopi liberika (*coffee liberica*), kopi robusta (*coffee canephora*), kopi excelsa (*coffee dewevrei*), (Loop, 2016).

Saat ini kopi semakin mudah dinikmati di kedai kopi maupun membuat sendiri di rumah. Seiring perkembangan jaman dan meningkatnya permintaan pasar mengenai kopi, kedai kopi atau yang lebih sering disebut *Coffee Shop* semakin banyak dengan penyajian kopi yang beragam pula. Kopi yang digunakan pun berasal dari beragam daerah sesuai pilihan dari kedai kopi tersebut. Membuat kopi sendiri juga semakin mudah karena kopi-kopi dalam kemasan makin mudah didapatkan, termasuk kopi hitam dan kopi instan dalam kemasan sekali minum. Cara membuat kopi pun ada yang otomatis dan manual. Saat ini, banyak orang dengan mudah membuat kopi dirumah menggunakan *manual brewing* dengan hanya membeli peralatannya saja. Selain peralatan, tentunya dibutuhkan kemampuan khusus untuk membuat kopi karena setiap orang berbeda akan menghasilkan rasa kopi yang berbeda juga meskipun peralatannya sama.

Hasil dari rasa kopi terbaik ada di tangan seorang barista meskipun terkadang setiap konsumen memiliki selera yang berbeda-beda mengenai kopi. Bagaimana cara masing-masing barista menyajikan kopi akan menghasilkan rasa yang berbeda pula meskipun langkah-langkah yang dilakukan sama. Barista adalah suatu pekerjaan yang pekerjaannya membuat dan menyajikan kopi yang berbasis *espresso* kepada pelanggan, kata “barista” merupakan bahasa dari Italia yang berarti “pelayan bar”, dan barista adalah posisi yang terhormat, (Caswell Fine Coffees and Teas, 2013). *Espresso* adalah minuman yang dihasilkan dengan mengekstraksi biji kopi yang sudah digiling dengan menyemburkan air panas di bawah tekanan tinggi.

Seorang barista dibekali dan diajarkan bagaimana tentang karakter kopi, karakter *espresso*, keahlian rasa, *latte art*, dan juga jam terbang yang tinggi agar semakin terlatih. Barista bukan hanya orang yang bekerja untuk membuat kopi, mereka juga seseorang yang paham mengenai pengetahuan dan teknik membuat kopi serta terus belajar mengenai kopi melalui *training* dan lomba, (Caswell Fine Coffees and Teas, 2013).

Semakin luasnya pengetahuan masyarakat mengenai kopi menjadi tantangan bagi para pemilik usaha *coffee shop* maupun pengusaha kopi karena mereka harus menyiapkan olahan kopi dan kualitas kopi terbaik. Masyarakat sudah dapat memberikan penilaian mengenai kopi sehingga dapat membandingkan hasil olahan dari setiap *coffee shop*. Untuk dapat memberikan *performance* terbaik, setiap *coffee shop* memilih kualitas kopi yang sesuai dengan standar perusahaan serta berupaya untuk memilih barista yang cocok dengan kriteria perusahaan.

Seorang barista terlatih harus tahu persis berapa banyak air panas harus dituangkan dan dalam waktu berapa lama. Apabila waktu terlalu sebentar, *espresso* akan berair sedangkan

apabila waktu terlalu lama, *espresso* akan terlalu pahit untuk diminum. Hal tersebut adalah pengetahuan yang mendalam disamping harus menguasai kemampuan mesin *espresso* yang menjadikan barista berkemampuan baik yang sangat diperlukan sebuah *coffee shop*. Seorang barista juga harus membuat *foam* yang bagus dari susu yang dipanaskan atau untuk membentuk lapisan gelap alami di atas *espresso* yang disebut *crema*.

Keterampilan barista melampaui hanya menjadi pembuat kopi yang baik karena disamping itu barista juga harus mendalami pengetahuan mengenai kopi. Di beberapa *coffee shop*, barista juga diharapkan memiliki pengetahuan tentang semua campuran yang berbeda dari jenis kopi yang ditawarkan. Salah satunya merupakan *Coffee Shop "X"* yang cukup terkenal di Bandung karena memiliki cabang di lima tempat di pusat kota dan beberapa cabang di luar kota. Barista yang bekerja pada *coffee shop* ini dituntut untuk membuat minuman kopi maupun non kopi yang dicampurkan dengan berbagai varian rasa seperti caramel, *green tea*, vanilla, strawberry, coklat, dan lain-lain. Selain menyediakan berbagai sajian kopi, *Coffee Shop "X"* ini menyajikan pilihan makanan berat dan cemilan. Tempat yang cukup strategis dengan jam operasional dari pukul 10.00 WIB sampai dengan 23.00 WIB dan fasilitas *wifi* pun telah menarik banyak pengunjung dari berbagai kalangan untuk melepaskan penat, maupun mengerjakan tugas bersama.

