

## Sikap Kerja sebagai Antaseden Loyalitas Kerja Barista

Sheyla Fortemarchia Boru Tobing\*, Rusli Ginting Munthe  
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha Bandung  
Jl. Surya Sumantri No.65; Bandung; 40164; (022) 2012186  
\*sfortemarchia@gmail.com

### **Abstract**

*This study aims to analyze the factors that determine Barista work loyalty at Maxx Coffee Buahbatu Bandung. This research used the concepts of job satisfaction and organizational commitment as work attitudes. Herzberg's Two Factor Theory explains two factors that can assess a person's satisfaction in carrying out his work. This type of research is a qualitative research. Data collection was carried out through in depth interviews and observation. The analysis technique used is descriptive analysis technique. The results of this study are seen based on the four subjects, which each subject has a different work attitude that determines work loyalty. It can be concluded that Baristas choose to keep working because of nurturing factors such as good co-workers and appropriate company regulations, motivating factors such as challenges in their work and responsibilities when carrying out their work, another factor is the emergence of affective and normative organizational commitment.*

**Keywords:** *Organizational Commitment, Two Herzberg Factors, Work Attitude, Work Loyalty*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang menentukan loyalitas kerja Barista di Maxx Coffee Buahbatu Bandung. Penelitian ini menggunakan konsep kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai sikap kerja. Teori Dua Faktor Herzberg menjelaskan dua faktor yang dapat menilai kepuasan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian ini dilihat berdasarkan dari empat subyek, dimana setiap subyek memiliki sikap kerja yang menentukan loyalitas kerja yang berbeda-beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Barista memilih tetap bekerja karena faktor pemelihara seperti rekan kerja yang baik dan peraturan perusahaan yang sesuai, faktor motivator seperti tantangan dalam pekerjaannya dan tanggung jawab saat melakukan pekerjaannya, faktor lainnya adalah munculnya komitmen organisasi afektif dan normatif.

**Kata Kunci:** Dua Faktor Herzberg, Komitmen Organisasi, Loyalitas Kerja, Sikap Kerja

## **PENDAHULUAN**

Fenomena persaingan bisnis yang marak terjadi pada saat ini, memunculkan tantangan baru dan kesempatan bagi perusahaan untuk dapat memahami dan membuat konsep pengelolaan SDM karyawan dengan bervariasi. Tujuannya agar terciptanya rasa loyalitas kerja yang tinggi di dalam diri karyawan. Rasa loyalitas yang muncul bisa dari

perusahaan atau dari dalam diri karyawan tersebut. Herzberg menyatakan ada dua faktor yang menentukan rasa loyalitas kerja pada karyawan yaitu faktor pemelihara dan faktor motivator.

Indonesia sebagai negara yang berkembang tentunya membutuhkan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang baik. Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peran penting dalam perkembangan perusahaan kedepannya. Berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan perusahaan tersebut semua tergantung oleh kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan yang ada di perusahaan tersebut (Handoko & Rambe, 2018). Adanya rasa loyalitas yang tinggi dalam diri akan memberikan pengaruh positif kepada perusahaan dan karyawan. Loyalitas kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja, semangat kerja, prestasi kerja yang baik, dan keinginan untuk tetap bergabung dalam organisasinya (Nugraha, 2016).

Loyalitas kerja di dalam dunia kerja sangatlah penting dalam kemajuan perusahaan. Lamanya ia (karyawan) bekerja belum bisa menjadi tolak ukur bahwa ia telah menjadi pekerja yang loyal. Karena mereka belum tentu mendukung dalam menjalankan visi dan misi yang dibuat oleh perusahaan. Loyalitas kerja dalam dunia kerja merupakan hal yang sangat penting, baik bagi perusahaan maupun karyawan.

Dalam dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi seringkali menjadi topik yang penting. Komitmen karyawan pada organisasi merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan dan melaksanakan tugas dan kewajibannya pada organisasi (Muis *et al.*, 2018). Karyawan memiliki rasa loyalitas yang tinggi dapat bekerja maksimal dan memiliki rasa tanggung jawab tinggi dengan yang dikerjakannya di perusahaan. Tak hanya itu, faktor yang menentukan rasa loyalitas kerja karyawan bersumber dari berbagai faktor. Faktor tersebut seperti faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik.

Hasil penelitian yang dikembangkan Herzberg bersama mahasiswanya adalah Teori Dua Faktor. Teori Dua Faktor Herzberg mencakup faktor motivator dan faktor pemelihara. Dimensi sikap kerja yang dibahas adalah faktor pemelihara/ ekstrinsik (peraturan perusahaan, kompensasi, atasan, rekan kerja, pekerjaan yang diberikan, kondisi kerja), faktor motivator/ intrinsik (tanggung jawab, pencapaian, improvisasi, mendapat pengakuan, pekerjaan itu sendiri). Dalam teorinya, Herzberg berpendapat bahwa ada dua tahap dalam memotivasi karyawan. Tahap pertama yaitu mencegah timbulnya ketidakpuasan dengan cara memastikan bahwa faktor-faktor *hygiene* karyawan telah memadai. Tahap kedua adalah merangsang motivasi dan kepuasan karyawan dengan memberi kesempatan kepada karyawan untuk menikmati faktor-faktor motivator.

Salah satu perusahaan yang menarik bagi penulis untuk diteliti adalah perusahaan Maxx Coffee Cabang Buah Batu di Kota Bandung. Maxx Coffee Indonesia adalah salah satu jaringan kedai kopi asli yang berasal dari Indonesia yang berdiri sejak tahun 2015 yang bergerak di bidang Food and Beverage. Maxx Coffee Cabang Buah Batu atau yang sering di kenal "Maxx Bubut" ini berdiri sejak tahun 2022 dan mulai beroperasi pada tanggal 29 April 2022. Maxx Coffee Buah Batu memiliki 11 Barista dan 3 atasan mencakup 3 SPV dan 1 SM. Saat peneliti melakukan observasi pertama pada tanggal 20 September 2022. Peneliti melihat berbagai situasi sosial, interaksi sosial, subjek yang diteliti dan

peristiwa yang terjadi dengan acuan fakta dan objektif. Setelah melakukan observasi peneliti melakukan wawancara singkat dengan mengajak berkenalan Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung terlebih dahulu dan mengobrol dengan topik ringan yang berkaitan dengan judul penelitian.

Percakapan mengenai pekerjaan dimulai setelah perkenalan singkat. Peneliti bertanya hal-hal umum tentang pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, perasaan saat mengerjakan pekerjaan, bagaimana perasaan mereka selama mereka bekerja di Maxx Coffee Buah Batu dan lain sebagainya. Narasumber AL menyatakan bahwa semua tuntutan pekerjaan, dan pendapat itu didukung opini narasumber lain (Narasumber I) ia menyatakan bekerja di Maxx Coffee Buah Batu Bandung merupakan kebutuhan walaupun pekerjaannya melelahkan. Percakapan berlangsung diselingi pertanyaan lain diluar pekerjaan dan berakhir karena mereka harus bekerja melayani konsumen.

Dari hasil percakapan antara peneliti dan subjek penelitian (Barista Maxx Coffee Buah Batu) menghasilkan beberapa poin penting seperti keluhan pekerjaan yang diberikan, pendapatan yang didapatkan, dan jam kerja yang berlebihan. Beberapa pernyataan tersebut membuat peneliti bertanya "mengapa dengan resiko seperti itu mereka (Barista) tetap memilih bekerja di Maxx Coffee Buah Batu Bandung dibanding memilih keluar dari perusahaan?". Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan tingginya rasa loyalitas kerja pada perusahaan Maxx Coffee (Cabang Buah Batu Bandung).

## **KAJIAN LITERATUR**

Suatu organisasi dimanapun pasti harus memiliki anggota yang berperan pro aktif terhadap visi dan misi dari organisasi tersebut agar mencapai tujuannya. Tujuan dari organisasi tidak akan tercapai apabila tidak ada keterlibatan yang menguntungkan antara para anggota karyawan sehingga tidak akan terbentuknya kerja sama yang diinginkan (visi perusahaan). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas diperoleh seseorang mewujudkan fungsinya sesuai tanggungjawab masing-masing yang diberikan kepada para pekerja oleh atasannya (Mangkunegara & Prabu, 2015).

Dalam organisasi tentunya banyak SDM yang digunakan, pekerja yang memiliki SDM yang loyal biasanya lebih berkontribusi banyak dalam hal bekerja. Mereka lebih nyaman ketika bisa saling membantu dan saling mengevaluasi satu sama lain, sehingga bisa menjadi pembelajaran jika ada kesalahan. Motivasi positif akan menghasilkan hasil yang positif juga bagi para pekerja. Budaya organisasi ditetapkan oleh pendirinya melalui visi dan misi serta tujuan didirikannya organisasi, kemudian ditetapkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut (Ambarwati, 2018).

