

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Coffee Shop pada saat ini telah menjadi sebuah gaya hidup, tidak hanya sekedar untuk menikmati kopi, *Coffee Shop* juga menjadi salah satu pusat aktifitas pada era sekarang ini. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang terkenal akan kuliner nya, *Coffee Shop* menjadi daya tarik tersendiri dan kemunculan *Coffee Shop* sudah semakin menjamur hingga saat ini. Pada tahun 2016, ada 21 *Coffee Shop* baru yang hadir di Kota Bandung. Jumlah ini terus meningkat hingga pada tahun 2017, terdapat 26 *Coffee Shop* baru bermunculan di Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat pada *Coffee Shop* semakin besar.

Dengan minat terhadap kopi yang semakin besar, gaya hidup modern saat ini membuat orang seperti tertinggal dengan jaman apabila tidak pernah datang ke sebuah *Coffee Shop*. Perkembangan berbagai jenis kopi dan juga teknik-teknik dalam pembuatan sebuah minuman dengan bahan dasar kopi membuat *Coffee Shop* semakin menarik. Oleh karena itu ujung tombak dari sebuah *Coffee Shop* akan memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan bisnis ini bertahan.

Sebuah *Coffee Shop*, tidak akan lepas dari peran seorang *barista*. *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 *Capuccino*, (Maskadaty 2015). *Barista* ini lah yang dapat menentukan maju atau tidak nya sebuah *Coffee Shop*. Seorang *Barista* memerlukan kualifikasi khusus hingga ia diakui kemampuannya. Walaupun telah

mendapatkan kualifikasi perjalanan seorang *Barista* sangatlah panjang karena faktor pengalaman pun akan mempengaruhi kemampuan seorang *Barista*. Selain kemampuan, seorang *Barista* pun tidak akan lepas dari tekanan pekerjaan seperti pekerjaan lainnya. Terutama pekerjaan sebagai *Barista* sebagai pembuat kopi yang langsung berhubungan dengan konsumen.

Berdasarkan informasi dari asosiasi pengetahuan yang luas dan jam terbang yang tinggi menjadi tolak ukur kemampuan seorang *Barista*. Oleh karena itu, untuk menjadi seorang *Barista* yang baik, seseorang harus mendalami profesi ini secara mendalam dan prosesnya tidaklah mudah. Proses panjang dan sulit itulah yang biasanya membuat seorang *Barista* akan memiliki perasaan yang sangat terikat dengan pekerjaannya. Namun tidaklah jarang di beberapa *Coffee Shop* dapat ditemui *Barista* baru yang belum memiliki jam terbang tinggi cenderung hanya sekedar menjalankan pekerjaannya. Untuk sebuah *Coffee Shop* hal ini harus dihindari karena *Barista* merupakan ujung tombak bagi maju atau tidaknya sebuah *Coffee Shop*. Maka sangat penting bagi sebuah *Coffee Shop* untuk memiliki *Barista* yang terikat dengan profesinya sehingga dapat menghasilkan kopi yang memuaskan keinginan pelanggannya.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di *Coffee Shop* "X" yang cukup dikenal di Kota Bandung. *Coffee Shop* "X" memiliki ciri khas mampu memberikan pengalaman yang berbeda kepada konsumennya dibandingkan dengan *Coffee Shop* lainnya yang berada di Kota Bandung. Pengalaman berbeda ini dilakukan oleh *Barista* di *Coffee Shop* "X" dimana *Barista* harus selalu ramah dan mampu untuk membaca suasana hati dari konsumen.

Suasana dari *Coffee Shop* "X" pun memiliki kelebihan dengan suasana yang nyaman dan fasilitas yang luas dan lengkap. Design dari toko-toko *Coffee Shop* "X" di desain

sedemikian rupa sehingga konsumen akan merasa nyaman untuk datang ke toko baik untuk bekerja maupun sekedar untuk menghabiskan waktu.

Coffee Shop ini disetiap tokonya dikelola oleh 13 pegawai, 3 diantaranya merupakan *barista part-time* yang dimana seluruh pegawai memiliki kualifikasi sebagai *Barista*. *Barista* di *Coffee Shop* ‘X’ secara umum memiliki *Job Desc* sebagai berikut membuat minuman sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen, menjaga dan memelihara kebersihan dan kelengkapan toko, mempelajari cara pembuatan semua menu yang ada di toko, datang ke toko tepat waktu, menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh toko.

