

**MOTIVASI KERJA BERKARIR SEBAGAI BARISTA
(BARISTA STARBUCKS YOGYAKARTA)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Indra Rahman Sumadijaya
NIM : 19311136
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**Universitas Islam Indonesia
Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

2025

MOTIVASI KERJA BERKARIR SEBAGAI BARISTA

(BARISTA STARBUCKS YOGYAKARTA)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh

gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan

Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Disusun oleh:

Nama : Indra Rahman Sumadijaya

NIM : 19311136

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Universitas Islam Indonesia

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 18 Juli 2025

Penulis,

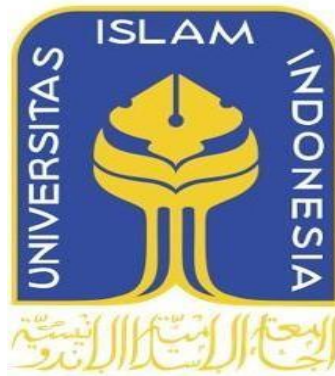


Indra Rahman Sumadijaya

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

MOTIVASI KERJA BERKARIR SEBAGAI BARISTA (BARISTA
STARBUCKS YOGYAKARTA)

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Indra Rahman Sumadijaya
NIM : 19311136
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 17 Juli 2025 Telah

disetujui untuk diujikan Dosen

Pembimbing,



Arif Hartono S. E., MHRM., Ph. D.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

MOTIVASI KERJA BERKARIR SEBAGAI BARISTA (BARISTA STARBUCKS YOGYAKARTA)

Disusun oleh : Indra Rahman Sumadijaya

Nomor Mahasiswa : 19311136

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
hari ini, tanggal: Senin 04 Agustus 2025

Pembimbing TA : Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.
Penguji : Fereshti Nurdiana Dihan, S.E., M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.



BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

NO.: 3428/DEK/10/Prodi.Mj/III/2025

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Ganjil 2023/2024, Senin 04 Agustus 2025, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : Indra Rahman Sumadijaya
No. Mahasiswa : 19311136
Judul Tugas Akhir : Motivasi Kerja Berkarir Sebagai Barista (Barista Starbucks Yogyakarta)
Pembimbing : Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

Lulus Ujian Tugas Akhir

Nilai : A-
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji :

Ketua Tim : Fereshti Nurdiana Dihan, S.E., M.M.
Anggota Tim : Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.

Yogyakarta, 04 Agustus 2025

Ketua Program Studi Manajemen,



Abdur Rafik, SE., M.Sc.

NIK. 133110105

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

MOTIVASI BEKERJA SEBAGAI BARISTA

(BARISTA STARBUCKS YOGYAKARTA)

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Nama : Indra Rahman Sumadijaya

Nomor Mahasiswa : 19311136

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Penguji/Pembimbing Skripsi : Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D.

Penguji : Fereshti Nurdiana Dihan, S.E., M.M.

Halaman Persembahan

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, atas kenikmatan dan kemudahan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabat dan seluruh pengikutnya.

Setelah segala perjuangan dan dan segala usaha sehingga mencapai di titik ini, saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang saya cintai bapak Edi Sumatirta dan Ibu Ayu Dwiarsih, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan bagi saya selama proses ini. Serta doa-doa yang selalu menyertai saya selama ini yang menjaga, mengiringi langkah saya dan membimbing sehingga semua dapat terwujud.

MOTTO

Aku adalah seorang pejuang, karena Allah SWT telah memerintahkan untuk sabar dan teguh. Maka aku tidak akan menyerah.

“Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu serta tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung”

(QS. Ali Imran: 200)

ABSTRAK

Yogyakarta sebagai kota pelajar terdapat industri yang diuntungkan dari status kota yaitu bisnis *coffee shop*, dimana *café-café* yang merebak di kota Yogyakarta menjadi pilihan bagi para mahasiswa untuk mengerjakan tugas atau sekedar berkumpul dan bersantai dengan teman-temannya, bahkan menjadi tempat mahasiswa menambah uang saku. Penelitian ini bertujuan memahami alasan mahasiswa bekerja sebagai barista serta proses karir yang mereka alami dalam menjalani profesi tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa alasan utama seseorang memilih menjadi barista adalah untuk memenuhi kebutuhan finansial, mendapatkan pengalaman, dan membuka peluang untuk berkembang dalam karir. Penelitian ini menunjukkan bahwa menjadi barista bukan hanya sekedar pekerjaan sementara, tetapi juga sebagai bagian dari proses pengembangan karir bagi sebagian individu.

Kata Kunci : Yogyakarta, Barista, Mahasiswa, *Coffee Shop*, Motivasi kerja, Pengembangan Karir, Pengalaman kerja, Kualitatif.

ABSTRACT

Yogyakarta's status as a student there is one industry that benefits from the city's image as a student city: the coffee shop business, in which the cafes that are sprouting across Yogyakarta provide an option for students to do homework or simply hang out and relax with their friends, even became the place for earning more allowance. The findings indicate that the primary reason someone chooses to become a barista is to meet financial demands, get experience, and open up prospects for advancement in their field. This study also demonstrates that for some people, working as a barista is not only a transitory employment, but also part of their professional progression.

Keywords : Yogyakarta, Barista, Student, Coffee Shop, Work Motivation, Career Development, Working Experience, Qualitative.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis akan menyelesaikan skripsi berjudul "Motivasi Bekerja Sebagai Barista" ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Because of this, the author wishes to express profound gratitude to:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan, kelancaran dan karunia sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua penulis Edi Sumatirta dan Ayu Dwiarsih, Kakak dan Adik Utami Diyan, Oka Rahmat dan Annisa Ramadhina serta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan tanpa henti.
3. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan universitas.
4. Bapak Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Arif Hartono, SE., M.Ec., Ph.D. selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

6. Bapak Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah begitu banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, dan pelajaran selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih sebanyak-banyaknya atas kesabaran yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang sudah memberikan ilmu dan pelajaran selama proses perkuliahan.
8. Sahabat-sahabatku, Edgar Nugroho, Rozaq Kurna, Swawstika Gita, Zainal Ilmi, Athwa Pramudya, Geralda Putri, Ryan Aditya, Shinta Ucul yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat selama proses penulisan skripsi ini.
9. Rekan-rekan sahabat baristaku, Dimas Daffa, Aprina, Henrietta, Singgih, Refaya, Fena, Silla, Kacheliesta, Riza, Rozy, Ari yang selama bekerja bersama telah memberikan warna dalam perjalanan karirku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini ada banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga amal dan kebaikan yang diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap agar penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

MOTIVASI KERJA BERKARIR SEBAGAI BARISTA	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Rumusan masalah penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat penelitian.....	8
BAB II.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu	17
BAB III	27
3.1. Pendekatan Penelitian	27
3.2. Lokasi Penelitian.....	28
3.3. Narasumber penelitian	29
3.4. Jenis Data Penelitian	30
3.5. Sumber Data Penelitian.....	31
3.6. Keabsahan Data.....	34
3.7. Proses Analisis Data.....	36

BAB IV	38
4.1. Pendahuluan	38
4.2. Temuan Penelitian.....	39
4.3. Makna bekerja bagi barista	40
4.4. Faktor Apa saja Yang Mempengaruhi Pemilihan Profesi Barista	42
4.5. Kenapa memilih Starbucks?.....	44
4.6. Diskusi Hasil	47
BAB V.....	53
5.1. Pendahuluan	53
5.2. Temuan Penelitian.....	55
5.3. Perjalanan Karir Sebagai Barista Starbucks.....	55
5.4. Kepuasan berkarir sebagai barista Starbucks.....	58
5.5. Masalah yang dihadapi sebagai barista Starbucks	60
5.6. Cara mengatasi Masalah	63
5.7. Diskusi Hasil	68
BAB VI	75
6.1. Kesimpulan	75
6.2. Implikasi Bagi Manajer.....	76
6.3. Keterbatasan Penelitian	77
6.4. Rekomendasi Untuk Penelitian Lanjutan.....	77
6.5. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	86
Lampiran i : TRANSKRIP WAWANCARA.....	86
Lampiran ii : TABEL REDUKSI DATA.....	131
Lampiran iii : DATA DISPLAY	216
Lampiran ii : KODIFIKASI	239
Lampiran ii : DOKUMENTASI.....	246

DAFTAR TABEL

Tabel 4.5.3 Temuan Penelitian Motivasi Berkarir Sebagai Barista	45
Tabel 5.6.4 Temuan Penelitian Dinamika Karir Sebagai Barista	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Data Display Motivasi Berkarir Sebagai Barista	40
Gambar 5.2 Data Display Dinamika Karir Sebagai Barista.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran i : Transkrip Wawancara	86
Lampiran ii : Tabel Reduksi Data	132
Lampiran iii : Data Display	216
Lampiran iv : Kodifikasi	239
Lampiran v : Dokumentasi	246

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Küçükkömürler dan Ozgen (2009), kopi merupakan komoditas yang paling banyak diperdagangkan di dunia setelah minyak. Pada awal tahun 1980-an, kopi melampaui teh sebagai minuman paling populer. Di sisi lain, negara-negara maju mengonsumsi kopi paling banyak, meskipun faktanya produksi yang melelahkan yang membutuhkan waktu hingga 5 tahun dari kematangan semak untuk menghasilkan buah beri dari biji terjadi di negara-negara berkembang seperti Ethiopia, Brasil, Kolombia, dan Vietnam (Solange et al, 2011; Chopra, 2013).

Namun, sejarah kopi sebagai minuman kurang lebih diperdebatkan, seperti pada abad ke-14 oleh para pengikut Muslim dan Kristen yang ingin mengabaikan simbolisme "kultus" yang dipraktikkan di Abyssinia. Kontes semacam itu yang mencoba mengidentifikasi dalang sebenarnya dari minuman tersebut bersekongkol dengan konotasi mistiknya, kemungkinan besar karena kesalahpahaman tentang stimulan, dan menciptakan profil yang jelas yang menggambarkan minuman tersebut sebagai minuman yang otonom bagi orang-orang mulia. Memang, antara abad ke-16 dan akhir abad ke-17, kopi merupakan ciri khas kaum aristokrat di Eropa, yang hanya diminum oleh anggota masyarakat bersertifikat yang terdaftar dalam kelas kaya; pria dengan tujuan tertentu yang melintasi koridor otoritas dan menjalani gaya hidup yang sok penting.

Setelah memenangkan perang dunia kedua, Amerika Serikat (AS) berupaya memperluas kekuasaannya di hampir setiap bidang, termasuk budaya. Starbucks telah menjadi perusahaan multinasional terbesar yang berbasis di Amerika Serikat yang menyebarkan budaya barat di Indonesia. Starbucks, dengan 326 gerai di Indonesia, telah memperkenalkan nilai baru pada budaya Indonesia. Dalam penelitian ini, penulis ingin mempelajari reaksi orang Indonesia terhadap hegemoni budaya yang diberikan Starbucks sebagai representasi budaya Amerika. (Nurhasanah & Dewi, 2019)

Dibawah naungan PT.Mitra Adi Perkasa dengan nama PT.Sari Coffee Indonesia, Starbucks meluncurkan gerai pertamanya di Indonesia pada tahun 2002, di Plaza Indonesia, Jakarta. Hingga Januari 2018, gerai Starbucks di Indonesia telah bertambah menjadi 326 gerai di 22 kota. (Starbucks Indonesia, 2018).

Sampai akhirnya Starbucks mendarat di Yogyakarta dengan pembukaan store pertamanya di tahun 2007 yaitu Starbucks Plaza Ambarukmo dan kemudian menyediakan kesempatan bekerja bagi orang-orang yang memiliki minat terhadap kopi. Pertahun ini Starbucks di Yogyakarta telah berkembang dengan pesat hingga saat ini sudah terdapat 8 gerai yang tersebar di penjuru kota, dengan tambahan 2 gerai lagi di Bandara Internasional Yogyakarta dan Magelang. (Starbucks Indonesia, 2024).

Barista adalah orang yang menyiapkan dan menyajikan kopi dan minuman lainnya, biasanya di kedai kopi atau kafe. Mereka terampil dalam membuat berbagai minuman kopi seperti espresso, latte, cappuccino, dan frappuccino, sering kali menggunakan peralatan khusus seperti mesin espresso dan penggiling. Barista

juga menyediakan layanan pelanggan, menerima pesanan, menyesuaikan minuman sesuai dengan preferensi pelanggan, dan menjaga ruang kerja tetap bersih dan teratur. Selain itu, mereka mungkin memiliki pengetahuan tentang berbagai biji kopi, metode penyeduhan, dan resep minuman. Peran ini membutuhkan keterampilan teknis dalam menyiapkan kopi dan kemampuan layanan pelanggan yang kuat.

Barista di Starbucks berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang ramah bagi pelanggan sambil menyiapkan dan menyajikan minuman kopi berkualitas tinggi. Dijelaskan oleh Devina C (2017) dalam artikelnya, berikut gambaran singkat tentang posisi Barista di Starbucks:

Tanggung Jawab Pekerjaan:

1. Melayani Pelanggan

Barista berinteraksi dengan pelanggan, menerima pesanan mereka, dan memberikan layanan yang ramah dan cepat. Mereka memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan menikmati pengalaman mereka.

2. Membuat Minuman

Barista bertanggung jawab untuk menyiapkan berbagai macam minuman, mulai dari minuman berbahan dasar espresso seperti latte dan cappuccino hingga minuman campuran seperti Frappuccino, memastikan setiap minuman memenuhi standar kualitas Starbucks.

3. Menjaga Kebersihan

Barista membantu menjaga tempat kerja yang bersih dan teratur, termasuk bar kopi, dapur, dan area pelanggan, memastikan bahwa toko selalu rapi.

4. Pengetahuan Produk

Barista perlu mengetahui tentang menu, promosi, dan barang musiman Starbucks. Mereka juga membantu pelanggan dengan rekomendasi dan menjawab pertanyaan tentang produk.

5. Kerja sama tim

Barista bekerja sama erat dengan anggota tim lainnya untuk menjaga kelancaran operasional toko. Mereka saling mendukung selama masa sibuk dan membantu tugas-tugas seperti mengisi ulang persediaan dan membersihkan.

6. Kasir

Barista sering menangani transaksi tunai atau kartu kredit, memproses pembayaran pelanggan, dan memberikan uang kembalian yang benar.

Keterampilan yang Diperlukan:

1. Komunikasi

Komunikasi yang jelas dan ramah sangat penting saat berinteraksi dengan pelanggan dan anggota tim.

2. *Multitasking*

Barista perlu melakukan banyak tugas sekaligus, terutama selama masa sibuk, sambil menjaga minuman dan layanan pelanggan tetap prima.

3. Perhatian terhadap Detail

Barista yang baik memastikan bahwa minuman dibuat persis seperti yang diminta, memperhatikan bahan-bahan, takaran, dan penyajian.

4. Kerja sama tim

Sebagai bagian dari tim, barista harus kooperatif dan bersedia membantu di mana pun dibutuhkan.

Disebutkan oleh Novi (2022) dalam artikelnya ia menyebutkan bahwa barista dan karyawan Starbucks dibayar secara berbeda dan mengikuti program UMR/UMK di setiap kota di Indonesia. Seperti contohnya di Yogyakarta Gaji bagi level barista bisa mendapatkan upah dengan kisaran 2.5 juta setiap bulannya, dan semakin besar untuk level di atasnya seperti posisi *supervisor* dan *store manager*.

Dilansir dari laman artikel Kompas.com yang terbit pada tahun 2023, selain gaji pokok yang didapatkan setiap bulan, karyawan Starbucks juga akan mendapatkan fasilitas tambahan berupa tunjangan seperti BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan Tunjangan Hari Raya. Bekerja di Starbucks merupakan kesempatan bagi banyak anak muda. Selain besarnya jumlah uang yang diterima, pengalamannya juga cukup menyenangkan. Ditambah dengan adanya jenjang karir di Starbucks, tentu saja akan berdampak pada meningkatnya penghasilan atau gaji yang didapatkan, dimana semakin tinggi posisi karir yang dicapai, maka akan semakin tinggi gaji dan tunjangan yang didapatkan.

Kemudian di Starbucks juga menjamin adanya kepastian jenjang karir. Siapa yang tidak senang menerima promosi atas usahanya? Promosi dapat dilakukan di Starbucks. Kandidat yang terpilih untuk promosi biasanya karena memiliki keahlian dan skill yang mumpuni di bidangnya, juga kinerja yang diberikan terhadap Perusahaan sangat membantu. Dari pengalaman penulis sebagai Barista, di Starbucks sebutan bagi Baristanya adalah *Partner* dan memiliki berbagai level

yang berbeda. Yang pertama disebut dengan *Green Bean* atau seorang barista yang baru bergabung di Starbucks dan masih dalam tahap *training*, ditandai dengan mengenakan apron Hijau. Kemudian setelah fase *Green Bean* dilewati dan mencapai 6 bulan menjadi barista maka akan lanjut untuk ke level *Coffee Master* yang artinya barista tersebut sudah mencapai pengetahuan dan kemampuan terbaiknya di bidang kopi dan akan mengenakan Apron Hitam bertuliskan *Coffee Master* di bawah logo. Setelah tersertifikasi *Coffee Master* maka barista telah memenuhi syarat untuk ke level selanjutnya, jika barisan tersebut adalah barista part-time maka level selanjutnya adalah menjadi barista full-time yang artinya ia sungguh-sungguh mendalami karirnya di Starbucks. Kemudian level selanjutnya adalah level manajemen mulai dari *Shift Supervisor*, *Store manager*, hingga level tertinggi adalah Manajer Operasional.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti terhadap 3 barista di Starbucks yang meminta untuk identitasnya untuk tetap Anonim dan masing-masing memiliki posisi yang berbeda di tokonya, dalam berkarir di Starbucks ketiga barisan tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu mereka ingin untuk bisa promosi ke level selanjutnya, Walaupun memiliki tujuan yang sama yaitu untuk dapat promosi guna mengupgrade karir mereka, namun masing-masing barista diatas memiliki motivasi mereka masing-masing. Barista R yang seorang mahasiswa memiliki motivasi faktor keuangan, di sisi lain Barista M, yang seorang pecinta kopi sejati ingin mengembangkan sisi kepemimpinannya untuk dapat memandu barista lain untuk memiliki keahlian yang sama seperti dirinya di bidang kopi. Terakhir dari Barista E yang motivasinya adalah memiliki jabatan tinggi

dikarenakan ingin membuktikan diri pada orang tuanya bahwa ia memilih karir yang tepat dengan menjadi barista di Starbucks.

Berdasarkan hasil survey peneliti pada 3 barista diatas menimbulkan rasa ingin tahu penulis mengenai bagaimana dengan motivasi yang dimiliki oleh barista lainnya? Bagaimana mereka memaknai profesi ini dan apa saja yang telah mereka lewati dalam usahanya mencapai tujuan berkarir mereka.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Motivasi Berkarir sebagai Barista. Penelitian ini dipilih karena belum ada penelitian serupa yang mengulas terkait motivasi berkarir dalam profesi barista.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berdasarkan latar belakang diatas penulis telah menentukan fokus penelitian untuk membatasi persoalan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Motivasi kerja bagi barista dalam berkarir
2. Karir barista bagi barista

1.3. Rumusan masalah penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis telah merumuskan beberapa rumusan masalah yang ingin ditinjau dari penelitian ini.

1. Motivasi bekerja bagi barista:
 - a. Apa makna bekerja bagi para barista?
 - b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi memilih berprofesi sebagai barista?
 - c. Kenapa Starbucks dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?

2. Dinamika karir sebagai barista:
 - a. Bagaimana perjalanan karir menjadi barista di starbuck?
 - b. Apakah merasa puas/ bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?
 - c. Apa masalah-masalah ketika berkarir sebagai barista di Starbuck?
 - d. Bagaimana cara mengatasi masalah-masalah tersebut?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis pilih diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memahami cara bekerja seorang barista.
2. Untuk mengetahui apa saja motivasi barista dalam melakukan pekerjaannya untuk karir mereka.

1.5. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini ditulis untuk memperluas pengetahuan seputar dunia kerja seorang barista dan mengetahui motivasi seorang barista untuk karirnya.

2. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi dalam melakukan penelitian seperti kebutuhan tugas atau hanya sekedar untuk menambah pengetahuan, terlebih lagi wawasan seputar dunia barista dan kopi, serta tentunya ilmu sumber daya manusia.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Makna Bekerja

Makna kerja dapat diartikan sebagai serangkaian nilai, keyakinan, serta persepsi individu terhadap peran pekerjaan dalam kehidupan mereka. Setiap orang memaknai kerja secara berbeda tergantung dari tujuan, pengalaman, dan pandangan pribadi. Menurut Wrześniewski (2003), makna kerja mencerminkan pemahaman individu tentang tujuan mereka bekerja dan bagaimana mereka melihat peran pekerjaan dalam kehidupan sehari-hari.

Gaggiotti (2016) juga menyebutkan bahwa makna kerja terbentuk dari nilai-nilai dan ekspektasi yang dikaitkan dengan aktivitas profesional. Sementara Pratt dan Ashforth (2003) menyebut bahwa pengalaman menghasilkan sesuatu yang bermakna melalui pekerjaan turut membentuk makna kerja seseorang.

2.1.1.1 Pengertian Bekerja

Curphy et al (2015) menjelaskan bahwa bekerja sebagai bagian dari aktualisasi diri individu dan wadah untuk menunjukkan kompetensi serta memberikan dampak bagi tim. Dalam kerangka sosial budaya, bekerja dianggap sebagai kewajiban individu untuk berkontribusi terhadap kesejahteraan sosial. Sementara dari perspektif ekonomi-politik, bekerja dianggap sebagai simbol status sosial dan prestise. (Westwood, 2008).

2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan pekerjaan

Pemilihan pekerjaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam individu maupun dari lingkungan sekitarnya. Menurut Savickas (2015) menekankan bahwa pemilihan pekerjaan bukan hanya soal minat atau kecocokan kepribadian, tetapi mengenai bagaimana individu memberi makna terhadap pengalaman hidup mereka dan membentuk identitas karir.

