**Sikap Kerja Sebagai Antaseden Loyalitas Kerja Barista**

**(Studi Kasus Pada Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung)**

**Work Attitude as an Antecedent of Barista Work Loyalty**

**(Case Study on Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung)**

**Sheyla Fortemarchia Boru Tobing1, Rusli Ginting Munthe2**

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha Bandung

Jl. Surya Sumantri No.65; Bandung; 40164; [(022) 2012186](https://www.google.co.id/search?q=maranatha&ie=UTF-8&oe=UTF-8&hl=en-id&client=safari&safari_group=8)

1sfortemarchia@gmail.com

2rusligintingmunthe@gmail.com

\*Korespondensi : e-mail: sfortemarchia@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menentukan loyalitas kerja Barista di Maxx Coffee Buahbatu Bandung. Menurut Teori faktor-faktor yang menentukan loyalitas sebagai perilaku kerja adalah sikap kerja, dalam penelitian ini peneliti menggunakan konsep kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai sikap kerja. Teori 2 faktor Herzberg menjelaskan 2 faktor yang dapat menilai kepuasan seseorang dalam menjalankan pekerjaanya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam & observasi. Hasil penelitian ini dilihat berdasarkan dari 4 subyek, setiap subyek memiliki sikap kerja yang menentukan loyalitas kerja yang berbeda-beda. Dapat disimpulkan 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 pekerjaanya, faktor lainnya adalah munculnya komitmen organisasi Afektif dan Normatif.

**Kata Kunci : Loyalitas Kerja, Sikap Kerja, 2 Faktor Herzberg, Komitmen Organisasi**

**Abstract**

This study aims to determine the factors that determine Barista work loyalty at Maxx Coffee Buahbatu Bandung. According to the theory, the factors that determine loyalty as work behavior are work attitudes. In this study, researchers used the concepts of job satisfaction and organizational commitment as work attitudes. Herzberg's 2 factor theory explains 2 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 & observation. The results of this study are seen based on the 4 subjects, 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: Work Loyalty, Work Attitude, 2 Herzberg Factors, Organizational Commitment**

**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 bervariatif 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 mengatakan ada 2 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 perusahan 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 2 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 2 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 Bubat” ini berdiri sejak Tahun 2022 dan mulai beroperasi pada 29 April. Maxx Coffee Buah Batu memilki 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 Bandungterlebih 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 mengatakan bahwa semua tuntuan pekerjaan, dan pendapat itu didukung opini narasumber lain (Narasumber I) ia mengatakan 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 Bandung dibanding memilih keluar dari perusahaan?”.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai faktor-faktor yang menentukan tingginya rasa loyalitas kerja pada perusahaan Maxx Coffee (Cabang Buah Batu Bandung). Sehingga penulis tertarik mengambil judul “Sikap Kerja Pada Barista (Studi Kasus Pada Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung”.

**Landasan Teori**

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 & 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 / 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 2 hal yang berbeda dan bukan merupakan satu variable yang kontinyu (Beliadwi & Moningka, 2012). Herzberg mengatakan 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 Pemelihara adalah hal-hal yang bersifat ekstrinsik dari pekerjaan yang dapat memberikan ketidakpuasan pada karyawan (Beliadwi & Moningka, 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 arag yang positif seperti menimbulkan sikap antusiasisme resistensi dalam melaksanakan kegiatan pekerjaan.

**Teori Motivasi Herzberg**

**TEORI 2 FAKTOR HERZBERG**

**FAKTOR MOTIVATOR**

**FAKTOR HYGIENE / PEMELIHARA**

* Tanggung Jawab
* Pencapaian
* Improvisasi
* Mendapat Pengakuan
* Pekerjaan Itu Sendiri
* Peraturan Perusahaan
* Kompensasi (Gaji/Tunjangan)
* Atasan (Arahan/Komunikasi)
* Rekan Kerja (Relasi Sosial & Persaingan)
* Pekerjaan Yang Diberikan
* Kondisi Kerja

**0**

**NETRAL**

Ketidakpuasaan Kerja

Kepuasaan Kerja

Keinginan Keluar Tinggi

Keinginan Keluar Rendah

Loyalitas pada Pekerjaannya

Keluar dari Organisasi

Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Menurut *Two Factor Theory*

Herzberg menyebutkan faktor pemeliharaan atau *Hygiene Factor* sebagai berikut (dalam Robbins et al., 2013, p. 206):

**1. Peraturan perusahaan**

Kebijakan yang dibuat adil oleh atasan untuk para karyawannya. Kebijakan perusahaan dan administrasi merupakan Sebagian dari prosedur yang diterapkan oleh perusahaan dalam mengatur jalannya pekerjaan di perusahaan tersebut untuk mencapai tujuannya.