Keunikan lain dari *Coffee Shop "X"* ini adalah memiliki konsep *open bar* dimana setiap konsumen diperbolehkan untuk membuat kopi sendiri dengan menggunakan mesin kopi jika memang konsumen tersebut menginginkannya atau sekedar ingin tahu bagaimana belajar membuat kopi. Setiap konsumen yang baru belajar akan diberi pengetahuan mengenai tahap-tahap pembuatan kopi dan dibimbing dalam menggunakan mesin kopi sehingga setiap barista harus siap dalam menjelaskan teori tentang kopi.

Setiap bulannya, *Coffee Shop* “X” mengadakan promo yang berbeda-beda seperti yang sudah-sudah yaitu promo dari sebuah film, dimana apabila menunjukkan tiket menonton film tersebut maka akan mendapatkan diskon 15% lalu ada promo “bayar suka-suka” di setiap hari Senin pukul sembilan sampai sebelas pagi dimana setiap pembelian roti bakar varian apapun maka konsumen dapat membayar kopi dengan harga berapa pun yang mereka mau.

Coffee Shop “X” pun memfasilitasi barista dimana setiap barista diberikan ruangan masing-masing untuk beristirahat dengan komputer di dalamnya. Sistem manajemen pun menganut sistem kekeluargaan dimana antara barista dengan karyawan lainnya saling bekerja sama dalam menyelesaikan masalah yang bersifat operasional seperti kebersihan dan pelayanan. Barista bekerja pada *shift*nya masing-masing dalam 8 jam, pembagian shift tersebut dilakukan secara bergantian di setiap minggudan setiap shift biasanya ditempatkan 3 barista.

Tugas barista selain membuat kopi tetapi juga melakukan *prepare* seorang yang mencakup *dusting*, *sweeping*, *moving* dan *kalibrasi* sedangkan bagi barista pada shift sebelumnya melakukan *closing* yang mencakup *clear up*, *closing casheer*, dan *closing bar*. *Dusting* adalah proses pembersihan debu di meja bar, *sweeping* adalah proses menyapu di bar dan *moving* adalah memindahkan atau menyiapkan barang-barang yang diperlukan pada saat bekerja yang awalnya disimpan di lemari atau gudang setelah selesai *closing*. Setiap akhir bulan diadakan *general cleaning* dimana seluruh karyawan membersihkan *coffee shop* bersama kemudian makan bersama. Setiap barista pun diberi kebebasan untuk terus belajar tentang kopi kepada trainer maupun belajar sendiri dengan membuat kopi serta setiap barista pun diberi *compliment* berupa satu minuman dalam setiap hari dan makanan dalam seminggu sekali.

Coffee Shop “X” ini memberikan *training* mengenai teori dan praktek kepada seluruh baristanya setiap dua bulan sekali. *Training* tersebut diberikan langsung oleh barista senior yang dikontrak oleh perusahaan. Pihak manajemen *Coffee Shop* “X” juga menilai setiap *performance* seluruh baristanya dalam satu bulan sekali melalui penilaian langsung oleh *supervisor* setiap *store*. Program-program tersebut bertujuan untuk mempersiapkan barista-barista dalam menghadapi persaingan global serta memperbaharui pengetahuan mengenai kopi yang selalu mengalami perkembangan.

Dengan semakin banyaknya *coffee shop* di kota Bandung dengan fasilitas yang baik juga maka setiap barista di *Coffee Shop* “X” dituntut kerja perfections karena harus memenuhi tujuan dari *coffee shop* yaitu harga kopi murah namun dengan kualitas rasa yang berkelas agar mampu bersaing dengan *coffee shop* lain. Setiap hari pun barista melakukan kalibrasi yaitu pembuatan *espresso* terus menerus untuk menghasilkan rasa yang sama dimana untuk melatih rasa yang terbaik untuk penyajian *espresso* agar kopi yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditentukan.