Twumasi et al (2018) menyatakan bahwa pemilihan pekerjaan khususnya pada kalangan pemuda dipengaruhi oleh lingkungan sosial disekitarnya, terutama teman sebaya. Karena didasari atas adanya validasi atau dukungan sosial untuk melakukan hal yang sama.

Berdasarkan kedua teori diatas terkait pemilihan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa pemilihan pekerjaan tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, namun merupakan hasil interaksi antara kepribadian, lingkungan, Pendidikan dan peluang yang ada pada individu.

2.1.2 Profesi Barista

Barista menurut Lee dan Ruck (2022) dalam sebuah karya etnografinya yang berjudul "*Barista Diary*" ia menjelaskan bahwa Barista adalah profesional yang mengolah kopi sesuai pesanan pelanggan, selain itu barista juga melayani pelanggan dan menerima pesanan. Seorang barista sejati adalah mereka yang menghargai keahlian manual dalam proses pembuatan kopi dan bangga dengan profesi mereka.

Masdakaty (2015) menyatakan bahwa istilah barista adalah sebutan untuk orang yang menyajikan berbagai minuman, khususnya kopi, yang berasal dari bahasa Italia yang pada awalnya merujuk pada kata bartender.

Dijelaskan oleh Centaka (2022) membagi barista menjadi dua jenis yaitu paruh-waktu atau *part-time* dan purna-waktu *Full-time*. Dimana perbedaannya *full-time* memiliki jam kerja yang tetap setiap minggunya dan bervariasi sesuai kebijakan toko, dibanding *part-time* yang jam kerjanya lebih bersifat fleksibel. Barista *Part-time* umumnya diminati oleh orang-orang yang memiliki prioritas lain selain bekerja untuk contoh seperti mahasiswa yang masih fokus untuk Pendidikan namun ingin mendapatkan pengalaman atau uang tambahan. Sedangkan barista *Full-time* di dominasi oleh orang-orang yang prioritasnya untuk bekerja, mulai dari mahasiswa semester akhir yang hanya tinggal mengerjakan tugas akhirnya maupun para lulusan sekolah baik Sekolah menengah maupun kuliah.

2.1.3 Motivasi Kerja

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk bertindak dan mencapai tujuan. Kanfer et al (2017) menyebutkan Motivasi kerja semakin dipahami sebagai proses dinamis pengaturan tujuan dan adaptasi dalam menanggapi tuntutan lingkungan. Luthans (2011) menyebut motivasi sebagai proses psikologis yang mendorong dan mempertahankan perilaku menuju target tertentu. Cherry (2023) menggambarkan motivasi sebagai kekuatan yang membimbing tindakan manusia dalam berbagai situasi. Dalam konteks SDM,

motivasi erat kaitannya dengan pelatihan, pengakuan, dan keseimbangan kerja-hidup.

2.1.3.2 Teori Motivasi

Motivasi sering menjadi diskusi pada suatu proses penelitian, dimana penting untuk dipelajari dengan mengingat bahwa motivasi menjadi unsur krusial dalam mendorong tercapainya suatu tujuan, pada kasus seorang individu akan termotivasi apabila memiliki tujuan dan hal yang akan menguntungkan bagi dirinya.

Luthans & Morgan (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja dipahami sebagai proses dinamis dari resiliensi tujuan. Keadaan psikologis positif individu dalam perkembangannya, ditandai dengan: keyakinan untuk berhasil dalam tugas yang menantang, optimisme tentang keberhasilan sekarang dan di masa depan, tekun menuju tujuan dan mengubah arah jalan, serta mempertahankan dan bangkit kembali dari resiliensi.. Dalam pandangannya, seseorang akan lebih terdorong untuk berusaha ketika kebutuhan dasarnya belum terpenuhi, seperti kebutuhan fisik dan keamanan. Setelah kebutuhan dasar tersebut tercapai, barulah individu berfokus pada aspek yang lebih tinggi seperti rasa memiliki, harga diri, hingga aktualisasi diri atau pencapaian potensi penuh sebagai manusia.

Terdapat 3 kunci utama motivasi dari segi SDM Pertama, Pelatihan & Pengembangan, dimana karyawan termotivasi untuk berkembang dan mencari kesempatan untuk maju ke level selanjutnya. Kedua, Pengakuan & Sistem penghargaan, hal ini berperan dalam memotivasi karyawan untuk mendorongnya memberikan kinerja terbaik dan kepuasannya dalam bekerja. Ketiga, *Work-Life*

Balance atau keseimbangan dalam bekerja, dimana dukungan dari manajemen, memberikan fleksibilitas dan memperhatikan kesejahteraan individu.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Khanady et.al, (2021) menyatakan motivasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal seperti keinginan untuk bertahan hidup, keinginan memiliki sesuatu, keinginan untuk mendapat pengakuan dan keinginan untuk memiliki kekuasaan. Sementara untuk faktor eksternal dapat berupa kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, atasan yang baik, adanya jaminan akan pekerjaan, status dan tanggung jawab.

2.1.4 Dinamika Karir

2.1.4.1 Pengertian Karir

Karir adalah perkembangan pengalaman kerja dan pengembangan profesional individu secara bertahap. Karir mencakup serangkaian pekerjaan, peran, dan pengalaman belajar yang berkontribusi pada pertumbuhan pribadi dan profesional. Karir bukan hanya tentang pekerjaan, tetapi juga tentang aspirasi, keterampilan, dan prestasi jangka Panjang di bidang tertentu.

Menurut Savickas (2013) karir sebagai konstruksi naratif individu membentuk karier mereka melalui cerita yang mencerminkan kebutuhan dan harapan mereka terhadap lingkungan sosial, yang dibentuk oleh pilihan pribadi, pendidikan dan pengalaman yang dimiliki. De Vos et al (2020) menjelaskan jika karir harus berkelanjutan, berarti sepanjang hidup, seimbang, dan adaptif. Pekerjaan bukan hanya sekedar peran, tapi harus sejalan dengan tujuan dan kondisi individu seiring waktu.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Dalam Berkarir

Keberhasilan karir mengacu pada kemampuan seseorang untuk maju dan berkembang di dalam perjalanan karirnya. Menurut Payaman (2011) faktor-faktor yang menentukan karir seorang individu adalah sikap atasan dan rekan kerja, pengalaman kerja, Pendidikan dan pelatihan, prestasi kerja, dan faktor lainnya.

Dalam penentuan keberhasilan karir dibagi menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Menurut Winkel (2004), yang mempengaruhi karir dari segi internal adalah Nilai-nilai kehidupan, Bakat khusus, Minat, Sifat individu, Pengetahuan, Keadaan jasmani dan rohani.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Menghambat Karir

Dalam berkarir tentunya tidak selalu mulus dimana selalu terdapat masalah, atau situasi tertentu yang dapat menghambat perkembangan karir seseorang. Faktor-faktor ini dibagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Dari sisi faktor internal datang dari individu sendiri, menurut Zhou et al (2022) hambatan karir muncul melalui peran konflik dan rasa keterasingan yang memainkan peran mediasi dalam hubungan kompromi karir. Sebagai tambahan menurut Carlsson (2020) adanya perkembangan karir terhenti karena individu sulit untuk berpindah jalur pekerjaan atau melanjutkan perkembangan, atau dengan kata lain alur karirnya sulit untuk naik jenjang.

Menurut Melo et al (2020) Faktor eksternal datang dari kondisi seperti ekonomi lokal, terbatasnya informasi, kontrak kerja tidak stabil, dan terbatasnya peluang kerja dapat menghambat kemajuan karir individu. Kim et Al (2022)

menambahkan faktor eksternal dari organisasi seperti ketidakamanan pekerjaan mempengaruhi komitmen dan sikap individu terhadap karir.

2.1.4.4 Manajemen Karir

Manajemen karir mengacu pada proses berkelanjutan untuk merencanakan, mengembangkan dan memajukan karir seseorang yang selaras dengan tujuan pribadi dan peluang profesional. Manajemen Karir melibatkan penilaian diri, pengembangan keterampilan, penetapan tujuan dan pengambilan Keputusan strategis untuk mencapai pertumbuhan dan kepuasan karir.

Menurut Lesmana et al (2025) suatu perusahaan perlu menyesuaikan program manajemen karir dengan kebutuhan transformasi digital seperti pelatihan daring, pemetaan karir, dan sistem kerja fleksibel. Sedangkan secara singkat menurut Rivai dan Sagala (2009) Manajemen karir meliputi perencanaan karir, pengembangan diri, konseling karir, dan pengambilan Keputusan karir.

2.2. Penelitian Terdahulu

2.2.1 Motivasi Kerja

1. Pola Belajar Mahasiswa Pekerja Paruh Waktu (Studi Terhadap Mahasiswa Jurusan PAI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta) (2020)

Penelitian ini dilakukan oleh Restu, yang meneliti pola yang dimiliki mahasiswa dalam melakukan pekerjaan paruh waktu. Temuannya menunjukkan bahwa Motivasi intrinsik mahasiswa pekerja paruh waktu, seperti minat pribadi dan keinginan untuk mandiri, berperan penting dalam pola belajar mereka. Motivasi ini mendorong mereka untuk tetap fokus pada studi meskipun memiliki pekerjaan paruh waktu.

2. Studi tentang Mahasiswa Pekerja Part Time di Coffee Shop Bloc 114 Purwakarta (2023)

Penelitian ini dilakukan oleh Pralastomo, yang mengeksplorasi makna kerja bagi mahasiswa yang bekerja paruh waktu di coffee shop. Peneliti menemukan bahwa bekerja Mahasiswa bekerja part-time di coffee shop untuk mendapatkan penghasilan tambahan dan pengalaman kerja dengan waktu yang fleksibel. Dampak positif dari pekerjaan ini meliputi peningkatan keterampilan, perluasan jaringan sosial, dan pemahaman tentang bisnis.

3. Peranan balas jasa dan insentif terhadap motivasi kerja pada PT.SONY Cemerlang Medan (2020)

Penelitian ini dilakukan oleh Sinaga menggunakan pendekatan kuantitatif, berfokus meneliti pengaruh insentif dan bentuk penghargaan terhadap motivasi kerja karyawan di PT Sony Cemerlang. Ia menemukan bahwa insentif seperti tunjangan, penghargaan, serta pengakuan kinerja sangat berperan dalam meningkatkan motivasi kerja. Temuan ini mendukung pentingnya aspek kompensasi dalam pekerjaan.

4. Makna Kopi Bagi Barista di Kedai Kopi Spesialis di Indonesia (2021)

Penelitian ini dilakukan oleh Adhi menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana ditemukan bahwa banyak barista yang memberi makna kerja melampaui aspek finansial, dimana menjadi barista menjadi tempat belajar, ekspresi kreativitas, dan peluang mobilitas sosial atau karir. Barista juga menjadi representasi atas pembangunan citra atau karakter kedai kopi dari interaksi yang terbangun antara barista dan pelanggan.

5. Rasionalitas Bekerja Paruh Waktu (*Part Time*) Pada Mahasiswa (2023)

Penelitian ini dilakukan oleh Pratiwi pada tahun 2023 mengenai bagaimana pemilihan untuk bekerja paruh waktu bagi mahasiswa secara rasional. Di Dalam penelitian ini menemukan bahwa selain alasan finansial, mahasiswa memanfaatkan pekerjaan tersebut untuk kegiatan produktif yang bermanfaat, seperti membangun relasi dan menambah pengalaman.

6. Motivasi dan Manajemen Waktu Mahasiswa Pekerja Paruh Waktu (2020)

Penelitian ini dilakukan oleh Fitriani yang berfokus pada meneliti bagaimana mahasiswa yang bekerja paruh waktu di *coffee shop* memaknai pekerjaan mereka, sekaligus bagaimana mereka menjalankan peran ganda sebagai mahasiswa. Ditemukan bahwa bekerja paruh waktu bagi mahasiswa memberi manfaat untuk memlejadi keterampilan baru dan manajemen waktu yan baik tercipta ketika mahasiwa belajar menyesuaikan

7. Pengaruh Budaya Organisasi, Pengembangan Karir, Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Starbucks *Coffee* (2021)

Penelitian ini dilakukan oleh Yanuresta yang ditujukan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, pengembangan karir, dan kompensasi terhadap loyalitas barista Starbucks Petra Surabaya. Pada penelitian ini menemukan bahwa pengembangan karir memiliki hubungan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

8. Makna Profesi Barista Gerai Kopi Internasional Starbucks *Coffee* Bagi Barista Berstatus Mahasiswa di Surakarta (2020)

Penelitian ini dilakukan oleh Wardhani, yang mana penelitian ini ditujukan untuk mengkaji dan menganalisis barista pada Starbucks di Kota Surakarta. Hasil

dari penelitian ini menunjukkan bahwa profesi barista dipahami sebagai sarana untuk memperoleh pendapatan, eksistensi diri, dan batu loncatan untuk pengembangan karir.

9. Analisis Manajemen Pengorganisasian Starbucks dari *Lowest To The Highest Level* Secara Komprehensif. (2023)

Penelitian ini dilakukan oleh Wijaya, Valenteia, Lais, dan Mulyati. Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk mempelajari mengenai organisasi dalam strukturnya dan juga regulasi yang ada maupun dalam perusahaan-perusahaan di sektor bisnis secara lebih luas, dan pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa Starbucks menerapkan struktur organisasi yang berupa struktur matriks dimana merupakan sebuah kombinasi dari lebih dari satu struktur organisasi, dan ditemukan bahwa terdapat tiga tingkat manajemen yang meliputi tingkat operasional, tingkat menengah, dan tingkat atas.

2.2.2 Dinamika Berkarir

1. Analisis Manajemen Pengorganisasian Starbucks dari *Lowest To The Highest Level* Secara Komprehensif. (2023)

Penelitian ini dilakukan oleh Wijaya et al. Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk mempelajari mengenai struktur organisasi dan regulasi pada Starbucks. Pada penelitian ini menemukan bahwa perusahaan menggunakan struktur matriks yang mencakup tiga tingkatan manajemen (Operasional, Menengah, dan Ke Atas). Hal ini bagi lingkungan kerja menunjukkan peluang jenjang karir yang jelas bagi karyawan.

2. Kompetensi Barista : Pengetahuan, Keterampilan, dan Etika di AARON Teras Coffee Makassar (2024)

Penelitian dilakukan oleh Arfandi, Arifin, dan Suarta, dimana pada penelitian ini berfokus pada kompetensi barista seperti pengetahuan teknis, keterampilan dalam meracik minuman berkualitas tinggi dan etika pelayanan pada pelanggan. Hasil yang didapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan teknis, pengetahuan produk, dan etika pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

3. Analisis Dampak Sosial Boikot Produk Pro-Israel (2024)

Penelitian ini dilakukan oleh Laila, Mariani, Fakhrian, dan Rinjani. Dimana penelitian ini menelusuri lebih dalam dampak yang disebabkan oleh adanya aksi Boikot produk yang terafiliasi dengan Israel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aksi boikot memiliki dampak sosial negatif terhadap para karyawan yang bekerja pada perusahaan yang dianggap terafiliasi dengan Israel, dengan menimbulkan potensi peningkatan pengangguran akibat penurunan aktivitas perusahaan yang dianggap terafiliasi dengan Israel.

4. Apa Yang Dicari Gen Z? Perjalanan Karir dan Karir (2025)

Penelitian ini dilaksanakan oleh Putri yang meneliti mengenai bagaimana perjalanan karir dan sebuah karir bagi Gen Z yang dimayoritasi oleh mahasiswa. Dimana pada penelitian ini didapatkan sebuah sudut pandang terhadap perjalanan karir yaitu Tercapainya posisi yang diinginkan, bekerja secara maksimal, peningkatan pengalaman bekerja, tambahan pendapatan, dan tercapainya perubahan yang lebih baik.

5. Analisis Kepuasan Kinerja Karyawan Pada Berdikari *Coffee* Magelang (2022)

Penelitian ini dilakukan oleh Yudhan dan Sasana, yang difokuskan dalam meneliti kepuasan kinerja dan dampaknya terhadap karyawan yang bekerja di *Coffee Shop*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi, tunjangan, promosi, penghargaan dan rekan kerja cukup memberikan kesan yang baik mengenai hubungan antar karyawan. Keterkaitan antar karyawan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, karena perhatian dan rasa kekeluargaan yang erat antara karyawan dan pemilik atau manajer.

6. Analisis Motivasi Kerja Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Café Transeat (2024)

Penelitian ini dilakukan oleh Regita et al. Penelitian ini berfokus dalam meneliti bagaimana motivasi kerja diterapkan di café sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bentuk motivasi atas kepuasan mencakup penghargaan non materi, suasana kerja yang nyaman dan motivasi ekstrinsik seperti gaji, insentif dan bonus.

7. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Café di Malang (2022)

Penelitian ini dilaksanakan oleh Irawati yang bertujuan untuk meneliti terkait bagaimana kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kepuasan kerja dan bagaimana kepuasan kerja itu memengaruhi kinerja karyawan. Dari penelitian yang dilakukan olehnya didapatkan hasil bahwa Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif

terhadap kepuasan kerja dan kinerja barista, kualitas kehidupan seperti lingkungan kerja yang nyaman dan memberi dukungan sosial.

8. Pengaruh Barista Terhadap Loyalitas Konsumen Coffee Shop di Kota Bandung (2023)

Penelitian ini dilakukan oleh Jaeroni, Penelitian ini berfokus dalam mengeksplorasi pengaruh kompetensi barista terhadap loyalitas konsumen di coffee shop di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pelayanan barista berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dimana ketika pelanggan merasa barista kurang kompeten dapat menyebabkan komplain.

9. Analisis Stres Kerja Pada Karyawan Fortunate Coffee Deli Serdang (2022)

Penelitian ini dilakukan oleh Lee, Lisa, dan Anggraini. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui adanya stres kerja dan bertujuan mengetahui faktor yang menyebabkan timbulnya stres kerja. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa konflik dalam bekerja dapat menciptakan stres kerja, yang mana sering disebabkan oleh perbedaan pendapat yang timbul, baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan. Para barista melakukan penyelesaian dengan membicarakan konflik dengan baik-baik dan berdiskusi kembali. Dari penelitian ini didapatkan juga bahwa pimpinan di toko berperan dalam menentukan karir dan tanggung jawab karyawan melalui potensi yang terlihat dari masing-masing karyawan.

10. Deteksi Stres Kerja pada Pegawai dan Manajemen Stres Dikaitkan dengan Strategi Koping Individu dan Peran Organisasi (2023)

Penelitian ini dilakukan oleh Sutrisno, Komari, dan Sulistyowati, yang berfokus pada meneliti stres dalam bekerja akibat ketidakmampuan dalam

beradaptasi dengan pekerjaan, yang berdampak pada fisik dan mental pekerja, bahkan dapat mempengaruhi kinerja yang bisa berdampak buruk pada produktivitas organisasi. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa manajemen diri berupa strategi koping, dapat dilakukan oleh individu untuk mengatasi dan mencegah gangguan mental akibat stres kerja.

11. Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Kualitas Pelayanan Barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee (2023)

Penelitian ini dilaksanakan oleh Hurdawaty, dengan tujuan yang diinginkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan barista dapat meningkatkan kepuasan tamu di *Gentle Ben Kitchen and Coffee*. Dari penelitian ini didapatkan hasil penerapan SOP yang jelas oleh Barista penting untuk menjadi dasar yang dilakukan secara konsisten. Penerapan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) juga berperan dalam menciptakan suasana ramah dan meningkatkan interaksi positif antara barista dan pelanggan.

12. Analisis Dampak Konflik Kerja Pada Kinerja Pegawai (2022)

Penelitian ini dilakukan oleh Nasution, dimana penulis ingin melihat adanya kejadian konflik yang sering terjadi dalam suatu organisasi dan juga berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dalam sebuah pekerjaan, namun dapat diselesaikan dan diredakan agar tidak mengganggu jalannya pekerjaan.

13. Dinamika *Work Stress* pada Barista Sebuah Perusahaan *Coffee Shop* di Yogyakarta (2023)

Penelitian ini dilakukan oleh Larasati, dimana pada penelitian sebelumnya ditemukan bahwa beban kerja yang banyak membuat beberapa barista mengalami stres. Pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa terdapat tiga skema besar yang menimbulkan stres kerja yaitu tuntutan pekerjaan tinggi, iklim kerja yang kurang sehat dan adanya konflik peran atau konflik batin.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam motivasi dan pengalaman individu yang bekerja sebagai barista di Starbucks Yogyakarta. Menurut Creswell (2014), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami makna yang dibangun oleh individu terhadap permasalahan sosial yang mereka hadapi. Peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan dan menganalisis data melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah dengan metode penelitian studi kasus, dimana menurut Yin (2018) studi kasus merupakan metode yang memungkinkan peneliti untuk menyelidiki fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak jelas. Studi ini menggunakan berbagai sumber data seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk menggali motivasi dan pengalaman kerja barista di Starbucks Yogyakarta.

Studi kasus yang dipilih oleh peneliti adalah terkait motivasi kerja berkarir sebagai barista dengan cakupan penelitian dilakukan kepada barista Starbucks di Yogyakarta. Barista yang merupakan profesi dengan peminat mahasiswa terbanyak di Yogyakarta, ditambah dengan fakta bahwa *coffee shop* merupakan bisnis yang menjamur di Yogyakarta. Oleh karena itu tentunya masing-masing orang memiliki

motivasi masing-masing yang beragam mulai dari kepentingan pribadi hingga untuk kepentingan orang lain. Kemudian peneliti memilih Starbucks dikarenakan profesi barista di Starbucks sebagai perusahaan multinasional dengan nama yang sudah besar dikenal akan gajinya yang besar, selain itu Starbucks juga terkenal akan adanya jenjang karir bagi para baristanya. Hal ini pula yang tentunya akan terdapat berbagai macam motivasi dan tujuan bagi para barista yang bergabung dengan Starbucks, dan dinamika berkarir bagi para barista.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih penulis untuk penelitian ini adalah di Kota Yogyakarta. Penelitian dilakukan di PT.Sari Coffee Indonesia atau Starbucks. Starbucks hadir di Yogyakarta pertama kali di tahun 2007 di Starbucks Ambarukmo plaza dan saat ini sudah meluas di beberapa penjuru kota Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan mendapatkan hasil yang efektif dan efisien dengan tersedianya narasumber yang sesuai dengan fokus penelitian ini.