**2. Kompensasi (Gaji/Tunjungan)**

Imbalan diberikan perusahaan sesuai hasil apa yang karyawan kerjakan. Karyawan menginginkan kompensasi yang adil, tidak meragukan arti tidak ada kejelasan, dan segaris ekspetasi karyawan.

**3. Atasan (Arahan/Komunikasi)**

Arahan bisa seperti bimbingan dan bantuan teknis diberikan atasan kepada karyawan, diantaranya: dorongan, semangat, bantuan teknis, komunikasi informasi, info.

**4. Rekan kerja (Relasi Sosial dan Persaingan)**

Derajat kesesuaian 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 bekerja sama, mempunyai rasa kesatuan kuat akan menghantarkan kepada kepuasan kerja meningkat.

**5. Pekerjaan yang Diberikan**

Tugas yang telah diberikan oleh atasan dan harus dikerjakan oleh bawahan. Tugas ini menjadi bentuk implementasi dari strategi yang dibuat oleh atasan sehingga bawahan harus memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikannya.

**6. Kondisi kerja -** Lingkungan kerja yang nyaman dapat dinilai dari fasilitas yang bersih dan modern, peralatan atau perlengkapan kantor yang memadai, lingkungan kerja yang tenang dan aman.

Herzberg menjelaskan Motivator Factors (dalam Robbins et al., 2013, p. 206):

**1. Tanggung jawab -** Tanggung jawab adalah sesuatu yang dimiliki oleh seseorang terhadap tugas yang telah diberikan atau harus diselesaikan, diberi kekuasaan, kewenangan untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya sebagai tanggung jawab, sanksi yang tegas atas sikap dari pelaksanaan tugas.

**2. Pencapaian -** Keberhasilan 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.

**3. Improvisasi -** Atasan memberikan kepercayaan bawahannya untuk melaksanakan pekerjaannya berdasarkan ide yang muncul dalam diri bawahannya dan memberikan solusi berdasarkan pemikirannya sendiri.

**4. Penghargaan (Pengakuan) -** penghormatan, pujian, pengakuan dari atasan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya yang telah dilakukan sebagai bentuk penghargaan atas apa yang telah mereka capai.

**5. Tantangan -** Besar kecilnya tantangan bagi tenaga kerja dari pekerjaannya. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan, menawarkan beragam tugas, kebebasan, umpan balik mengenai betapa baik 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 perusahaanya. 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 penyebab komitmen organisasi bisa muncul yaitu sebagai berikut:

**1.Komitmen Organisasi Afektif** mengarah pada emosi yang dimiliki karyawan tersebut terhadap organisasinya. Komitmen afektif mengacu pada emosi yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi (Purnamie, 2014).

**2.Komitmen Organisasi Normatif** timbul dalam diri karyawan berupa nilai-nilai untuk bertahan menjadi anggota organisasi karena memiliki kesadaran untuk berkomitmen terhadap perusahaan merupakan keharusan atau kewajiban yang mesti terlaksanakan. Anggota organisasi dengan komitmen organisasi normatif tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut (Umam, 2012).

**3.Komitmen Organisasi Kontinu** merupakan pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan. Karyawan dalam organisasi memiliki rasa komitmen organisasi kontinyu tinggi untuk terus menjadi anggota dalam organisasi karena mereka memiliki kebutuhan menjadi anggota organisasi tersebut.

**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 kerjaannya 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 penilitian 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, *actor*s 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 Bandungdan yang menjadi subjek penelitiannya ada Baristanya itu sendiri. Maxx CoffeeBuah Batu Bandungmerupakan perusahaan bisnis yang bergerak di bidang food and bevereges. Maxx Coffee Buah Batu Bandungberdiri sejak 29 April 2022.

Peneliti melakukan wawancara pada 4 orang subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstrusikan 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 Bandungberoperasi 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) :

1. **Reduksi data.** Pada tahap ini akan mengumpulkan data-data hasil wawancara untuk kemudian direduksi, dan memilih hal-hal pokok berkaitan dengan penelitian. Selanjutnya akan dibuat transkrip wawancara tanpa menambah atau mengurangi informasi dari semua informan berguna penyajian data.
2. **Penyajian data.** Setelah direduksi, melalui transkrip wawancara akan disimpulkan data dengan menggunakan bahasa yang baku. Data-data didapatkan dari informan digunakan dalam penelitian ini dituliskan deskriptif.
3. **Kesimpulan.** Tahap ini menyimpulkan dan memeriksa keabsahannya menggunakan teknik Triangulasi Sumber.

**Hasil & Pembahasan**

**TAHAP DESKRIPSI**

 **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 Cofee berada di jalan Buah Batu. Maxx Coffee Buah Batu Bandungresmi 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 Bandungini 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 keamaanan toko ialah satpam.