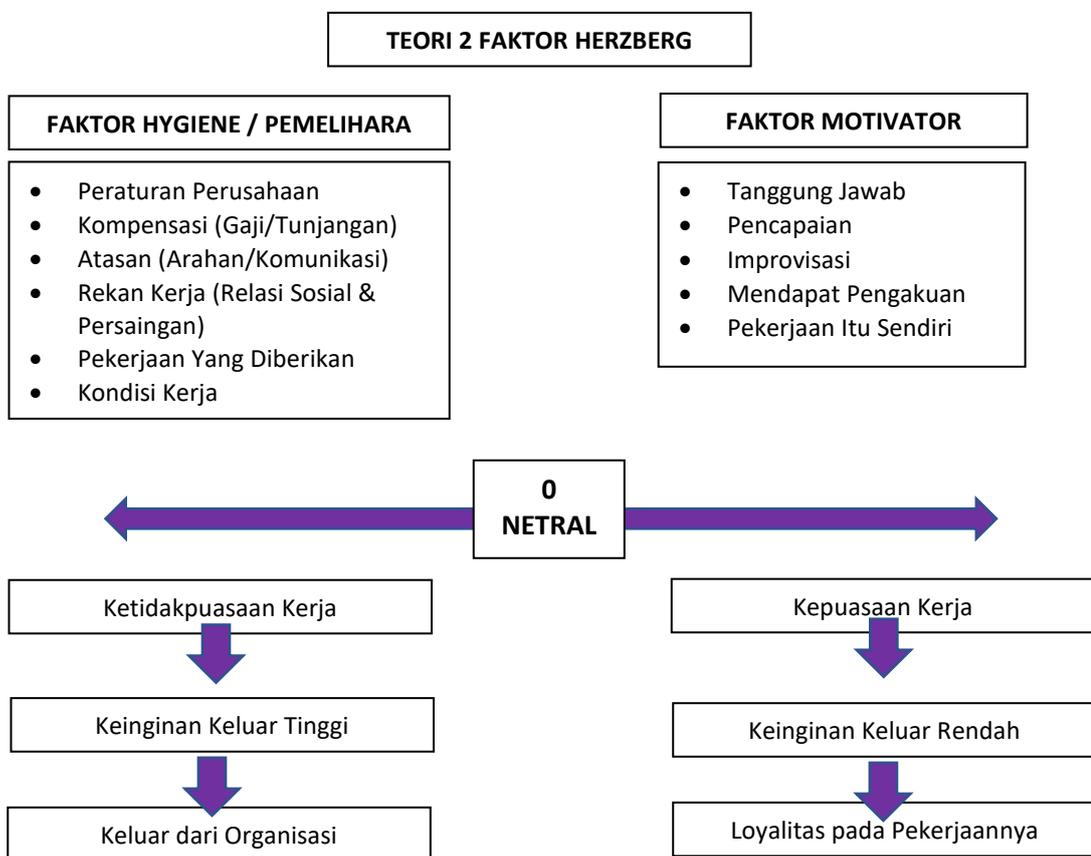
Adanya unsur motivasi pada karyawan menentukan puas atau tidaknya seseorang di dalam mengerjakan pekerjaannya, motivasi menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan teori 2 faktor Herzberg kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah dua hal yang berbeda dan bukan merupakan satu variable yang kontinyu (Beliadwi & Moningka, 2012). Herzberg menyatakan bahwa kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor pemelihara dan faktor motivator. Faktor motivator adalah hal-hal intrinsik dari pekerjaan yang memunculkan kepuasan kerja positif. Faktor

Pemeliharaan adalah hal-hal yang bersifat ekstrinsik dari pekerjaan yang dapat memberikan ketidakpuasan pada karyawan (Beliadwi & Moningga, 2012).

### Motivasi

Motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan rasa gairah di dalam diri seseorang ketika bekerja, agar mereka para pekerja mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintergrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2014). Motivasi bisa terpacu karena ada dorongan dari dalam/dari luar, motivasi dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja para karyawan ke arah yang positif seperti menimbulkan sikap antusiasisme resistensi dalam melaksanakan kegiatan pekerjaan.

### Teori Motivasi Herzberg



Gambar 1 (Teori Dua Faktor Herzberg)

Berdasar Gambar 1, menurut *Two Factor Theory* Herzberg, faktor-faktor kepuasan kerja adalah faktor pemeliharaan dan faktor motivator. Faktor pemeliharaan (*Hygiene Factor*) adalah (Robbins *et al.*, 2013, p. 206): 1) Peraturan perusahaan: peraturan perusahaan merupakan kebijakan yang dibuat adil oleh atasan untuk para karyawannya. Kebijakan ini merupakan sebagian dari prosedur yang diterapkan oleh perusahaan untuk

mengatur jalannya pekerjaan di perusahaan tersebut; 2) Kompensasi: Kompensasi (Gaji/Tunjangan) adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan untuk karyawan sesuai hasil apa yang mereka kerjakan. Karyawan tentunya menginginkan kompensasi yang adil, tidak meragukan dan tentunya segaris dengan ekspektasi karyawan; 3). Atasan: atasan bisa memberikan Arahan atau komunikasi seperti bimbingan dan bantuan teknis yang diberikan kepada karyawan seperti dorongan, semangat, bantuan teknis, komunikasi informasi, dan info; 4) Rekan kerja atau relasi sosial dan persaingan. Rekan kerja merupakan derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan tenaga kerja lainnya. Bagi kebanyakan karyawan, kerja mengisi kebutuhan akan interaksi sosial, sehingga mempunyai rekan kerja yang ramah, membina hubungan baik dan harmonis, saling mendukung, mudah diajak bekerjasama, mempunyai rasa kesatuan kuat akan menghantarkan kepada kepuasan kerja yang meningkat; 5) Pekerjaan yang diberikan: pekerjaan yang diberikan adalah tugas yang telah diberikan oleh atasan dan harus dikerjakan oleh bawahan. Tugas ini menjadi implementasi dari strategi yang dibuat oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya; dan 6).Kondisi kerja: kondisi kerja merupakan kondisi lingkungan kerja seperti nyaman mendapatkan fasilitas yang bersih dan modern atau mendapatkan peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai dan lingkungan kerja yang tenang dan aman

Herzberg menjelaskan Motivator Factors (Robbins *et al.*, 2013, p. 206) adalah: 1) Tanggung jawab: tanggung jawab adalah sesuatu yang dimiliki oleh seseorang terhadap tugas yang telah diberikan oleh atasan dan harus diselesaikan. Karyawan diberikan kekuasaan dan kewenangan untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sebagai tanggung jawab; 2) Pencapaian: pencapaian adalah keberhasilan karena telah menyelesaikan tugas. Besar kecilnya karyawan mencapai prestasi kerja yang tinggi, melakukan pekerjaan yang terbaik, berprestasi, penilaian prestasi kerja dilakukan secara konsisten, adil, objektif, komitmen terhadap prestasi yang dicapai selama bekerja. Pencapaian menjadi tolak ukur apakah karyawan mampu atau tidak dalam menyelesaikan tugas yang diberikan; 3). Improvisasi: improvisasi merupakan rasa kepercayaan yang muncul di dalam diri atasan kepada para bawahannya untuk melaksanakan pekerjaannya berdasarkan ide yang muncul dalam diri bawahannya dan memberikan solusi terbaik berdasarkan pemikirannya sendiri; 4) Penghargaan: penghargaan atau pengakuan merupakan penghormatan, pujian, pengakuan dari atasan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya yang telah dilakukan sebagai bentuk penghargaan atas apa yang telah mereka capai; dan 5) Tantangan: tantangan merupakan besar atau kecilnya tantangan bagi tenaga kerja dari pekerjaannya. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilannya, menawarkan beragam tugas, kebebasan, umpan balik mengenai betapa bakarnya karyawan bekerja.

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi adalah bentuk rasa terikat membangun organisasi atau perusahaan hingga waktu yang akan datang. Komitmen organisasi yang baik pada karyawan mencerminkan adanya rasa loyalitas pada perusahaannya. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi ialah mereka yang memiliki kehadiran yang baik

untuk mengerjakan pekerjaannya, setia dalam menghadapi kebijakan perusahaan, dan rasa ingin keluar yang rendah (Kaswan, 2012, p. 293).

Adapun faktor komitmen organisasi bisa muncul karena tiga penyebab yaitu: 1) Komitmen organisasi afektif: komitmen organisasi afektif adalah komitmen yang muncul dalam diri seseorang yang mengarah pada emosi yang dimiliki seseorang tersebut terhadap organisasinya. Komitmen ini mengacu pada emosi yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi (Purnamie, 2014); 2) Komitmen organisasi normatif: komitmen organisasi normatif akan muncul dalam diri seseorang berupa nilai-nilai untuk bertahan menjadi anggota organisasi karena memiliki kesadaran untuk berkomitmen terhadap perusahaan merupakan kewajiban yang mesti dilaksanakan. Seseorang yang memiliki komitmen organisasi normatif cenderung berambisi menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut (Umam, 2012); dan 3) Komitmen organisasi kontinu: komitmen organisasi kontinu adalah komitmen yang muncul karena pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan. Mereka yang memiliki rasa komitmen organisasi kontinu tentunya akan berkomitmen karena suatu kebutuhan bukan keinginan.