3.3. Narasumber penelitian

Menurut Moleong (2014) menjelaskan bahwa narasumber merupakan seseorang yang diharapkan bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, dan juga mampu memberikan saran tentang sumber bukti yang mendukung. Menurut Creswell (2014) menyatakan bahwa partisipan dalam penelitian kualitatif dipilih secara purposive, yaitu mereka yang memiliki

pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti dan dapat memberikan pemahaman mendalam terhadap permasalahan penelitian.

Penelitian ini melibatkan narasumber yang merupakan barista-barista di Starbucks Yogyakarta, Berikut merupakan Narasumber dalam penelitian ini:

a. Henrietta Bianca (22 tahun)

Bianca merupakan barista yang bergabung menjadi barista Starbucks di bulan November 2024. Bianca saat ini adalah seorang mahasiswa di Universitas Terbuka Yogyakarta dengan jurusan Ilmu Komunikasi.

b. Refaya (23 tahun)

Refaya yang sudah menjadi barista Starbucks selama satu tahun lebih, semenjak Oktober 2023. Refaya saat ini masih menjalani masa tugas akhirnya di Universitas Negeri Yogyakarta dan ia adalah mahasiswa jurusan Fisika.

c. Aprina Della (23 tahun)

Aprina merupakan salah satu barista di Starbucks Yogyakarta dan sudah menjadi bagian dari Starbucks selama satu tahun lebih. Ia merupakan mahasiswa yang baru lulus dari jurusan sastra inggris Universitas Negeri Yogyakarta.

d. Arka (25 Tahun)

Arka merupakan salah satu barista di Starbucks yang sudah menjalani karirnya sebagai barista selama 2 tahun dari bulan Agustus 2022. Arka adalah Mahasiswa sastra inggris dan saat ini masih dalam mengerjakan tugas akhirnya di Universitas Sanata Dharma.

e. Singgih (23 Tahun)

Singgih merupakan barista yang mengawali karirnya sejak tahun 2021 dan mendapat promosi dari part-time ke full-time di tahun 2023. Singgih baru saja lulus dari Universitas Ahmad Dahlan di tahun 2024 dari jurusan Sastra Inggris dan saat ini fokus berkarir.

f. Edgar (26 Tahun)

Edgar merupakan barista dan juga full time barista di Starbucks yang sudah menjadi barista sejak akhir tahun 2021 hingga saat ini masih berkarir sebagai barista di Starbucks. Edgar lulus dari Universitas Islam Indonesia di tahun 2023 dari jurusan Hubungan Internasional.

3.4. Jenis Data Penelitian

Menurut Danang Sunyoto (2013:21) Data penelitian terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dalam penelitian ini penulis kumpulkan melalui Teknik wawancara langsung dengan para narasumber, yang merupakan 3 orang barista part-time dan 3 orang barista full-time di Starbucks.

2. Data Sekunder

Dijelaskan oleh Sekaran dan Bougie (2013) Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber-sumber yang sudah ada. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan data yang bersumber dari buku, artikel, jurnal dan penelitian-penelitian terdahulu.

3.5. Sumber Data Penelitian

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen itu biasa disebut pedoman pengamatan atau pedoman wawancara atau kuesioner atau pedoman dokumenter, sesuai dengan metode yang dipergunakan. (Gulo, 2002). Dijelaskan oleh Moleong (2017) Pada penelitian kualitatif peneliti sendiri merupakan instrumen utama. Di Dalam penelitian ini peneliti akan menjalankan penelitian dengan menjadi pewawancara, dan kemudian peneliti akan mengolah data, mereduksi, mengambil intisari dari hasil penelitian dan kemudian mengodifikasi hasil wawancara yang telah dilakukan.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi interaktif dua arah antara dua pihak yang melibatkan tanya jawab, dimana setidaknya satu diantaranya memiliki tujuan yang dapat diprediksi dan penting. Stewart and Cash (2000) Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian, yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti :

1. Mendapat informasi secara langsung
2. Memperoleh data agar dapat memengaruhi situasi atau seseorang
3. Melengkapi suatu penyelidikan ilmiah
4. Menemukan permasalahan yang harus diteliti
5. Mengetahui hal-hal yang lebih mendalam

Metode wawancara yang penulis pilih adalah menggunakan metode wawancara semi terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah sebuah metode wawancara yang lebih bebas dibandingkan dengan yang terstruktur, untuk memungkinkan narasumber berbagi cerita dan pengalaman secara terbuka (Moleong, 2017).

Sebelum memulai proses wawancara penulis telah terlebih dahulu menyiapkan pedoman wawancara, namun pada saat dilapangan pertanyaan tidak sesuai urutan dan mengalir sejalannya percakapan. Penulis mengutamakan pengembangan pertanyaan berdasarkan pernyataan dari narasumber.

2. Observasi

Menurut Morissan (2017:143) mengemukakan bahwa Observasi atau proses pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra. Observasi dalam penelitian kualitatif dapat dibedakan menjadi 3 tipe yaitu observasi partisipatif, observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur (Faisal, 2020).

Observasi partisipatif menurut Faisal (2020) adalah sebuah metode dengan tujuan untuk memperoleh data yang lengkap dengan caramembuat kedekatan secara mendalam dengan suatu komunitas atau lingkungan alamiah dari objek yang diteliti. Dimana peneliti menempatkan diri sebagai bagian dari objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti telah terjun langsung ke lingkungan barista

guna memahami informasi-informasi yang berkaitan dengan proses bekerja, keluhan dan motivasi para barista.

3. Dokumentasi

Disebutkan oleh Guba dan Lincoln dalam Moleong (2010) berpendapat bahwa dokumentasi merupakan setiap pernyataan tertulis maupun tidak tertulis yang disusun oleh seseorang untuk keperluan suatu peristiwa. Dokumentasi dapat berupa laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini dipaparkan dengan bentuk foto yang dilampirkan pada lampiran.

3.6. Keabsahan Data

Menurut Moleong (2017) menguji keabsahan data dengan mengkonfirmasi hasil interpretasi peneliti kepada informan untuk memastikan validitas makna. Data hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila data-data tersebut mengandung kebenaran sesuai dengan data yang ada di lapangan.

3.6.1 Uji Kredibilitas

Peneliti melakukan uji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan teknik, serta melakukan member check kepada informan, sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2017), untuk menjamin bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman asli informan.

1. Triangulasi

Triangulasi dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai proses pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi terbagi menjadi 2 yaitu

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara, mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda.

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Penelitian ini melibatkan enam orang barista starbucks, dimana masing-masing narasumber diberikan pertanyaan yang sesuai dengan dua sub pertanyaan pada penelitian ini yaitu mengenai motivasi dan dinamika bekerja. Wawancara pada narasumber dilakukan secara bergantian sehingga penulis pada penelitian ini dapat mengkonfirmasi informasi yang didapatkan dari satu narasumber ke narasumber lainnya.

3.6.2 Uji Transferability

Disebutkan oleh Drisko (2024) pemahaman baru tentang transferability sebagai alternatif dari generalisasi dalam riset kualitatif. Ia menekankan bahwa dalam penelitian kualitatif, hasil tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik, tetapi ditransfer ke konteks lain yang relevan dengan syarat tertentu.

Menurut Moleong (2017) *transferability* sebagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan itu seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Transferability menunjukkan kemampuan dari hasil penelitian untuk dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi yang lain.

Untuk meningkatkan potensi *transferability* dapat diterapkan Teknik pengambilan sampel yang bertujuan untuk memastikan beragamnya partisipan.

Penerapan uji transferabilitas pada penelitian ini, penulis membuat rumusan masalah beserta sub rumusan masalahnya sebagai acuan ruang lingkup penelitian. Pada penelitian ini penulis menyajikan intisari dari hasil temuan penelitian dengan bagan yang secara detail menjelaskan dari masing-masing sub rumusan masalah. Kemudian penulis menjelaskan detail dari masing-masing poin yang terdapat pada bagan tersebut. Lalu, penulis membuat ringkasan atas hasil yang didapat dari temuan penelitian secara rinci dan jelas, hal ini ditujukan agar penelitian ini dapat mudah dipahami oleh orang lain dan hasil penelitian ini bisa diterapkan dalam kasus yang serupa dengan penelitian ini.

3.7. Proses Analisis Data

Analisa adalah kegiatan yang melibatkan serangkaian tindakan untuk meneliti, membedakan, mengurai dan memilah sesuatu. Analisis juga mencakup mengelompokkan dan menggolongkan sesuatu berdasarkan keterkaitan dan penafsiran makna dari setiap kriteria (Wiradi, 2009).

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan Teknik analisis data model Miles & Huberman (2007), dimana Teknik analisis data kualitatif ini terdiri dari beberapa tahap. Tahapan-tahapan tersebut meliputi:

a. Reduksi Data

Dijelaskan oleh Miles and Huberman, (2007) Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data

yang tidak perlu dan mengorganisir data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat diverifikasi.

b. Penyajian Data

Sajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data ditujukan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta memberikan tindakan. (Miles and Huberman, 2007:84).

c. Penarikan Kesimpulan

Miles and Huberman (2007:18) menjelaskan bahwa penarikan kesimpulan merupakan bagian inti dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh.

BAB IV

Motivasi Bekerja Sebagai Barista

4.1. Pendahuluan

Dijelaskan oleh Goodwin (2022) Barista adalah karyawan kedai kopi profesional yang menyiapkan dan menyajikan minuman kopi berbahan dasar espresso, termasuk latte dan cappucino. Berasal dari Italia, istilah ini merujuk pada "bartender" yang menyajikan minuman beralkohol dan non-alkohol, termasuk minuman kopi dan espresso. Di Amerika Serikat, istilah ini sering diterapkan pada karyawan kedai kopi yang menyiapkan minuman espresso dan kopi biasa. Istilah ini netral gender saat tunggal dan jamak, tetapi spesifik gender saat jamak. Di Amerika Serikat, istilah ini terbatas pada pelayan minuman berbahan dasar kopi dan tidak termasuk mereka yang menyiapkan dan menyajikan minuman beralkohol.

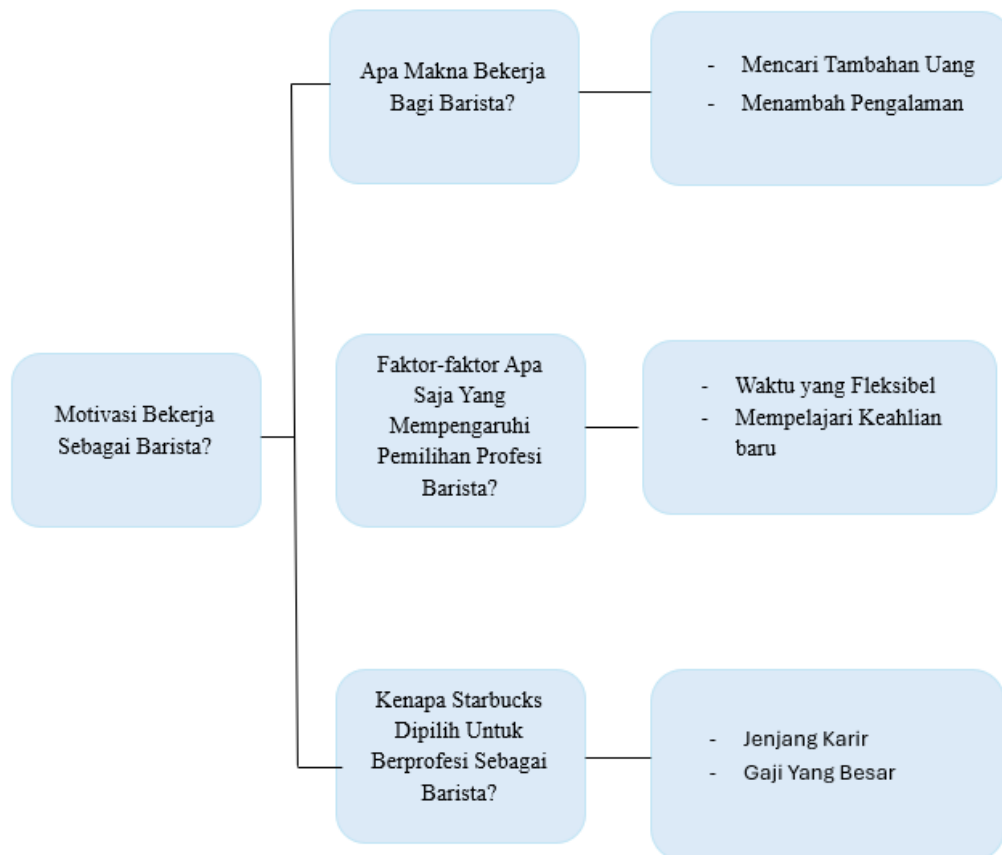
Barista di kedai kopi, toko, atau bar mengoperasikan mesin espresso komersial, yang tingkat kesulitannya bervariasi. Beberapa bersifat manual dan memerlukan keterampilan serta kemampuan beradaptasi terhadap berbagai faktor, sementara yang lain bersifat "super-otomatis" dan hanya memerlukan pengisian biji kopi utuh. Barista harus mempelajari langkah-langkah rumit untuk menyiapkan espresso, yang dapat diperoleh melalui kursus pelatihan atau di tempat kerja oleh karyawan lama. Banyak yang bangga dengan keterampilan mereka dan menghabiskan waktu bertahun-tahun mengasah teknik khusus untuk membuat minuman yang sempurna. Barista yang berpengalaman juga dapat melatih karyawan baru, yang mencakup mesin sehari-hari, khusus, dan rumit.

Barista yang kompeten merupakan bagian penting dari operasional kedai kopi, tetapi sangat sulit ditemukan; seperti karyawan yang kompeten lainnya, barista memerlukan pembinaan dan dukungan yang tepat untuk unggul di tempat mereka masing-masing (Lee et al., 2017). Pekerjaan barista tidak sederhana membuat kopi, tetapi melibatkan serangkaian ketegangan dan kerumitan yang sering kali tidak dibahas. Karena kesenjangan pemahaman yang mengganggu antara pimpinan perhotelan dan karyawan operasional tetap menjadi masalah dalam praktik (Johnson, 2020).

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan bagaimana Motivasi kerja berprofesi sebagai barista yang berfokus meneliti barista di Starbucks Yogyakarta, Mulai dari Latar belakang narasumber bekerja sebagai barista dan kemudian bagaimana dinamika berkarir sebagai barista. Bab ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana Latar belakang bekerja bagi Barista di Starbucks dan mengetahui dinamika karir mereka sebagai barista di Perusahaan ini.

4.2. Temuan Penelitian

Display Data Motivasi Bekerja sebagai barista



4.3. Makna bekerja bagi barista

4.3.1 Mencari Tambahan Uang

Bagi barista part time makna bekerja adalah untuk mencari tambahan uang. Sebagian besar narasumber menyatakan makna bekerja adalah faktor finansial yaitu mencari tambahan uang. Seperti yang disebutkan oleh Refaya, dengan bekerja ia dapat menambah uang saku karena untuk membantu orang tuanya.

“Aku memutuskan kerja untuk membantu keuangan orang tuaku dengan menghasilkan uang saku sendiri. (Refaya, 25/2/2025, 10:30 WIB)”

Di sisi lain pernyataan tentang makna yang sama dikemukakan oleh Bianca dimana mencari melalui bekerja untuk mendapat uang tambahan agar bisa mandiri.

“Sejujurnya karena membutuhkan uang dan sejak SMA aku sudah bekerja untuk mencari uang sendiri. (Bianca, 17/2/2025, 12:00 WIB)”

Aprina memberikan pernyataan yang sama mengenai alasan ini, dimana ia sebagai mahasiswa rantau membutuhkan tambahan uang.

“ Karena membutuhkan tambahan uang, dan untuk belajar disiplin dan manajemen waktu...” (Aprina, 20/2/2024, 15:30)”

Ditambahkan oleh Arka yang juga merupakan mahasiswa menyatakan bahwa dengan bekerja dapat menambah uang saku, yang sudah bekerja sejak awal kuliah.

“ Sudah pernah memiliki pengalaman bekerja menjadi barista, dan bekerja hanya untuk menambah uang saku (17/2/2025, 15:00 WIB)”

4.3.2 Menambah Pengalaman

Makna kedua bagi barista untuk bekerja adalah untuk menambah pengalaman. Selain perihal keuangan mencari pengalaman baru menjadi makna bekerja yang dimiliki oleh para barista. Disebutkan oleh Singgih bahwa dengan bekerja bisa mengembangkan kemampuan dirinya.

“Aku bekerja dengan tujuan utama untuk mengembangkan diriku agar bisa memiliki pengalaman yang mumpuni. Singgih, 28/2/2025, 22:30 WIB)”

Menurut Edgar yang menyatakan hal yang sama selain mencari tambahan uang dengan bekerja bisa mendapatkan pembelajaran berharga.

“Dengan menjadi barista full time aku ingin menambah pengalamanku dalam bekerja untuk bisa menjadi lebih berkompeten (Edgar, 24/2/2025, 14:00 WIB)”

4.4. Faktor Apa saja Yang Mempengaruhi Pemilihan Profesi Barista

4.4.1 Fleksibilitas Waktu

Waktu kerja yang fleksibel menjadi faktor profesi ini dipilih, karena menyediakan waktu shift yang variatif namun pada umumnya yaitu shift pagi dan shift malam. Seperti yang dijelaskan oleh Refaya bahwa ia memilih menjadi barista part time karena waktu yang fleksibel untuk dia membagi antara bekerja dan mengerjakan tugas akhirnya.

“Aku memilih profesi barista karena menurutku barista profesi yang sangat fleksibel dan aku dapat mengatur jadwal antara kuliah dan bekerja (Refaya, 25/2/2025, 10:30 WIB)”

Selain Refaya, Singgih juga menyatakan bahwa yang membuat ia memilih profesi ini adalah fleksibilitas waktu, dikarenakan Ketika bergabung ia masih menjadi mahasiswa aktif dan banyak jadwal kuliah. Sehingga profesi ini ia pilih karena bisa seimbang antara kuliah dan bekerja.

“Aku memilih barista karena waktu kerjanya yang fleksibel dan mahasiswa diizinkan untuk melamar. Sehingga aku bisa bekerja sambil berkuliah. (Singgih, 27/2/2025, 22.30 WIB)”

Disisi lain pernyataan dari Bianca juga mendukung terkait alasan fleksibilitas waktu yang menjadi faktor mendukung pemilihan profesi ini.

“Ditambah menurutku barista adalah pekerjaan yang sangat fleksibel untuk aku jalani sebagai pelajar, karena waktunya bisa menyesuaikan dengan waktu sekolah. (Bianca, 17/2/2025, 12:00)”

4.4.2 Mempelajari Skill Baru

Dikatakan oleh sebagian besar narasumber bahwa profesi barista menjanjikan adanya skill baru yang dapat dikuasai, karena dengan bekerja sebagai barista tidak hanya sekedar membuat minuman, namun dapat melatih soft skill. Seperti yang dinyatakan oleh Edgar bahwa melalui profesi ini ia mendapatkan baik hard skill maupun soft skill

“...tidak hanya untuk menambah penghasilan, namun juga untuk mengasah kemampuan baik hard skill maupun soft skill untuk masa depan. (Edgar, 24/2/2025, 14:00 WIB)”

Arka juga menyatakan hal yang sama terkait hal-hal yang bisa didapat melalui profesi barista yang bermanfaat telah mempengaruhi pemilihan profesi ini.

“Melalui profesi barista yang tidak hanya membuat kopi, tapi melalui profesi ini juga kita belajar mengenai bisnis, komunikasi dan hospitality. (Arka, 17/2/2025, 15:00 WIB)”

Disisi lain Aprina memberikan pernyataan yang sama terkait pemilihan profesi barista yaitu mendapatkan kemampuan baru melalui pekerjaan ini.

”Dengan profesi barista yang tidak hanya membuat kopi, tapi melalui profesi ini juga kita belajar mengenai bisnis, komunikasi dan hospitality. Aprina, 20/2/2025)”

4.5. Kenapa memilih Starbucks?

4.5.1 Jenjang Karir

Dalam ilmu manajemen tentunya perkembangan karir merupakan hal yang paling penting dan berpengaruh dalam menciptakan motivasi bagi karyawannya. Starbucks yang merupakan Perusahaan besar tentunya memiliki struktur Perusahaan yang luas dari yang terbesar hingga yang terkecil, hal ini pula yang membuat Starbucks memberikan adanya jenjang karir mulai dari level barista

hingga level manajer. 5 dari 6 narasumber menyatakan jenjang karir merupakan alasan utama pemilihan Starbucks untuk bekerja.

“Starbucks menjanjikan jenjang karir yang menarik untuk profesi barista. (Singgih, 27/2/2025, 22.00 WIB)”

Di sisi lain Bianca juga menyatakan bahwa Jenjang karir yang dijamin oleh Starbucks memberinya kepastian dan yakin untuk menjadi barista di Starbucks.

“Starbucks memberikanku kepastian karena adanya jenjang karir disini dan aku ingin mengupgrade diri aku. (Refaya, 17/2/2025, 12:00 WIB)”

Hal yang sama dikemukakan oleh Aprina yang telah melakukan riset di coffee shop lain sebelum ia bergabung di Starbucks, dan hanya Perusahaan ini yang memastikan adanya jenjang karir.

“...hanya Starbucks yang memberikan jenjang karir dibanding coffee shop lain.. (Aprina, 20/2/2025, 15:30 WIB)”

Mengenai jenjang karir yang ada di Starbucks, dijelaskan juga oleh Bianca bahwa Starbucks memberikan kepastian karir bagi baristanya.

“Bagi aku Starbucks memberikanku kepastian karena adanya jenjang karir disini dan aku ingin mengupgrade diri aku. 17/2/2025, 12:00 WIB)”

Di sisi lain menurut Edgar Starbucks sebagai perusahaan besar memberikan kesempatan yang besar bagi dirinya untuk berkarir.