 Hal ini diungkapkan oleh Manajer Toko Maxx Coffee Buah Batu Bandungsebagai 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**

Di cabang Maxx Coffee di Buah Batu Bandungmemiliki 11 karyawan yang terdiri dari 1 Manajer toko, 2 SPV, 4 Pekerja Full-time, dan 2 Pekerja Part time. Maxx Coffee Buah Batu Bandungini beroperasi dari pukul 07.00 AM hingga 22.00 PM. Jadi, beroperasi selama 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 Satpam. 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 lebih mereka pada karyawan akan membersihkan dan menstrerilkan 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 dibedakankannya 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 Bandungsebagai berikut:

 “Buka nya si dari pagi neng, kaya sebenernya 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 gt 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 beveragesdesk 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”

**Dapat disimpulkan bahwa para barista mengeluh karena semua pekerjaan di handle oleh sendiri seingga mereka kelelahan.**

Observasi :

* 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 membuatkan minumannya/menyiapkan makanan dan pesanan diantarkan ditempat duduk pelanggan.
* 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 menghangtkan makanan yang diinginkan oleh pelanggan.
* Pukul 20.53 PM terlihat Store Manager (Barista H) sibuk dengan pekerjaan khususnya seperti menulis laporan hariannya dan sembari berbolak balik kedalam ruang karyawan.
* Barista A (barista full-time) sedang mengisi ulang cup, sedotan, dan menulis stock stock yang kosong / yang dibutuhkan.
* Para barista terlihat saling mengobrol, tertawa, dan bercanda ketika selingan tidak ada pelanggan dan pesanan. Jika ada pelanggan mereka akan sigap untuk membantu pelanggannya.
* 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.
* 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 social, yaitu:

* Interaksi Sosial antara Satpam Maxx Coffee Buah Batu Bandung dengan pelanggan.
* Interaksi sosial antara barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung dengan pelanggan.
* Interaksi sosial antara Store Manager Maxx Coffee Buah Batu Bandung dan barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung.
* Interaksi sosial antara spv Maxx Coffee Buah Batu Bandung dan barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung.
* Interaksi sosial antara pelanggan 1 dan pelanggan lainnya Maxx Coffee Buah Batu Bandung.

**TAHAP REDUKSI**

Dari semua interaksi diatas, peneliti tertarik untuk meneliti interaksi yang dibuat oleh setiap barista dengan para atasannya sehingga dapat memungkinkan menghasilkan produktivitas yang baik. Kepuasan pelanggan tentunya yang paling diutamakan. Akan tetapi, jika inticore nya saja sudah rusak apakah akan bagus jika ditampilkan kepada pelanggan, tentunya tidak. Maka besar harapan peneliti untuk meneliti bagian yang telah ditulis diatas. Karyawan di Maxx Coffee Buah Batu Bandung memiliki tugas masing-masing sesuai mesin yang mereka operasikan yang dijabarkan sebagai berikut.

Aktivitas Karyawan

**Narasumber H (Store Manager)**

* Menyusun laporan harian setiap harinya.
* Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus menjadi kasir.
* Membantu barista lain jika dibutuhkan.
* Memberi informasi kepada barista lain perihal kegiatan akan dilakukan dan promo yang akan diadakan.

**Narasumber AL (Full-Timer)**

* Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus menjadi kasir.
* Memberi informasi kepada pelanggan perihal kegiatan dilakukan dan promo yang akan diadakan.
* Membersihkan sisa makanan dan minuman dari pelanggan yang sudah selesai.
* Membersihkan area toko seperti mengepel lantai, mengelap kursi dan meja, mengelap lemari tumblr, mengelap semua alat pembuat kopi dan mencuci bekas gelas dan piring yang digunakan, dan membuang cup yang telah selesai digunakan oleh pelanggan

**Narasumber AN (Full-timer worker)**

* Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus menjadi kasir.
* Memberi informasi kepada pelanggan perihal kegiatan yang akan dilakukan dan promo yang akan diadakan.
* Membersihkan sisa makanan dan minuman dari pelanggan yang sudah selesai.
* Membersihkan area toko seperti mengepel lantai, mengelap kursi dan meja, mengelap lemari tumblr, mengelap semua alat pembuat kopi dan mencuci bekas gelas dan piring yang digunakan, dan membuang cup yang telah selesai digunakan oleh pelanggan

**Narasumber I (Part timer worker)**

* Membuat minuman, menyiapkan makanan, dan menerima orderan sekaligus kasir.
* Memberi informasi kepada pelanggan perihal kegiatan yang akan dilakukan dan promo yang akan diadakan.
* Membersihkan sisa makanan dan minuman dari pelanggan yang sudah selesai.
* Membersihkan area toko seperti mengepel lantai, mengelap kursi dan meja, mengelap lemari tumblr, mengelap semua alat pembuat kopi dan mencuci bekas gelas dan piring yang digunakan, dan membuang cup yang telah selesai digunakan oleh pelanggan

**Satpam**

* Mengatur tata kelola kendaraan
* Menjaga dan memelihara ketertiban Maxx Coffee
* Menjaga keamanan Maxx Coffee
* 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 mesan minuman maupun makanan, dengan kata lain Maxx Coffee Buah Batu Bandung ini sudah tutup.