### **Loyalitas Kerja**

Loyalitas pekerja rendah akan berdampak buruk pada perusahaan dengan kata lain jika perusahaan tidak memberikan kepuasan kepada pekerja berarti bisa menjadi boomerang itu sendiri kepada perusahaannya karena perusahaan itu sendiri yang membuat para pekerja tidak bisa menikmati pekerjaannya sendiri. Loyalitas karyawan rendah disebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan karyawan terhadap yang diberikan organisasi kepadanya, sehingga banyaknya karyawan melakukan absen, sering mangkir kerja, dan jika ada tawaran kerja ditempat lain dengan fasilitas lebih memadai karyawan tersebut akan meninggalkan pekerjaan lamanya (Ahmad & Owoyemi, 2012, p. 10) dan karyawan tidak antusias dalam bekerja, sebaliknya jika puas terhadap organisasi, maka loyal terhadap organisasinya dan bekerja lebih keras mencapai tujuan organisasi (Meyer, 2014).

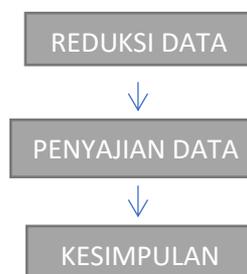
### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian kualitatif ada tiga elemen penting dalam penelitian yang terdiri dari *place*, *actors*, dan *activity*. Ketiga elemen itu dinamakan "*social situation*". *Place* merupakan tempat terjadinya situasi sosial yang diteliti, *actors* merupakan orang-orang yang memiliki peran penting dalam tempat tersebut dan *activity* merupakan interaksi sosial yang dilakukan oleh *actor* di tempat itu (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini Maxx Coffee Buah Batu Bandung sebagai "*place*" penelitian, Barista dan para atasan Maxx Coffee Buah Batu Bandung sebagai "*actors*" dan interaksi sosial antara Barista dan atasan di Maxx Coffee Buah Batu Bandung sebagai "*activity*" dalam penelitian ini. Objek dalam penelitian ini yaitu Maxx Coffee Cabang Buah Batu

Bandungan yang menjadi subjek penelitiannya ada Baristanya itu sendiri. Maxx Coffee Buah Batu Bandung merupakan perusahaan bisnis yang bergerak di bidang food and beverages. Maxx Coffee Buah Batu Bandung berdiri sejak 29 April 2022.

Peneliti melakukan wawancara mendalam pada 4 orang subjek penelitian. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Kriteria subjek penelitian yang diambil oleh peneliti merupakan Barista yang sudah bekerja di Maxx Coffee Buah Batu Bandung sejak hari pertama Maxx Coffee Buah Batu Bandung beroperasi dan memiliki pengalaman dibidang yang sama saat sebelum bekerja di Maxx Coffee. Proses pengambilan data dilakukan secara onsite antara peneliti dengan subjek penelitian di Maxx Coffee Buah Batu Bandung yang dilaksanakan secara bertahap dari tanggal 10 November 2022 hingga 16 November 2022. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Uji triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Teknik analisa data yang digunakan ada tiga (Sugiyono, 2013) :



Pada gambar diatas menggambarkan bahwa Reduksi data berada di paling atas. Tahap reduksi data adalah mengumpulkan data hasil wawancara untuk kemudian direduksi dan memilih hal-hal pokok berkaitan dengan penelitian. Selanjutnya pada tahap kedua diberi nama penyajian data. Penyajian data adalah tahap di mana setelah data yang sudah direduksi akan di sajikan melalui transkrip wawancara akan di simpulkan dengan menggunakan bahasa yang baku. Dan yang terakhir adalah tahap kesimpulan, tahap ini adalah menyimpulkan data dan memeriksa keabsahannya menggunakan teknik Triangulasi sumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Maxx Coffee Buah Batu Bandung

Maxx Coffee Indonesia adalah salah satu jaringan kedai kopi asli yang berasal dari Indonesia yang berdiri sejak tahun 2015. Salah satu Cabang dari Maxx Coffee berada di jalan Buah Batu. Maxx Coffee Buah Batu Bandung resmi dibuka pada tanggal 29 April 2022 beralamat di Jl. Buah Batu No.157, Cijagra, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40265. Maxx Coffee Buah Batu Bandung ini beroperasi dari pukul 7 pagi sampai pukul 10 malam dan memiliki 11 orang pegawai (Barista) yang terdiri dari 2 pekerja *partime*. 4 pekerja *full time*, 2 pekerja supervisor, 1 pekerja intinya adalah manajer toko dan tambahan sebagai pelengkap yaitu 1 sebagai keamanan toko ialah satpam. Hal ini diungkapkan oleh Manajer Toko Maxx Coffee Buah Batu Bandung sebagai berikut:

“Wah Cabang kita sih udah banyak yah, kayanya lebih dari 80 deh, soalnya kan waktu 2019 cuma ada 70 lebih itu juga belum sama total yang mau di bangun lagi”

“Resmi dibukanya sih bukan Juli ya, tapi April akhir gitu mungkin di tanggal 29 ya. Soalnya waktu itu aku ingetnya April akhir banget di 29 sih ya”

“Pegawai disini segitu- segitu aja si kurleb 11 orang dari bulan April, tapi memang pernah ada yang bermasalah dari 1 part timer membuat kita jadi agak lama juga nih untuk kerja, mau gamau temen yang lain yang handle.”

“Kalau semua kerjaan kita yang handle ya kita kita aja lagi (ucap Barista I) semua oleh Barista kita ga ada OB, Barista semua yang *doing from making beverages even cleaning store area*. Kita ada security sih untuk jaga parkir dan jaga malem ”

“2 pekerja *partime*, 4 pekerja *full time*, 2 pekerja *supervisor*, 1 pekerja intinya adalah manajer toko dan satpam yang jaga gitu buat malem. kan kita tuh ga 24 jam yaaa”

### Tahap Deskripsi Situasi Sosial pada Maxx Coffee Buah Batu Bandung

Cabang Maxx Coffee di Buah Batu Bandung memiliki 11 karyawan yang terdiri dari 1 manajer toko, 2 SPV, 4 pekerja *full-time*, dan 2 pekerja *part time*. Maxx Coffee Buah Batu Bandung ini beroperasi dari pukul 07.00 wib hingga 22.00 wib (15 jam untuk 1 hari kerjanya).

Barista satu dengan lainnya sangat membantu tugas satu dengan tugas lainnya menjadikan mereka saling menutupi tugas satu sama lain. Tidak ada *jobdesc* yang terlalu spesifik antara Barista *full-time* dan *part time* terkecuali untuk manajer toko, SPV, dan saatpam. Jam kerja yang dilakukan pun oleh setiap Barista adalah sama, 5 hari kerja 2 hari libur. Jadwal kerja sudah di tentukan oleh pihak atasan untuk mengalokasikan jadwal kepada Barista.

Setelah toko tutup, maka pada pukul 22.15 wib, karyawan akan membersihkan dan mensterilkan semua area toko. Kegiatan ini selalu dilakukan oleh karyawan yang ada pada shift itu (Barista *full/part*), kegiatan ini biasanya disebut dengan “*closing-an*”. Jika dilihat dari *jobdesc* ternyata pekerja *full time* maupun *part time* tidak memiliki perbedaan yang besar terkecuali untuk gaji dan waktu lamanya bekerja. Istilah “*closing-an*” bisa dikatakan adalah *recharge* toko kembali untuk pulih di jam berikutnya agar bisa dipakai pada pagi hari bisa digunakan secara bersih dan lain hal.

Gaji yang diberikan kepada Barista *full-time* akan diberikan secara *full* dan dihitung dari masa bulan nya dan gaji yang diberikan kepada Barista *part time* itu hanya dihitung harian, apabila karyawan *part time* ini tidak masuk maka tidak akan digaji. Tetapi perusahaan pun tentunya memiliki SOP / syarat ketentuan yang harus dijalankan oleh Barista *part time* ini. Tidak ada perbedaan signifikan antara pekerja *full time* maupun *part time* dan terkadang ternyata pekerja *part time* memiliki tugas yang lebih luas ketimbang pekerja *full time*. Tugas ini dikhawatirkan oleh Barista *part time* dan ada juga Barista *part time* yang bisa hingga sakit karena terlalu lama bekerja pada minggu lalu. Mereka mengata kan semua pekerjaan didunia ini memang dibawa tekanan tetapi, seharusnya dibedakannya secara tegas dan lugas sehingga para Barista *part time* akan merasa senang dengan t&c yang diberikan oleh perusahaan. Dan apalagi manajemen waktu yang dilihat oleh peneliti di tempat kejadian itu sangat terasa tidak ada karena mereka tidak efisien dalam menggunakan waktu.