Coffee Shop “X” memiliki 32 karyawan bar yang telah diangkat menjadi barista dari total 35 orang. Setiap barista yang bekerja di *Coffee Shop* “X” harus memiliki sertifikat *training* kopi dan telah melewati *training* laboratorium kopi selama dua hari di kantor cabang dan *training* selama tiga bulan dengan bekerja langsung di bawah pengawasan barista senior. Setelah *training* calon barista tersebut diputuskan menjadi barista atau diberhentikan melalui penilaian hasil kerja.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap enam barista *Coffee Shop* “X” yang dijadikan sebagai sampel survei awal, mereka menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas terkadang memiliki kesulitan, dimana konsumen merasa kopi yang diberikan sesuai dengan

selera atau keinginannya selain itu barista juga dituntut untuk tidak membuat kesalahan seperti salah resep atau bentuk dalam menyajikan minuman. Apabila terdapat kesalahan maka barista tersebut tidak boleh memberikan minuman kepada konsumen lalu mengganti sendiri minuman tersebut dengan *compliment* yang telah diberikan ataupun dengan uang sendiri.

Selain itu, tantangan yang dihadapi adalah saat cuaca tidak menentu karena hal tersebut berarti memengaruhi rasa pada *espresso*, sehingga barista harus mencoba mengubah settingan dari mesin kopi, berat dari kopi ataupun dari derajat kepanasan susu untuk tetap mendapatkan rasa *espresso* yang diharapkan. Keadaan tersebut menimbulkan keluhan dari konsumen, beberapa kasus karena rasa *espresso* yang terlalu pahit sedikit gosong. Hal tersebut karena settingan dari *grinder*, *grinde* radalah alat penggilingan kopi dari bentuk biji sampai bubuk, kurang pas untuk ukuran biji dari suatu kopi tertentu. Waktu dalam menyiapkan air campuran *espresso* juga terlalu lama sehingga memengaruhi rasa *espresso* tersebut. Apabila *espresso* sedikit gosong, maka akan memengaruhi rasa kopi meskipun sudah dicampuri dengan susu dan memengaruhi bentuk dari buih-buih *foam* kopi tersebut. Konsumen yang mengerti kopi biasanya sudah dapat menilai apakah kopi tersebut rasanya enak atau tidak melalui bentuk dari kopi semenjak *waiter* menyimpan minuman tersebut di meja konsumen. Barista juga dituntut untuk memiliki kreatifitas dan ketenangan untuk mengontrol hal-hal yang tidak diinginkan seperti rasa *espresso* yang pahit dengan cara *mensteam* susu pada suhu yang tepat untuk menyeimbangkan rasa kopi.

Melihat peranan dan tugas barista yang tidak mudah di dalam dunia industri kopi, barista perlu memberikan hasil kerja yang maksimal. Untuk memberikan kinerja yang baik, barista juga harus menunjukkan kemauan bekerja, antusias, dan keterlibatan penuh ketika melaksanakan pekerjaannya yang dalam ilmu psikologi disebut *work engagement*. *Work engagement* merupakan

hal positif, pemenuhan, motivasi kerja yang dapat dilihat dari berlawanannya dengan *burnout*. Karyawan yang *engaged* memiliki level tinggi dari energi, dan mereka antusias untuk terlibat dalam pekerjaan mereka (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2002).

Berdasarkan hal tersebut dilakukanlah wawancara terhadap enam orang barista *Coffee Shop* “X” di kota Bandung. Sebanyak 83,3% barista di *Coffee Shop* menyatakan bersemangat dan mampu bertahan secara mental menghadapi kegagalan ketika bekerja, kerelaan dalam membantu barista lain, kemauan berusaha dalam pekerjaannya untuk bekerja lebih baik, dan ketekunan saat menghadapi kesulitan. Hal ini ditunjukkan pada saat barista bekerja dengan tekun dalam merapikan peralatan bar maupun mesin kopi. Mereka juga selalu datang tepat waktu untuk melakukan *prepare* sebelum *Coffee Shop* dibuka. Di saat store sedang penuh, mereka bersemangat dalam melayani konsumen bahkan meskipun ada konsumen yang mengeluh mengenai rasa kopi, barista tetap bersemangat untuk membuat kopi yang baru. Penilaian kelima barista tersebut mengenai semangat terhadap pekerjaan yang merujuk pada aspek dari *work engagement* yaitu *vigor yang tinggi*.

Terdapat 16,6% barista yang menilai dirinya tidak bersemangat dan tidak mampu bertahan secara mental menghadapi kegagalan ketika bekerja, kerelaan dalam membantu barista lain, kemauan berusaha dalam pekerjaannya, dan tidak tekun saat menghadapi kesulitan. Barista tersebut seringkali terlambat atau datang setengah jam sebelum *coffee shop* dibuka padahal untuk *prepare* dibutuhkan waktu dua jam. Barista tersebut juga merasa tidak tertantang untuk belajar lebih saat melakukan kesalahan serta tidak aktif belajar lebih saat ada kesempatan seperti bertanya kepada trainer. Penilaian satu barista tersebut mengenai semangat terhadap pekerjaan yang merujuk pada aspek *work engagement* yaitu *vigor yang rendah*.