Setelah diatas buku 10 mereka bekerjasama untuk membersihkan dan men-Sterilkan 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 lab, meja kursi dilap, semuanya harus bersih sebelum mereka pulang. Dilihat dari cara kerja mereka tentunya peneliti bisa menyimpulkan 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 oleh penulis, maka dapat disimpulan bahwa tingginya *overtime* yang dilakukan karena kurangnya menerapkan efisiensi waktu sehingg bisa berdampak kepada faktor kesehatan dan lainnya yang bisa juga berdampak kepada pelanggan. Faktor ini akan dijelaskan secara detail seperti dibawah ini :

**1. Overtime kerja yang berdampak pada Loyalitas para pekerja pada pekerjaanya**

Terlalu banyak waktu yang digunakan oleh para barista untuk membersikan 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.

Observasi

* pukul 22.00 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 ini.
* 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.
* Kurangnya efisiensi waktu / manajemen waktu pada barista untuk melakukan pekerjaanya.
* Terlambatnya waktu pulang para barista dan pekerja lainnya Maxx Coffee Buah Batu bandung.

 Wawancara

 “Sebenernya cape, badan sakit tapi mau gimana lagi ya, kan harus closingan 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 sebenernya istirahatnya jadi cuma sebentar (maksudnya pulang kerumah) jadi kaya huf cape banget ya rul” (Narasumber AL)

 “Kalau ditanya gaji sih, kita gapernah 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 pindahin ke kita” (Narasumber I)

**Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan kelelahan dikarenakan kurangnya manajemen waktu dan kurang motivasi karyawan yang diberikan perusahaan kepada karyawan.**