Hal ini diungkapkan oleh Barista Part time Maxx Coffee Buah Batu Bandung sebagai berikut:

"Buka nya si dari pagi neng, kaya sebenarnya kita jam 6 tuh dah siap siap, nanti open nya jam 7 an, eh 7 an pas ya"

"Kalau kerja disini sih nanti atasan kita yang buat jadwal gitu kita ya ikutin jadwal aja. Ya mau gamau harus kerjain aja ya heheh abisan jam kerjanya gabeda jauh gitu sama *full time* menurut aku"

"Cape sih yah, soalnya semua yang handle kita semua oleh Barista kita ga ada OB, Barista semua yang *doing from making beverages desk even cleaning store area*. Kita ada satpam yang jaga luar sih"

"*Closing* juga sama kita loh, kaya tutup jam 10 *closing* nya bisa 2-3 jam. Kadang kita belum bisa meminimalisir *overtime* gini mana kadang kita molor banget gitu apalagi kan ga ada bedanya antara *part timer* dan *full time* kecuali gaji dan jam kerja. Jam kerja juga cuma beda 2 jam. Kita lebih cepet."

"Paling sih *overtime* banget ya bagi aku yang 'katanya' *partime* tapi serasa *full time* soalnya cape sih, kaya sama sama aja kemarin juga aku sampe sakit gara gara *overtime* kerja sampe gabisa masuk kerja"

"Ya pasti jadi kasian sama customer juga ya aku ga bisa bantu ga ada keterlibatan kerja pasti kepuasan konsumen juga menurun ga si, bukan geer tapi kan tenaga kerja disini juga pas. Apalagi kemarin sempet ada yang trouble satu *part timer* tuh, dia ga loyal banget kerjanya seenaknya aja"

Berdasar hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa para Barista mengeluh karena semua pekerjaan ditangani sendiri sehingga mereka kelelahan. Sedangkan hasil observasi menunjukkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Ketika Pertama kali pelanggan masuk, mereka akan disapa dengan senyuman oleh salah satu Barista yang menjaga kasirnya, mereka akan menanyakan apa yang akan kita minum dan dilakukan pembayaran, setelah itu pelanggan mencari kursi dan Barista akan membuatnya/minumannya/menyiapkan makanan dan pesanan diantarkan ditempat duduk pelanggan.
2. Barista terdiri dari 2 orang pekerja part time dan 1 orang pekerja full-time dan 1 orang spv. Mereka saling membantu sama lain seperti ada yang membuat minum, ada yang menjaga kasir, ada juga yang mengisi barang kebutuhan (seperti cup dan sedotan) dan saling cover ketika ada yang dibutuhkan seperti jika Barista AL membutuhkan makanan dihangatkan, maka Barista A akan menghangatkan makanan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. Pukul 20.53 PM terlihat Store Manager (Barista H) sibuk dengan pekerjaan khususnya seperti menulis laporan hariannya dan sembari berbolak balik kedalam ruang karyawan.
4. Barista A (Barista full-time) sedang mengisi ulang cup, sedotan, dan menulis stock stock yang kosong / yang dibutuhkan.
5. Para Barista terlihat saling mengobrol, tertawa, dan bercanda ketika selingan tidak ada pelanggan dan pesanan. Jika ada pelanggan mereka akan sigap untuk membantu pelanggannya.
6. Barista I (Barista part time) dan Barista AL (Barista part time) sedang membuat minuman dan menuangkannya ke wadah kecil dan tersedia banyak. Minuman itu

ditata banyak di nampan dan ditaruh salah satu produknya yang digunakan dalam minuman tsb dan mereka menawarkan minuman tersebut ke orang orang sekitar, mereka memberi test kepada mereka sembari promosi.

7. Barista AL dan Barista I sedang mencuci bekas piring yang telah selesai digunakan oleh pelanggan, dan terlihat juga mereka membuang cup yang sudah habis isinya ke tempat sampah.

Berdasarkan aktivitas di atas, maka interaksi dapat diklasifikasikan menjadi lima interaksi sosial, sebagai berikut: 1) Interaksi Sosial antara satpam Maxx Coffee Buah Batu Bandung dengan pelanggan, 2) Interaksi sosial antara Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung dengan pelanggan, 3) Interaksi sosial antara *Store Manager* Maxx Coffee Buah Batu Bandung dan Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung, 4) Interaksi sosial antara SPV Maxx Coffee Buah Batu Bandung dan Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung; 5) Interaksi sosial antara pelanggan 1 dan pelanggan lainnya Maxx Coffee Buah Batu Bandung.

### Tahap Reduksi

Berdasar semua interaksi yang diuraikan sebelumnya, maka selanjutnya akan dikaji lebih mendalam bagaimana interaksi yang dibuat oleh setiap Barista dengan para atasannya sehingga dapat memungkinkan menghasilkan produktivitas yang baik. Kepuasan pelanggan tentunya yang paling diutamakan, namun jika *inticore* saja sudah rusak apakah akan bagus jika ditampilkan kepada pelanggan. Karyawan di Maxx Coffee Buah Batu Bandung memiliki tugas masing-masing sesuai mesin yang mereka operasikan yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Aktivitas Narasumber H (*Store Manager*): a) Menyusun laporan harian setiap harinya, b) Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus menjadi kasir; c) Membantu Barista lain jika dibutuhkan dan d) Memberi informasi kepada Barista lain perihal kegiatan akan dilakukan dan promo yang akan diadakan.
2. Aktivitas Narasumber AL (*Full Timer*): a) Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus menjadi kasir, b) Memberi informasi kepada pelanggan perihal kegiatan dilakukan dan promo yang akan diadakan, c) Membersihkan sisa makanan dan minuman dari pelanggan yang sudah selesai, dan d) Membersihkan area toko seperti mengepel lantai, menggelap kursi dan meja, menggelap lemari tumbler, menggelap semua alat pembuat kopi dan mencuci bekas gelas dan piring yang digunakan, dan membuang cup yang telah selesai digunakan oleh pelanggan
3. Narasumber AN (*Full Timer Worker*): a) Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus menjadi kasir, b) Memberi informasi kepada pelanggan perihal kegiatan yang akan dilakukan dan promo yang akan diadakan, c) Membersihkan sisa makanan dan minuman dari pelanggan yang sudah selesai, d) Membersihkan area toko seperti mengepel lantai, menggelap kursi dan meja, menggelap lemari *tumbler*, menggelap semua alat pembuat kopi dan mencuci bekas gelas dan piring yang digunakan, dan membuang cup yang telah selesai digunakan oleh pelanggan

4. Narasumber I (*Part Timer Worker*): a) Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus kasir, b) Memberi informasi kepada pelanggan perihal kegiatan yang akan dilakukan dan promo yang akan diadakan, c) Membersihkan sisa makanan dan minuman dari pelanggan yang sudah selesai, d) Membersihkan area toko seperti mengepel lantai, mengelap kursi dan meja, mengelap lemari tumbler, mengelap semua alat pembuat kopi dan mencuci bekas gelas dan piring yang digunakan, dan membuang cup yang telah selesai digunakan oleh pelanggan
5. Satpam: a) Mengatur tata kelola kendaraan, b) Menjaga dan memelihara ketertiban Maxx Coffee, c) Menjaga keamanan Maxx Coffee, d) Mengawasi dan membantu jalannya operasional Maxx Coffee

Selama kerja baru dimulai tentunya para Barista akan merasa ceria, tetapi setelah sudah pukul 10 malam dilihat mereka seperti bermalas-malasan karena sudah tidak ada lagi yang mau pesan minuman maupun makanan, dengan kata lain Maxx Coffee Buah Batu Bandung ini sudah tutup.

Setelah diatas buku 10 mereka bekerjasama untuk membersihkan dan men-“Steril”-kan area Maxx Coffee Buah Batu Bandung karena tempat tersebut tentunya akan digunakan lagi untuk dibuka pada pukul 07.00 Am keesokannya lantai dibersihkan di pel, kaca di lap, meja kursi di lap, semuanya harus bersih sebelum mereka pulang. Dilihat dari cara kerja mereka bisa ditarik kesimpulan bahwa banyak waktu tidak efisien yang bisa dilakukan saat jam kerja di akhir. *Overtime* ini yang menyebabkan mereka menjadi malas-malasan dan pasti terasa capek karena mereka sudah kerja dari siang dan baru bisa pulang pada pukul 12 malam atau pukul 1 malam karena tidak efisiennya penggunaan waktu yang di realisasikan danurangnya manajemen waktu pada diri masing masing. Sangat jelas apabila Barista mengucapkan lelah sehingga bisa sakit. Hal ini tentunya akan dirasakan dampaknya oleh para pelanggan juga. Ketika mereka (para Barista) lelah dan sehingga mereka sakit tentunya ada seperti tempat kosong ketika seharusnya mereka bekerja *shift* itu, dan pastinya menimbulkan kurangnya keterlibatan kerja menghasilkan tidak kepuasan pelanggan.

### Tahap Seleksi

Berdasarkan tahap reduksi diatas yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa tingginya *overtime* yang dilakukan karena kurangnya menerapkan efisiensi waktu sehingga bisa berdampak kepada faktor kesehatan dan lainnya yang bisa juga berdampak kepada pelanggan. *Overtime* kerja yang berdampak pada Loyalitas para pekerja pada pekerjaannya dimana terlalu banyak waktu yang digunakan oleh para Barista untuk membersihkan ruangan Maxx Coffee dan resto barang barang yang seharusnya ada di pagi hari seperti kamu piring bersih, gelas bersih dan lain lain. *Overtime* bisa terlihat sangat mengganggu kondisi badan para Barista sehingga terlihat seperti lelah tidak semangat dan kurangnya loyalitas pada pekerjaan mereka.