Sebanyak 100% barista menilai dirinya telah berkontribusi pada pekerjaannya, mengalami perasaan antusias, mendapat inspirasi dari pekerjaan, kebanggaan terhadap pekerjaan, dan tertantang secara signifikan. Keenam barista tersebut selalu mencoba untuk belajar menjadi barista yang lebih baik setiap waktunya melalui pengetahuan cara pembuatan *latte art* melalui *Youtube* atau saat training rutin serta pengetahuan umum seperti sejarah dan filosofi kopi. Selain itu, mereka juga merasa tertantang secara pengetahuan saat mengajarkan konsumen membuat kopi dalam setiap tahapannya. Mereka menunjukkan perasaan antusias terutama saat konsumen meminta penjelasan mengenai kopi maupun mesin. Penilaian keenam barista tersebut mengenai dedikasi terhadap pekerjaan yang merujuk pada aspek dari *work engagement* yaitu *dedication yang tinggi*.

Terdapat 66,6% yang menilai dirinya berkonsentrasi saat bekerja dan mengalami keasyikan bekerja, dimana waktu berlalu dengan cepat dan memiliki kesulitan untuk berhenti bekerja. Mereka sering meluangkan waktu istirahatnya yang hanya satu jam untuk membantu barista lain yang membuat kopi di saat *coffee shop* sedang ramai, mereka juga sering pulang dua jam lebih lambat untuk membantu barista lain untuk *closing*. Mereka menikmati waktu dalam bekerja dan merasa waktu berlalu dengan cepat. Penilaian keempat barista tersebut mengenai perhatian terhadap pekerjaan yang merujuk pada aspek *work engagement* yaitu *absorption yang tinggi*.

Sedangkan 33,3% barista menilai dirinya tidak berkonsentrasi saat bekerja dan tidak mengalami keasyikan saat bekerja, dimana waktu berlalu dengan lambat dan selalu memiliki keinginan untuk berhenti bekerja. Kedua barista ini selalu ingin pulang cepat dan merasa waktu sangat lama dilaluinya sehingga selalu merasa jenuh saat bekerja. Mereka juga melakukan kesalahan dalam setiap minggu sehingga mengganti minuman dengan *compliment* mereka.

Penilaian kedua barista tersebut mengenai perhatian terhadap pekerjaan yang merujuk pada aspek *work engagement* yaitu *absorption* yang rendah.

Jika *work engagement* barista *Coffee shop* “X” di kota Bandung tinggi maka akan menghasilkan *performance* yang bagus yang dapat memenuhi tujuan dari perusahaan atau organisasi untuk dapat bersaing dengan *Coffee shop* lainnya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti *work engagement* pada barista *Coffee shop* “X” di kota Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Melalui penelitian ini ingin mengetahui gambaran *work engagement* pada barista yang bekerja di *Coffee Shop* “X” Kota Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai *work engagement* pada barista yang bekerja di *Coffee Shop* “X” Kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *work engagement* karyawan melalui ketiga aspeknya yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- 1) Menjadi bahan masukan bagi ilmu Psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai *work engagement* pada barista *Coffee shop* “X” di Kota Bandung.
- 2) Memberikan sumbangan informasi kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti mengenai *work engagement* serta mendorong dikembangkannya penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan topik tersebut.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- 1) Memberi masukan kepada barista *Coffee Shop* “X” mengenai gambaran *work engagement* agar menjadi evaluasi dalam menunjukkan keterlibatan bekerja.
- 2) Memberi masukan kepada manajemen *Coffee Shop* “X” agar mendapatkan gambaran *work engagement* barista dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan membuat kebijakan atau program pengembangan SDM.

1.5. Kerangka Pemikiran

Barista adalah profesi yang bekerja membuat dan menyajikan kopi yang berbasis *espresso* kepada konsumen. Meskipun istilah barista digunakan untuk menyebut orang yang menyiapkan kopi, namun secara teknis barista adalah seseorang yang sudah terlatih secara profesional untuk membuat *espresso*, ditambah memiliki keahlian tingkat tinggi untuk meracik

kopi-kopi yang melibatkan berbagai campuran dan rasio semacam *latte* atau *cappuccino*, (Masdakaty 2015).

Barista berhadapan langsung dengan konsumen setiap harinya sehingga konsumen dapat secara langsung berinteraksi dengan barista mengenai kopi. Dalam menjalankan tugasnya, barista perlu merasa terhubung secara fisik, kognitif, dan emosional agar dapat menunjukkan performa kerja yang baik. Hal ini merujuk pada variabel *work engagement*, yaitu suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Karyawan yang *engaged* akan secara fisik, kognitif, dan emosional terhubung dalam peran kerja mereka.

Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi, memiliki penghayatan yang tinggi pula pada ketiga aspek (Schaufeli et. Al, 2002:74). Energi dan fokus yang melekat dalam *work engagement* membuat karyawan untuk mengeluarkan potensi maksimal pada pekerjaan. Ada beberapa pekerjaan yang menuntut *work engagement* yang tinggi, yaitu pekerjaan yang berhadapan secara langsung dengan siswa, klien, konsumen, dan pasien.

Saat bekerja, barista harus mengukur seberapa besar suhu dan tekanan yang diperlukan untuk membuat *espresso*. Selanjutnya barista juga membuat dan menyiapkan minuman-minuman yang memakai campuran susu, seperti *cappuccino* atau *coffee latte*. Menyajikan kopi-kopi tersebut bukan pekerjaan yang hanya sekedar mencampurkan susu ke dalam *espresso* saja, tetapi memerlukan keterampilan seperti apakah susunya harus di *steam* atau di *frothing* sebelum akhirnya menyempurnakan sentuhan di minuman kopi. *Steam* adalah proses pemanasan pada susu sedangkan *frothing* merupakan pemanasan susu pada derajat tertentu dengan teknik tertentu

sehingga berbentuk menjadi busa. Dalam melakukan teknik tersebut, barista harus memilih susu yang sesuai karena tidak semua susu bagus untuk di *frothing*.

Selain menyiapkan *espresso* dan minuman-minuman lain yang berbahan dasar kopi, seorang barista juga dituntut memiliki keterampilan dalam proses pembuatan kopi karena itu, untuk menjadi seorang barista perlu latihan, bahkan tak jarang barista mengikuti kelas-kelas untuk meningkatkan kemampuannya. Disamping itu, barista memiliki tuntutan kerja lain yang disebut dengan *job demands*. *Job demands* merupakan salah satu dari tiga faktor yang memengaruhi *work engagement*, dua faktor lainnya yaitu, *job resources* dan *personal resources*.

Job demands terdiri dari *work pressure*, *emotional demands* dan *physical demands*. *Work pressure* pada barista di *Coffee Shop "X"* yaitu menghadapi konsumen yang berbeda-beda mulai dari konsumen yang mengerti dan menyukai kopi, yang kurang mengerti kopi dan menyukai kopi, serta yang hanya mencoba kopi. Beberapa konsumen yang mengerti dan menyukai kopi memberikan keluhan maupun masukan bagi barista yang membuat kopi tersebut. Saat ini semakin banyak konsumen yang semakin mengerti kopi sehingga dengan mudah dapat menilai rasa *espresso*, susu, dan penampilan atau *art* dari kopi yang dibuat oleh barista. Ketika barista sudah memenuhi prosedur dalam membuat kopi, seperti *cappuccino* yang susunya dibuat pada 70derajat celcius namun karena selera dari konsumen yang berbeda, maka ada konsumen yang memberikan keluhan karena merasa susu yang disajikan kurang panas atau bahkan terlalu panas. Akibat dari keluhan tersebut, barista membuat kopi kembali untuk konsumen tersebut sehingga pesanan dari konsumen selanjutnya baru dibuat setelah mengulang pesanan kopi tersebut.

Mental demands pada barista terlihat saat barista yang melakukan kesalahan dalam bekerja kemudian mendapatkan keluhan dari konsumen namun dapat memperbaiki kesalahannya dengan tenang dan fokus saat membuat kopi kembali. Barista *Coffee Shop* “X” juga dituntut memiliki *physical demands* dengan memiliki stamina tubuh yang baik untuk bekerja dan juga untuk melakukan *prepare* pekerjaan sebelum *coffee shop* dibuka serta *closing* setelah *coffee shop* ditutup.

Faktor kedua yang memengaruhi *work engagement* adalah *job resources*. Menurut Bakker (2010), *job resources* merupakan aspek-aspek dari pekerjaan yang fungsional untuk mencapai *goal*, yang meminimalkan efek dari *job demands*, atau menstimulasi *personal growth*. *Job resources* yang dimiliki oleh *Coffee Shop* “X”, yaitu *autonomy*, *performance feedback*, *social support*, dan *supervisor coaching*.

Autonomy bagi barista digambarkan oleh barista yang menggunakan metode tersendiri untuk melaksanakan pekerjaannya seperti membuat minuman sehingga minuman yang dibuat oleh orang yang berbeda akan memiliki perbedaan rasa juga. Hal tersebut diperbolehkan asalkan tidak melanggar standar dari *Coffee Shop* “X” bagaimana seharusnya minuman tersebut diberikan kepada tamu. *Autonomy* memengaruhi *dedication* pada barista melalui cara penyajian yang berbeda setiap barista karena pengalaman belajar yang berbeda pula.