**TABEL HASIL IN-DEPT INTERVIEW :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **YUSTIKA** | **PUTRI** | **ALDO** | **HANNA** |
| FAKTOR PEMELIHARA |
| PERATURANPERUSAHAAN | “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 Coffeshop 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 Lifestyle 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 ” | “Sebenernya kalau untuk kita ngomongin konpensasi barista ya aku ngomongin barista ya disini gaji barista tuh udah gede daripada barista di tempat lain” “Kalau di kita engga tapi ada insentive kalau kita mencapai target” “Kalau per 10 iya 8 lah, 2 nya lebih ke gaji si karena aku kan triple job”“Aku gak suka itu gaji sama teasure yang gak sesuai”“Iya jadi kaya BPJS dapet BPJS Kerjaan BPJS Kesehatan semua dapet insentive kalau target goal ada” |
| ATASAN | “Atasannya baik. Kan pandangan orang beda-beda ya. Kalau dari aku sih sealama ini di didik sama dia baik”“ 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 … ““Pokoknya SOP yang ada dan standar aku bekerja itu sama karena memang ya udah ini tuh benar. kalau ada yang salah juga komplain” | “Kurang sih menurut aku mah karena ini dia bilang kalau atasan ini tidak dirangkul dari atasan-atasan nya katanya memang treatmentnya seperti itu ketika aku berusaha naik | “Kadang (nolong). Ya mungkin mereka lebih sibuk urusin admin atau yang lain gitu”” 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 ”“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”“ ternyata emang dari atasan seperti itu tidak ada apresiasi kebawahan … terserah lo deh | “Iya makannya eeeuu sebenernya dia tetep ada si disini dia perannya”“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 ..”“Iya komunikasinya baik mereka masih mau dengerin gua atasan gua juga ngerti” |
| REKAN KERJA | “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.”“ soalnya kerjanya nyaman sih. Timnya nyaman, gini gini juga tuh sebenarnya di belakang timnya saling membantu kaya yuk”“Ngebantu”“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” | “Iya dibantu makanya kita dituntut selalu aware sama tempat kerjanya… ““Nggak, sosial nya bagus banget sumpah …”“Kalau kita sosialisasinya bagus gitu komunikatif juga... “ | “Membaur sih karena emang aku orangnya so far emang gampang berbau, gampang kenal sama orang”“So far yang aku dapatkan di sini sih saling cover ya, kayak apa nih tugas yang belum”“ yah saling cover Even belum ada yang dekat tapi selama ini ngebantu ““Lebih ke temen-temennya sih” | “Menurut aku bagus karena sejauh ini team aku berani nanya berani ngeluh”“Iya komunikasinya baik mereka masih mau dengerin gua atasan gua juga ngerti |
| PEKERJAAN YANG DIBERIKAN | "Banyak. Asli asli. Karena aku ngalamin waktu awal awal kerja kaya gitu mangkanya sering sering belajar. Okey gitu. Kalau atasannya tegas tapi kamu nya berbobot buat disiplin ya kenapa harus nyerah. Emang cape. Cuman itu yang ngebentuk kita, di gencet gencet"“pernah, pernah. Pernah sampe nangis aku cape banget kerja” | “cape karena kita harus best attitude sama orang gitu kita harus ngobrol sama customer juga jadinya untuk kita ngasih energy nya lama”“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” | “Sebenarnya namanya kerja ya pasti ada Targetnya ”“Lebih ke capek fisik sih ”“Iya dong kan professionalisme, setahu aku selama masih bisa jalan tetap harus masuk ” | “… jadi yaudah deh aku yang milih jadi selama aku kerja sekarang jalan 8 bulan so far good si gak pernah jadi beban” “Heem bedanya aku si lebih suka jadi atasan ya”“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”“Engga bukan loyal jadi lebih ke free lebih bebas untuk ngelead team aku kaya gimana” “Pertama karena aku leader kedua karena aku lsm leader itu aku seneng banget meeting sama orang aku seneng bisa kerja sama sama orang ngobrol” |
| KONDISI KERJA | “Lingkungan sini? Mendukung” |  | “Riweuh terus kurang orang ““Baik sih so far” | “Kebetulan kita tuh memang disini lagi kurang orang jadi kita gak ada waktu” “Yaitu kurang sales kurang orang gimana gua bisa bayar orang, sales nya kurang”  |
| FAKTOR MOTIVATOR |
| TANGGUNG JAWAB | “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 ”“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”“Visi aku berguna bagi Maxx Coffee, biar Maxx Coffee itu jadi maju. …”  |  | “… kita kerja di sini ya harus tanggung jawab jadi mau nggak mau senang dan tidak senang harus semangat” |  |
| PENCAPAIAN |  | “… diterima di perusahaan segede itu kamu berarti udah berusaha menutupi itu ya, ya keren lah kamu bisa menghandle” |  | “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 rewars. Tapi aku sampai jadi model Instagramnya. Oh ini nih yang punya Buah Batu ni” | ”… dipuji sih cumann mungkin ini mah aku yang nerima ya tapi kurang ya.” | ”Paling Say Thank you” |  |
| TANTANGAN | “… jadi daripada aku mengeluh, ini terlalu gini yang penting aku in nge challenge 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 stuck disitu aja. "“Contoh aku kan kurang suka ngobrol sama orang lain, sedangkan kalau di sini kan harus ada yang namanya coffee talks sama guest Conection” | “Walaupun aku ditekan ini ditekan itu aku harus bisa menyampaikan dengan baik ke anak part time karena mereka nggak tahu apa yang terjadi apa yang disalahin ke kita yang penting anak part time 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 effort 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 kekurangan nya 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” |