Walaupun *Job Desc Barista* di *Coffee Shop* ‘X’ ini tidak terlalu berbeda dibandingkan dengan *Coffee Shop* lainnya yang berada di Kota Bandung, namun banyak yang ingin menjadi *Barista* di *Coffee Shop* ‘X’ dikarenakan kebanggaan untuk menjadi *Barista* di salah satu *Coffee Shop* yang paling dikenal di Kota Bandung. Hal ini menjadi daya tarik bagi *barista-barista* baru yang masih muda untuk dapat bekerja di *Coffee Shop* ‘X’ ini.

Sebagai contoh dalam penelitian yang dilakukan oleh Burke et al (2014) yang juga melakukan penelitian di salah satu pekerjaan di bidang jasa, salah satu peran penting di dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dilakukan oleh perawat. Berdasarkan penelitian tersebut perawat di rumah sakit memiliki keterikatan yang kuat dengan pekerjaannya. Namun keterikatan yang kuat ini dapat berubah apabila tidak didukung oleh lingkungan yang baik. Dalam penelitian tersebut perawat yang memiliki keterikatan yang tinggi dapat meninggalkan pekerjaannya apabila tidak didukung oleh lingkungan yang baik.

Dalam penelitian itu didapatkan hasil bahwa perawat *fullt-time* walaupun memiliki keterikatan yang kuat dengan pekerjaannya dapat meninggalkan pekerjaannya karena merasa kurangnya waktu untuk diri mereka sendiri, kurang adanya sosial interaksi dengan lingkungan pribadi mereka. Sedangkan perawat *part-time* walaupun memiliki keterikatan yang tinggi dapat meninggalkan pekerjaannya dikarenakan adanya perasaan kurang nya *job resources*

(sarana untuk mengembangkan diri sendiri) di dalam pekerjaannya. Hasil tersebut menurut Burke belum tentu akan terjadi di dalam pekerjaan yang lainnya sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut

Di *Coffee Shop "X"* *barista part-time* cenderung lebih pasrah dan tidak peduli akan kelangsungan *Coffee Shop*. Hal ini terutama terlihat pada saat mereka sedang tidak di dalam jam kerja, *barista part-time* cenderung tidak memikirkan keadaan *Coffee Shop* disaat mereka libur. Berbeda dengan *barista part-time* yang masih memikirkan keadaan *Coffee Shop* walaupun mereka sedang libur. Bahkan di saat jam kerja pegawai *part-time* cenderung untuk kerja seadanya berbeda dengan *barista part-time* yang selalu berusaha maksimal dalam melakukan pekerjaannya.

Dikarenakan hal-hal yang disebutkan diatas mengenai *barista part-time* maka peneliti tertarik untuk menguji *work engagement* dari *barista part-time*. Peneliti tertarik untuk menguji *work engagement barista part-time* dikarenakan *barista part-time* memiliki keleluasaan yang lebih dalam mengatur jam kerja nya dibanding *barista full-time*. *Barista part-time* hanya harus bekerja 3 sampai dengan 4 hari dalam seminggu selama 4-9 jam per hari nya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya peran *barista* sangat penting untuk sebuah *Coffee Shop*, namun *barista part-time* di *Coffee Shop "X"* menunjukkan hal-hal diatas peneliti melakukan wawancara awal menggunakan metode tidak terstruktur dengan seluruh pegawai untuk mengetahui apakah para *Barista* tersebut merasa terikat (*engage*) dengan pekerjaannya sebagai bentuk konfirmasi atas observasi yang dilakukan oleh peneliti.

Dari wawancara awal didapatkan informasi bahwa 61.53% (8 orang) dari pegawai di *Coffee Shop "X"* merasa terikat dengan pekerjaannya sebagai *Barista* sedangkan 38.47% (5 orang) dari pegawai di *Coffee Shop "X"* tidak merasa terikat dengan pekerjaannya dan hanya menjalankan profesi *Barista* sebagai hobi. Hal ini pun dikonfirmasi dengan wawancara