Performance feedback juga biasanya dilakukan oleh rekan kerja yang setiap hari bekerja bersama. Jika rekan kerja menemukan kesalahan seperti pada pembuatan *esspresso* yang dapat dilihat melalui warnanya yang gelap dan tetesan dari mesin kopi yang lambat maka dapat dipastikan *esspresso* tersebut gosong, mesin kopi yang tidak rapi atau banyak berserakan bubuk kopi, rekan kerja tersebut langsung memberikan komentar pada barista yang bersangkutan.

Social support bagi barista digambarkan melalui barista yang selalu membantu apabila dalam mengerjakan tugasnya ada barista lain yang kelelahan, maka barista tersebut akan menangani pekerjaan barista lain tersebut. Tidak jarang barista melebihi jam pulang karena membantu barista lain di *shift* berbeda pada saat *coffee shop* sedang ramai. Apabila seorang barista melakukan kesalahan maka barista yang lain akan mendukung barista tersebut untuk memperbaiki kesalahannya serta menenangkan barista lain yang terkena teguran karena kekurangan dalam pekerjaannya. *Social support* yang baik akan menciptakan iklim kerja yang baik oleh karena itu akan memengaruhi *absorption* pada barista. Saat bekerja barista akan fokus pada pekerjaannya dan mengabaikan hal-hal di luar pekerjaannya.

Supervisor coaching diberikan untuk mengarahkan barista yang dilakukan oleh *supervisor*. *Supervisor* pernah menegur barista yang sering terlambat dan tidak masuk tanpa ijin. Apabila barista melakukan kesalahan secara berulang-ulang pun *supervisor* akan memberikan SP (Surat Peringatan). *Performance feedback* dan *Supervisor coaching* yang diberikan dengan tepat akan memengaruhi *vigor* barista melalui peningkatan stamina saat bekerja.

Faktor ketiga yang memengaruhi *work engagement* adalah *personal resources*. *Personal resources* terdiri dari *self efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resiliency*. *Self efficacy* digambarkan melalui kesiapan diri barista dalam menghadapi konsumen baik dalam hal keluhan maupun pertanyaan. *Optimisme* pada barista *Coffee Shop* “X” digambarkan bahwa mereka memiliki kepercayaan akan keberhasilan pada masing-masing tugas mereka untuk dapat memuaskan konsumen. Barista *Coffee Shop* “X” yang memiliki *resilience* merupakan karyawan yang sanggup untuk bertahan dan mengatasi masalah yang muncul dalam pekerjaannya seperti keluhan yang diberikan oleh konsumen atau *supervisor* serta berusaha dengan gigih untuk memperbaiki kesalahannya dan mencapai tujuannya misalnya selalu membuat kopi yang lebih enak. *Personal*

resources yang terakhir adalah *hope* dimana barista *Coffee Shop “X”* memiliki harapan untuk menjadi barista yang lebih baik di masa yang akan datang. *Job resources* dan *personal resources* memiliki dampak yang positif bagi *work engagement*. Berdasarkan hasil penelitian (Xanthopoulou et.al., 2009) menunjukkan bahwa *job resources* pada hari sebelumnya dapat mempengaruhi *personal resources* pada hari berikutnya dan pada akhirnya mempengaruhi *work engagement* dan *performance* mereka.

Tersedianya *job resources* dan *personal resources* berdampak bagi level *work engagement* yang terdiri dari aspek *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Barista *Coffee Shop “X”* di kota Bandung yang memiliki tingkat *vigor* yang tinggi menunjukkan kemauannya dalam bekerja, menunjukkan level energi, semangat dan stamina yang tinggi saat bekerja seperti datang tepat waktu dan sigap dalam melayani konsumen, sedangkan karyawan yang memiliki tingkat *vigor* yang rendah kurang menunjukkan kemauannya dalam bekerja, kurang memiliki level energi, semangat, dan stamina yang rendah saat mereka bekerja seperti datang selalu terlambat namun pulang selalu ingin cepat dan tidak sigap dalam bekerja sehingga banyak melakukan kesalahan. Contohnya barista yang sering tidak masuk kerja.