**FAKTOR PEMELIHARA (Hasil dibawah telah disusun sesuai ranking berasal dari hasil wawancara)**

1. REKAN KERJA - Pada tabel diatas menjelaskan bahwa alasan terkuat dari empat responden tetap bekerja pada perusahaan Maxx Coffee ini adalah didukung dari rekan kerja yang positif. Kebanyakan responden mengatakan bahwa mereka memiliki rekan kerja yang saling membantu dan saling cover dalam melakukan tugasnya. responden mengatakan walaupun keterikatan mereka belum terlalu dekat tetapi mereka tetap saling membantu dalam pekerjaannya dan respon lain mengatakan rekan kerja Maxx Coffee Buah Batu Bandung ini memiliki komunikasi yang sangat baik, mudah berbaur, dan saling bertanggung jawab atas pekerjaannya.
2. PERATURAN PERUSAHAAN - Faktor yang menentukan loyalitas kerja pada Barista Maxx Coffee Buah Batu Bandung selain rekan kerja iyalah kebijakan perushaan yang diberikan oleh Maxx Coffee Buah batu Bandung. Store Manager berkata bahwa kontrak kerja ditulis secara transparan dan dibuktikan oleh para responden yakni Peraturan yang ada di lapangan yaitu sama dengan kontrak kerja yang tertulis sebelum mereka bekerja disitu. Responden lain mengatakan bahwa SOP nya sesuai dengan ekspetasi dan standar bekerjanya sudah benar dengan di lapangan.
3. KOMPENSASI - Tidak sedikit respondem yang mengeluhkan tentang kompensasi dan tidak sedikit juga yang menerima kompensasi yang diberikan oleh perusahaan Maxx Coffee buah batu Bandung. Responden Y mengatakan bahwa gaji yang diterima cukup aman dan setara dengan UMR kota Bandung. Pendapat itu didukung oleh responden A yang mengatakan bahwa standar kompensasi yang telah diberikan oleh perusahaan Maxx Coffee Buah Batu Bandungini masih manusiawi yaitu upah minimum kota Bandung. Tetapi disisi lain juga responden P mengatakan bahwa alasan ia tetap loyal terhadap perusahaan Maxx Coffee Buah Batu Bandungini adalah ia mengatakan bahwa diantara semuanya perusahaan Maxx Coffee Buah Batu Bandungyang telah membayar nya cukup tinggi dan lagi alasan ia loyal pada perusahaan ini ialah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Responden H sebagai store manager juga mengatakan bahwa kompensasi Barista di Maxx Coffee Buah Batu Bandungini memiliki kompensasi yang cukup daripada coffee shop lain (local). Tetapi responden H mengatakan bahwa apa yang ia terima belum sebanding dengan apa yang ia kerja kan.
4. ATASAN - Responden H dan responden Y memiliki hasil yang positif yaitu mereka mengatakan bahwa perlakuan atasan yang diterima kepada bawahannya adalah baik sehingga bisa mendukung kinerja para bawahannya. Mereka mengatakan bahwa para atasannya mendidik dengan baik, disiplin, detail dan memiliki komunikasi yang baik kepada para bawahannya. Tetapi responden P mengatakan bahwa atasan yang bekerja di perusahaan Maxx Coffee Buah Batu Bandungini kurang merangkul para bawahan dan ternyata setelah ia amati ternyata itu berasal dari atasan-atasan nya. Opini ini dukung oleh responden A yang mengatakan bahwa atasannya kurang dirangkul oleh atasannya lagi jadi perlakuannya sama terhadap bawahannya. Tetapi responden H mengakui bahwa apa yang ia lakukan terhadap para bawahannya ia mengambil 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 mengatakan bahwa tugas yang ia terima 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 mengatakan hal yang sama yaitu mereka dituntut lebih baik karena mereka juga mengajarkan hal hal tersebut kepada pegawai part time. Berbeda dengan responden ia mengatakan bahwa setiap kerja pasti ada Targetnya tetapi ia harus memiliki rasa professionalisme sehingga apapun pekerjaan yang diberikan oleh atasan pasti dikerjakan oleh para bawahannya. Respenden H sebagai store manager mengatakan bahwa selama ia bekerja ia tidak merasakan pekerjaan itu beban dan ia menyukai pekerjaan tersebut dikarenakan cocok dengan *lifestyle* kerja yang ia miliki.
6. KONDISI KERJA- Dikarenakan kondisi kerja yang dirasakan oleh para responden mereka mengatakan hal yang sama yaitu mereka kekurangan orang dalam organisasi nya untuk mencapai tujuan. Dengan kata lain mereka mengatakan bahwa lingkungan apa yang mereka terima itu baik tetapi karena mereka kekurangan orang dalam bekerjanya maka mereka kesulitan untuk membagi waktu. Responden mengatakan bahwa orang yang bekerja di Maxx Coffee Buah Batu Bandungini memiliki jumlah pegawai yang di bawah standar sehingga operasionalnya terganggu. Responden hak sebagai store manager mengakui bahwa Maxx Coffee Buah Batu Bandungini kekurangan orang sehingga kewalahan sampai tidak ada waktu. Kesimpulannya karena orang yang sedikit bekerja di Maxx Coffee Buah Batu Bandungini mereka menjadi mudah kecapaian karena pekerjaan yang diberikannya cukup banyak dikarenakan anggota organisasi yang dibawah standar. Responden H mengatakan bahwa McPhee Buah Batu Bandungkurang dalam penjualannya sehingga tidak mampu membayar anggota organisasi lebih / karyawannya. Jadi mau tidak mau pekerjaan yang ada di selesaikan dengan orang yang ada juga.

**Maka dapat disimpulkan bahwa faktor pemelihara/ekstrinsik yang membuat empat responden ini tetap bekerja di Maxx Coffee Buah Batu Bandung ini yaitu adalah rekan kerja yang bisa saling mendukung saling mengkover walaupun mereka tidak terlalu dekat dan faktor lainnya adalah SOP yang sudah jelas adanya ketika mereka bekerja pun mereka tidak melebihi ekspektasi dari pada realita nya dikarenakan pembuatan peraturan perusahaan yang transparan dan detail.**

