

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Barista berasal dari bahasa Italia yang memiliki arti *bartender* yang juga merupakan individu yang dapat menyajikan segala macam minuman, tidak hanya kopi (Masdakaty, 2015). Seiring dengan perkembangan zaman, dan masuknya tren kopi ke Amerika dan Eropa, kata *barista* berkembang dengan pesat dan menjadi yang seperti kita kenal sekarang, yaitu *barista* untuk laki-laki dan *bariste* untuk perempuan. Madakaty & Ramadhan (2015) menjelaskan bahwa *barista* merupakan pekerjaan yang memiliki tugas utama menyajikan minuman yang sesuai dengan kebutuhan *customer* dan menjadi teman cerita serta berbagi ilmu kepada *customer*. *Barista* sangat erat dikaitkan dengan *coffee shop* atau kedai kopi, karena memang disitulah tempat *barista* bekerja, meskipun di era modern ini pekerjaan yang disebut *barista* tidak hanya berada di kedai yang spesifik dengan kopi. *Coffee shop* sendiri merupakan tempat yang menyediakan minuman dengan berfokus pada kopi sebagai bahan utama. *Barista* juga merupakan karyawan yang bekerja di dalam *coffee shop* oleh karena itu *barista* juga memiliki sebutan dalam status bekerja yakni *barista part time* (paruh waktu) dan juga *barista full time*. Menurut kamus KBBI pekerja paruh waktu merupakan pekerja yang bertugas hanya setengah waktu dari waktu normal bekerja. Sedangkan pekerja *full time* merupakan pekerja yang bertugas penuh seperti jam normal bekerja.

Barista selain harus mempunyai *skill* meracik minuman dengan baik, *barista* juga harus mempunyai *skill hospitality* dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan *standart of company* yang telah ditetapkan, atau bisa dibilang *barista* harus melayani *customer* dengan pelayanan terbaik. Pernyataan peneliti didukung oleh pernyataan Rahman et al., (2019) dimana *barista* selain membuat minuman sesuai pesanan *customer*, *barista* juga harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan *hospitality* karena *barista* dinilai juga dari pelayanannya, tidak hanya dengan rasa minuman yang dibuatnya. *Barista* yang identik dengan kopi diwajibkan memiliki *skill* untuk meracik kopi dengan berbagai metode untuk mencapai

kepuasan *customer*. Keseharian *barista* yang berada di *coffee shop* akan terus berdinamika dengan hal-hal yang berbau dengan kopi, mulai dari mesin kopi dan metode pembuatan kopi seperti *manual brew*, *V60*, *aero press*, dan lain-lain. Oleh karena itu diharapkan pihak *coffee shop* dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh *barista* dalam bekerja.

Barista sendiri akan bertemu banyak pelanggan yang akan menjadi teman-teman dari mereka karena frekuensi kedatangan pelanggan biasanya akan sering dan menjadi pelanggan tetap. *Barista* sendiri akan menyampaikan informasi kepada pelanggan terkait produk yang akan dijualnya sehingga *barista* harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga pelanggan tidak hanya berhenti menjadi status pelanggan, namun akan menjadi pelanggan tetap hingga menjadi teman dari *barista* (Ramadhan, 2015).

Tinggi rendahnya *skill barista* tergantung dengan kenyamanan *barista* di tempat kerjanya, semakin banyak tersedianya beberapa fasilitas untuk *barista* mengembangkan *skill* untuk meracik kopinya. Pekerjaan Individu (*work it self*) menjadi penting dalam kepuasan kerja bagi *barista* yang merupakan aspek pada kepuasan kerja, selain dari aspek atasan (*supervision*), teman sekerja (*workers*), promosi (*promotion*) dan gaji atau upah (*pay*).

Robbins & Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif yang dimiliki karyawan yang melakukan pekerjaan di tempatnya, yang dihasilkan oleh penilaian diri terhadap karakteristik ditempat kerjanya. Mendukung pernyataan Robbins & Judge (2015), Handoko (2000) menyatakan kepuasan kerja sebagai hal yang bersifat individual yang dimiliki karyawan, yang berguna untuk menilai kondisi kerjanya untuk menjadi semangat positif. Peneliti menyimpulkan definisi kepuasan kerja berdasarkan pendapat dua tokoh tersebut di mana kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif yang dimiliki oleh individu masing-masing, sebagai penilaian pribadi dalam menilai kondisi lingkungan kerjanya untuk menciptakan perasaan positif.