“...big system big opportunity, dimana aku bisa menggunakan perusahaan ini untuk belajar mengenai banyak hal. 24/2/2025, 14:00)”

4.5.2 Gaji Besar

Diantara *Coffee Shop* lainnya Starbucks merupakan salah satu yang memberikan gaji besar untuk profesi barista, dengan gaji yang diberikan berbeda sesuai dengan level barista mulai dari part time, full time dan seterusnya.

“Aku mendengar bahwa Starbucks memberi gaji yang besar untuk profesi seorang barista, membuatku merasa apa yang kulakukan dihargai dengan layak. (Arka, 17/2/2025, 14:00 WIB)”

Terkait Gaji ini juga disampaikan oleh Singgih bahwa gaji yang besar sebagai barista di Starbucks ini juga banyak dibicarakan di social media, karena bukan rahasia lagi Starbucks sebagai perusahaan besar memberikan Gaji yang besar pula.

“Starbucks memberikan gaji yang cukup besar untuk profesi barista. (Singgih, 27/2/2025, 22:30 WIB)”

4.5.3 Ringkasan Penelitian

Temuan Penelitian		Narasumber Penelitian					
		Aprin a	Ark a	Bianc a	Edga r	Refay a	Singgih
Makna Bekerja	Mencari Tambahan Uang	X		X		X	
	Menambah Pengalaman		X		X		X
Faktor yang mempengaruhi	Waktu Fleksibel	X		X		X	
	Mempelajari keahlian baru		X		X		X

berprofesi Barista							
Kenapa memilih Starbucks?	Jenjang Karir		X		X		X
	Gaji yang besar	X		X		X	

Dari hasil tabel diatas diketahui terkait bagaimana preferensi dan pendapat dari masing-masing narasumber dari semua pertanyaan yang diberikan. Masing-masing narasumber menunjukkan memiliki banyak kesamaan pada beberapa poin, seperti makna bekerja untuk mencari tambahan uang, memilih profesi barista karena waktunya yang fleksibel, memilih Starbucks karena adanya jenjang karir, serta merek Starbucks yang sudah sangat besar menjadi daya tarik juga.

Terkait Makna bekerja bagi para narasumber lima diantaranya menjawab untuk memenuhi faktor keuangan dan menambah pengalaman menjadi makna bekerja yang juga mengikuti kebutuhan faktor keuangan . Dikarenakan mayoritas profesi barista diminati oleh mahasiswa maka kedua alasan itulah yang memaknai pilihan mereka untuk bekerja.

Mengenai pemilihan profesi barista dapat dilihat terjadi hasil yangimbang antara dua faktor yaitu tiga narasumber memilih profesi barista karena dapat mempelajari skill baru yang bermanfaat bagi mereka, disisi lain tiga narasumber lainnya memilih profesi ini karena fleksibilitas waktu dari pekerjaan ini. Profesi barista yang memiliki sistem shift yang dapat menyesuaikan waktu menjadi alasan profesi ini diminati oleh mayoritas mahasiswa, oleh karena itu seorang barista

terlihat menarik secara penampilan dan kemampuannya yang membuat orang tertarik.

Pemilihan Starbucks sebagai tempat untuk bekerja sebagai barista bagi lima dari enam narasumber didasari oleh adanya jenjang karir di Starbucks yang menjanjikan. Lalu selanjutnya adalah pemilihan Starbucks adalah dikarenakan gaji barista Starbucks yang cukup besar.

4.6. Diskusi Hasil

Pada bagian ini peneliti mendapatkan bagaimana perspektif dari narasumber yaitu para barista, mengenai motivasi masing-masing narasumber bekerja sebagai barista dan Mengetahui dinamika karir narasumber sebagai barista.

4.6.1 Makna bekerja

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para narasumber memaknai bekerja sebagai cara untuk menambah penghasilan untuk tambahan uang saku dan sebagai sarana untuk menambah pengalaman.

Para barista memaknai khususnya barista *level part time* memaknai bekerja untuk bisa mencari tambahan uang saku guna memenuhi kebutuhan sehari-hari, membeli keperluan pribadi maupun untuk membantu perekonomian orang tua. Hal ini dikarenakan sebagian besar mahasiswa di Yogyakarta merupakan perantau yang terdapat beberapa memiliki kondisi ekonomi yang kurang stabil, sehingga mengharuskan mereka untuk mencari kegiatan yang dapat menghasilkan uang untuk tambahan hidup. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Restu, 2020) faktor yang memaknai pemilihan mahasiswa untuk bekerja adalah motivasi internal

seperti minat pribadi dan keinginan untuk mandiri, secara finansial maupun kehidupan sosialnya.

Disisi lain terdapat makna bekerja yang berbeda bagi para barista full time, dimana untuk level ini tidak lagi hanya sekedar untuk mencari tambahan uang namun mereka memaknai bekerja sebagai sebuah wadah untuk menambah pengalaman bekerja yang bermanfaat bagi mereka. Karena dengan posisi yang lebih tinggi maka lebih banyak juga tanggung jawab dan tugas-tugas yang dilakukan dalam pekerjaan sebagai barista, sehingga dapat mengembangkan diri lebih baik.

Di Dalam tempat penelitian ini yang dilakukan di Starbucks memiliki dua jenis karyawan atau barista yaitu yang merupakan level part time dimana memiliki fleksibilitas waktu dan pembayaran upah yang dihitung oleh waktu kerja, Hal ini seperti disampaikan oleh Gaggiotti (2016) makna bekerja merupakan sekumpulan nilai-nilai dan keyakinan, sikap dan harapan yang dimiliki orang-orang yang berhubungan dengan pekerjaannya. Sedangkan untuk barista full time memiliki keuntungan yang lebih dibandingkan part time, selain gaji full time memiliki keuntungan BPJS ketenagakerjaan serta jaminan kesehatan yang diberikan oleh Starbucks. Seperti yang terdapat pada penelitian terdahulu mengenai motivasi kerja oleh Sinaga (2020) faktor utama yang paling dominan berpengaruh terhadap motivasi kerja meliputi insentif, status, tunjangan dan penghargaan capaian prestasi kerja. Dimana barista sebagai pekerja ingin merasa dihargai dan diakui atas hasil usahanya dalam bekerja. Secara keseluruhan hal ini juga dapat dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Pralastomo (2023) dimana dijelaskan bahwa makna kerja bagi mahasiswa adalah untuk mendapatkan penghasilan

tambahan dan pengalaman kerja dengan waktu yang fleksibel. Dimana terdapat dampak positif dari pekerjaan ini yang meliputi peningkatan keterampilan, perluasan jaringan sosial, dan pemahaman tentang bisnis.

4.6.2 Faktor yang mempengaruhi pemilihan profesi barista

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi pemilihan profesi barista bagi para narasumber yaitu fleksibilitas waktu dan untuk mempelajari kemampuan baru.

Pemilihan profesi sebagai barista faktor utama adalah dikarenakan jam kerja sebagai barista memiliki waktu yang fleksibel terutama untuk mahasiswa yang masih aktif untuk berkuliah di siang hari, namun untuk memenuhi kebutuhan perlu bekerja di sore atau malam hari. Hasil penelitian sebelumnya oleh Pratiwi (2023) didapatkan hasil penelitian bahwa mahasiswa yang bekerja paruh waktu atau part time tidak semata-mata untuk mencari uang demi memenuhi kebutuhan hidup saja, namun mereka cenderung memilih pekerjaan dengan waktu kerja yang fleksibel untuk mengisi waktu luang dengan kegiatan produktif yang mampu memberikan manfaat berupa pengalaman, koneksi relasi yang beragam, pertemanan baru yang luas, melatih kemandirian serta keuntungan materi berada di urutan terakhir.

Faktor kedua yang mendorong pemilihan profesi barista adalah untuk mempelajari kemampuan baru yang berbeda, karena dengan menjadi barista narasumber dapat mempelajari hal unik dalam pembuatan kopi dengan peralatan profesional. Kemudian dengan menjadi seorang barista narasumber dapat mempelajari kemampuan komunikasi, kerjasama tim dan pelayanan yang baik. Hal ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Adhi (2021) dimana pada

penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa bekerja bagi barista bukan sekedar mencari penghasilan, namun ada makna lain dimana menjadi barista menjadi tempat belajar, ekspresi kreativitas, dan peluang mobilitas sosial atau karir. Barista juga menjadi representasi atas pembangunan citra atau karakter kedai kopi dari interaksi yang terbangun antara barista dan pelanggan.

Secara keseluruhan terkait dua alasan diatas terkait pemilihan profesi barista yang dikarenakan fleksibilitas waktu dan mempelajari kemampuan baru dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Fitriani (2020) dimana didapatkan hasil yang sama bahwa alasan bekerja paruh waktu karena barista bisa menyesuaikan jadwal kuliah dan pekerjaan, dan memotivasi untuk mempelajari keterampilan baru seperti komunikasi, manajemen pelanggan atau keterampilan teknis lainnya.

4.6.3 Kenapa memilih Starbucks

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemilihan Starbucks untuk berprofesi sebagai barista adalah karena adanya jenjang karir, Gaji yang besar, dan statusnya sebagai perusahaan multinasional. Menjalani profesi bagi para barista Starbucks tidak lepas dari adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal, seperti kebutuhan untuk mendapatkan status dan rencana pengembangan diri, dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan keuangan yang ingin terpenuhi.

Starbucks dipilih oleh para barista yang didominasi oleh para mahasiswa dikarenakan adanya kepastian jenjang karir yang diberikan oleh Starbucks untuk para baristanya. Hal ini dianggap berharga oleh para barista Starbucks karena dapat

digunakan sebagai batu loncatan untuk perkembangan karir mereka di masa depan, karena jenjang karir tidak bisa didapatkan di tempat café selain Starbucks. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya mengenai pengorganisasian karir di Starbucks oleh Fransiska & Lais (2023) dimana didapatkan hasil bahwa Starbucks sangat memperhatikan tingkatan terendah sampai tertinggi dalam ruang lingkungannya, oleh karena itu mereka selalu berusaha memberikan inovasi dan kreativitas yang tinggi untuk tetap bertahan menjadi perusahaan sajian kopi terbaik di dunia. Hal ini dibuktikan dengan Starbucks memberikan jenjang karir bagi baristanya mulai dari part time, full time, supervisi, manajer toko, manajer area, hingga level karyawan operasional di kantor pusat.

Alasan lain pemilihan Starbucks oleh para narasumber adalah karena Starbucks dikenal dengan gaji yang besar untuk profesi barista, jika dibandingkan dengan gaji barista di café lainnya. Sebagaimana pada penelitian ini barista yang menjadi narasumber sebagian merupakan mahasiswa yang bekerja untuk mendapatkan uang saku tambahan dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka disini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardhani (2020) pada penelitiannya yang mendapatkan hasil bahwa profesi barista di gerai kopi internasional seperti Starbucks bagi barista berstatus mahasiswa terbentuk dalam tiga konsepsi yakni sebagai tindakan instrumental yang dapat menghasilkan materi untuk bertahan hidup, arti hidup dan sebagai batu loncatan untuk mengubah nasib.

Secara garis besar terkait pemilihan Starbucks untuk memulai karir sebagai barista, tidak lepas dari adanya potensi berkarir serta penghasilan yang didapatkan

sebagai barista Starbucks membuat banyak orang tertarik. Namun dari dua hal tersebutlah yang membuat Starbucks diminati untuk dijalani bagi para Baristanya dan menciptakan loyalitas bagi para baristanya. Hal ini selaras dengan hasil penelitian dari Yanuresta (2021) dimana didapatkan hasil bahwa budaya organisasi dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

BAB V

Dinamika Karir Sebagai Barista

5.1. Pendahuluan

Menurut para ahli Dinamika Karir adalah proses perkembangan karir seseorang yang ditandai dengan perubahan nilai, sikap dan motivasi seseorang. Dengan kata lain Dinamika karir merupakan perjalanan peningkatan kemampuan dan status seseorang dalam pekerjaannya. Seperti yang dikemukakan oleh Menurut Rivai dan Sagala (2016), karier didefinisikan sebagai seluruh pekerjaan yang dimiliki atau dilakukan oleh individu selama masa hidupnya. Pendekatan ini memandang karier sebagai suatu keseluruhan perjalanan profesional bukan semata soal jabatan tertentu, tetapi mencakup setiap pekerjaan atau peran yang pernah dijalani seseorang sepanjang kariernya.

Dalam proses berkarir tentunya seseorang akan dihadapkan dengan rintangan atau masalah yang perlu dihadapi baik hal internal maupun eksternal. Dijelaskan oleh Putri (2024) dalam artikelnya masalah dalam karir yang sering terjadi dan berpengaruh pada perkembangan karir seseorang dalam mencapai target yang diinginkan. Berikut beberapa masalah yang sering terjadi dalam karir seseorang :

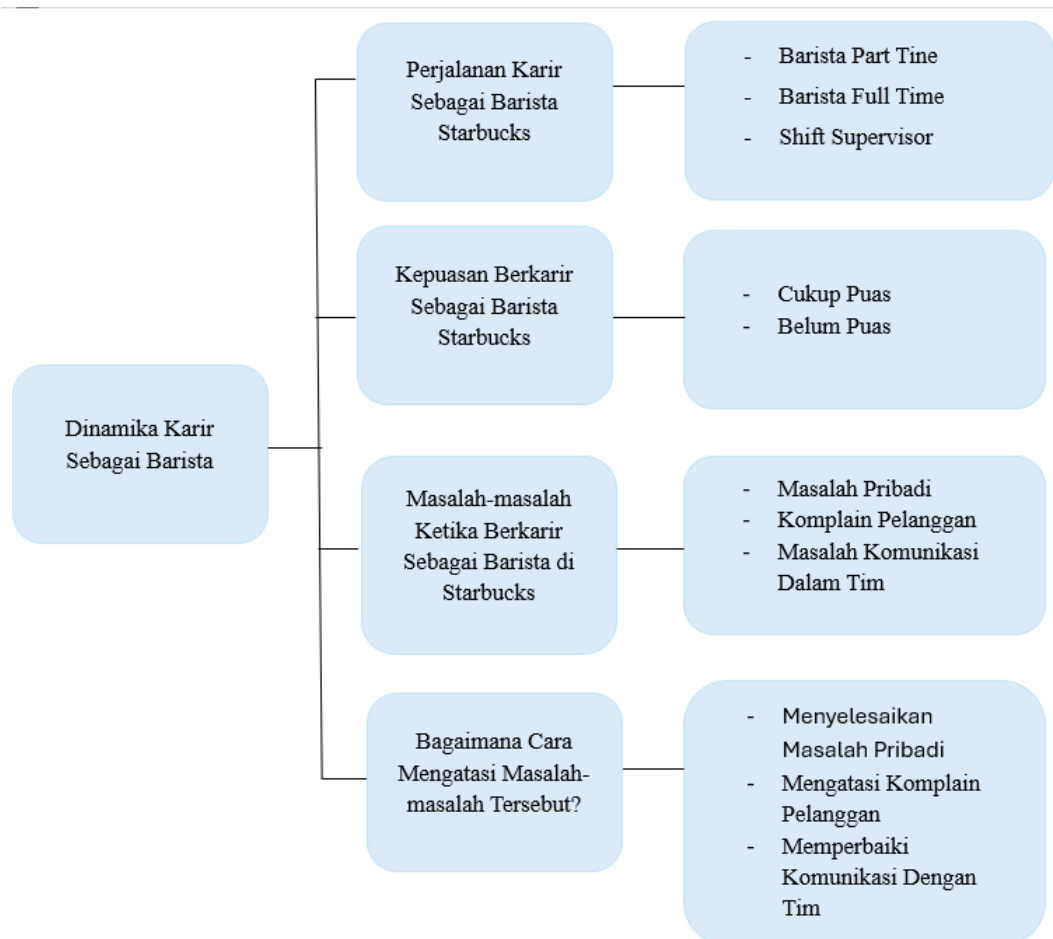
- a. Kurangnya Tujuan Yang Jelas
- b. Ketidakcocokan Dengan Lingkungan Kerja
- c. Kurang Keterampilan atau Kompetensi
- d. Tidak Ada Feedback Dari Atasan
- e. Perubahan Industri Yang Cepat

Menurut Anderson (2005) kemampuan menyelesaikan masalah merupakan usaha individu dalam proses berpikir dan rangkaian tindakan yang digunakan individu untuk mencapai situasi yang diharapkan berdasarkan pengetahuan, pemikiran yang positif, pemahaman dan juga tindakan yang telah dipertimbangkan. Kemudian Stein dan Book (2004) mengemukakan bahwa kemampuan menyelesaikan masalah merupakan suatu usaha individu untuk bisa memikirkan dan mempertahankan beberapa alternatif penyelesaian masalah yang mungkin untuk dilakukan.

Pada penelitian ini peneliti akan berfokus dalam menggali lebih dalam terkait bagaimana dinamika berkarir para narasumber sebagai seorang barista Starbucks. Diawali dengan mengetahui perjalanan karir masing-masing level barista di Starbucks yaitu Part Time, Full Time dan Supervisor untuk mengetahui pengalaman di masing-masing posisi. Kemudian dilanjutkan dengan mengetahui sejauh mana kepuasan barista dalam karirnya, hingga mengetahui masalah apa saja yang pernah dialami oleh narasumber sebagai barista dan bagaimanakah cara mereka mengatasinya.

5.2. Temuan Penelitian

Display Data Dinamika Karir Sebagai Barista



5.3. Perjalanan Karir Sebagai Barista Starbucks

5.3.1 Barista Part time

Perjalanan karir di Starbucks bagi para barista ketika pertama kali bergabung dimulai dengan mengawalinya sebagai Barista Part time sebelum selanjutnya mendapatkan promosi ke posisi di atasnya yaitu Full time. Seperti yang dijelaskan

oleh Aprina bahwa sebagai barista part time ia sudah mendapatkan berbagai banyak pengalaman dan pelajaran yang diambil.

“Starbucks sudah membantu aku dalam mengembangkan diri dengan pesat, melalui keikutsertaan dalam kompetisi, serta pengalaman yang sudah aku dapat dari tiga toko yang berbeda. (Aprina, 20/2/2025, 15:30 WIB)”

Hal ini juga disampaikan oleh Refaya sebagai barista Part time yang menjelaskan bahwa proses berkarir di Starbucks tidak didapatkan dalam waktu yang singkat, bahkan Refaya masih menantikan kesempatan untuk mendapat promosi untuk posisi selanjutnya.

“Cukup lama berkarir disini, saat ini karirku masih sebagai barista part time. Namun berkarir di Starbucks itu berproses dimana semua memulai dari part time, lalu full time dan seterusnya. (Refaya, 25/2/2025, 10:30 WIB)”

Disisi lain Bianca menyampaikan bahwa sebagai barista part time yang ingin mengejar karirnya di Starbucks, melakukan performa bekerja yang baik untuk memastikan karir yang cerah.

“Untuk menunjukkan kompetensi, aku memastikan untuk lancar membuat minuman dan memberi pelayanan terbaik pada pelanggan mengikuti standar perusahaan yang diterapkan. (Bianca, 17/2/2025, 12:00 WIB)”

5.3.2 Barista Full time

Berbeda dengan kebanyakan Coffee shop diluar sana yang menerima barista Full time ketika perekrutan, Starbucks memberikan posisi Full time sebagai bagian dari jenjang karir untuk para baristanya. Hal ini tidak ditentukan oleh masa kerja barista namun ditentukan oleh performa dan bagaimana kinerja dari barista Part time sebelum diberikan promosi menjadi Full time. Dijelaskan oleh Singgih bahwa

berkarir sebagai barista di Starbucks membutuhkan proses baik yang dipengaruhi faktor internal maupun eksternal.

“Proses karirku membutuhkan waktu cukup lama karena aku masih harus fokus dengan pendidikanku, dan sekarang aku berfokus pada karir untuk menjadi supervisor. (Singgih, 28/2/2025, 22:30 WIB)”

Pernyataan yang berbeda diberikan oleh Arka yang saat ini merupakan barista Full time, ia menjelaskan bahwa isu boikot yang dialami Starbucks berdampak pada proses karirnya yang belum mendapat kesempatan promosi menjadi supervisor.

“Aku saat ini masih menanti untuk bisa promosi menjadi supervisor walaupun dengan adanya isu yang menghambat bisnis Starbucks berdampak pada karir tertunda. (Arka, 17/2/2025, 15:00 WIB)”

Edgar yang merupakan full time dan juga menjadi supervisor merasa perjalanan karir ia di Starbucks telah membuatnya banyak berkembang dan optimis untuk melanjutkan karirnya.

“...sehingga sisi kepemimpinanku telah berkembang akan hal tanggung jawab. Aku ingin melanjutkan karir disini hingga menjadi seorang manajer. (Edgar, 24/2/2025, 14:00 WIB)”

5.4. Kepuasan berkarir sebagai barista Starbucks

5.4.2 Cukup Puas

Dari keenam narasumber, lima diantaranya menyatakan bahwa para barista puas dengan karir mereka sebagai barista hingga saat ini. Hal ini didasari atas beberapa faktor yaitu Gaji, Pencapaian Karir dan Pengakuan diri. Seperti yang dijelaskan oleh Arka yang menyatakan kepuasannya bekerja atas dasar pencapaian kemampuan yang sudah didapatkan.

“Aku puas karena sudah mengembangkan diriku seperti public speaking, leadership, kerjasama tim, dan soft skill lainnya. (Arka, 17/2/2025, 15:00 WIB)”

Terkait dengan pencapaian karir Edgar menyatakan bahwa ia sudah puas dengan karir ia saat ini sebagai Shift Supervisor.

“Dengan posisiku saat ini sebagai seorang supervisor, aku sudah merasa puas akan karirku dan ilmu serta keahlian yang kudapat dari posisi ini. (Edgar, 24/2/2025, 14:00 WIB)”

Di sisi lain Bianca menyatakan kepuasannya dalam karirnya saat ini sebagai barista didasari atas pencapaian yang telah ia dapat dan keinginannya untuk karirnya.

“Aku ingin sekali bekerja disini karena yang pertama adalah mendapat promosi full time terlebih dahulu... (Bianca, 17/2/2025, 12:00 WIB)”

Kemudian pernyataan tentang kepuasan berkarir juga diberikan oleh Aprina, walaupun kondisi perusahaan sedang tidak baik namun yang membuat ia puas adalah pembuktian atas dirinya.