Hasil observasi: 1) Pukul 22.00wib mereka mengisi *stock cup*, mengelap barang barang / mesin yang digunakan oleh para Barista untuk membuat kopi tetapi dengan muka lesu sudah dipastikan bahwa mereka lelah karena aktivitas tambahan in, 2) Bekerja

seadanya padahal kebersihan toko itu sangat dibutuhkan. Padahal pada saat ini tentunya tenaga besar dilakukan karena setiap pelanggan ingin disuguhkan dengan kebersihan dari tokonya, 3) Kurangnya efisiensi waktu / manajemen waktu pada Barista untuk melakukan pekerjaannya, 4) Terlambatnya waktu pulang para Barista dan pekerja lainnya Maxx Coffee Buah Batu Bandung. Sedngak hasil wawancara adalah sebagai berikut:

"Sebenarnya cape, badan sakit tapi mau gimana lagi ya, kan harus closing-an biar bersih, ya mau gimana lagi tuntutan pekerjaan ya" (Narasumber AL)

"Hehe, ya mau gimana yah bener, kan kerjaan kita gini, tapi kan kita juga butuh uang. Dan lagi memang di awal jadi Barista gini" (Narasumber I)

"Kalau overtime gini tuh sebenarnya istirahatnya jadi cuma sebentar (maksudnya pulang kerumah) jadi kaya huf cape banget ya rul" (Narasumber AL)

"Kalau ditanya gaji sih, kita ga pernah trouble paling kan kaya kemarin aja ada yang trouble karena dia gabisa nyesuain waktu gitu buat kerjaan" (Narasumber AL)

"Iya kalau gaji aman aja kak, tapi ya gitu kadang semua kerjaan di pindahkan ke kita" (Narasumber I)

Berdasar hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan kelelahan dikarenakan kurangnya manajemen waktu dan kurang motivasi karyawan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

Tabel 1. Hasil *In Dept Interview* Faktor Pemelihara dan Motivator

	Yustika	Putri	Aldo	Hanna
Faktor Pemelihara				
Peraturan Perusahaan	"Kalau dilingkungan ini sesuai SOP. Tapi gak yang kejam ya engga lah . Sesuai SOP aja"  "Pokoknya SOP yang ada dan standar aku bekerja itu sama karena memang ya udah ini tuh benar. kalau ada yang salah juga komplain"	"Better yang ini ya karena kalo yang itu lebih jelas iya iya benar"	"aku baca kontrak tuh sama aja sih ..."	"detailnya tau karena itu ditulis di kontrak kerja itu kan harus transparan"
Kompensasi	"aman. Itu tergantung. Ya UMR Bandung aja"	"Tapi untuk diantara semuanya di sini paling tinggi lah yang mampu membayar aku tinggi hanya di sini karena kalau <i>Coffee Shop</i> lokal itu aku aja kemarin 600"  "Terus hal yang bikin aku bertahan di sini pertama ya duit ya karena nggak ada lagi mungkin yang mau bayar aku segitu "	"Sukanya mungkin ini masih standarnya masih manusiawi msh UMR jadi masih upah minimum lah di Bandung"  "...Bukan ke <i>Lifestyle</i> sih tapi lebih ke kebutuhan"  "... Kita nggak tahu ya kalau misalkan emang lebih mencapai itu dapat bonus apa nggak tapi so far selama empat bulan flat aja " "Aku baca kontrak itu sama aja sih udah dijelasin nggak dapat bonus cuma gaji pokok dan BPJS "	"Sebenarnya kalau untuk kita ngomongin kompensasi Barista ya aku ngomongin Barista ya disini gaji Barista tuh udah gede daripada Barista di tempat lain"  "Kalau di kita engga tapi ada insentif kalau kita mencapai target" "Kalau per 10 iya 8 lah, 2 nya lebih ke gaji si karena aku kan <i>triple job</i> " "Aku gak suka itu gaji sama <i>teasure</i> yang gak sesuai"  "Iya jadi kaya BPJS dapet BPJS Kerjaan BPJS Kesehatan semua dapet insentif kalau target <i>goal</i> ada"

	Yustika	Putri	Aldo	Hanna
Faktor Pemelihara				
Atasan	<p>"Atasannya baik. Kan pandangan orang beda-beda ya. Kalau dari aku sih sealam ini di didik sama dia baik"</p> <p>" iya. Balik lagi ya tiap orang kan beda beda itu yang aku rasakan atasan itu mendukung banget kayak melihat kalau kinerja kita bagus ngedukung banget kita naik jabatan kaya apapun yang terjadi kuat-kuatin aja ... "</p> <p>"Pokoknya SOP yang ada dan standar aku bekerja itu sama karena memang ya udah ini tuh benar. kalau ada yang salah juga komplain"</p>	<p>"Kurang sih menurut aku mah karena ini dia bilang kalau atasan ini tidak dirangkul dari atasan-atasannya katanya memang <i>treatment</i>-nya seperti itu ketika aku berusaha naik</p>	<p>"Kadang (nolong). Ya mungkin mereka lebih sibuk urusin admin atau yang lain gitu"</p> <p>" Yang aku tangkap atasan atasan nya juga masih belajar gimana cara sistem itu kayak gimana, yang maksudnya dari yang SOP nya udah dijalanin ke yang belum jadi masih bingung kaya standar standar nya "</p> <p>"Ketat tapi nggak make sense aja gitu. Kalau menurut aku sih tanpa harus ketat banget sih sebenarnya kita udah royal dan kita udah tahu SOP nya kayak gimana. Ya mungkin pembawaan leadernya kayak gitu"</p> <p>" ternyata emang dari atasan seperti itu tidak ada apresiasi ke bawahan ... terserah lo deh"</p>	<p>"Iya makannya eeeuu sebe nernya dia tetep ada si disini dia perannya"</p> <p>"Lebih ke disiplin nya kak yes tuh lebih jauh disiplin dari pada aku, .. kak yes tuh lebih detail banget gitu jadi aku ambil pelajaran dari ka yes lebih detail dia selalu deketin team .."</p> <p>"Iya komunikasinya baik mereka masih mau dengerin gua atasan gua juga ngerti"</p>
Rekan Kerja	<p>"Iya. Mereka mungkin panik juga sama kayak bisa nggak ya? Ini gimana mengerjain nya? Kayak gitu aja. Kaya takut kalah. Jadi gak berguna. Iya sama gitu. Takut gak bisa ngasih apa apa. Jadi lebih kek memperbaiki diri."</p> <p>" soalnya kerjanya nyaman sih. Timnya nyaman, gini gini juga tuh sebenarnya di belakang timnya saling membantu kaya yuk"</p> <p>"Ngebantu"</p> <p>"Ngebantu banget. Soalnya di sini juga pada tahu kalau bikin salah tapi nggak dibantu ya enggak enak, karena semuanya punya pengalaman dari luar makanya pas ketika ke sini diusahakan belajar dari sebelum sebelumnya"</p>	<p>"Iya dibantu makanya kita dituntut selalu aware sama tempat kerjanya... "</p> <p>"Nggak, sosial nya bagus banget sumpah ..."</p> <p>"Kalau kita sosialisasinya bagus gitu komunikatif juga... "</p>	<p>"Membraur sih karena emang aku orangnya <i>so far</i> emang gampang berbaur, gampang kenal sama orang"</p> <p>"<i>So far</i> yang aku dapatkan di sini sih saling <i>cover</i> ya, kayak apa nih tugas yang belum"</p> <p>" yah saling <i>cover</i> Even belum ada yang dekat tapi selama ini ngebantu "</p> <p>"Lebih ke temen-temennya sih"</p>	<p>"Menurut aku bagus karena sejauh ini team aku berani nanya berani ngeluh"</p> <p>"Iya komunikasinya baik mereka masih mau dengerin gua atasan gua juga ngerti"</p>
Pekerjaan Yang Diberikan	<p>"Banyak. Asli asli. Karena aku ngalamin waktu awal awal kerja kaya gitu mangkanya sering belajar. Okey gitu. Kalau atasannya tegas tapi kamu nya berbobot buat disiplin</p>	<p>"cape karena kita harus <i>best attitude</i> sama orang gitu kita harus ngobrol sama customer juga jadinya untuk kita ngasih energy nya lama"</p>	<p>"Sebenarnya namanya kerja ya pasti ada Targetnya "</p> <p>"Lebih ke capek fisik sih"</p>	<p>"... jadi yaudah deh aku yang milih jadi selama aku kerja sekarang jalan 8 bulan <i>so far good</i> si gak pernah jadi beban"</p>