**FAKTOR MOTIVATOR (Hasil dibawah telah disusun sesuai ranking berasal dari hasil wawancara)**

1. TANTANGAN - Responden responden P responden hak dan responden mengatakan hal yang sama yaitu mereka memiliki faktor intrinsik yang sama yaitu mereka menyukai tantangan yang diberikan oleh perusahaan kepada mereka sendiri. Jadi 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 Maxx Coffee Buah Batu Bandung. Mereka menyukai hal ini dikarenakan mereka ingin tahu seberapa besar kemampuan dalam diri mereka masing masing untuk mencapai visi perusahaan dengan misi nya masing masing.
2. TANGGUNG JAWAB - Tak sedikit tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan Maxx Coffee Buah Batu Bandungini kepada karyawan ya tentunya perusahaan Maxx Coffee mengharapkan tanggung jawab yang besar Dari para karyawan nya. Responden Y mengatakan bahwa perspektif orang itu berbeda beda pemikiran orang itu berbeda beda dan ia bekerja untuk toko Maxx Coffee Buah Batu Bandungagar perusahaan nya lebih maju lagi. Ia mengatakan bahwa tak hanya gaji yang menjadi poin tetapi pekerjaan yang berasal dari hati lah yang menggerakkan ini semua. Responden a juga mengatakan bahwa kita bekerja harus bertanggung jawab jadi senang atau tidak senang harus semangat.
3. IMPROVISASI - Kepercayaan atasan terhadap bawahan nya kerap sering terjadi karena ketika bawahannya berfikir pekerjaan ini kurang cocok atau pekerjaan ini salah maka atasan menerima kritik dan saran dari para bawahannya . Hal ini didukung oleh pernyataan dari responden nya yang mengatakan 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 mempercaya I bahwa saran dan kritik dari bawahan nya itu membangun positif perusahaan Maxx Coffee. Hal ini pun didukung oleh responden H sebagai store manager ia mengatakan bahwa ia diberi kepercayaan oleh atasannya sehingga ia bisa loyal menjadi pemimpin Tim di perusahaan Maxx Coffee cabang buah batu Bandung.
4. PENCAPAIAN - Responden P merupakan orang yang memiliki kepribadian introvert di dalam pekerjaannya. Ia mengatakan bahwa ketika ia bekerja di perusahaan Maxx Coffee Buah Batu Bandungini yang merasakan tantangan yang berbeda sehingga ia harus melewati hal itu dan ternyata ia 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 Ham mengatakan dia tidak pernah gagal atas pencapaiannya Dan opini tersebut didukung oleh pernyataan atasan nya.
5. PENGAKUAN - Tak sedikit responden yang merasakan hal ingin di Sanjung oleh para atasan. Responden Y merasakan ia mendapatkan rasa pengakuan karena ia dipilih sebagai brand Ambasador Maxx Coffee Buah Batu Bandunguntuk menjadi modelnya cabang buah batu. Responden ajuga mengatakan ia hanya menerima sanjungan berupa terima kasih dari para atasannya dan tidak pernah menerima hal yang lebih. Responden pak pernah dipuji tetapi bukan oleh atasannya melainkan dari customer yang datang ke Maxx Coffee buah batu Bandung.

**Maka dapat disimpulkan bahwa faktor intrinsik / motivator yang menentukan ia tetap bekerja di perusahaan Maxx Coffee cabang buah batu yaitu tantangan dari dalam diri masing masing para pekerja yang bisa membangkitkan rasa positif untuk membangun visi misi agar perusahaan Maxx Coffee ini mencapai tujuannya. Mereka mengatakan bahwa tantangan ini menjadi tolak ukur keberhasilan mereka dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **KOMITMEN ORGANISASI** |
| **AFEKTIF** | **NORMATIF** | **KONTINU** |
| PUTRI | “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 ”“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 “Visi aku berguna bagi Maxx Coffee, biar Maxx Coffee itu jadi maju. …”  | “ visi aku berguna bagi Maxx Coffee, biar Maxx Coffeetuh bisa jadi maju. Gaperlu menjiplak banget kompetitornya. ““Iyalah, naikin derajat ortu, Iya aamiin. Maksudnya malu lah kalau gajadi apa apa. Yang penting pengalamannya. Ada knowledge nya gitu, itu kan penting soalnya”  |  |
| YUSTIKA |  | “Ada banyak 9 hahahha, iya aku si gitu lah berusaha kalau aku kena omel anak partime 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 8aku tinggi hanya di sini karena kalau Coffeshop 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 ” |
| ALDO | “… terus kaya kenapa nggak aku coba nih aku coba ngluarin effort dari yang sebelumnya ke sini biar lebih maju juga” |  | “…Bukan ke Lifestyle sih tapi lebih ke kebutuhan ” |
| HANNA | “Heum engga si karena gini aku tuh dulu emang yang pengen kerja disini ini tuh pilihan aku”“Sebenernya waktu itu perasaaan 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 far good si gak pernah jadi beban” |  |  |