dengan manajer *Coffee Shop* “X” yang mengatakan bahwa hal yang sering terjadi adalah pegawai tidak merasa terikat (*engage*) dengan pekerjaannya sehingga performa dari para *Barista* tidak seluruhnya sama. Hal ini terutama dapat terlihat dari pegawai yang *part-time*. Manajer *Coffee Shop* “X” juga menyebutkan bahwa ada kecenderungan pegawai *part-time* lebih tidak merasa terikat dengan pekerjaannya. Sedangkan manajer *Coffee Shop* “X” merasa bahwa apabila pegawai merasa terikat dengan pekerjaannya *service* yang diberikan kepada konsumen akan menjadi lebih baik.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai *Work engagement* pada *Barista part-time* di *Coffee Shop* “X” Kota Bandung sehingga mendapatkan gambaran mengenai *Work engagement* dari *Barista part-time* di *Coffee Shop* “X” di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Melalui penelitian ini peneliti ingin mengukur bagaimana *Work engagement* pada *Barista part-time* di *Coffee Shop* “X” di Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menjangkau data *Work engagement* pada *Barista part-time* di *Coffee Shop* “X” di Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya *Work engagement* pada *barista part-time* di *Coffee Shop* “X” di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan memberikan informasi tambahan mengenai *Work engagement* dan psikologi industri dan organisasi.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai *Work engagement*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi *barista part-time* sebagai subjek penelitian, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengenal bagaimana menghayati keterikatan dengan perusahaan agar dapat meningkatkan perilaku kerja yang optimal.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada organisasi agar memahami *barista part-time* tentang *Work engagement* yang dapat dimanfaatkan agar dapat melakukan dan mempertimbangkan tindakan yang tepat yang perlu dilakukan dalam meningkatkan *work-engagement* para pekerja nya.

1.5 Kerangka Pikir

Barista merupakan sebutan untuk seseorang yang profesinya adalah membuat dan menyajikan kopi kepada pelanggan. *Barista* merupakan salah satu pekerjaan yang diminati saat ini dikarenakan menjamurnya *Coffee Shop* baru dan juga dikarenakan pekerjaan ini merupakan pekerjaan yang bebas dari *stereotyping* (Tempo, 2017). *Barista* di Indonesia berada dibawah naungan Asosiasi Spesialis Kopi di Indonesia, sehingga kemampuan standar seorang *barista* sudah memiliki standar yang jelas yang diatur oleh asosiasi. *Barista* di *Coffee Shop X* terdiri dari kelompok *barista full-time* dan *barista part-time*. Penelitian ini berangkat dari gejala kualitas penghayatan *barista part-time* pada pekerjaannya. *Barista part-time*

mempunyai kewajiban untuk membuat produk minuman dengan baik, mengenal pelanggan dengan baik, dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Tuntutan antara *Barista full-time* dan *part-time* sama dalam hal pelayanan pelanggan. Perbedaan antara keduanya adalah dalam hal waktu kerja dalam tiap minggu, dan partisipasi dalam pengelolaan kegiatan-kegiatan di *Coffee Shop X*.

Berdasarkan penjelasan barista *part-time* yang memiliki *work engagement* yang tinggi seharusnya memiliki ciri-ciri yaitu saat barista datang ke tempat kerja ia akan langsung memperhatikan kondisi tempat kerja dan langsung mempersiapkan segala sesuatunya untuk kelancaran melayani konsumen, apabila ada kesulitan dalam pekerjaan seperti keluhan dari konsumen maupun target yang belum tercapai barista akan berfikir positif dan fokus untuk mencari solusi dari kesulitan yang dihadapi, selama bekerja barista akan menikmati pekerjaannya hingga cenderung lupa waktu dan tidak merasa bosan walaupun harus bekerja melebihi jam yang ditentukan.

Teori inklusi parsial menyatakan bahwa pekerja *part-time* kurang diinvestasikan dalam proses dan fungsi organisasi (misalkan, memiliki akses ke lebih sedikit informasi, kurang pengetahuan, lebih sedikit kontak antarpribadi, dan memiliki tingkat identifikasi yang lebih rendah serta komitmen). Tugas rutin yang menjadi tanggung jawab *barista part-time* dalam hal memberikan pelayanan pada pelanggan sama dengan *barista full-time*. Gejala permasalahan menunjukkan bahwa *barista part-time* menunjukkan perilaku kerja yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan karena kegiatan-kegiatan di luar jam kerja banyak mengganggu saat bekerja. Saat menjalani tugas sebagai *barista* di jam kerjanya, ia menunjukkan penghayatan yang kurang sebagai bagian dari organisasi. *Barista part-time* mungkin kurang kritis terhadap kejadian dan kondisi tempat kerja dibandingkan dengan rekan-rekan *full-time* mereka.