Bismar: Business Management Research  
Volume 2, Nomor 1, 2023

	Yustika	Putri	Aldo	Hanna
<b>Faktor Pemelihara</b>				
	<p>ya kenapa harus nyerah. Emang cape. Cuman itu yang ngebentuk kita, di gencet gencet"</p> <p>"pernah, pernah. Pernah sampe nangis aku cape banget kerja"</p>	<p>"Engga full time, dituntut lebih untuk mengajarkan yang bener sama yang dibawah kita jadi kaya gitu jadi aku juga punya prinsip nanti kalau aku memperlakukan orang sebisa mungkin bagaimana memperlakukan anak-anak itu"</p>	<p>"Iya dong kan profesionalisme, setahu aku selama masih bisa jalan tetap harus masuk "</p>	<p>"Heem bedanya aku si lebih suka jadi atasan ya"</p> <p>"Engga karena gini aku tuh tipe nya suka ngelead sedang mengarahkan orang tuh baik nya gimana sesuai yang dia mau karena gua kan tipenya tau apa yang gua mau"</p> <p>"Engga bukan loyal jadi lebih ke <i>free</i> lebih bebas untuk nge-lead team aku kaya gimana"</p> <p>"Pertama karena aku leader kedua karena aku lsm leader itu aku seneng banget meeting sama orang aku seneng bisa kerja sama sama orang ngobrol!"</p>
Kondisi Kerja	"Lingkungan sini? Mendukung"		<p>"Riwueh terus kurang orang "</p> <p>"Baik sih so far"</p>	<p>"Kebetulan kita tuh memang disini lagi kurang orang jadi kita gak ada waktu"</p> <p>"Yaitu kurang sales kurang orang gimana gua bisa bayar orang, sales nya kurang"</p>
<b>Faktor Motivator</b>				
Tanggung Jawab	<p>"Kalau aku balik lagi ke perspektif orang itu beda beda pemikiran orang beda beda kalo ada yang dipikirkan aku aku kerja juga buat toko ini "</p> <p>"Aku kerja juga buat toko ini. Aku pengen berguna buat toko ini. Jadi bukan cuma aku dapat gaji karena capek kerjanya kalau kayak gitu jujur sesak untuk dari hati, sedangkan kalau kita misalnya punya apa ya kaya rasa kepemilikan di sini toko ini pasti dari hati semuanya. Mau capek pun mengeluh pun tapi tetap dikerjakan. Ya nggak bisa ditinggalkan"</p> <p>"Visi aku berguna bagi Maxx Coffee, biar Maxx Coffee itu jadi maju. "</p>		<p>"... kita kerja di sini ya harus tanggung jawab jadi mau nggak mau senang dan tidak senang harus semangat"</p>	

	Yustika	Putri	Aldo	Hanna
Faktor Motivator				
Pencapaian		"... diterima di perusahaan segeda itu kamu berarti udah berusaha menutupi itu ya, ya keren lah kamu bisa meng-handle"		"Engga soalnya atasan aku gak pernah bilang aku gagal"
Improvisasi	"Pokoknya SOP yang ada dan standar aku bekerja itu sama karena memang ya udah ini tuh benar. kalau ada yang salah juga komplain"			"...kenapa aku loyal karena aku dikasih kepercayaan ..."
Pengakuan	"Aku nggak tahu ini hari <i>rewards</i> . Tapi aku sampai jadi model Instagramnya. Oh ini nih yang punya Buah Batu ni"	"... dipuji sih cuman mungkin ini mah aku yang nerima ya tapi kurang ya."	"Paling say <i>thank you</i> "	
Tantangan	"... jadi daripada aku mengeluh, ini terlalu gini yang penting aku in nge- <i>challenge</i> diri aku sendiri kan siapa tahu aja aku yang lemah makanya terima in aja Jadi disiplin. ..." "happy karena daripada aku nganggur lebih baik aku ngebentuk diri aku kaya gini. Kalau dipikiran aku ya kalau pengennya enak terus nyantai terus ga akan jadi jadi. Akan <i>stuck</i> disitu aja. " "Contoh aku kan kurang suka ngobrol sama orang lain, sedangkan kalau di sini kan harus ada yang namanya <i>coffee talks</i> sama <i>quest connection</i> "	"Walaupun aku ditekan ini ditekan itu aku harus bisa menyampaikan dengan baik ke anak <i>part time</i> karena mereka nggak tahu apa yang terjadi apa yang disalahin ke kita yang penting anak <i>part time</i> mudah tahu "	"... So far aku belajar sih maksudnya kaya hari ini aku salah nih besok jangan sampai salah ... " "... terus kaya kenapa nggak aku coba nih aku coba ngluarin <i>effort</i> dari yang sebelumnya ke sini biar lebih maju juga" " lebih ke aku orangnya suka ditantang sih, ketika ditantang aku Tantang balik gimana nih cara ngadepin ya bisa atau engga ya merubah atau mengganti perspektif, motivasi nya ingin nilai nilai yang sebelumnya tuh ke sini karena mungkin setiap kerja ada plus minusnya gimana cara meminimalisir kekurangannya mungkin dengan cara aku ada di sini bisa merubah itu"	"Untuk kalau gagal si aku belum ngerasa mungkin bukan gagal tapi belum ada aja aku masih ngerasa ada kok kesempatannya cuman emang belum ada aja aku gak pernah ngerasa gagal karena udah usaha cuman belum berhasil karena kalau nanti aku bilang gagal aku motivasi aku turun"

Adapun hasil wawancara (Tabel 1) faktor pemelihara berdasar ranking adalah sebagai berikut:

1. Rekan Kerja.

Alasan terkuat dari empat responden tetap bekerja pada perusahaan ini adalah didukung dari rekan kerja yang positif. Kebanyakan responden menyatakan bahwa mereka memiliki rekan kerja yang saling membantu dan saling cover dalam melakukan tugasnya. responden menyatakan walaupun keterikatan mereka belum terlalu dekat tetapi mereka tetap saling membantu dalam pekerjaannya dan respon lain

menyatakan rekan kerjanya memiliki komunikasi yang sangat baik, mudah berbaur, dan saling bertanggung jawab atas pekerjaannya.

2. Peraturan Perusahaan

Faktor yang menentukan loyalitas kerja selain rekan kerja ialah kebijakan perusahaan. *Store Manager* menyatakan bahwa kontrak kerja ditulis secara transparan dan dibuktikan dengan peraturan yang ada yaitu sama dengan kontrak kerja yang tertulis sebelum mereka bekerja disitu. Responden lain menyatakan bahwa SOP nya sesuai dengan ekspektasi dan standar bekerjanya sudah benar dengan di lapangan.

3. Kompensasi

Tidak sedikit responden yang mengeluhkan tentang kompensasi dan tidak sedikit juga yang menerima kompensasi yang diberikan. Responden Y menyatakan bahwa gaji yang diterima cukup aman dan setara dengan UMR kota Bandung. Pendapat itu didukung oleh responden A yang menyatakan bahwa standar kompensasi yang telah diberikan masih manusiawi yaitu upah minimum kota Bandung. Tetapi disisi lain juga responden P menyatakan bahwa alasan tetap loyal terhadap perusahaan karena perusahaan telah membayar cukup tinggi dan alasannya loyal pada perusahaan ini ialah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Responden H sebagai *store manager* juga menyatakan bahwa kompensasi perusahaan ini memiliki kompensasi yang cukup daripada *coffee shop* lain (local). Tetapi responden H menyatakan bahwa apa yang ia terima belum sebanding dengan apa yang dikerjakan.

4. Atasan

Responden H dan responden Y memiliki hasil yang positif yaitu mereka menyatakan bahwa perlakuan atasan yang diterima kepada bawahannya adalah baik sehingga bisa mendukung kinerja para bawahannya. Mereka menyatakan bahwa para atasannya mendidik dengan baik, disiplin, detail dan memiliki komunikasi yang baik kepada para bawahannya. Tetapi responden P menyatakan bahwa atasannya kurang merangkul para bawahan dan ternyata setelah diamati ternyata itu berasal dari atasan-atasannya. Opini ini dukung oleh responden A yang menyatakan bahwa atasannya kurang dirangkul oleh atasannya lagi jadi perlakuannya sama terhadap bawahannya. Tetapi responden H mengakui bahwa apa yang dilakukan terhadap para bawahannya mengambil contoh dari atasannya seperti disiplin, aware terhadap yang lain, dan komunikasi yang baik.

5. Pekerjaan yang diberikan

Pekerjaan yang diberikan oleh atasan merupakan faktor ekstrinsik yang tentunya banyak dirasakan oleh responden. Responden Y menyatakan bahwa tugas yang diterima berjumlah cukup banyak sehingga ia pernah merasakan kesedihan. Tetapi responden Y percaya bahwa ada maksud positif dari apa yang telah diberikan oleh atasan yang mungkin bisa membangun karakter yang lebih positif di dalam diri para bawahannya. Responden P menyatakan hal yang sama yaitu mereka dituntut lebih baik karena mereka juga mengajarkan hal hal tersebut kepada pegawai *part time*. Berbeda dengan responden ia menyatakan bahwa setiap kerja pasti ada Targetnya tetapi ia harus memiliki rasa profesionalisme sehingga apapun pekerjaan yang diberikan oleh atasan pasti dikerjakan oleh para bawahannya. Responden H sebagai

store manager menyatakan bahwa selama bekerja tidak merasakan pekerjaan itu beban dan menyukai pekerjaan tersebut dikarenakan cocok dengan *lifestyle* kerja yang ia miliki.