Nadia (2019) melalui penelitiannya menyampaikan bahwa kepuasan kerja *barista* di Bandung berada pada angka 57,47% dan faktor yang mempengaruhi adalah *working condition*, *achievement*, dan *social services*. Peneliti melalui

penelitian Nadia (2019) menarik kesimpulan bahwa salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan kerja dari *barista* adalah *working condition* dimana rekan kerja dan kelengkapan dan kelancaran alat mesin kopi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dari *barista*. Kota Surabaya sendiri akan membuka lapangan kerja untuk *barista* melalui program impian 1000 cafe dalam 5 tahun kedepan (Arivin, 2023). Akan diperlukan kondisi lingkungan kerja dan fasilitas yang baik untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang merasa puas terkait lingkungan kerja yang baik serta alat-alat yang memadai untuk pemberlakuan operasional, penelitian terkait kepuasan *barista* di Surabaya sendiri cukup sedikit sehingga program pemerintah akan menjadi tantangan untuk pengembangan kepuasan kerja. Selain itu peneliti melakukan observasi dan kemudian mewawancarai beberapa *barista* yang bekerja di *coffee shop* “x” terkait alasan keluarnya *barista* pada *coffee shop* tersebut. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap 3 *barista* saat bekerja di *coffee shop* “x”. Adapun dihasilkan hasil wawancara sebagai berikut:

Selama saya bekerja di cafe x, saya merasa masih kurang dalam hal kelengkapan peralatan maupun kondisi tempatnya, dikarenakan kurangnya peralatan yang memadai, serta tempat kerja yang kecil membuat saya merasa tidak sepenuhnya nyaman dalam bekerja. Karena kurangnya berbagai hal yang seharusnya menunjang dalam bekerja, namun tidak adanya sebagian alat serta tempat yang kurang nyaman membuat saya keluar dari cafe x. Dalam urusan gaji itu menjadi salah satu faktor saya keluar, karena dengan gaji yang tidak sesuai sehingga saya memutuskan untuk keluar dan mencari tempat kerja dengan gaji yang menurut saya cukup dalam segala hal. Karena saya mendapat support dari atasan Ketika bekerja, sehingga saya dapat terus memacu kinerja saya agar semakin lebih baik. Itu sangat penting etika kita bekerja, teman/partner menjadi hal penting di dalam sebuah tim, karena hal itu dapat mempengaruhi secara signifikan Ketika bekerja.

(subjek F)

Berdasarkan hasil wawancara kepada subjek F, subjek mengatakan “*Selama saya bekerja di cafe x, saya merasa masih kurang dalam hal kelengkapan peralatan maupun kondisi tempatnya, dikarenakan kurangnya peralatan yang memadai, serta tempat kerja yang kecil membuat saya merasa tidak sepenuhnya nyaman dalam bekerja.*” Pernyataan yang diberikan oleh subjek F mengarah kepada faktor kepuasan kerja yakni kondisi kerja individu yang dimana faktor ini menjadi salah satu alasan subjek saat bekerja sebagai barista di *coffee shop x*. Jika kebutuhan yang diperlukan individu tidak terpenuhi maka akan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya. Subjek F juga menyatakan “*Dalam urusan gaji itu menjadi salah satu faktor saya keluar, karena dengan gaji yang tidak sesuai sehingga saya memutuskan untuk keluar dan mencari tempat kerja dengan gaji yang menurut saya cukup dalam segala hal.*” dari jawaban wawancara yang telah diberikan, subjek F juga mengalami ketidakpuasan kerja yang ditinjau dalam aspek gaji/upah (*pay*).