Kurangnya keterikatan *barista part-time* dengan perusahaan menunjukkan gejala kurangnya semangat, bela rasa dan bela usaha pada pekerjaan dan usaha untuk mempelajari tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Gejala-gejala tersebut menunjukkan gejala *work engagement*. *Work engagement* adalah suatu penghayatan yang positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002). *Barista di Coffee Shop X* diharapkan untuk mempunyai penghayatan yang positif sebagai bagian dari perusahaan dan merasa dirinya bagian dari organisasi dimana ia dapat mengekspresikan potensi-potensi dalam diri untuk bekerja secara giat. Penghayatan tersebut merupakan aset penting bagi organisasi karena dengan keterlibatan *barista* akan membuatnya mampu bertanggungjawab untuk perwujudan tujuan perusahaan.

Work engagement dipahami melalui aspek-aspek *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Aspek pertama adalah *vigor* (semangat). *Vigor* adalah merupakan curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja, keberanian untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja. Juga kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan dalam bekerja, dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002) *Barista* yang memiliki *vigor* yang tinggi menunjukkan perilaku memiliki level energy yang sangat, memiliki resiliensi mental, memiliki kemauan untuk mengarahkan usaha, persisten menghadapi hambatan ketika bekerja sebagai *barista*.

Aspek kedua adalah *dedication*. *Dedication* adalah mengacu pada kuatnya seseorang dalam melibatkan diri pada suatu pekerjaan dan mengalami rasa kebermaknaan, antusiasme, kebanggaan, inspirasi dan tantangan (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002). *Barista* yang memiliki *dedication* yang tinggi menunjukkan perilaku merasakan keberanian,

merasakan antusiasme, merasa terinspirasi, merasa bangga dan merasakan tantangan saat bekerja sebagai *barista*.

Aspek ketiga adalah *Absorption* (penyerapan). *Absorption* adalah dalam bekerja karyawan selalu penuh konsentrasi dan serius terhadap suatu pekerjaan dan waktu terasa berlalu begitu cepat dan menemukan kesulitan dalam memisahkan diri dengan pekerjaan (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002). *Barista* yang memiliki *absorption* yang tinggi menunjukkan perilaku memiliki konsentrasi yang penuh, merasakan keasyikan, merasakan waktu berlalu begitu cepat, memiliki perasaan tidak ingin berhenti bekerja saat melakukan tugas-tugas sebagai *barista*.

Barista part-time yang mempunyai *work engagement* yang tinggi akan mengerahkan energi untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaannya dan tidak mudah menyerah ketika *barista* menghadapi kesulitan dalam bekerja.

Setiap pegawai akan memiliki tingkat *work engagement* yang berbeda-beda. Tentunya perbedaan dari tingkat *work engagement* akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut lah yang akan mempengaruhi *work engagement* dari setiap pegawai. Dikarenakan faktor-faktor yang mempengaruhi dari *work engagement* setiap pegawai tidak hanya berasal dari dalam diri pegawai akan tetapi ada juga yang berasal dari luar. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *work engagement* dari setiap pekerja. yaitu *job demands*, *job resources*, dan *personal resources*. *Job demands* dan *Job resources* lebih dikenal dengan sebutan *Job Demands-Resources Model* (JD-R).

Faktor pertama yang mempengaruhi *work engagement* dari seorang pegawai adalah *job demands*. Yang dimaksud dengan *job demands* adalah, aspek fisik, psikologi, sosial atau organisasi dari sebuah pekerjaan yang membutuhkan usaha dan kemampuan yang berkelanjutan (Baker, 2007). *Job demands* sendiri terdiri dari *work pressure*, *emotional demands*, *physical demands*. *Work pressure* dapat dilihat dari tekanan-tekanan yang

didapatkan oleh seorang pegawai seperti mengejar target, mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar yang berlaku, jam kerja yang padat. *Emotional demands* dapat dilihat pada saat pegawai menerima teguran dari atasan ataupun konsumen dari tempat pegawai tersebut bekerja, bagaimana pegawai tersebut menghadapinya dan melanjutkan pekerjaannya. *Physical demands* dapat dilihat dari bagaimana seorang pegawai harus mampu menjaga kesehatannya untuk dapat bekerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan ataupun aktifitas dalam pekerjaannya yang akan menguras kondisi fisik dari pegawai tersebut.