6. Kondisi Kerja

Dikarenakan kondisi kerja yang dirasakan oleh para responden mereka menyatakan hal yang sama yaitu mereka kekurangan orang dalam organisasinya untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain mereka menyatakan bahwa lingkungan apa yang mereka terima itu baik tetapi karena mereka kekurangan orang dalam bekerjanya maka mereka kesulitan untuk membagi waktu. Responden menyatakan bahwa orang yang bekerja di perusahaan ini memiliki jumlah pegawai yang di bawah standar sehingga operasionalnya terganggu. Responden hak sebagai *store manager* mengakui bahwa perusahaan ini kekurangan orang sehingga kewalahan sampai tidak ada waktu. Kesimpulannya karena orang yang sedikit bekerja di perusahaan ini mereka menjadi mudah lelah karena pekerjaan yang diberikannya cukup banyak dikarenakan kompensasi karyawan yang di bawah standar. Responden H menyatakan bahwa perusahaan kurang dalam penjualannya sehingga tidak mampu membayar lebih karyawannya. Jadi mau tidak mau pekerjaan yang ada di selesaikan dengan orang yang ada juga.

Berdasar uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor pemelihara/ekstrinsik yang membuat empat responden ini tetap bekerja di perusahaan ini yaitu adalah rekan kerja yang bisa saling mendukung saling melengkapi walaupun mereka tidak terlalu dekat. Selain itu, dan faktor lainnya adalah SOP yang sudah jelas adanya ketika mereka bekerja pun mereka tidak melebihi ekspektasi dari pada realitanya dikarenakan pembuatan peraturan perusahaan yang transparan dan detail.

Adapun hasil wawancara (Tabel 1) faktor motivator berdasar ranking adalah sebagai berikut:

1. Tantangan

Responden responden P responden hak dan responden menyatakan hal yang sama yaitu mereka memiliki faktor intrinsik yang sama yaitu mereka menyukai tantangan yang diberikan oleh perusahaan kepada mereka sendiri. Mereka menyukai pekerjaan tersebut karena mereka merasa mereka ditantang apakah saya mampu atau tidak untuk mengerjakan hal yang telah diberikan perusahaan. Itu menjadi salah satu faktor intrinsik positif yang dimiliki oleh para karyawan sehingga bisa membangun rasa loyalitas kepada perusahaan. Mereka menyukai hal ini dikarenakan mereka ingin tahu seberapa besar kemampuan dalam diri mereka masing masing untuk mencapai visi perusahaan dengan misinya masing masing.

2. Tanggung Jawab

Tak sedikit tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan ini kepada karyawan. Responden Y menyatakan bahwa perspektif orang itu berbeda-beda, tetapi dirinya bekerja agar perusahaannya lebih maju. Responden tersebut menyatakan bahwa tak hanya gaji yang menjadi *point*, tetapi pekerjaan yang berasal dari hati yang menggerakkan ini semua. Responden A juga menyatakan bahwa kita bekerja harus bertanggung jawab, sehingga senang atau tidak senang harus semangat.

## 3. Improvisasi

Kepercayaan atasan terhadap bawahannya terjadi karena ketika bawahannya berpikir pekerjaan ini kurang cocok atau pekerjaan ini salah maka atasan menerima kritik dan saran dari para bawahannya. Hal ini didukung oleh pernyataan dari responden yang menyatakan bahwa SOP yang ada dan dilaksanakan itu sama dan ketika ada yang salah responden Y atau pekerja lainnya dibolehkan untuk komplain kepada para atasannya. Dengan kata lain, para atasannya ini mempercayai bahwa saran dan kritik dari bawahannya itu membangun positif perusahaan. Hal ini pun didukung oleh responden H sebagai store manager ia menyatakan bahwa ia diberi kepercayaan oleh atasannya sehingga ia bisa loyal menjadi pemimpin tim.

## 4. Pencapaian

Responden P merupakan orang yang memiliki kepribadian *introvert*. Ia menyatakan bahwa ketika ia bekerja di perusahaan ini yang merasakan tantangan yang berbeda sehingga harus melewati hal itu dan ternyata bisa melewati tantangan tersebut sehingga ia mendapatkan pencapaian yang bisa menutupi *introvert*-nya tersebut. Dengan kata lain bahwa ketika diri sendiri yang bisa mengubah maka yang di luar pun bisa berubah. Responden H menyatakan dia tidak pernah gagal atas pencapaiannya dan opini tersebut didukung oleh pernyataan atasannya.

## 5. Pengakuan

Tak sedikit responden yang merasakan hal ingin disanjung oleh para atasan. Responden Y merasakan mendapatkan rasa pengakuan karena dipilih sebagai *Brand Ambassador* untuk menjadi model. Responden A juga menyatakan ia hanya menerima sanjungan berupa terima kasih dari para atasannya dan tidak pernah menerima hal yang lebih. Responden pernah dipuji tetapi bukan oleh atasannya melainkan dari *customer* yang datang.

Berdasar uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor intrinsik /motivator yang menentukan ia tetap bekerja di perusahaan yaitu tantangan dari dalam diri masing masing para pekerja yang bisa membangkitkan rasa positif untuk membangun visi misi agar perusahaan ini mencapai tujuannya. Mereka menyatakan bahwa tantangan ini menjadi tolak ukur keberhasilan mereka dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan.

Tabel 2 Hasil *In Dept Interview* Komitmen Organisasi

	KOMITMEN ORGANISASI		
	AFEKTIF	NORMATIF	KONTINU
Putri	<p>"Kalau aku balik lagi ke perspektif orang itu beda beda pemikiran orang beda beda kalo ada yang dipikirkan aku aku kerja juga buat toko ini "</p> <p>"Aku kerja juga buat toko ini. Aku pengen berguna buat toko ini. Jadi bukan cuma aku dapat gaji karena capek kerjanya kalau kayak gitu jujur sesak untuk dari hati, sedangkan kalau kita misalnya punya apa ya kaya rasa kepemilikan di sini toko ini pasti dari hati semuanya. Mau</p>	<p>" visi aku berguna bagi Maxx Coffee, biar Maxx Coffeetuh bisa jadi maju. Gaperlu menjiplak banget kompetitornya. "</p> <p>"Iyalah, naikin derajat ortu, Iya aamiin. Maksudnya malu lah kalau gajadi apa apa. Yang penting pengalamannya. Ada</p>	

	KOMITMEN ORGANISASI		
	AFEKTIF	NORMATIF	KONTINU
	capek pun mengeluh pun tapi tetap dikerjakan. Ya nggak bisa ditinggalkan  "Visi aku berguna bagi Maxx Coffee, biar Maxx Coffee itu jadi maju. ..."	<i>Knowledge</i> -nya gitu, itu kan penting soalnya"	
Yustika		"Ada banyak 9 hahahha, iya aku si gitu lah berusaha kalau aku kena omel anak <i>partime</i> jangan sampe tau karena itu masalah aku jangan sampe aku ngelampiasin ke orang lain gitu"	"Tapi untuk diantara semuanya di sini paling tinggi lah yang mampu membayar aku tinggi hanya di sini karena kalau <i>Coffee Shop</i> lokal itu aku aja kemarin 600 " "Terus hal yang bikin aku bertahan di sini pertama ya duit ya karena nggak ada lagi mungkin yang mau bayar aku segitu "
Ido	"... terus kaya kenapa nggak aku coba nih aku coba ngluarin <i>effort</i> dari yang sebelumnya ke sini biar lebih maju juga"		"...Bukan ke <i>Lifestyle</i> sih tapi lebih ke kebutuhan "
Hanna	"Heum engga si karena gini aku tuh dulu emang yang pengen kerja disini ini tuh pilihan aku" "Sebenarnya waktu itu perasaan aku bukan ke bangga kayanya aku lebih ke cocok jadi operasional deh dibandingkan wfh karena emang aku kurang suka kerjaan monoton kan kalau wfh tuh monoton kan. Gitu jadi yaudah deh aku yang milih jadi selama aku kerja sekarang jalan 8 bulan so <i>far good</i> si gak pernah jadi beban"		

Adapun hasil wawancara (Tabel 2) komitmen organisasi berdasar rangking adalah sebagai berikut:

#### 1. Komitmen Organisasi Afektif

Pada bagian komitmen afektif tiga responden dari empat responden menjawab hal yang positif yaitu mereka memiliki nilai yang sama untuk membangun perusahaan lebih baik lagi dan lebih maju. Responden Y menyatakan bahwa dapat bekerja tidak hanya untuk kompensasi/gaji akan tetapi bekerja untuk kesuksesan agar lebih baik lagi dan pendapat ini didukung oleh responden H sebagai *store manager*. Responden H menyatakan bahwa dirinya memiliki *personality* yang membangun terhadap kemajuan perusahaan. Responden memiliki rasa kepemimpinan serta bisa membawa bawahannya untuk lebih peduli terhadap keberlangsungan proses menuju sukses. Hal itu merupakan pilihan dirinya sendiri tanpa ada dorongan dari siapapun.