technically kurang puas, karena fasilitas yg disediakan coffee shop x salah satu nya ya itu kurang proper, terus in general juga coffee shop x itu kurang maintenance jadi contoh nya kalau ada barang rusak baru di cek/ dibenerin, menurut ku better kalau setiap bulannya ya ada pengecekan inventory. alasan resign gaa berkaitan tentang masalah yg ada di point 1, alasan resign nya karena ada kebutuhan pribadi di luar kerjaan yang ga bisa disambi sama kerja (fokus skripsi). alasan lainnya karena juga ingin membuka peluang kerja yang lebih baik untuk diri sendiri, dan karena di coffee shop x juga sudah kurang lebih 3th jadi sudah dirasa cukup dan mau cari pengalaman kerja yang lebih settle. So far selama di coffee shop x support dari atasan pasti ada aja, beberapa contoh nya yaa jam kerja yg fleksibel, diberi ruang untuk berpendapat dan leading style sesuai masing-masing spv, yaa itu sih beberapa hal yang ngaruh di aku buat ningkatin kepuasan kerja, karena ga semua pemimpin bisa ikut memahami

karyawannya, dan di satu sisi karyawan juga harus aware dengan keringanan yg dikasih sm pemimpin nya. Sangat penting, sangat penting karena dengan adanya rekan kerja kita jadi bisa diskusi terkait banyak hal terutama terkait evaluasi store, dan itu juga bisa membentuk teamwork yang lebih baik kedepannya.

(Subjek A)

Berdasarkan hasil wawancara, subjek A menyatakan bahwa “*technically* kurang puas, karena fasilitas yg disediakan *coffee shop* x salah satu nya ya itu kurang proper, terus *in general* juga *coffee shop* x itu kurang *maintenance* jadi contoh nya kalau ada barang rusak baru di cek/ dibenerin, menurut ku *better* kalau setiap bulannya ya ada pengecekan *inventory*.” Pernyataan yang diberikan oleh subjek A, mengarah kepada faktor kepuasan kerja yakni kondisi kerjw yang dimana faktor ini mempengaruhi subjek saat bekerja sebagai barista di *coffee shop* x yang seharusnya dalam aspek ini menyatakan bahwa individu memerlukan *skill* yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Namun barista tidak bisa menjalankan pekerjaannya jika kurangnya fasilitas yang menunjang dalam bekerja.

Kurang puas karena keterbatasan alat dan bahan sehingga menjadi kurang berkembang dalam perihal mempelajari ilmu kopi ada. Gaji yang terkadang telat dari tanggal yg sudah disepakati bersama. Tidak, ketika mengikuti lomba kopi diluar tidak mendapat support perihal biaya pendaftaran. Teman kerja menjadi faktor penting dikarenakan perihal kerjasama (team) dalam memuaskan pelanggan

(subjek M)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, subjek M memaparkan “*kurang puas karena keterbatasan alat dan bahan sehingga menjadi kurang berkembang dalam perihal mempelajari ilmu kopi ada.*” Dari pernyataan tersebut kepuasan kerja yang belum terpenuhi adalah faktor pekerjaan individu (kondisi kerja) dimana karena keterbatasan alat dan bahan membuat barista tidak dapat

belajar banyak tentang cara pembuatan kopi sehingga keahlian dapat menurun dan mengurangi kepuasan kerja pada barista. Subjek M juga mengatakan “*Gaji yang terkadang telat dari tanggal yg sudah disepakati bersama.*” Pemenuhan aspek gaji/upah (*pay*) belum terpenuhi. Gaji/ upah merupakan faktor yang penting karena untuk pemenuhan kehidupan pegawai. Jika gaji yang didapatkan oleh pegawai tidak sesuai dengan waktu perjanjian maka pegawai akan menjadi malas karena haknya tidak terpenuhi.

Pada *Preliminary* yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil sebanyak 3 responden menyatakan ada ketidakpuasan kerja yang diketahui melalui aspek kepuasan kerja. Aspek tersebut yaitu atasan (*supervision*) hanya belum terpenuhi pada satu responden. Pada aspek gaji/upah (*pay*), dari wawancara yang sudah dilakukan 2 responden mengatakan dengan alasan yang berbeda-beda bahwa aspek gaji/upah (*pay*) masih belum terpenuhi.