“....aku puas aku dapat bertahan di profesi ini, bahwa diri aku bisa membuktikan loyalitas kepada pekerjaan yang aku sukai. (Aprina, 20/2/2025, 15:30 WIB)”

Narasumber terakhir yang menyatakan kepuasannya dalam berkarir sebagai barista di Starbucks adalah Singgih, yang menyatakan puas karena berhasil menggali potensi dirinya dan telah berkembang.

“Menjadi barista di Starbucks tidak hanya membuat kopi namun aku dapat menggali potensi dalam diriku, serta mempelajari bisnis dan operasional toko yang baik. (Singgih, 27/2/2025, 22:30 WIB)”

5.4.2 Belum Puas

Diantara keenam narasumber hanya ada satu yang menyatakan bahwa ia belum puas dengan karirnya disini dikarenakan ia belum mencapai karir yang ia inginkan. Refaya yang saat ini masih menjadi barista part time karena terhambat oleh isu boikot yang berpengaruh terhadap bisnis Starbucks dan juga berpengaruh terhadap tertundanya kesempatan bagi dirinya untuk promosi full time.

“Aku masih belum terlalu puas dengan karirku disini, namun itu membuatku tetap bersemangat untuk mengejar target karir disini. (Refaya, 25/2/2025, 10:30 WIB)”

5.5. Masalah yang dihadapi sebagai barista Starbucks

5.5.1 Diri Sendiri

Dalam bekerja tentunya pergolakan batin yang terjadi dalam diri seseorang berpengaruh terhadap pekerjaan dan menjadi masalah tersendiri bagi sebagian barista. Dijelaskan oleh Aprina rasa stress yang terjadi pada dirinya karena adanya tuntutan menyelesaikan masa studi sempat menjadi masalah untuk dirinya sehingga berpengaruh terhadap karirnya.

“Kemudian masalah personal adalah merasa stress karena tekanan skripsi dan pekerjaan sehingga aku banyak sakit dan izin tidak bekerja. (Aprina, 20/2/2025, 15:30 WIB)”

Di sisi lain Singgih menyatakan masalah dari dalam dirinya yaitu sifat pemalu dan tidak percaya diri menjadi masalah bagi dirinya karena tidak memberikan kinerja yang maksimal.

“Masalah yang sering dialami adalah dengan diri sendiri yang membuatku tidak dapat maksimal bekerja seperti tidak percaya diri dan pemalu, tidak mudah puas akan hasil yang dilakukan. (Singgih, 27/2/2025, 22:30 WIB)”

5.5.2 Pelanggan

Barista Starbucks yang tentunya memiliki tugas dalam melayani pelanggan mulai dari menerima pesanan hingga membuat dan menyajikan minuman untuk pelanggan, tidak lepas dari adanya permasalahan yang timbul. Yang paling sering terjadi adalah kesalahan dalam komunikasi dengan pelanggan sehingga menciptakan komplain dari pelanggan. Dijelaskan oleh Refaya salah satunya adalah miskomunikasi terkait promo, dimana ada kesalahpahaman dari pelanggan.

“Masalah yang sering dihadapi barista adalah dengan pelanggan ketika terjadi miskomunikasi terkait pesanan mereka sehingga menciptakan komplain. (Refaya, 25/2/2025, 10:30 WIB)”

Hal ini ditegaskan oleh Edgar bahwa barista adalah wajah yang mewakili Perusahaan, sehingga tentunya masalah dengan pelanggan umum terjadi, seperti kesalahan pesanan atau tidak fokus ketika membuat minuman.

“Sebagai barista kita berhadapan langsung dengan pelanggan, dan tidak jarang terjadi masalah dengan pelanggan terkait miskomunikasi atau salah pembuatan minuman yang dipesan. (Edgar, 24/2/2025, 14:00 WIB)”

Masalah dengan pelanggan tentunya merupakan hal yang sering terjadi, khususnya adalah miskomunikasi terkait pesanan pelanggan, hal ini dinyatakan oleh Arka yang sering menghadapi hal tersebut.

“Aku pernah mengalami masalah dengan pelanggan yaitu ketika tidak fokus dalam menerima pesanan yang membuat pesanan salah dibuat, sehingga pelanggan komplain. (Arka, 20/2/2025, 15:30 WIB)”

5.5.3 Rekan Tim

Barista merupakan profesi yang berbentuk sebuah tim dengan jumlah baik kecil maupun besar. Para barista setuju bahwa masing-masing individu memiliki

ego dan jalan pikirannya masing-masing, sehingga hal ini menimbulkan adanya masalah. Paling umum terjadi di Starbucks antar rekan tim saling berbeda jalan pikiran sehingga terjadi miskomunikasi dalam bekerja. Hal ini disampaikan oleh Aprina miskomunikasi ketika sedang operasional bisa menimbulkan dampak suasana hati menjadi buruk, dan sulit untuk menjaga profesionalitas ketika bekerja.

“Masalah dengan tim yaitu adanya masalah miskomunikasi dengan rekan tim yang menimbulkan perasaan tidak nyaman ketika sedang bekerja. (Aprina, 20/2/2025, 15:30 WIB)”

Hal yang sama disampaikan oleh Singgih yang menyatakan bahwa jika miskomunikasi yang terjadi ketika melaksanakan operasional dapat mengganggu fokus ketika bekerja.

“Miskomunikasi menjadi masalah yang sering dihadapi juga dengan rekan tim, karena ketika komunikasi tidak efektif akan menimbulkan perbedaan pendapat dan dapat mengganggu fokus dalam bekerja. (Singgih, 27/2/2025, 22:30 WIB)”

Permasalahan dengan rekan tim umum terjadi dalam pekerjaan, seperti yang Bianca jelaskan dimana yang sering terjadi adalah karena miskomunikasi dalam operasional.

“...Namun jika dengan rekan tim hanya pernah terjadi salah paham karena berbeda pendapat. (Bianca, 17/2/2025, 12:00 WIB)”

5.6. Cara mengatasi Masalah

5.6.1 Mengatasi Masalah Dengan Diri Sendiri

Mengatasi masalah yang timbul dari dalam diri kita sendiri tentunya perlu dilakukan dengan berdamai dengan diri sendiri dan menyadari pentingnya untuk berkembang. Terkait masalah ini Aprina memiliki caranya dengan menerima keadaan dan memilih untuk memfokuskan pada satu hal terlebih dahulu.

“Aku menjadi sadar dari masalah ketika aku stress aku memutuskan untuk ingin fokus menyelesaikan pendidikan dulu baru kemudian fokus karir, walaupun aku melepas kesempatan promosi. (Aprina, 20/2/2025, 15:30 WIB)”

Disisi lain Singgih memiliki caranya dalam menghadapi masalah dalam dirinya dengan membentuk mindset untuk menguatkan dirinya.

“Dengan melawan semua tantangan dalam diriku dan menanamkan pola pikir untuk dapat percaya diri dan keluar dari zona nyaman. (Singgih, 27/2/2025, 22:30 WIB)”

5.6.2 Mengatasi Masalah Dengan Pelanggan

Sebagai barista tentunya memastikan kepuasan pelanggan adalah tugas nomor satu. Di Starbucks memiliki acuan sendiri dalam menyelesaikan masalah dengan pelanggan yang diterapkan oleh semua barista di Starbucks. Bagi barista menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan perlu diselesaikan dengan langkah yang tepat, seperti yang dijelaskan oleh Edgar untuk menyelesaikan dengan efektif.

“Ketika mengatasi masalah dengan pelanggan, aku menyelesaikan masalah dengan berpikir cepat dan tepat. (Edgar, 24/2/2025, 14:00 WIB)”

Hal ini dijelaskan oleh Aprina bahwa Starbucks menerapkan 5 tahap dalam cara penyelesaian masalah dengan baik.

“Kita punya model L.A.T.T.E , yang singkatan dari *listen, apologize, take action, thank you dan ensure satisfaction*. Itu adalah pedoman kita untuk menyelesaikan masalah dengan *customer*. (Aprina, 20/2/2025, 15:30)”

Penyelesaian masalah ini dilakukan juga oleh Arka, yang mana cara penyelesaian L.A.T.T.E ini dijadikan acuan standar bagi barista Starbucks.

“Mengatasi masalah dengan menggunakan L.A.T.T.E model Starbucks yang diwajibkan untuk meminta maaf, memperbaiki, lalu menjamin pelanggan puas. (Arka, 17/2/2025, 15:00 WIB)”

Di sisi lain Refaya memiliki caranya sendiri selain menerapkan cara yang sama seperti Aprina dan barista lainnya, yaitu dengan mencontoh cara penyelesaian masalah orang lain yang menurutnya efektif dan mudah dilakukan.

“Aku belajar dari pengalaman dan aku belajar dari orang lain juga, karena aku kan selalu memiliki role model yang mana dia adalah orang yang aku anggap bisa dijadikan contoh dalam cara penyelesaian masalah nya yang efektif dan aku mengikutinya. (Refaya, 25/2/2025, 10:30 WIB)”

5.6.3 Mengatasi Masalah Dengan Rekan Tim

Komunikasi menjadi hal yang paling penting bagi sebuah tim, serta suasana kerja yang nyaman ditentukan oleh para anggota tim bagaimana menjaga komunikasi dan kesinambungan kerja yang baik satu sama lain. Dijelaskan oleh Bianca bahwa yang terpenting ketika memiliki masalah dengan rekan satu tim adalah dengan mendiskusikannya secara langsung dan menuntaskan kesalahpahaman yang ada, untuk menjamin tidak ada rasa dendam atau rasa dengki.

“Lalu aku selesaikan disaat itu juga dengan berdiskusi berdua secara baik-baik agar tidak berkelanjutan masalah yang telah terjadi. (Bianca, 17/2/2025, 12:00 WIB)”

Terkait hal ini disampaikan juga oleh Singgih bahwa sangat penting untuk menyelesaikan masalah secara langsung, sebagai bentuk perbaikan untuk komunikasi yang lebih baik.

“Menyelesaikan masalah secara langsung menjadi caraku menyelesaikan masalah dengan rekan tim untuk mengembalikan suasana kerja yang nyaman. (Singgih, 27/2/2025, 22:30 WIB)”

Semua barista setuju bahwa menyelesaikan masalah yang ada dalam tim harus diselesaikan secara langsung guna kebaikan bersama. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Arka.

“...untuk dengan rekan tim mendiskusikan kesalahpahaman adalah langkah pertama, kemudian saling berkomitmen untuk menjadi lebih baik. (Arka, 17/2/2025, 15:00 WIB)”

Refaya menyebutkan hal yang sama terkait memperbaiki masalah yang terjadi dengan rekan tim adalah dengan membenahi komunikasi dalam tim.

“...aku mengatasinya dengan memperbaiki cara komunikasi menjadi lebih baik, kemudian penting untuk membicarakan secara langsung ketika terjadi masalah. (Refaya, 25/2/2025, 10:30 WIB)”

5.6.4 Ringkasan Penelitian

Temuan Penelitian		Narasumber Penelitian					
		Aprina	Arka	Bianca	Edgar	Refaya	Singgih
Perjalanan Karir	Part Time	X		X		X	
	Full Time		X		X		X
Kepuasan dalam karir	Cukup puas	X	X	X	X		X
	Belum puas					X	
Masalah Selama Berkarir	Komplain Pelanggan	X	X		X	X	X
	Masalah Komunikasi Dengan Tim	X	X	X		X	X
	Masalah Pribadi	X					

Cara mengatasi masalah-masalah	Mengatasi Komplain Pelanggan	X	X			X	X	X
	Memperbaiki Komunikasi Dalam Tim	X	X	X			X	X
	Menyelesaikan Masalah Pribadi	X					X	X

Dari hasil tabel diatas diketahui terkait bagaimana preferensi dan pendapat dari masing-masing narasumber dari pertanyaan yang diberikan untuk mengetahui bagaimana dinamika berkarir para barista Starbucks. Perjalanan Karir yang berbeda di setiap posisi barista hingga mengetahui tingkat kepuasan, serta masalah yang pernah dihadapi dan bagaimana penyelesaian masalah yang dilakukan oleh para barista dalam menghadapi krisis.

Perjalanan karir di Starbucks para narasumber menyatakan butuh proses dan pembuktian kinerja yang baik, oleh karena itu tiga dari enam narasumber yang merupakan barista part time menyatakan bahwa proses perjalanan karir mereka telah banyak memberi perkembangan pada kemampuan baru yang mereka dapatkan. Dua narasumber yang barista full time menyatakan bahwa mereka sedang mengembangkan sisi kepemimpinan dan bertanggung jawab agar bisa menjadi seorang supervisor, hal ini didukung oleh pernyataan satu narasumber yang

merupakan seorang supervisor menyatakan bahwa sisi kepemimpinan dan tanggung jawab merupakan hal yang sangat ia perhatikan saat ini untuk memimpin timnya.

Dari enam narasumber hanya satu narasumber yang menyatakan bahwa ia belum puas dengan karirnya saat ini dikarenakan belum mendapat kesempatan promosi, sementara lima lainnya menyatakan cukup puas dengan karir yang mereka jalani saat ini berdasarkan pencapaian karir dan pencapaian kemampuan baru yang dimiliki.

Membahas mengenai masalah-masalah yang dihadapi barista dalam berkarir terdapat tiga masalah utama seorang barista yang sering dihadapi. Dua dari enam narasumber menyatakan pernah menghadapi masalah tersulit yaitu dengan diri sendiri yang terkait dengan mental dan kepercayaan diri. Kemudian keenam narasumber menyatakan pernah menghadapi masalah dengan rekan timnya masing-masing, lalu hanya satu narasumber saja yang belum pernah menghadapi masalah dengan pelanggan.

Dua dari enam narasumber yang memiliki masalah dengan diri sendiri menghadapinya dengan menerima keadaan dan mendorong dirinya untuk melampaui batas. Lalu mengenai pelanggan lima narasumber menyatakan bahwa kunci utamanya adalah menjamin kepuasan pelanggan dengan meminta maaf, memperbaiki kesalahan dan memastikan bahwa pelanggan menerimanya. Kemudian keenam narasumber yakin cara terbaik menghadapi masalah dengan rekan tim adalah dengan menjaga komunikasi dengan baik, melalui diskusi,

penyelesaian masalah secara langsung dan memastikan komunikasi selalu jelas ketika bekerja.

5.7. Diskusi Hasil

Pada bagian ini peneliti mendapatkan bagaimana perspektif dari narasumber yaitu para barista dan Mengetahui dinamika karir narasumber sebagai barista di Starbucks.

5.7.1 Perjalanan Karir

Pada hasil penelitian ini ditemukan dua hasil yang berbeda pada perjalanan karir barista yang mana masing-masing level barista di Starbucks yaitu part time dan full time memiliki pengalaman yang berbeda terkait karir mereka.

Bagi para barista part time memaknai perjalanan karir mereka sebagai tahap awal bagi mereka dalam mengembangkan diri agar bisa menjadi seorang barista yang kompeten dan potensial, sehingga bisa membuktikan kualitasnya sebagai barista dan mendapatkan promosi untuk menjadi full time yang didasari oleh keberhasilan bagi seorang barista part time dalam pengetahuan bidang kopi dan pelayanan yang baik atas kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu mengenai kompetensi barista oleh Arfandi, Arifin & Suarta (2024) yang menunjukkan bahwa barista yang memiliki pengetahuan tinggi dan keterampilan tinggi dalam pembuatan kopi, serta etika pelayanan yang baik mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Disisi lain bagi narasumber yang berstatus purna waktu atau full time menyatakan bahwa adanya hambatan bagi mereka untuk dapat promosi jabatan menjadi level selanjutnya yaitu supervisor, dikarenakan maraknya isu boikot produk yang terafiliasi oleh israel sehingga berdampak pada bisnis Starbucks dan perputaran karir bagi para baristanya. Hasil temuan penelitian ini sama seperti apa yang dikemukakan oleh penelitian terdahulu oleh Laila & Rinjani (2024) yang mengemukakan hasil bahwa aksi isu boikot tersebut memberi dampak negatif seperti potensi peningkatan pengangguran akibat penurunan aktivitas perusahaan yang terafiliasi dan dapat memberi dampak negatif terhadap ketenagakerjaan domestik.

Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa para barista memaknai perjalanan karir mereka sebagai kesempatan untuk dapat berkembang dari segala aspek, mulai dari ekonomi hingga status jabatan. Hal ini disampaikan pula pada penelitian sebelumnya oleh Putri (2025) bahwa pandangan kesuksesan dalam berkarir berdasarkan tercapainya posisi yang diinginkan, bekerja secara maksimal, peningkatan pengalaman bekerja, tambahan pendapatan, dan tercapainya perubahan yang lebih baik.

5.7.2 Kepuasan Dalam Karir

Dalam hasil penelitian ini peneliti menemukan dua jawaban di antara keenam narasumber yang mana lima menyatakan sudah puas dengan pencapaian karir dan satu narasumber tersisa menyatakan belum puas atas pencapaian karirnya.

Bagi para barista yang menyatakan kepuasannya atas karir mereka sebagai barista di Starbucks dikarenakan berbagai faktor yang telah didapatkan seperti

keuntungan secara materi yaitu gaji dan insentif, kemudian kepuasan karena pencapaian proses berkarir dan pengakuan atas keberhasilan pencapaian diri sendiri. Hasil ini dapat disamakan dengan hasil pada penelitian terdahulu oleh Yudhan & Sasana (2022) menyatakan bahwa kompensasi, tunjangan, promosi, penghargaan dan rekan kerja yang baik penting bagi barista karena menciptakan kenyamanan dan lingkungan kerja yang sesuai, hal-hal tersebut berpengaruh kepada kinerja karyawan dan kepuasan barista dalam pekerjaannya.

Di sisi lain ketidakpuasan kerja oleh satu narasumber dikarenakan karir yang diinginkan belum tercapai sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan atas proses berkarirnya dan karena masih di posisi yang sama untuk waktu yang lama, narasumber yang tidak puas merasa gajinya belum dapat sepenuhnya mencukupi kebutuhannya. walaupun tidak mengurangi semangatnya dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan hasil pada penelitian sebelumnya oleh Regita et al (2024) dimana hasil temuan penelitian tersebut menyatakan bahwa kurang puasan kerja bisa dikarenakan kurangnya penghargaan non materi dan ketidakpuasan atas gaji yang diterima menurunkan motivasi kerja. Walaupun ada faktor yang tetap memotivasi karyawan yaitu keinginan mendapatkan pengalaman dan lingkungan kerja yang baik dan nyaman.

Mengenai kepuasan dalam pencapaian karir dapat berdampak pada pengaruh timbulnya tingkat *turnover* bagi para barista. Ketika barista merasa bahwa karirnya tidak berkembang dan tidak mendapatkan pelatihan kemampuan yang sesuai dengan masa kerja, menciptakan rasa bosan dan keinginan untuk mencari peluang di tempat lain. Hal ini serupa pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Irawati (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang terjadi atas pencapaian karir, kualitas kehidupan kerja (lingkungan kerja yang nyaman dan adanya dukungan sosial. Hal ini berpengaruh positif terhadap loyalitas barista yang mana menguntungkan bagi perusahaan.

5.7.3 Masalah-masalah Selama Berkarir

Pada hasil penelitian ini ditemukan tiga macam permasalahan yang sering dihadapi oleh para barista yaitu, masalah komunikasi baik dengan pelanggan maupun rekan satu tim, kemudian permasalahan personal dengan diri sendiri seperti stress maupun masalah pribadi lainnya.

Sebagai sebuah profesi yang bergerak di bidang pelayananan barista menghadapi masalah-masalah yang terjadi dengan pelanggan yang disebabkan oleh adanya kesalahan pemberian informasi mengenai promo yang berlangsung atau kesalahan dalam pembuatan pesanan pelanggan, yang bisa membuat pelanggan komplain dan tidak senang dengan pelayanan barista. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya mengenai hal yang dianggap sebagai kendala dalam pelayanan barista, dimana kurang barista ketika dirasa kurang kompeten dalam pelayanannya dapat membuat pelanggan tidak puas atas pelayanannya dan bisa menciptakan komplain.

Selain permasalahan dengan pelanggan, masalah yang dihadapi adalah permasalahan dengan rekan tim. Dalam satu toko Starbucks bisa berisikan komposisi barista sekitar 6-14 barista dalam satu tim yang sudah termasuk manajer toko, supervisi dan barista. Terjadinya miskomunikasi antar satu sama lain dapat menimbulkan perdebatan sehingga muncul rasa tidak nyaman dalam bekerja jika

hal tersebut terus terjadi. Hal ini sesuai dengan hasil pada penelitian sebelumnya oleh Lee, Lisa & Anggraini (2022) yang menjelaskan bahwa stress dalam bekerja dapat disebabkan oleh perbedaan pendapat yang timbul baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan atasan.

Kemudian permasalahan yang dihadapi barista tidak hanya bersumber dari orang lain namun juga berasal dari sendiri. Dimana ketika barista merasa tidak sanggup atau lelah dalam menjalani pekerjaan dan kepentingan lainnya dapat menciptakan stress pada barista yang akhirnya membuatnya tidak maksimal dalam melakukan pekerjaan. Sama pada penelitian terdahulu yang menjelaskan hasil mengenai stress kerja yang timbul akibat ketidakmampuan dalam beradaptasi dengan pekerjaan, yang berdampak pada fisik dan mental pekerja, dan dapat mempengaruhi kinerja dan berdampak buruk pada produktivitas organisasi. (Sutrisno, Komari & Sulistyowati, 2023)

5.7.4 Cara Mengatasi Masalah

Hasil pada pembahasan penelitian ini adalah mengenai bagaimana para barista mengatasi masalah-masalah yang mereka hadapi. Barista Starbucks memiliki langkah standarnya tersendiri dalam hal menangani masalah dengan pelanggan, kemudian bagaimana penyelesaian masalah dengan rekan tim dilakukan dan menyelesaikan masalah personal.