Aspek kedua yaitu *dedication* mengacu pada pelibatan diri yang kuat terhadap pekerjaan dan merasakan keberartian (*significance*), antusiasme (*enthusiasm*), inspirasi (*inspiration*), kebanggaan (*pride*) dan tantangan (*challenge*). Barista *Coffee Shop “X”* di Kota Bandung dengan tingkat *dedication* yang tinggi memiliki pelibatan diri yang kuat terhadap pekerjaannya karena mereka seringkali merasa pekerjaannya bermakna dan mereka antusias terhadap pekerjaan tersebut. Selain itu, mereka juga sering merasa bangga terhadap profesinya sebagai barista, menghayati bahwa pekerjaan mereka merupakan hal yang menantang serta dapat menginspirasi. Barista yang memiliki *dedication* terlihat dari usahanya yang ingin tahu lebih banyak mengenai

kopi sehingga sering mencari sumber-sumber melalui internet tentang pembuatan dan macam-macam *latte art*. Barista juga mempelajari pembuatan kopi secara manual di *coffee shop* lain dari rekan barista serta membaca tentang sejarah dan filosofi kopi. Selain itu mereka juga melatih diri dalam kalibrasi. Kalibrasi adalah pembuatan *espresso* terus menerus untuk menghasilkan rasa yang sama dimana untuk melatih rasa yang terbaik untuk penyajian *espresso* agar kopi yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditentukan. Sedangkan barista dengan *dedication* yang rendah memiliki pelibatan diri yang lemah dengan pekerjaannya karena barista tidak merasakan bahwa pekerjaan tersebut memiliki makna, menginspirasi, dan menantang. Barista tersebut juga tidak merasa antusias atau bangga dengan profesi mereka.

Aspek yang terakhir adalah *absorption* ditandai dengan konsentrasi penuh dan keasyikan ketika bekerja, dimana waktu berlalu begitu cepat dan tidak ingin berhenti bekerja. Barista *Coffee Shop* “X” di Kota Bandung yang memiliki tingkat *absorption* yang tinggi akan berkonsentrasi penuh saat bekerja, merasakan keasyikan saat mereka bekerja sehingga merasa waktu berlalu begitu cepat ketika mereka sedang melakukan pekerjaannya. Sedangkan barista yang memiliki tingkat *absorption* yang rendah tidak merasakan keasyikan ketika bekerja ataupun “tenggelam” dalam pekerjaannya. Mereka juga tidak pernah merasa kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan ataupun melupakan segala sesuatu di sekitar mereka, termasuk waktu.

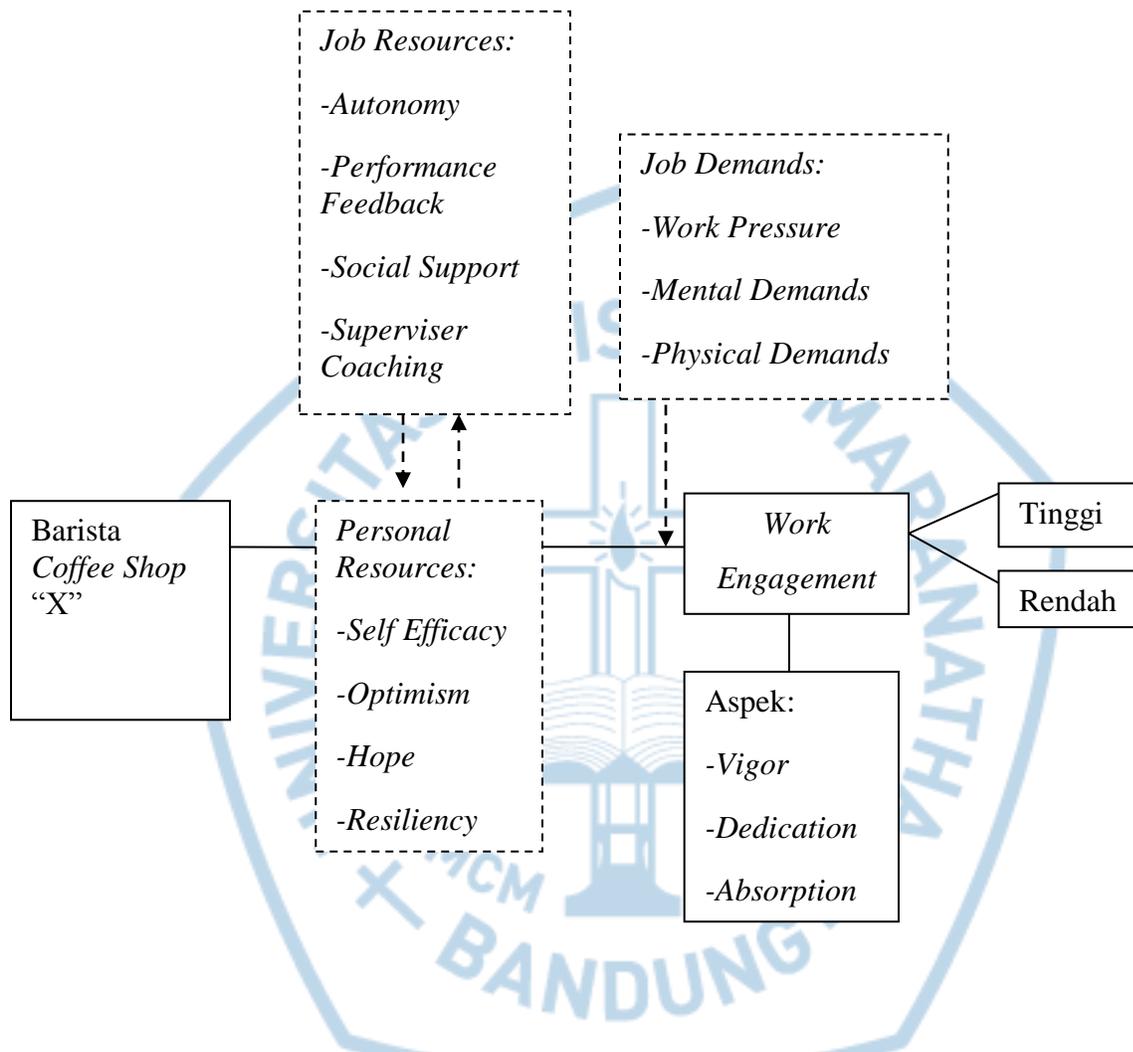
Barista *Coffee Shop* “X” di Kota Bandung yang memiliki derajat *work engagement* yang tinggi akan mengerahkan energi untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaannya dan tidak mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan. Hal tersebut didukung oleh *personal resources* yang dimiliki dan *job resources* yang tersedia dalam pekerjaan mereka. Ketika sumber-sumber tersebut memiliki derajat yang tinggi dan tersedia dalam pekerjaan, mereka akan menganggap profesi sebagai barista merupakan profesi yang membanggakan, menganggap profesinya