Dampak dari ketidakpuasan kerja sangat beraneka ragam. Salah satu dampak dari ketidakpuasan kerja yakni *turnover*. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Bagus (2017), sumbangan besar pada penelitian yang dilakukan dalam ketidakpuasan kerja disebabkan oleh faktor imbalan atau gaji yang diperoleh saat bekerja, hal ini mempengaruhi intensi *turnover*. Selain itu dampak dari tidak adanya kepuasan kerja yang dijelaskan oleh Putri (2019) dapat meningkatkan hal yang merugikan organisasi, seperti para karyawan menjadi stres dan adanya pergantian pegawai baru secara terus menerus.

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni penghasilan, penilaian diri terhadap evaluasi, norma-norma sosial, perbandingan sosial, keterikatan, dasar berpikir dan kondisi kerja. Kepuasan kerja didalam sebuah perusahaan dapat dipengaruhi salah satunya oleh faktor yaitu kondisi kerja. Jika fasilitas yang ada pada tempat *barista* kurang atau bahkan tidak terpenuhi maka mereka akan kesulitan mengembangkan potensinya. Taheri et. al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan dimana suatu individu kerja, oleh karena itu perlu diberikan fasilitas yang proper untuk para pekerja dengan harapan tujuan dari suatu organisasi satu perusahaan dapat tercapai.

Kondisi kerja penting untuk menunjang kepuasan kerja Barista. Hal ini seperti temuan dalam wawancara awal pada *preliminary*. Kondisi kerja adalah aspek pada *work environment*. Konsep variabel *work environment* menjadi variabel yang tepat untuk mendorong kepuasan kerja karyawan di dalam lingkungan pekerjaannya.

Peneliti beranggapan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor fisik dapat dioptimalkan dengan adanya *work environment*. *Work environment* mempunyai dua aspek yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Dalam pemeliharaan lingkungan kerja dengan memperhatikan ketersediaan fasilitas kerja yang lengkap serta memperhatikan juga kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja yang baik pada dapat meningkatkan kenyamanan dan kinerja karyawan dalam bekerja dan karyawan akan merasa puas.

Penelitian mengenai kepuasan *barista* belum pernah dilakukan di Surabaya. Di kota Surabaya sendiri memiliki banyak *coffee shop* dan juga pemerintah juga akan mengembangkan dan membuka *coffee shop* di Surabaya. Untuk keberhasilan itu maka perlu mengembangkan keberhasilan *coffee shop* dengan memperhatikan kepuasan *barista*. Berdasarkan penjelasan serta paparan penelitian, peneliti ingin meneliti terkait hubungan kepuasan kerja terhadap *working environment* pada *barista coffee shop* di Surabaya.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh lingkup penelitian pada:

- a. Variabel penelitian yang peneliti pakai adalah *working environment* dan kepuasan kerja yang ditujukan kepada *barista coffee shop* Surabaya.
- b. Partisipan penelitian ini merupakan pekerja *barista* di Surabaya.
- c. Penelitian ini adalah studi korelasional untuk mencari tahu hubungan *working environment* terhadap kepuasan kerja pada *barista coffee shop* di Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

“Apakah terdapat hubungan *work environment* terhadap kepuasan kerja pada *barista coffee shop* Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *work environment* terhadap kepuasan kerja pada *barista coffee shop* Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan pengembangan ilmu psikologi industri yang terkait dengan kepuasan pada lingkungan kerja dan ergonomi karena berkaitan pada *work environment* dan kepuasan kerja.

1.5.2 Manfaat Praktis

a) Bagi *Barista* Surabaya

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk informasi dalam cara meningkatkan kepuasan kerja *barista* untuk dapat bekerja lebih nyaman dan puas dengan lingkungan kerja.

b) Bagi Pemilik *Coffee shop*

Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan pemilik *coffee shop* untuk memberikan kenyamanan berupa fasilitas yang lebih baik dari sebelumnya agar karyawan dan pelanggan memiliki rasa nyaman dan kepuasan yang sama.

c) Bagi pemerintah kota Surabaya

Diharapkan dapat memberi dukungan untuk UKM. Penelitian ini juga diharapkan membantu pemerintah dalam mengevaluasi UMKM yang dapat mensejahterakan pemilik dan karyawan dengan lingkungan kerja dan peralatan kerja yang memadai.