Starbucks memiliki pedomannya sendiri yang digunakan oleh baristanya dalam menangani penyelesaian masalah atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanannya, yang disebut L.A.T.T.E dan merupakan singkatan dari *Listen, Apologize, Take Action, Thank You*, dan *Ensure Satisfaction*. Pedoman tersebut

Starbucks terapkan sebagai langkah standar untuk menjamin ketidakpuasan pelanggan sudah membaik. Selaras dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Hurdawaty (2023) bahwa penting untuk barista mengikuti SOP yang ada seperti pembuatan minuman, standar kualitas pelayanan penting untuk dilakukan guna mengantisipasi kesalahan. Kemudian Penerapan pedoman yang diterapkan perusahaan seperti pada penelitian di Gentle ben kitchen adalah 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) dalam menghadapi pelanggan.

Disisi lain ketika barista dihadapkan dengan permasalahan yang terjadi dengan rekan tim yang umumnya disebabkan oleh kesalahan dalam komunikasi sehingga timbul ketegangan antara satu sama lain, para barista memilih untuk dapat menyelesaikannya dengan selalu membicarakan segala persoalan secara langsung dan selesai disaat itu juga untuk mengurangi konflik yang berkepanjangan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Nasution (2022) Konflik dalam tim biasanya timbul dalam organisasi karena hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi atau dari organisasi sendiri. Walaupun konflik dalam tim kerja tidak dapat dihindari namun dapat diselesaikan dan diredakan agar tidak mengganggu jalannya organisasi.

Dalam bekerja tentunya masalah yang dihadapi dapat berasal dari dalam diri individu sendiri seperti stress bekerja, kelelahan dalam bekerja dan adanya faktor eksternal dari lingkungan barista yang dapat menimbulkan konflik pribadi bagi barista tersebut. Hal ini sama seperti pada penelitian sebelumnya dimana didapatkan hasil bahwa kondisi mental yang tidak baik dapat menyebabkan stress bekerja, yang dapat disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang dirasa tinggi,

lingkungan kerja yang kurang sehat dan konflik peran. (Larasati & Riyono, 2023). Oleh karena itu bagi para barista ketika menghadapi stress dalam kerja penting untuk meminta waktu guna berdamai dengan diri sendiri, atau bahkan dalam kasus paling kronis barista membutuhkan bantuan ahli psikologi untuk membantu mencari jalan dalam meredakan stress.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Motivasi Kerja Sebagai Barista

Secara garis besar masing-masing narasumber memiliki satu kesamaan dalam kasus ini, yaitu adanya rasa keinginan untuk memenuhi kebutuhan yang perlu tercapai atau dipenuhi. Rasa keinginan inilah yang menimbulkan motivasi dari masing-masing barista untuk memilih bekerja sebagai barista dan menjalani profesi ini sebagai bagian dari kehidupan yang mereka jalani sehari-hari. Selain itu tentunya terdapat faktor-faktor yang menjadi dorongan bagi para narasumber dalam pemilihan profesi ini yang didasari faktor internal dan eksternal.

Profesi barista tidak hanya memberikan pengalaman bagi para pekerjanya di hal-hal seputar kopi, namun banyak hal yang bisa didapat melalui profesi ini. Baik hard skill maupun soft skill bisa didapatkan, seperti komunikasi, kerjasama tim, kepemimpinan, manajemen waktu, membuat kopi yang baik dan enak, serta kemampuan berkomunikasi yang baik melalui pelayanan pelanggan. Sebagai perusahaan internasional Starbucks memberikan pengalaman dan jenjang karir yang menguntungkan bagi orang-orang, serta gaji yang diberikan Starbucks untuk pekerjaan barista merupakan hal yang paling menarik dan banyak diketahui kalangan barista atau pencari kerja.

2. Dinamika Berkarir Sebagai Barista

Dalam berkarir tentunya semua orang akan mengalami naik turun atau keberhasilan dan kegagalan dalam melakukan pekerjaan untuk mengejanya, atau yang biasa disebut sebagai proses berkarir. Menjalani profesi sebagai barista di Starbucks, para barista dipastikan untuk menjalaninya secara bertahap dan berproses, hal ini dilakukan guna mendidik para barista yang sesuai dengan level dan kemampuannya. Oleh karena itu hal ini menjadikan Starbucks terkenal akan kualitas baristanya yang diperhitungkan akan pengalaman, kemampuan, dan karakternya yang baik.

Para barista dihadapkan dengan masalah-masalah yang terjadi baik permasalahan internal maupun eksternal, yang mana melalui hal ini barista mendapatkan kemampuan baru untuk menyelesaikan masalah, berdiskusi dengan baik dan bernegosiasi. Secara keseluruhan menjadi barista di Starbucks merupakan sebuah keuntungan, karena disini para barista diajarkan untuk menjadi seseorang yang mumpuni dan kompeten dalam mengerjakan segala hal.

6.2. Implikasi Bagi Manajer

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa manajer dan supervisor memiliki peran penting dalam merangkul semua barista yang ada dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi barista, demi kepentingan menjaga motivasi dan loyalitas barista untuk perusahaan. Selain itu manajer juga memiliki peran penting dalam mengarahkan karir para barista, dengan menerapkan program pengembangan individu yang tepat dan efektif bagi para barista. Seorang manajer harus peduli dan memperhatikan masing-masing barista yang bekerja

dibawah naungannya, agar dapat mengetahui sejauh mana perkembangan barista tersebut telah berkembang dalam karirnya. Kemudian untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman seorang manajer perlu memiliki pendekatan dengan baristanya, sehingga dapat timbul rasa saling percaya dan saling menghormati satu sama lain guna mencapai tujuan yang diinginkan. Jika hal-hal yang disebutkan diatas dapat diciptakan oleh seorang manajer maka dapat meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri bagi para barista untuk mengejar karir mereka masing-masing.

6.3. Keterbatasan Penelitian

1. Wawancara ini dilakukan secara terbatas kepada beberapa barista yang bersedia meluangkan waktu untuk dapat menjadi narasumber, serta izin yang diberikan oleh masing-masing tim manajemen untuk memperbolehkan baristanya menjadi narasumber penelitian.
2. Penelitian ini dilakukan hanya pada barista Starbucks di Yogyakarta karena adanya keterbatasan waktu dari penulis untuk bisa melakukan penelitian kepada barista Starbucks di kota lainnya. Oleh karena itu perbedaan hasil mungkin untuk terjadi jika dilakukan pada barista Starbucks di kota lainnya.

6.4. Rekomendasi Untuk Penelitian Lanjutan

1. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya adalah untuk melakukan perbandingan dengan barista Starbucks yang berasal dari kota lain, sehingga bisa menghasilkan temuan penelitian yang memiliki perbandingan signifikan. Hal ini dikarenakan barista Starbucks memiliki gaji dan kesempatan berkarir yang berbeda-beda di setiap wilayahnya, oleh karena

itu penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan dengan wilayah yang memiliki gaji tinggi seperti Jakarta, Surabaya atau Bandung.

2. Penelitian ini dilakukan secara terbatas pada PT.Sari Coffee Indonesia atau Starbucks di Yogyakarta. Sehingga, bagi penelitian lanjutan dapat dilakukan studi pada perusahaan yang bergerak di bidang yang sama yaitu di industri pelayanan lainnya seperti Restoran, Hotel, atau retail baju.

6.5. Saran

Barista sebagai sebuah profesi yang menguntungkan di Yogyakarta dimana profesi ini merupakan yang paling banyak diminati oleh para mahasiswa, khususnya para mahasiswa yang berada di tingkat akhir perkuliahan. Hal ini karena pesatnya perkembangan media sosial dimana untuk informasi terkait pekerjaan dan lowongan kerja dapat didapatkan dengan mudah. Oleh karena itu profesi ini memberikan hal lain yang lebih bermakna selain uang, yaitu pengalaman, relasi dan pengembangan diri.

Untuk dapat membantu harapan-harapan yang dimiliki oleh para barista maka sangat penting bagi tim manajemen suatu coffee shop untuk menjamin pelatihan pengembangan diri diberikan bagi barista, dan gaji yang sesuai atas usaha dan pencapaian yang telah diberikan para barista. Perusahaan harus menjamin adanya asuransi atau fasilitas kesehatan bagi para baristanya, untuk memberikan jaminan atas keselamatan dan kesehatan bagi para barista. Kemudian penting bagi manajemen setiap toko untuk memiliki kesadaran akan perilaku baristanya, lalu menunjukkan empati dan simpati pada para barista. Dengan demikian manajemen

toko dapat menjamin kenyamanan bekerja bagi para baristanya, sehingga dapat membangkitkan motivasi serta meningkatkan kinerja barista.

Jika manajer dan perusahaan dapat memberikan hal-hal tersebut yang bersifat menguntungkan bagi barista, maka bisa meningkatkan loyalitas, semangat bekerja dan kepercayaan diri bagi para barista dalam menjalani karir ini. Jika tercapai maka akan memberikan dampak yang juga positif bagi perusahaan, dimana jika lingkungan bekerja itu nyaman maka performa yang diberikan oleh para barista pun akan maksimal hingga dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfandi, M. Arifin & I Putu Suarta. (2024). Kompetensi Barista : Pengetahuan, Keterampilan dan Etika di ARON Teras Coffee Makassar.
- Adhi. (2021). Makna kopi bagi barista di kedai kopi spesialis di Indonesia
- Arismunandar, M. F., & Khair, H. (2020). Pengaruh kompensasi, analisis jabatan dan pola pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Bimo Walgito. (2010). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset Campuran. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Carlsson, R. (2020). Career stuckness: Underlying dynamics and pathways forward. *Nordic Journal of Transitions, Careers and Guidance*, 1(1), 1–15.
- Centaka, E. (2022). Pelaksanaan pembayaran upah bagi barista part time di Down Town Area Square Seturan.
- Cherry, K. (2023). What is motivation? Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/what-is-motivation-2795378>
- Creswell, J.W. 2014. Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan
- Dahlan, U. A. (2016). E-Learning Dalam Persepsi Mahasiswa. 102–109.
- E. Centaka (2022). Pelaksanaan Pembayaran Upah Bagi Barista Part Time di Down Town Area Square Seturan

- Devina, C. (2017). Barista sebagai profesi di Starbucks Indonesia.
- De Vos, A., Van der Heijden, B. I. J. M., & Akkermans, J. (2020). Sustainable careers: Towards a conceptual model. *Journal of Vocational Behavior*, 117, 103196.
- Dita Kusuma Wardhani. (2020). Makna Profesi Barista Gerai Kopi Internasional Starbucks Coffee Bagi Barista Berstatus Mahasiswa di Surakarta.
- Drisko, J. W. (2024). Transferability and generalization in qualitative research. *Qualitative Health Research*.
- Edi Sutrisno, Nurul Komari & Sulistyowati. (2023). Deteksi Stress Kerja Pada Pegawai dan Manajemen Stres dikaitkan dengan Strategi Koping Individu dan Peran Organisasi.
- Faisal, Sanapiah.(2020). Penelitian Kualitatif (Dasar-Dasar dan Aplikasi). Malang: Ya3.
- Farhan, Tjipto, Sodik. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Lion Superindo. *Jurnal ARASTIRMA Fakultas Ekonomi Program Studi manajemen UNPAM*, 316 – 325.
- Fitriani. (2020). Motivasi dan manajemen waktu mahasiswa pekerja part-time
- Gaggiotti, H. (2016). *Meaning of work in a global context: Critical perspectives*. Routledge.

- G. Wijdan. R., H. Faza A., Febrianandya. F. S., S. Zahra S. (2024). Analisis motivasi kerja karyawan di café Omah 29. *Jurnal Kajian Ilmiah Interdisipliner*.
- Gary Dessler. (2010). *Human Resource Management / Mymanagementlabpack*.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hughes, R. L., Ginnett, R. C., & Curphy, G. J. (2015). *Leadership: Enhancing the Lessons of Experience*. McGraw-Hill Education.
- Hurdawaty, R., & Juwarno, A. (2023, Mei). Upaya meningkatkan kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan barista di Gentle Ben Kitchen and Coffee. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan (JPP)*, 3(1), 49–57.
- Herman Aguinis. (2019). *Performance Management for Dummies A Wiley Brand*.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Holland, J. L. (1958). Personality and career. *Journal of Counseling Psychology*, 5(1), 35–45.
- Ibtisamah Laila, Mira Mariani, Rakhmah Fakhriani & Rinjania. (2024). Analisis Dampak Sosial Boikot Produk Pro-Israel.

- Irawati, S., & Novianti, K. R. (2023). Kepuasan kerja sebagai mediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan pada usaha kafe di Kota Malang. *Journal of Management and Business Review*.
- J.Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif* , Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Jaeroni, A., & Wachdijono, W. (2022). Pengaruh barista terhadap loyalitas konsumen coffee shop di Kota Bandung. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis*.
- Jamaludin, A.Muktamar & Nurnaningsih. A. (2024). Peran pengembangan karir dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di sektor jasa.
- Kai-Sean Lee. (2017). Independent café entrepreneurships in Klang Valley, Malaysia – Challenges and critical factors for success: Does family matter?. *Volume 6. Issue 4*.
- Kanfer, Frese, & Johnson (2017), *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*
- Khanady, I., Permatasari, I., & Darmawan, I. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(2), 112–123.
- Krumboltz, J. D. (1996). A learning theory of career counseling. In M. L. Savickas & W. B. Walsh (Eds.), *Handbook of career counseling theory and practice* (pp. 55–80). Davies-Black.

- Larasati, P., & Riyono, B. (2023). Dinamika work stress pada barista sebuah perusahaan coffee shop di Yogyakarta.
- Lee, J., & Ruck, M. (2022). Barista diary: Ethnography of third-wave coffee culture. *Coffee Studies Journal*, 8(1), 45–60.
- Lesmana, A., Wening, N., & Oktafiani, R. (2025). Career management in digital transformation for employee wellbeing: A systematic literature review. *Journal of Business and Management Review*
- Lindsey Goodwin. (2022). What is a Barista?. A guide to tasks and qualifications of a barista.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 17.1–17.28.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- M. Rafi Yanuresta. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Pengembangan Karir, Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Starbucks Coffee.
- Masdakaty, R. (2015). Profesi barista dan identitas budaya populer. *Jurnal Antropologi Indonesia*, 36(1), 63–76.
- Melo, P., Martins-Silva, P., & Andrade, V. (2020). Barriers, adaptability, employability, and satisfaction: Career perceptions of business students.
- Mensah, Ishmael Adelaide, MensahKufuor, Edem Kwesi Amenumey.2015. Service Failures in 3- to 5-Star Hotels in Accra, Ghana. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, III(3), 74 Di Ambil Dari: https://www.researchgate.net/publication/284546353_Service_Failures_in_3_to_5-Star_Hotels_in_Accra_Ghana. (21 Mei 2018)

- Michael Armstrong & Stephen Taylor. (2004). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*
- Mirawati. (2021). Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Pemilihan Karir Mahasiswa Akuntansi Sebagai Akuntan Publik. <https://repository.unri.ac.id/bitstream/123456789/3206/1/Jurnal%20Mirawati%20SE.pdf>
- M. I. Yudhan & H. Sasana. (2022). Analisis Kepuasan Kinerja Karyawan Pada Berdikari Coffee Magelang.
- Murphy. K. S. & Murrmann. S.K. (2009). The research design used to develop a high performance management system construct for US restaurant managers
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2017). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Nurhasanah, N., & Dewi, R. S. (2019). Starbucks dan hegemoni budaya barat di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23(1), 88–101.
- Payaman, S. J. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Pratiwi. (2023). Rasionalitas Bekerja Paruh Waktu (*Part Time*) Pada Mahasiswa.
- Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship* (pp. 309–327). Berrett-Koehler.
- Pralastomo. (2023). Studi tentang mahasiswa pekerja part-time di coffee shop Bloc 114 Purwakarta

- Ramadhan, A. T., & Ramadhan, G. (2023). Analisis motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Café Olly Hai Chicken Rice & Hai Tea.
- Randa Pebri Andi. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pelatihan Terhadap Turnover Intention Barista Starbucks (PT. Sari Coffee Indonesia) di Kota Bandung.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2009). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robert K. Yin (2018) – Case Study Research and Applications: Design and Methods
- Savickas, M. L. (2015). Career Counseling Paradigms: Guiding, Developing, and Designing. In APA Handbook of Career Intervention, Vol. 1.
- Savickas, M. L. (2013). Career construction theory and practice. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), Career development and counseling: Putting theory and research to work (2nd ed., pp. 147–183). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Schein, E. H. (1978). Career dynamics: Matching individual and organizational needs. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2013). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. (6th ed.) New York: Wiley.
- S. Kucukkomurler & L. Ozgen. (2009). Coffee and Turkish Coffee Culture. Pakistan Journal of Nutrition, 8:1693-1700.

- Sinaga, D.(2020). Perananan Balas Jasa dan Insentif Terhadap Motivasi Kerja pada PT.SONY Gemerlang Medan. *Jurnal Darma Agung* volume 28, nomor 1 ; 132 – 144.
- Siti Liyani S. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan bagian barista dan kitchen pada office coffee Banjarmasin.
- Stewart, C. J., & Cash W. B. (2000). *Interviewing: Principles and practices*.
- Starbucks Indonesia. (2018). Starbucks in Indonesia. <https://www.starbucks.co.id>
- Starbucks Indonesia. (2024). Company profile and store data. <https://www.starbucks.co.id>
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: CAPS.
- Super, D. E. (1990). A life-span, life-space approach to career development. In D. Brown & L. Brooks (Eds.), *Career choice and development* (2nd ed., pp. 197–261). Jossey-Bass.
- Swastuti Amalia Putri. (2025). *Apa Yang Dicari Gen Z? Perjalanan Karir dan Karir (Studi Fenomena Gen Z Alumni Perguruan Tinggi Yogyakarta yang Bekerja di Sleman, Yogyakarta)*.
- Theresia Larasati & Bagus Riyono. (2023). *Dinamika Work Stress Pada Barista Sebuah Perusahaan Coffee Shop di Yogyakarta*
- Valent Fransiska Wijaya, Valentcia & Nathalia Lais. (2023). *Analisis Manajemen Pengorganisasian Starbucks dari Lowest to The Highest Level Secara Komprehensif*.

- Wardhani, D. K. (2020). Makna profesi barista gerai kopi internasional Starbucks Coffee bagi barista berstatus mahasiswa di Surakarta.
- Wanda. N. (2022). Daftar Lengkap Gaji, Tunjangan, Jenjang Karir Karyawan Starbucks. Dalam artikel melalui JabarEkspres.com
- Wibawa Restu, D. D. (2020). Pola belajar mahasiswa pekerja part-time: studi terhadap mahasiswa Jurusan PAI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal TARBAWI*, 8(2), 119–136.
- Westwood, R. (2008). International business and culture. *Journal of Global Management*, 12(3), 101–115.
- Winkel, W. S. (2004). Psikologi pengajaran. Jakarta: Grasindo.
- Wiradi, G. (2009). Analisa sosial: Panduan untuk pekerjaan lapangan. Yogyakarta: INSIST Press.
- Wrzesniewski, A. (2003). Finding positive meaning in work. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 296–308). Berrett-Koehler.
- Yaktiningsari, R. (1994). Makna kerja dalam perspektif psikologi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Yoon, K. H., Oh, S.-H., & Kim, B.-Y. (2022). The influence of job insecurity on career commitment and attitude in multinational corporations.
- Zhou, Z. E., Jin, X., & Gao, C. (2022). How perceived overqualification leads to career compromise: The roles of role conflict and relative deprivation.

LAMPIRAN

Lampiran i : TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber Pertama

Nama : Aprina Della Ardiani

Posisi Part-time Barista

Tanggal : 20 Februari 2025

Jam : 15.30 WIB

Lokasi : Starbucks Malioboro

Penulis : Halo Della Selamat Sore

Aprina : Halo Sore juga kak

Penulis : Sebelum kita mulai boleh kamu perkenalkan diri kamu dulu mulai dari nama, usia dan kesibukan saat ini apa?

Aprina : Nama aku Aprina Della Ardiani umurku 23 tahun untuk kesibukan saat ini Cuma bekerja aja sih sebagai barista di starbucks

Penulis : Kalau boleh tau ini kamu masih kuliah atau sudah lulus?

Aprina : baru aja lulus sih kak

Penulis : Alhamdulillah baru lulus ya

- Aprina : Alhamdulillah
- Penulis : kamu baru lulus dari jurusan apa? Universitas apa?
- Aprina : Sastra inggris, universitas negeri Yogyakarta kak
- Penulis : berarti saat ini kesibukannya literally pure bekerja dan menyiapkan buat selanjutnya wisuda ya
- Aprina : iya betul sambil untuk selanjutnya wisuda
- Penulis : Della aku mau tanya dong dan sebelumnya aku mau berterima kasih banget udah mau bantuin buat penelitian aku karena aku sebagai mahasiswa manajemen dengan konsentrasinya sumber daya manusia jadi aku mau meneliti nih gimana sih temen-temen barista di starbucks terkait motivasinya sama dalam berkarir sebagai barista di starbucks seperti apa
- Aprina : oke kak
- Penulis : Boleh tau gak kalau dari della sendiri Ketika pertama kali bekerja kan waktu masih kuliah, kalau boleh tau awalnya kenapa sih della memilih untuk bekerja?
- Aprina : jawabannya relative ya kak karena butuh uang dan supaya lebih belajar untuk manajemen waktu dan disiplin. Karena menurut aku itu bisa didapetin dengan bekerja.
- Penulis : nah sebelumnya sebelum bekerja di starbucks pernah bekerja di tempat lain gitu?

- Aprina : aku pernah magang jadi website content creator sama pernah juga kerja jadi part time barista di coffee shop lokal di daerah jogja
- Penulis : Nah della kan pernah merasakan juga kerja selain profesi barista, nah kalo boleh tau kenapa kamu milih untuk bekerja sebagai barista? apasih yang mendorong kamu mau profesi ini, kenapa memilih profesi ini
- Aprina : Aku kan anaknya suka nongkrong ya, dan mostly aku nongkrong di coffee shop karena aku suka kopi juga. Lalu dari yang aku lihat baristnya itu bener-bener skillful dan bisa mengerjakan semua hal dan yang aku lihat kopi itu udah kayak seni buat mereka. Mulai dari brew coffee, membuat latte art dan aku tertarik banget sampe aku mau bergelut juga di bidang itu.
- Penulis : berarti itu menjadi salah satu alasan utamanya ya, karena kamu suka nongkrong terus kayak suka ngeliat gitu gimana barista itu kerja. Tapi ada ga sih faktor-faktor lain yang sampe bikin kamu mutusin untuk oke aku mau kerja sambilan untuk tambah uang jajan melalu profesi barista ini?
- Aprina : ada karena harapan aku dengan terjun ke dunia profesi ini barista itu ga hanya sekedar bikin kopi, tapi ternyata di profesi ini juga kita belajar tentang bisnis, komunikasi sama customer dan tim sendiri dan kita juga akan belajar tentang hospitality. Itu sih yang paling utama dan aku juga kaget ternyata semuanya dikerjain.