**(Hasil dibawah telah disusun sesuai ranking yang berasal dari hasil wawancara)**

1. KOA - Pada bagian komitmen Afektif tiga responden dari empat responden menjawab hal yang positif yaitu mereka memiliki nilai yang sama untuk membangun Maxx Coffee lebih baik lagi dan lebih maju. Responden Y mengatakan bahwa ia bekerja tidak hanya untuk kompensasi / gaji akan tetapi ia bekerja untuk kesuksesan Maxx Coffee untuk lebih baik lagi dan pendapat ini didukung oleh responden H sebagai store manager, responden H mengatakan bahwa iya memiliki personality yang membangun terhadap kemajuan Maxx Coffee Buah Batu Bandungsehingga ia memiliki rasa kepemimpinan serta bisa membawa bawahannya untuk lebih peduli terhadap keberlangsungan proses menuju sukses dan itu merupakan pilihan dirinya sendiri tanpa ada dorongan dari siapapun.
2. KON - Responden P mengatakan sembilan persepuluh untuk ia melakukan pengunduran diri pada perusahaan Maxx Coffee Buah Batu Bandungtetapi ia memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan nya karena ia tak ingin kekesalan ini diketahui oleh para bawahannya jadi semaksimal mungkin responden P menutupi hal tersebut agar menjadi motivasi untuk para bawahannya. Selain itu responden Y mengatakan bahwa ia ingin membanggakan orang tuanya sehingga ia menjadi tidak ingin keluar dari perusahaan Maxx Coffee.
3. KOC - Responden P & responden A memiliki respon yang sama terkait komitmen organisasi kontinyu. Mereka beralasan mengapa mereka tetap loyal terhadap pekerjaan nya adalah mereka membutuhkan uang. Responden A mengatakan bahwa uang merupakan kebutuhannya dan pendapat ini didukung oleh responden P yang mengemukakan Pendapat yang sama tetapi responden P lebih menyukai Maxx Coffee karena Maxx Coffee memberi kompensasi (gaji) yang menurutnya (Responden P) terbilang jumlah yang cukup banyak. Responden P juga mengatakan bahwa jumlah yang ia didapatkan di tempat kerjanya sekarang lebih besar daripada jumlah yang ia dapatkan di tempat sebelumnya maka dari itu ia senang bekerja di Maxx Coffee.

**Maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi efektif lah yang menjadi respon yang paling banyak dari para responden, responden menyatakan bahwa mereka mempunyai jiwa yang ingin membangun untuk Maxx CoffeeBuah Batu Bandungyang 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**

**Kesimpulan**

Maka dapat disimpulkan oleh penulis menurut hasil dari penelitian adalah faktor yang menentukan sikap kerja pada barista yang bekerja di Maxx Coffee Cabang Buah Batu Bandungdari faktor pemelihara / ekstrinsik menurut teori 2 faktor Herzberg yang menentukan 4 responden ini tetap bekerja di Maxx Coffee Cabang Buah Batu  Bandung 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 mengatakan rekan kerja Maxx Coffee cabang Buah Batu Bandungini memiliki komunikasi yang sangat baik, mudah berbaur, mudah kenal dengan orang lain, dan saling bertanggung jawab atas pekerjaanya 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 postif yaitu faktor motivator (menurut 2 faktor herzberg) yang menentukan ia tetap bekerja di perusahaan Maxx Coffee cabang buah batu yaitu tantangan yang muncul dari dalam diri masing masing para barista yang bisa membangkitkan rasa positif untuk membangun visi misi agar perusahaan Maxx Coffee ini mencapai tujuannya. Mereka mengatakan bahwa tantangan ini menjadi tolak ukur keberhasilan mereka dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Selain itu ada faktor lain yaitu tanggung jawab. Responden Y mengatakan bahwa perspektif orang itu berbeda beda, pemikiran orang itu berbeda beda, dan ia bekerja untuk toko Maxx Coffee cabang Buah Batu Bandungagar perusahaan nya lebih maju lagi. Ia mengatakan bahwa tak hanya gaji yang menjadi poin tetapi pekerjaan yang berasal dari hati lah menggerakkan ini semua. Responden A juga mengatakan bahwa kita bekerja harus bertanggung jawab jadi senang atau tidak senang harus semangat.

Munculnya komitmen organisasi berasal dari berbagai faktor. Komitmen organisasi ada tiga yaitu komintmen organisasi afektif, normatif dan kontinyu. 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 untuk Maxx Coffeecabang Buah Batu Bandungke 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. responden H sebagai store manager mengatakan bahwa ia memiliki personality yang membangun terhadap kemajuan Maxx Coffee cabang Buah Batu Bandungsehingga ia memiliki rasa kepemimpinan yang cocok dengan passionnya serta bisa membawa bawahannya untuk lebih peduli terhadap keberlangsungan proses menuju sukses dan itu merupakan pilihan dirinya sendiri tanpa ada dorongan dari siapapun.

**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 Kompensasi 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/bbppbinuang/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.