menantang dan adanya perasaan antusiasme pada pekerjaannya sehingga ia merasa terikat dengan pekerjaannya.

Barista *Coffee Shop* “X” di Kota Bandung yang memiliki derajat *work engagement* yang rendah akan mudah menyerah ketika dihadapkan dengan suatu masalah pada profesinya sebagai barista. Hal ini tak lepas dari *personal resources* yang dimiliki dan *job resources* yang tersedia dalam pekerjaan mereka. Apabila *personal resources* yang dimiliki rendah, dan *job resources* juga tidak memadai, maka muncul perasaan kecewa pada profesi sebagai barista. Tuntutan-tuntutan pekerjaan dianggap sebagai beban sehingga kehilangan semangat untuk bekerja dan terlibat dengan pekerjaannya. *Job demands* yang terdapat dalam pekerjaan mereka juga dianggap sebagai beban. Hal tersebut digambarkan dalam perilaku mudah menyerah ketika dihadapkan pada suatu masalah karena level energi yang rendah, semangat dan stamina yang dimiliki berada pada level yang rendah. Pelibatan diri mereka dengan pekerjaan pun lemah karena barista tersebut tidak menghayati bahwa profesinya penuh makna, menginspirasi dan menantang. Mereka juga tidak akan kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan ataupun melupakan segala sesuatu di sekitar mereka ketika bekerja, termasuk waktu.

Hasil akhir dari *work engagement* akan membuat barista menunjukkan *performance* kerja maksimal, kepuasan dari konsumen dan mewujudkan tujuan dari perusahaan khususnya dalam hal profit, Harter, Schmidt, & Hayes, 2002, (dalam Arnold Bakker and Michael P. Leiter, hal 11). Untuk itu dibutuhkan *work engagement* agar dapat melihat bagaimana barista merespon perusahaan yang telah memfasilitasi mereka.

Bagan Kerangka Pikir dapat digambarkan sebagai berikut:



1.5.1 Bagan Kerangka Pikir

1.6. Asumsi Penelitian

1. Barista merupakan profesi yang memerlukan pengetahuan, keahlian, dan pengalaman untuk meracik kopi dalam menjalankan tugasnya.
2. Barista membutuhkan *vigor*, *dedication*, dan *absorption* untuk menghasilkan performa kerja yang baik.
3. *Work engagement* pada barista paling dipengaruhi oleh faktor *job resources*, dan *personal resources*.
4. *Work engagement* tinggi apabila barista memiliki *vigor*, *dedication*, dan *absorption* yang tinggi juga sedangkan *work engagement* rendah apabila barista memiliki salah satu dari *vigor*, *dedication*, dan *absorption* yang rendah.