Penulis : berarti sebenarnya dengan profesi sebenarnya banyak banget ya del yang kamu pelajari juga, bukan Cuma sekedar bikin kopi dan terima pesanan tapi banyak banget ya

Aprina : iya banyak banget, agak pusing juga sih pas awal-awal tap iya lama-lama bisa alhamdulillah.

Penulis : melanjutkan pertanyaan barusan nih, coffee shop di jogja itu kan ada banyak ya ga Cuma satu doang, nah aku mau tau dong kenapa kamu milih starbucks?

Aprina : nah jadi sebelum aku milih starbucks sebelumnya aku ngelakuin riset dulu di beberapa tempat lain seperti Fore dan terbaru ini Arah Coffee. Dan Ketika jaman kuliah yang aku tau di jogja ada 2 café gede yaitu fore dan starbucks. Sedangkan di fore pada saat itu mostly hiring untuk full time, dengan jadwal kuliah aku yang masih penuh jadi ga mungkin. Lalu ada starbucks, walaupun aku sempat pesimis karena starbucks kant adalah tokoh yang sangat wow dan Perusahaan internasional tapi aku lihat mereka nyediain part time. Lalu aku tau kalo di starbucks itu jenjang karirnya ternyata menjanjikan, dan mereka memulainya dari part time jadi aku tertarik

Penulis : awalnya kamu tau tentang starbucks tuh dari mana sih?

Aprina : aku tau nya dari internet searching sendiri, dan aku kan beberapa kali ke starbucks untuk beli kopi terus aku ngeliat beda sih perlakuan barista di starbucks dan di coffee shop lokal jadi aku ngerasa

perbedaan disini ada harga ada kualitas, terus aku juga ngeliat mereka bener-bener barista yang lebih tertata lah lebih sesuai SOP juga mulai dari hospitality, komunikasi, service oke dan rasa kopinya

Penulis : itu membuat kamu mau jadi bagian dari itu gitu ya

Aprina : iya

Penulis : Kamu mulai gabung jadi barista di starbucks itu kapan?

Aprina : 10 April 2023, jujur aku masih inget banget sampai sekarang

Penulis : bagus berarti ya ingatan kamu masih oke, berarti ini udah mau 2 tahun ya?

Aprina : iya udah mau 2 tahun

Penulis : sejauh ini kan tadi kamu bilang disini ada jenjang karir, kalo boleh tau gimana sih kamu udah hampir mau 2 tahun berkarir di starbucks?

Aprina : Sejauh ini starbucks membantu aku banget buat berkembang sangat pesat dari sebelumnya. Dari yang aku bisa ikut kompetisi brewing competition terus aku juga ikut sertifikasi di berbagai tahapan dari barista starbucks. Dan aku juga udah ngerasain 3 toko yang berbeda di jogja jadi aku merasa udah oke sih perjalanan karirnya. Cuma memang karena kemarin sempat ada boikot jadi terhambat sih, yang umumnya 6 atau 8 bulan sudah promosi ke full time jadi ini aku sangat tertunda.

Penulis : jadi ini masih di part time ya?

Aprina : iya

Penulis : tadi kan kamu bilang nih udah sertifikasi, sertifikasi nya apa sih contohnya kalau di starbucks?

Aprina : Di starbucks itu kalau untuk sertifikasinya untuk di semua store itu coffee master, yang artinya kamu bisa dipercaya sama customer tentang keahlian kopi atau rekomendasi untuk customer. Lalu ada juga advance coffee master dimana kamu boleh belajar tentang manual brew dan tau 3 alat manual brew di starbucks. Sama aku juga karena terakhir di toko starbucks reserve jadi ada sertifikasi khusus untuk barista reserve. Jadi di starbucks itu walaupun kita udah punya kopi sebelumnya, tapi ya lebih baik kita mengosongkan cangkir untuk menampung ilmu baru.

Penulis : Quotes of the day ya. Oke, next td ikan kamu bilang sudah merasakan 3 store yang berbeda, yang artinya kamu ngerasain timnya berbeda, manajemen tim nya juga berbeda, yang mana cara operasional dan lingkungan storenya juga berbeda. Itu kamu store dimana aja?

Aprina : Starbucks Malioboro, Starbucks Sudirman magelang dan Starbucks Reserve pakuwon.

Penulis : Se jauh ini gimana sih della kalo boleh tau dengan kamu 2 tahun di starbucks, kamu puas ga sih sama apa yang sudah kamu capai ? apa kamu Bahagia ga menjalani profesi ini?

Aprina : namanya kan kita manusia ga akan pernah puas ya, tapi aku sejauh ini dengan keadaan di boikot kemarin, tapi aku puas sih dengan aku masih bertahan di profesi ini walaupun banyak badai telah berlalu namun aku masih sangat puas dengan diri aku sendiri dengan membuktikan loyalitas ku pada pekerjaan yang aku passionate.

Penulis : berarti kamu Bahagia juga ya disini?

Aprina : itu tergantung timnya sih Bahagia atau enggaknya, Dan untuk sekarang dengan tim ku yang sekarang aku Bahagia.

Penulis : Berarti sejauh ini kalau puas dengan profesi ini kamu puas ya walaupun ingin untuk ke level selanjutnya walau belum ada kesempatan.

Aprina : betul kak

Penulis : terus aku mau tanya lagi, kamu selama 2 tahun disini dan kamu juga kan udah merasakan 3 store yang berbeda ya. Pernah ga sih kamu menghadapi masalah-masalah yang kamu alami baik sama tim kamu, customer atau personal mu gitu?

Aprina : Kalau untuk masalah general yang dirasakan barista starbucks kan tentang boikot kemarin kalo itu kita ga bisa ngatasin gimana-gimana

karena bagaimanapun kita bersuara orang ga akan dengar juga karena kita udah di cap jelek juga. Terus kalau personal mungkin karena waktu itu aku sempat stress ya antara skripsi dan sidang harus cepat selesai jadinya aku bolak balik igd juga yang mana di bidang f&b itu sangat ga bagus karena banyak izin sakit sampai menghambat promosi full time ku juga, tapi aku jadi sadar diri dari itu semua aku ingin fokus sarjana dulu aja baru fokus kerja, jadi aku gapapa melepas kesempatan full time itu dulu. Terus kalo masalah tim mungkin lebih ke clear communication sih jadi apapun masalahnya mending diselesaikan waktu selesai kerja jadi jangan lanjut berhari-hari. Kalo dari segi customer dari sisi kita sebagai barista sebenarnya banyak sih customer yang unik-unik.

Penulis : Bagaimana kamu menghadapinya?

Aprina : kalau dari sisi customer cara menghadapinya adalah kita punya model LATTE , yang singkatan dari listen, apologize, take action, thank you dan ensure satisfaction. Itu adalah pedoman kita untuk menyelesaikan masalah dengan customer

Penulis : berarti kita sebagai bidang customer service penting untuk memastikan kepuasan customer dengan pelayanan kita.

Aprina : betul apa lagi kan starbucks itu coffee shop itu kan terkenal sebagai coffee shop besar jadi ga mungkin kalo pelayanannya ecek-ecek.

Aprina : lalu untuk menyelesaikan masalah dengan tim, memang kita harus diskusi sih agar clear communication apalagi Ketika kondisi sedang sibuk bisa mengganggu mood jika ada miskomunikasi. Dan pentingnya kita untuk bersikap profesional Ketika bekerja

Penulis : nah pertanyaan terakhir nih del, sesuai penelitian aku terkait motivasi barista sejauh ini motivasi apa sih yang tetap menjaga kamu ada di profesi ini, di starbucks?

Aprina : Banyak yang masih belum bisa aku capai, apalagi aku orangnya cukup ambisius. Jadi yang buat aku masih bertahan adalah aku masih mengincar posisi yang mau aku perjuangkan jadi aku mau untuk promosi ke full time.

Penulis : berarti intinya motivasi kamu masih di profesi ini adalah untuk jenjang karir selanjutnya dan pembuktian diri juga ya

Aprina : iya betul pembuktian bahwa aku bisa menjalani profesi ini. Oh dan juga benefitnya, karena di starbucks semakin tinggi posisi mu semakin tinggi juga gaji dan benefitnya.

Penulis : oke della pertanyaan dari aku udah cukup sih, dan aku makasih banget udah mau bantu buat penelitian aku. Dan dari cerita kamu aku terinspirasi dan bisa memahami untuk gimana sih kalian teman-teman barista starbucks rasain dalam berkarir disini. Aku mau minta closing statement nih dari kamu untuk teman-teman diluar sana

untuk yang mungkin mau coba berkarir di profesi ini tapi masih banyak keraguan, ada gak yang mau kamu sampein?

Aprina : Kalo dari aku, semisal kalian mau tapi ragu untuk menjalani karir sebagai barista yakin aja untuk ngelakuinnya karena Ketika kamu sudah terjun pasti akan tau rasanya.

Penulis : oke kalau begitu makasih della, untuk closing statementnya dan waktunya hari ini

Aprina : iya sama-sama kak

Narasumber Kedua

Nama : Daffa Arka

Posisi Full-time Barista

Tanggal : 17 Februari 2025

Jam : 15.00 WIB

Lokasi : Starbucks Ambarukmo Plaza

Penulis : Halo Arka Selamat siang

Arka : Hai Siang

Penulis : Arka sebelumnya makasih banget ya udah mau bantuin aku buat penelitian aku jadi karena aku mahasiswa manajemen sumber daya manusia, jadi disini aku mau meneliti untuk tugas akhir aku dimana aku meneliti seputar dunia barista dan motivasi kalian teman-teman barista dalam bekerja seperti apa

Arka : Okay

Penulis : Arka kalo boleh tau sekarang usianya berapa?

Arka : aku sekarang 25 tahun

Penulis : saat ini kesibukannya apakah masih aktif kuliah atau sudah lulus?

Arka : Masih, aku masih ada kuliah masih ngerjain skripsi sama kaya kamu

Penulis : Semangat untuk kita ya

Arka : Semangat

Penulis : Nah arka ini aku mau langsung aja masuk ke pertanyaannya, jadi aku mau tau dulu nih kamu udah dari kapan sih join di starbucks

Arka : aku join starbucks udah dari tahun 2022 di bulan juni, saat itu masih part time

Penulis : arka sebelum join starbucks apakah punya pengalaman di tempat lain gitu?

Arka : Aku sebelum masuk starbucks udah pernah kerja jadi barista juga sih jadi udah ada pengalamannya

Penulis : itu di coffee shop mana aja kalo boleh tau?

Arka : aduh aku di beberapa coffee shop lokal ya 3 atau 4 tempat, itu coffee shop di daerah setoran sama daerah tugu

Penulis : di tempat terakhir sebelum masuk starucks itu berapa lama?

Arka : itu aku Cuma bertahan 6 bulan aja sih sebagai head bar, dengan posisi full-time

Penulis : oke arka aku mau nanya lebih lanjut nih terkait kamu sekarang di starbucks. Kalo kamu dulu sebelum mulai kerja jadi barista dari kamu sebenarnya awalnya apa sih motivasi kamu untuk berprofesi sebagai barista sampai kamu memutuskan untuk bekerja sebagai barista dan menjalani profesi ini

Arka : Sebenarnya awalnya Cuma buat nambah uang jajan aja sih namanya aku kan mahasiswa which is butuh uang jajan lebih buat makan-makan atau untuk beli sesuatu yang aku pengen. Sebenarnya awalnya motivasinya untuk itu aja sih, dan keterusan sampai sekarang.

Penulis : apakah kamu ada faktor pendorong lain kayak misal kamu emang suka banget nih sama kopi-kopian, atau ada yang lain gitu?

- Arka : Sebenarnya bisa dibilang aku tuh FOMO (Fear of missing out) jadi karena beberapa temen-temen juga kerja jadi barista jadinya aku juga pengen ah jadi barista. gitu
- Penulis : karena kan barista juga lumayan banyak ya diminati apalagi sama mahasiswa gitu
- Arka : apalagi waktu itu pas zaman covid ya, dan ternyata banyak juga coffee shop yang buka lowongan barista
- Penulis : Berarti kalo untuk motivasi kamu itu ada di faktor keuangan ya buat nambah-nambah uang jajan dan juga karena ada ketertarikan dari kamu karena temen-temen kamu kerja di coffee shop juga.
- Arka : betul benar sekali
- Penulis : Nah melanjutkan pertanyaan tadi nih hampir sama, mau tau dong kalo untuk motivasinya kamu join di starbucks tuh kenapa sih? Kenapa kamu memilih starbucks?
- Arka : karena jujur, uang. Karena awalnya aku sendiri dengar dari temanku yang kerja di starbucks juga dulu kalo gaji yang diberikan starbucks itu gede banget untuk profesi barista ya. Karena yang aku rasakan setelah aku masuk pun, gaji starbucks itu lebih menghargai pekerjaanya dibandingkan coffee shop lain. Seperti part time, itu gajinya jauh sekali starbucks dan coffee shop lain

Penulis : Dan yang aku dengar juga di starbucks itu menyediakan adanya jenjang karir, nah yang kamu tau Ketika join starbucks terkait jenjang karir ini apa sih?

Arka : untuk jenjang karir di starbucks, seperti posisi ku sekarang ya dimana aku sekarang udah full-time. Nah yang aku tau di starbucks itu sekarang karirnya bener-bener bertahap sih, mungkin dulu bisa ya interview pertama untuk langsung jadi full-time. Kalo sekarang harus mengikuti alur jenjang karirnya dulu mulai dari part-time, full-time, naik ke supervisor kemudian ke store manager. Tergantung apakah barista itu capable atau enggaknya

Penulis : dari kamu part-time sampe kamu naik full-time itu perlu waktu berapa lama sih arka?

Arka : aku Cuma butuh waktu sekitar 5 bulan aja sih, karena aku punya pengalaman barista juga sebelumnya jadi aku ga perlu waktu lama untuk bisa menjadi barista terbaik di store, ditambah karena pada saat itu kebetulan lagi banyak barista full-time yang resign juga jadi keberuntungan aku naik full-time di waktu yang cepat. Jadi selain memang pekerjaan aku yang dianggap sudah bagus, kesempatan juga datang lebih cepat.

Penulis : Nah aku mau tanya lebih jauh nih, tadi kan kamu bilang kalo karir setelah full-time adalah sebagai supervisor

Arka : sebenarnya bisa aja sih kalau dari part-time langsung jadi supervisor walaupun jarang terjadi.

Penulis : nah dari kamu sendiri sebenarnya ada ga sih untuk melanjutkan ke karir selanjutnya?

Arka : sebenarnya mau banget sih kalo ada kesempatan untuk aku bisa jadi supervisor disini

Penulis : kamu kan ingin berkarir nih di starbucks dengan profesi ini, apa aja sih motivasi-motivasi kamu bertahan di profesi ini seperti kamu dari part-time dan bertahan sampai saat ini jadi full-time. Atau untuk ke level supervisor apa sih motivasi kamu?

Arka : kalo itu karena memang starbucks kan Perusahaan internasional ya jadi aku sendiri pengen selalu mengembangkan diri aku di Perusahaan ini jadi Ketika aku memang sudah seharusnya keluar dari sini untuk pekerjaan lain aku membawa nama Perusahaan ini dan juga disini banyak sih pengembangan diri seperti public speaking, leadership, team work sama softskill softskill lainnya yang aku gabisa dapet di tempat lain. Tapi yang paling utama yang memotivasi aku tetap di profesi ini sih uangnya ya

Penulis : Dan di starbucks itu gaji per level itu berbeda-beda juga kan ya

Arka : Iya gaji beda dan benefit yang kita dapat juga berbeda sesuai dengan level pastinya.

Penulis : kamu kan full-time nih kalo boleh tau apa aja sih benefit kamu sebagai full-time?

Arka : kita punya diskon employee di sesama Perusahaan dibawah MAP dan kita dapat BPJS juga sebagai hak karyawan

Penulis : apa itu lebih banyak benefitnya jika dibanding part-time?

Arka : iya karena kalau part-time tidak mendapat 2 benefit itu

Penulis : berarti secara garis besar faktor yang pengaruh ke kenapa kamu mau bekerja disini itu salah satunya juga kamu mau mengembangkan diri untuk di softskill dan value kamu juga ya

Arka : betul karena itu paling penting dan belum tentu aku bisa dapet di coffee shop lain

Penulis : apa aja sih yang sudah kamu lakukan untuk dirimu dalam berkarir disini?

Arka : karena kita bergerak di F&B jadi tentunya aku udah memberikan yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk customer, dan aku juga belajar untuk bisa achieve KPI performance toko. Terus abis itu aku juga udah jadi coffee master sebagai bukti bahwa aku udah punya sisi leadership dimana aku disini juga sudah membantu barista lain untuk coffee master juga dan memunculkan sisi leadership mereka juga.

Penulis : baik-baik, oh aku mau tau juga berarti kan kamu saat ini lagi menunggu juga untuk dapat kesempatan untuk bisa ke next level yaitu jadi supervisor. Nah apa sih harapan kamu sampai nanti dapat kesempatan itu?

Arka : harapannya pengen bisa promosi ke supervisor secepatnya ya, aku juga menjaga performa dan kinerja aku, karena memang di starbucks itu sangat melihat performa dan kinerja. Terus juga ikut kompetisi-kompetisi ya untuk unjuk gigi dan menjadi juara dan akan ngaruh buat aku bisa lanjut ke next level

Penulis : Oke Arka aku mau tanya lagi nih, kamu puas gak sih dengan pencapaian karir kamu saat ini?

Arka : Kalau puas sebenarnya aku sudah cukup puas karena dengan gaji yang aku terima saat ini sudah sangat cukup ya kalo aku bandingin sama barista coffee shop lain. Aku sudah bersyukur dengan pekerjaan dan gajiku saat ini

Penulis : oke arka untuk pertanyaan terakhir nih, apa yang mau kamu sampaikan untuk teman-teman diluar sana yang mau coba berprofesi sebagai barista tapi masih ragu atau belum yakin sama profesi ini?

Arka : push your limit aja, bekerja lah dengan fun karena profesi barista ini bisa fun banget juga sih tapi tetep kita harus sadar sama tanggung jawab karena kita akan diharuskan bertemu orang-orang. Dan yang pasti adalah untuk kalian mahasiswa pekerjaan ini tuh fleksibel

banget loh, faktor ini juga yang jadi alasan aku memilih profesi ini karena aku bisa kuliah sambil kerja

Penulis : oke arka, good banget pesennya buat temen-temen diluar sana semoga profesi barista ini akan semakin diminati ya sama anak-anak muda. Makasih ya arka untuk waktunya dan semoga sukses untuk karirnya ya

Arka : oke makasih juga semoga lancar skripsinya ya

Narasumber Ketiga

Nana : Bianca Eleonora

Posisi Full-time Barista

Tanggal : 17 Februari 2025

Jam : 12.00 WIB

Lokasi : Starbucks Malioboro

Penulis : Halo bianca selamat siang

Bianca : Halo siang juga kak

Penulis : Sebelumnya makasih ya bianca udah mau bantuin aku buat penelitian aku, aku sebagai mahasiswa manajemen SDM jadi ini untuk memenuhi tugas akhir aku dimana disini aku mau meneliti terkait motivasi temen-teman barista dalam berkarir. Aku mau tanya dong bianca saat ini kesibukannya apa, kuliah atau sudah lulus?

Bianca : aku masih kuliah kak, semester akhir tinggal mau skripsi nih

Penulis : Asalnya dari mana nih bianca? Sama umur berapaa sih?

Bianca : umur aku sekarang 22 tahun kak dan aku sebenarnya dari Tangerang.

Penulis : Oh merantau ya, oke kalo gitu aku mau langsung kasih pertanyaan nih bianca, boleh tau ga sih sebenarnya kenapa sih bianca memilih

untuk bekerja dengan profesi sebagai barista. karena kan banyak juga nih kita liat mungkin kerjaan part-time untuk mahasiswa itu banyak, tpi dari bianca kenapa sih milih profesi ini ?

Bianca : Awalnya sebenarnya karena di gereja aku dulu itu ada mau bikin mini café gitu, jadi kita diajarin sama ada salah satu ahli kopi gitu untuk bikin kopi mulai dari mesinnya jadi dari situ aku tertarik untuk mempelajari lebih dalam lagi bidang kopi ini kak

Penulis : berarti emang udah ada ketertarikan dari awal ya perkopi-kopian ini

Bianca : Iya kak

Penulis : nah after kamu belajar dari gereja apakah kamu sempet kerja di coffee shop lain gitu kah, atau after itu langsung join ke starbucks?

Bianca : sebelumnya udah pernah kak 2 kali

Penulis : oke 2 kali dimana itu?

Bianca : di Kopi Sue selama 6 bulan sebagai part-time, terus di Tugu lor lumayan lama sih kak selama 3 tahun sebagai barista full-time.

Penulis : Terus paling lama kan bianca di tugu lor nih selama 3 tahun sebagai fulltime, kenapa sih kalo boleh tau bianca mutusin buat kerja di starbucks yang mana bianca mulai lagi dari part-time, itu kenapa kamu milih itu?

Bianca : yang pertama itu karena di starbucks ada jenjang karir dan itu yang bikin aku tertarik untuk berkarir ada setiap level. Aku tau dari IG dan tiktok kalo suka ada barista yang share-share kegiatan mereka dan menurut aku Barista Starbucks itu keren-keren. Lalu ada yang cerita juga kalo di starbucks ada jenjang karir juga. Ditambah aku juga liat kalau pekerjaan barista itu fleksibel banget waktunya cocok buat aku yang masih jadi pelajar.