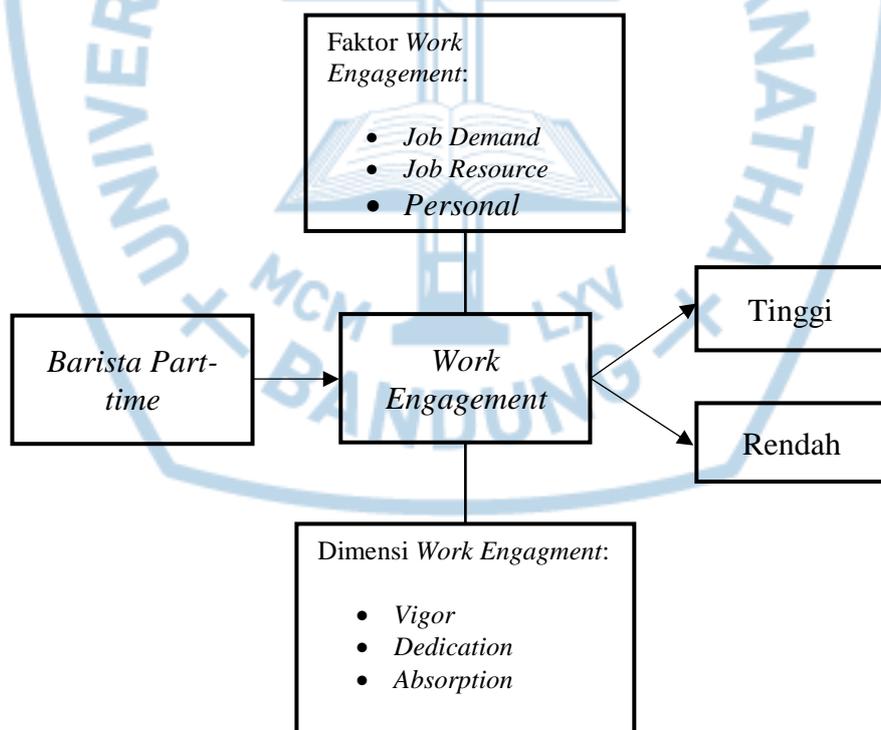
Faktor yang kedua adalah *job resources*. *Job resources* merupakan aspek fisik, psikologi, sosial atau organisasi dari sebuah pekerjaan yang berfungsi untuk membantu pegawai dalam mencapai tujuan, mengurangi *job demands*, dan menunjang pengembangan diri (Baker, 2007). *Job resources* sendiri terdiri dari aspek-aspek *autonomy*, *performance feedback*, *social support*, dan *supervisor coaching*. *Autonomy* dari seorang pegawai dapat dilihat dari bagaimana perusahaan memberikan keleluasaan pada pegawai untuk menggunakan caranya sendiri dalam melaksanakan pekerjaan. *Performance feedback* adalah bagaimana atasan selalu memberikan kritik dan saran atas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melakukan pekerjaan yang sama dengan lebih baik lagi. *Social support* adalah bagaimana perusahaan atau atasan memberikan bantuan terhadap pegawai apabila terdapat kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya. *Supervisor coaching* dapat dilihat dari bagaimana atasan menyediakan waktu untuk memfasilitasi pegawai sehingga kemampuannya dapat berkembang selama melaksanakan pekerjaannya.

Faktor yang terakhir adalah *personal resources*. *Personal resources* merupakan seluruh aspek yang dibawa oleh seorang pegawai dari dalam diri sendiri (Baker, 2007). *Personal resources* sendiri dibagi menjadi empat aspek, *self efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resiliency*. *Self efficacy* dapat dilihat dari bagaimana seorang pegawai selalu siap dalam menghadapi tantangan dalam pekerjaan. *Optimism* pada seorang pegawai dapat dilihat dari

bagaimana pegawai tersebut percaya akan apa yang dilakukannya dalam pekerjaan akan berhasil. *Hope* dapat dilihat dari bagaimana pegawai memiliki tujuan di masa yang akan datang tentang dirinya maupun pekerjaannya. *Resiliency* dapat dilihat pada usaha gigih dan usaha yang terus menerus dalam menghadapi masalah maupun keluhan yang dihadapi oleh pegawai tersebut.

Hasil akhir dari *work engagement* akan membuat *barista* menunjukkan performance kerja yang maksimal, kepuasan dari konsumen dan mewujudkan tujuan dari perusahaan khususnya dalam hal profit, Harter, Schmidt & Hayes, 2002. Dengan ini dibutuhkan untuk mengetahui *work engagement* agar dapat melihat bagaimana *barista part-time* bekerja pada perusahaan.

Bagan kerangka pikir dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. Status kepegawaian berkaitan dengan perilaku kerja karyawan di dalam organisasi.
2. *Work engagement* dapat dipahami melalui aspek *Vigor, Dedication, dan Absorption*.
3. *Work engagement* dipengaruhi oleh *Job Demand, Job Resource*, dan Model Psikologis.