2. Komitmen Organisasi Normatif

Responden P menyatakan sembilan persepuluh untuk melakukan pengunduran diri pada perusahaan. Responden memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaannya, dimana jika sedang kesal tidak ingin kekesalan ini diketahui oleh para bawahannya. Responden P berusaha semaksimal mungkin menutupi hal tersebut agar menjadi motivasi untuk para bawahannya. Selain itu responden Y menyatakan bahwa ingin membanggakan orang tuanya sehingga ia menjadi tidak ingin keluar dari perusahaan.

3. Komitmen Organisasi Kontinu

Responden P dan responden A memiliki respon yang sama terkait komitmen organisasi kontinu. Mereka beralasan mengapa mereka tetap loyal terhadap pekerjaannya adalah mereka membutuhkan uang. Responden A menyatakan bahwa uang merupakan kebutuhannya dan pendapat ini didukung oleh responden P yang mengemukakan pendapat yang sama. Tetapi responden P lebih menyukai perusahaan karena memberi kompensasi (gaji) yang menurutnya (Responden P) terbilang jumlah yang cukup banyak. Responden P juga menyatakan bahwa jumlah yang didapatkan di tempat kerjanya sekarang lebih besar daripada jumlah yang ia dapatkan di tempat sebelumnya. Hal itu yang membuatnya senang bekerja di Maxx Coffee.

Berdasar uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi yang efektiflah yang menjadi respon yang paling banyak dari para responden. Responden menyatakan bahwa mereka mempunyai jiwa yang ingin membangun agar lebih baik lagi. Komitmen organisasi efektif juga memiliki arti bahwa setiap perusahaan membutuhkan mereka yang memiliki nilai positif untuk membantu visi misi yang telah dibuat.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui rekan kerja menempati rangking pertama dari faktor pemelihara dan tantangan rangking pertama dari faktor motivator. Rekan kerja dan tantangan adalah faktor-faktor dari kepuasan kerja (sikap kerja) yang merupakan antaseden dari loyalitas yang ada. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mereka dapat menjadi loyal (setia) menjadi Barista karena mendapat dorongan yang kuat dari rekan kerja (ekstrinsik) dan dorongan yang kuat dari diri sendiri berupa kekuatan mental untuk menghadapi tantangan (intrinsik). Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa rekan kerja dapat menjadi dorongan ekstrinsik yang kuat yaitu dengan adanya kerjasama yang baik diantara rekan kerja, selain itu kepedulian satu sama lain sehingga mereka saling *backup* ketika terdapat masalah. Kepedulian dari rekan kerja (ekstrinsik) menumbuhkan kepercayaan diri untuk menghadapi masalah yang ada, sehingga secara pribadi (intrinsik) mereka merasa terdorong untuk menghadapi tantangan yang ada.

Kemudian peneliti menganalisis sikap kerja lainnya sebagai antaseden loyalitas yaitu komitmen organisasi, berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa komitmen organisasi afektif menempati rangking pertama atau dominan dari komitmen organisasi lainnya. Hal ini digambarkan dengan melihat Maxx Coffee sebagai citra yang dibanggakan dan menjadi bagian dari diri Barista yang ingin dikembangkan lebih lagi dan bertumbuh. Rekan kerja yang saling peduli, kepercayaan diri untuk menghadapi tantangan dan merasa

bangga serta memiliki ikatan emosi dengan Maxx Coffee sebagai keluarga yang bertumbuh. Hal ini yang menjadi antaseden kuat dalam membentuk loyalitas.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis data diketahui kondisi kerja menempati ranking paling akhir di faktor pemeliharaan dan pengakuan ranking akhir dari faktor motivator. Kondisi kerja dan pengakuan adalah faktor dari kepuasan kerja (sikap kerja) dan dari loyalitas yang ada. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi kerja kurang memenuhi apa yang diinginkan oleh para Barista. Narasumber A mengatakan bahwa di Maxx Coffee kekurangan anggota sehingga mengakibatkan sibuk sekali. Pendapat itu didukung oleh Nara sumber H sebagai SM yang menyatakan bahwa Maxx Coffee memang kekurangan sales yang mengakibatkan mereka sulit merekrut orang lain sehingga kondisi kerja menjadi rumit karena kekurangan orang. Pekerjaan yang banyak tentunya harus segera dilakukan oleh anggota yang sigap.

Selain itu pengakuan menjadi ranking yang paling akhir di faktor motivator. Hasil tersebut menunjukkan bahwa bawahan kurang mendapat pujian dari atasannya. Narasumber P menyatakan bahwa ia merasa kurang dipuji oleh atasannya. Narasumber lainnya (Narasumber A) mengatakan hal yang sama, atasan hanya memberikan ucapan terimakasih dan tidak lebih. Mereka tentunya menginginkan hal yang lebih kepada para atasannya agar mereka lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini yang menjadi antah saya dan lemah dalam membentuk loyalitas.

Pada akhir analisis data peneliti menemukan bahwa faktor timbulnya sikap kerja sebagai anteseden loyalitas kerja menurut komitmen organisasi lainnya adalah komitmen organisasi kontinu yang menduduki ranking terakhir. Dua narasumber setuju bahwa mereka berkomitmen tetap bekerja karena suatu perhitungan untung dan rugi. Mereka mengatakan bahwa suatu kebutuhan bekerja di Maxx Coffee Buah Batu. Maxx Coffee memberikan gaji yang sama dengan standar Kota Bandung. Oleh karena itu, mereka sangat tertarik untuk bekerja di Maxx Coffee.

## **SIMPULAN**

Menurut analisis hasil dari penelitian adalah faktor yang menentukan sikap kerja pada Barista yang bekerja dari faktor pemelihara/ekstrinsik menurut Teori Dua Faktor Herzberg yang menentukan 4 responden ini tetap bekerja adalah rekan kerja yang bisa saling mendukung dan saling melengkapi walaupun mereka mengucapkan belum terlalu dekat hubungan antar rekan kerjanya tetapi mereka bisa saling membantu. Responden lain menyatakan rekan kerjanya memiliki komunikasi yang sangat baik, mudah berbaur, mudah kenal dengan orang lain, dan saling bertanggung jawab atas pekerjaannya masing masing. Selain itu faktor lainnya adalah SOP atau peraturan perusahaan yang sudah jelas adanya. Ketika mereka bekerja pun mereka tidak ada rasa melebihi ekspektasi dari pada realita nya dikarenakan pembuatan peraturan perusahaan yang dibuat secara transparan dan detail.

Selain faktor pemelihara/ekstrinsik ada faktor lain juga yang mendukung timbulnya sikap kerja ke arah positif yaitu faktor motivator yang menentukan tetap bekerja di perusahaan yaitu tantangan yang muncul dari dalam diri masing masing para Barista yang bisa membangkitkan rasa positif untuk membangun visi misi agar perusahaan ini

mencapai tujuannya. Mereka menyatakan bahwa tantangan ini menjadi tolak ukur keberhasilan mereka dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Menurut mereka tidak hanya gaji yang menjadi *point* tetapi pekerjaan yang berasal dari hati untuk menggerakkan ini semua. Mereka juga dituntut untuk mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Munculnya komitmen organisasi berasal dari berbagai faktor. Komitmen organisasi ada tiga yaitu komitmen organisasi afektif, normatif dan kontinu. Menurut hasil penelitian peneliti dapat menyimpulkan bahwa ke empat responden memiliki hasil positif di komitmen organisasi efektif. Para responden (Barista) menyatakan bahwa mereka mempunyai jiwa yang ingin membangun ke arah yang lebih baik lagi. Komitmen organisasi efektif juga memiliki arti bahwa setiap perusahaan membutuhkan mereka yang memiliki nilai positif untuk membantu visi misi yang telah dibuat di perusahaan. Keberadaan atasan yang memiliki rasa kepemimpinan dan sesuai dengan *passion*-nya, bisa membawa bawahannya untuk lebih peduli terhadap keberlangsungan proses menuju sukses.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S., & Owoyemi, M. Y. (2012). The Concept of Islamic Work Ethic: An Analysis of Some Salient Points in the Prophetic Tradition. *International Journal of Business and Social Science*, 3(20), 116–123. <http://repo.uum.edu.my/7440/>
- Ambarwati, A. (2018). *Perilaku dan Teori Organisasi* (Issue April). Malang: Media Nusa Creative. <https://doi.org/10.1111/j.1469-0691.2011.03558.x/pdf>
- Beliadwi, B., & Moningka, C. (2012). Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan PT. Worleyparsons Indonesia di Tinjau dari Teori Dua Faktor Herzberg. *Psibernetika*, 5(2), 1–16.
- Handoko, D. S., & Rambe, M. F. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir dan Kompetensi terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 31–45. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2238>
- Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, & Prabu, A. (2015). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Meyer, J. P. (2014). *Organizational Commitment Questionnaire*.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Nugraha, T. (2016). *Loyalitas dan Komitmen Kerja Seorang Pegawai*. <https://sites.google.com/site/bbpbpbnuang/artikel-1/loyalitasdankomitmenkerjaseorangpegawai>
- Purnamie, T. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung: Mitra Wacana Media.
- Robbins, Stephen, P., & Timothy, A. (2013). *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, K. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.