Penulis : Oh jadi faktor tertariknya tuh dari situ ya info kalau ada jenjang karir

Bianca : iya betul kak

Penulis : kalo dari bianca sendiri nih tadi kan jadi barista karena diajarin waktu di gereja ya, nah kalo motivasi lain gitu ada ga sih kayak faktor dorongan dari orang lain mungkin atau ada faktor lain yang buat kamu memilih untuk menjalani profesi ini?

Bianca : jujur aku sebenarnya karena butuh uang sih, karena aku kan sebelum lulus SMA udah coba untuk cari uang sendiri dari profesi barista ini. Apalagi bagi aku barista gajinya itu sangat oke diantara profesi lainnya yang menyediakan posisi part-time

Penulis : Berarti secara garis besar kenapa kamu milih profesi ini karena awalnya rasa tertarik ditambah untuk menambah uang jajan juga ya melalui part-time ini

Bianca : iya ditambah fleksibel juga kak waktunya

- Penulis : oke terus kalo boleh tau bianca kan mau upgrade nih disini yang artinya berarti nanti bianca akan upgrade atau promosi ke fulltime. Sekarang aku mau tau kenapa sih bianca mau berkarir atau lanjut to next level disini yaitu full-time?
- Bianca : kalo aku sih ngeliat starbucks itu, apa ya kak, bagi aku seperti memberi aku kepastian karena adanya jenjang karir disini. Jadi aku berharap disini aku bisa berprogress dan upgrade level terus. Untuk aku upgrade diri aku, uangnya nambah juga
- Penulis : uang ya, apalagi di starbucks untuk gaji part-time sama full-time itu berbeda ya bi
- Bianca : iya betul kak
- Penulis : kalo full-time itu per-bulan dan part-time itu kamu hitungan gajinya pershift harian ya
- Bianca : betul banget kak
- Penulis : terus kan kamu tau nih kalo disini ada perkembangan karir, target kamu berarti pastinya mau full-time dong
- Bianca : mau kak, aku pengen banget ngejar biar bisa jadi full-time
- Penulis : after itu? Kamu masih mau ga disini untuk terus mengejar karir lets say sampe kamu jadi manajer gitu disini, ada gak sih rasa kemauan itu?

Bianca : ada sih kak, makannya aku kembali lagi disini aku mau upgrade diri aku dimana aku bisa memberikan yang terbaik juga buat starbucks.

Penulis : terus berarti secara garis besar motivasi kamu untuk mengejar karir itu untuk mengupgrade diri untuk dapet value-value dan skill skill lain ya

Bianca : bener kak

Penulis : emang skill skill apa aja yang udah kamu dapet dari profesi ini?

Bianca : banyak sih kak, dari mulai buat minuman, melayani customer di kasir, belajar berjualan juga dan memberi yang terbaik buat customer melalui komunikasi.

Penulis : terus untuk kamu naik promosi ke level full-time, emang apa aja sih yang udah kamu lakuin nih supaya bisa promosi ke full-time?

Bianca : yang pertama sih aku memastikan untuk lancar membuat minuman dengan baik, memberikan pelayanan ke customer dengan baik, kemudian aku juga menerapkan standar yang sudah ditetapkan, sehingga aku menunjukkan performa dan kinerja yang bagus supaya aku bisa promosi ke full time. Terus coffee knowledge aku kembangin juga

Penulis : emang kenapa sih bianca untuk promosi full-time itu harus bagus di tiga hal yang kamu sebutin tadi?

Bianca : karena kan di starbucks itu untuk buat minuman aja ada standarnya sendiri yang lain juga ada standarnya. Jadi aku bisa belajar untuk konsisten juga, belajar team work, belajar leadership juga dengan mengikuti standar yang ada. Karena kan disini aku ga kerja sendiri ada tim ada standar juga yang harus diikuti jadi team work dapet, leadership juga dapet jadi kalo itu aku bagus untuk naik full-time juga aku dinilai bisa.

Penulis : berarti kenapa harus banget menguasai itu, ya intinya untuk kamu memenuhi kriteria untuk dianggap layak untuk promosi ke full-time gitu ya, betul ya?

Bianca : betul karena semua kayak team work, komunikasi dan cara aku melayani juga bagus

Penulis : Terus bianca aku mau tanya dong pernah ga sih kamu menghadapi masalah apa aja selama kamu berkarir disini dan bagaimana kamu caranya mengatasi masalah itu?

Bianca : Kalau masalah sebenarnya karena aku masih baru jadi belum ada masalah yang besar banget kalo sama customer, paling hanya aku salah buat minuman untuk dia aja. Kalau sama tim mungkin ada, waktu itu aku pernah selisih paham sama teman aku karena beda pendapat, terus akhirnya aku mengatasinya dengan mengajak teman aku ngobrolin masalah itu supaya selesai di hari itu juga jadi ga terbawa seterusnya dan suasana kerja juga jadi enak.

Penulis : oke terus aku mau tanya juga nih terakhir untuk temen-temen diluar sana yang mau kerja jadi barista. apa yang mau kamu sampein untuk mereka yang mau profesi ini tapi ragu dan ga yakin dengan profesi ini

Bianca : untuk temen-temen yang tertarik mau jadi barista, profesi ini tu oke banget apalagi di Starbucks disini tuh oke banget banyak yang bisa diambil pelajarannya disini bukan Cuma kerja doang, dari standar standar disini aja bagus dan keliatan. Jadi untuk temen-temen yang mau coba pengalamannya dan mau coba juga di starbucks, profesi dan Perusahaan ini oke banget pokoknya.

Penulis : mantep banget, kalo gitu makasih bianca buat waktunya udah bantuin aku makasih yaa

Bianca : iya sama-sama kak semangat.

Narasumber Keempat

Nama : Edgar Nugroho

Posisi Shift Supervisor

Tanggal : 24 Februari 2025

Jam : 14.00 WIB

Lokasi : Starbucks Empire XXI

- Penulis : Halo edgar selamat pagi, apa kabarnya?
- Edgar : Halo alhamdulillah baik, kamu gimana?
- Penulis : Alhamdulillah baik sehat. Edgar makasih banget ya udah mau bantuin aku jadi narasumber untuk penelitian aku buat skripsi aku
- Edgar : Iya gapapa santai aja, tau kok buat skripsi itu gak gampang jadi kalo bisa bantuin ya kenapa enggak
- Penulis : Masyaallah makasih banget. Nah sebelumnya edgar perkenalkan lagi dong nama, usia, sama kesibukannya saat ini
- Edgar : Nama aku edgar Nugroho, usia ku sekarang 26 tahun. Untuk kesibukannya saat ini ya bekerja aja sama beberapa kali bikin konten buat starbucks juga.
- Penulis : kalo boleh tau kamu lulus kapan? Dan jurusannya apa nih
- Edgar : Aku lulus 2 tahun yang lalu dari jurusan hubungan internasional Universitas islam Indonesia
- Penulis : Oke berarti sama ya kita satu kampus. Nah aku mau langsung ajuin pertanyaan nih buat kamu, karena aku disini kan ingin meneliti nih seputar dunia barista di starbucks dan gimana sih kalian barista menjalani karir kalian disini. Oke edgar aku mau tau nih dulu ya sebelum kamu jadi barista apa sih yang kamu tau dari profesi ini?

Edgar : Barista adalah seseorang yang passionate mengenai dunia food and beverage terkhusus kopi.

Penulis : dulu kamu sering nongkrong di coffee shop gitu juga ya pasti?

Edgar : iya bener banget jaman jaman masih kuliah kalo buat nugas atau buat main gitu sama temen kan biasanya selalu di coffee shop, apalagi di kaliurang atas juga deket kampus udah lumayan banyak coffee shop buat nongkrong

Penulis : Oke kamu kan sebelumnya sering nongkrong di coffee shop dan saat ini kamu jadi barista yang mana kamu jadi orang yang bekerja di coffee shop gitu kan. Terus kapan sih kamu mutusin buat kerja?

Edgar : sebenarnya waktu itu karena udah ga terlalu sibuk juga di kampus tinggal skripsi aja, terus kebetulan diajak sama temen di starbucks juga kerjanya, awalnya ragu tapi akhirnya meyakinkan diri untuk Cobain profesi ini. Jadinya ya kerjaan pertama aku disini di starbucks pas tahun 2021 akhir

Penulis : ooh gitu berarti belum terlalu lama banget ya kamu mulai kerja disini

Edgar : ya lumayan deh udah 3 tahunan ini

Penulis : terus kenapa sih kamu milih buat kerja sebagai barista? selain karena kamu diajak temen kamu nih kenapa sih kamu pilih profesi ini?

- Edgar : Untuk mengisi waktu luang sambil menyelesaikan skripsi. Karena kan barista itu fleksibel banget ya bisa request shift pagi atau malam. Jadi kalo aku libur aku pilih shift pagi dan kalo aku full skripsian biasanya aku minta shift malam.
- Penulis : oke oke karena profesi ini tu emang menawarkan pekerjaan dengan waktu yang fleksibel banget gitu ya buat kita-kita mahasiswa jadi biar balance sama kuliah
- Edgar : iya bener banget apalagi emang rata-rata sih kalo di jogja banyakan barista itu mahasiswa
- Penulis : iya benar aku juga punya beberapa teman kampus dari dulu yang jadi barista. next nih edgar aku mau tanya Emang makna bekerja buat kamu? faktor apa aja sih yang bikin kamu mau kerja?
- Edgar : Menurut saya, bekerja bukan hanya untuk mencari penghasilan sebagai tujuan utama , namun disisi lain mengasah hardskill dan softskill merupakan bentuk investasi jangka panjang guna mempersiapkan diri di kehidupan kedepan
- Penulis : oh begitu jadi emang kamu mau biar nambah-nambah skill juga ya melalui bekerja, karena kan ga semua ilmu bisa didapatkan di kampus. Nah masih nyambung nih sama pertanyaan tadi edgar, emang hal apa aja sih yang bikin kamu memilih untuk bekerja di profesi barista ini?

Edgar : Saya merasa bekerja di bidang hospitality terlebih f&b service sangat membentuk kepribadian saya untuk dapat menjadi seseorang yang adaptif, inovatif dan juga bertanggung jawab dengan berbagai tools dan studi kasus langsung yang saya hadapi dan jalani setiap harinya

Penulis : Nah edgar kan di jogja itu banyak banget nih coffee shop kayak yang tadi kamu bilang juga banyak yang nawarin pekerjaan buat mahasiswa, kenapa sih kamu pada saat itu memilihnya untuk bekerja di starbucks?

Edgar : Kita tidak dapat menampilkan bahwa starbucks merupakan salah satu perusahaan multinasional yang cukup besar namanya. Lebih dari itu, saya pribadi merasa bahwa starbucks merupakan platform yang tepat untuk saya belajar mengenai banyak hal karena “big company, big system, and big opportunity”. Lalu saya melihat juga bahwa barista Starbucks itu terlihat keren dan memiliki karakter yang berbeda dengan barista coffee shop lain, mungkin karena standar yang harus diikuti.

Penulis : ceritain dong perjalanan karir kamu disini dari awal gabung sampai di posisi ini?

Edgar : Saya memulai karier di Desember 2021 sebagai part time barista. Seperjalanan, saya mengikuti berbagai kegiatan pengembangan diri salah satunya adalah menjadi seorang coffee master and advance

coffee master. Sampai saat ini, saya sudah berstatus sebagai Supervisor.

Penulis : bagaimana perjalanan dari kamu full time sampai jadi supervisor saat ini?

Edgar : Tentunya perkembangan di sisi kepemimpinan saya ya sebagai seorang supervisor, karena tanggung jawab pun menjadi lebih besar. Posisi ini memang tujuan saya berkarir disini dan tidak menutup kemungkinan untuk menjadi Store manager ketika saya sudah siap untuk tanggung jawab yang lebih besar lagi.

Penulis : Apakah kamu merasa puas dan senang berkarir sebagai barista disini?

Edgar : Banyak hal yang perlu saya pelajari dan kembangkan di Starbucks, namun dengan posisi saya saat ini sebagai supervisor saya sudah puas dengan karir saya disini.

Penulis : ada ga sih masalah-masalah yang kamu hadapi selama berkarir sebagai barista disini?

Edgar : Tentunya ada, sebagai “face of company” yang berhadapan langsung dengan pelanggan, saya dihadapi dengan berbagai permasalahan seperti pelanggan yang marah karena minuman yang dibuat tidak sesuai keinginan dia dan di kondisi yang mengharuskan saya untuk dapat berpikir cepat dan tepat.

Penulis : terus gimana cara kamu mengatasi masalah itu?

Edgar : Berpikir cepat dan tepat merupakan cara saya untuk mengatasi hal tersebut. Selain itu, melakukan diskusi dengan tim juga menjadi opsi baik yang biasa saya lakukan

Penulis : Apa yang memotivasi kamu untuk tetap berada profesi ini sebagai barista dan berada di starbucks

Edgar : Karir. Saya ingin berkarir disini

Narasumber Kelima

Nama : Refaya

Posisi Part time Barista

Tanggal : 25 Februari 2025

Jam : 10.30 WIB

Lokasi : Starbucks Galeria

Penulis : Halo selamat pagi Faya

Refaya : Selamat Pagi kak Indra

Penulis : Makasih ya buat waktunya kamu udah mau bantuin aku untuk penelitian aku

Refaya : Iya sama sama kak, kebetulan aku lagi libur juga jadi ya sekalian deh

Penulis : Faya sebelum kita mulai boleh dong perkenalan diri kamu kayak usia dan sekarang kesibukannya apa sih?

Refaya : Aku biasa dipanggil Faya, sekarang aku usianya 24 tahun kalo untuk kesibukan aku sendiri saat ini aku masih kuliah dan kerja juga, karena aku masih skripsian nih

Penulis : Sama ya kita sama sama lagi skripsi

Refaya : Iya bismillah sebentar lagi lulus ya kak kita, dan udah sih kesibukan aku dua itu aja kerja dan masih ngerjain skripsi

- Penulis : Amin Amin. Faya asalnya dari mana sih?
- Refaya : Aku asli dari wonogiri kak, kost disini jadi di jogja ga terlalu jauh dari rumah
- Penulis : Kamu kan kesibukan kuliah sama kerja nih, sebelumnya kamu udah pernah kerja apa aja sih?
- Refaya : Kalo dulu aku pernah kerja yang pertama jadi tutor atau jadi guru les buat anak sd yang jadwalnya seminggu sekali dulu. Terus yang kedua pernah juga bantuin temen punya online shop gitu jadi aku sambilan buat bantuin dia packing packing gitu. Abis itu baru bener bener kerja yang full-time itu aku kerja di Sinergi co working space kak
- Penulis : Terus aku mau tanya lagi dong faya, kamu kan dari dulu udah kerja sambilan ya kalo boleh tau kenapa sih awalnya kamu bekerja? Makna nya apa kamu bekerja?
- Refaya : oke awalnya aku mutusin kerja itu karena aku pura mau membantu orang tua aku sih, karena kan mama aku single parent jadi aku ada keinginan untuk bantu mamah aku dengan cara punya uang jajan sendiri jadi aku cari deh pekerjaan yang fleksibel buat aku sambil kuliah kak. Jadi ya makna bekerja itu penting buat aku untuk bisa bantuin mama aku.
- Penulis : berarti purely untuk keuangan ya fay, ga Cuma untuk pribadi tapi untuk orang tua kamu juga

Refaya : iya betul kak

Penulis : Lalu kenapa kamu memilih untuk bekerja akhirnya dengan profesi barista, karena kan banyak banget nih pekerjaan pekerjaan lain yang mungkin menyediakan part time juga jadi cocok untuk mahasiswa. Kenapa sih faya kamu memilih profesi ini?

Refaya : oke kenapa aku pilih barista karena menurut aku profesi ini yang paling fleksibel, kayak yang tadi kakak bilang banyak banget pekerjaan part time kayak magang dan lain lain. Tapi menurut aku fleksibel nya barista itu ga office hour jadi karena aku masih kuliah aku pilih profesi ini supaya gak mengganggu waktu kuliah aku kak. Karena barista punya shift pagi atau malam jadi aku bisa fleksibel meminta shift aku disesuaikan sama jadwal aku, kalau profesi lain yang harus office hour dengan aku masih aktif kuliah artinya jatah aku untuk shift juga sedikit.

Penulis : Tapi sebenarnya ada ga sih fay hal-hal atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi kamu untuk bener-bener yakin memilih profesi ini?

Refaya : Ada juga sih kak yang mempengaruhi aku salah satunya karena aku dulu juga punya teman yang kerja jadi barista dan aku lihat dia itu keren ya dan Ketika aku sering main ke coffee shop nya aku tertarik juga nih Ketika melihat dia lagi buat minuman dan skill yang dia punya juga, jadi aku lihat kalo jadi barista itu ada self-development

nya juga gitu. Jadi itu yang bikin aku tertarik dan ternyata rejeki aku disini dan aku masih berkarir sampai sekarang.

Penulis : Oke faya menyambung pertanyaan sebelumnya nih, kamu kan sebelumnya sudah bekerja di coffee shop juga ya, kenapa sih akhirnya kamu memutuskan untuk meninggalkan ke tempat sebelumnya dan kamu bergabung di Starbucks?

Refaya : Kalo kenapa aku akhirnya memilih starbucks karena jujur aku punya seseorang role model juga jadi aku waktu di sinergi aku punya senior yang dia juga pindah kerja di Starbucks dan yang aku lihat karirnya oke juga nih di starbucks lalu Ketika di Instagram ada lowongan pekerjaan untuk Starbucks jadi aku pilih untuk gabung juga. Karena aku dikasih nasihat juga kalo di Starbucks itu baristanya ga Cuma sekedar bikin kopi tapi kita belajar tentang bisnis juga dan ada jenjang karirnya dan banyak banget yang bisa kita pelajari di Starbucks.

Penulis : Berarti karena terinspirasi ya kamu dalam pemilihan bekerja di Starbucks ini. Terus nih tadi kan kamu bilang disini ada jenjang karir, memang kamu sudah dari kapan sih gabung Starbucks?

Refaya : Aku gabung itu di bulan Oktober tahun 2023 jadi aku udah 1 setengah tahun disini kak

Penulis : Bagaimana sih fay sejauh ini untuk karir kamu di Starbucks?

Refaya : Aku saat ini masih jadi part time kak, dan untuk 1 setengah tahun belum terlalu Panjang juga untuk aku tapi di Starbucks kan memang jenjang karirnya berproses ya kak dimulai dari part time, kemudian full time, lalu lanjut sampai level berikutnya. Nah tapi mungkin sekarang aku memang masih di level paling bawah karena memang seperti yang kita ketahui terkait isu-isu yang mempengaruhi ke Starbucks dan memberi dampak ke bisnis dan tentunya berdampak pada perjalanan karir kita barista disini. Walaupun aku masih belum dapat kesempatan promosi tapi aku masih bisa mengejar untuk sisi self development aku mulai dari coffee knowledge, dan aku juga sudah mendapat development untuk menjadi seorang trainer, lalu di Starbucks ini juga ada namanya coffee master dan aku sudah mencapai level itu.

Penulis : Sejauh ini fay walaupun karir kamu terhambat karena isu-isu yang menimpa Starbucks, tapi sejauh ini gimana sih dengan kamu jadi barista disini apa kamu sudah mencapai tahap puas atau senang di profesi ini?

Refaya : Kalau dibilang puas dengan profesi ini jujur namanya manusia pasti ga akan ada puasnya, tapi aku ga merasa ada kekecewaan juga dan aku masih semangat banget untuk mengejar jenjang karir disini dan untuk aku kan untuk promosi full time karena opportunitynya masih banyak dan aku punya waktu juga untuk belajar disini. Jadi intinya

aku belum terlalu puas tapi aku masih semangat banget juga untuk berkarir disini.

Penulis : berarti apakah kamu punya rencana untuk berkarir jauh di Starbucks?

Refaya : kalau untuk sekarang mungkin rencana aku adalah menjalani yang terjadi saat ini aja dan tentunya aku tetap mengejar karir aku disini

Penulis : Memang apa aja sih faya yang sudah kamu lakukan untuk mengejar karir kamu disini? Karena pasti kan ada kriteria yang perlu kamu penuhi untuk bisa mencapai target karir kamu

Refaya : Yang pasti sih aku harus excellent di setiap yang aku kerjakan di setiap shiftnya, karena kan memang benar ada penilaiannya dan ada indikator spesifiknya juga untuk menentukan kelayakan kita untuk promosi. Contohnya apakah kita sudah punya inisiatif yang baik, apakah kita kreatif dan inovatif dalam bekerja, dan kalau yang sudah sejauh ini aku lakukan sudah untuk memberikan yang terbaik agar bisa memenuhi kriteria itu dengan mengikuti standar operasional yang ada, memberi pelayanan yang terbaik untuk customer dan juga aku juga aktif memberikan ide untuk bisa meningkatkan bisnis toko aku.

Penulis : Oke faya lanjut ya, namanya kita bekerja dan berkarir kan tidak selamanya lancar akan ada aja kesulitannya. Nah kalo kamu sendiri pernah ga sih menghadapi masalah-masalah selama perjalanan karir kamu disini?

Refaya : Betul banget kak pastinya semua juga pernah menghadapi hal yang sama, tapi mostly sebagai barista mungkin contohnya seperti masalah yang terjadi dengan customer karena kita kan punya banyak promo untuk customer tapi terkadang terjadi miskomunikasi terkait apa yang diinginkan customer dan apa yang kita terima. Lalu untuk permasalahan dengan tim mungkin seperti operasional Bersama, seperti tidak ada komunikasi yang jelas terkait stock up ingredient lalu tidak memberi info untuk shift selanjutnya apa yang harus dikerjakan. Ya sejauh ini di industri F&B yang pasti sering terjadi adalah masalah komunikasi kak.

Penulis : Lalu gimana ya cara kamu dalam menghadapi masalah-masalah yang terjadi seperti yang kamu sebutkan tadi?

Refaya : cara aku mengatasinya yang paling sering adalah aku belajar dari pengalaman dan aku belajar dari orang lain juga, karena aku kan selalu memiliki role model yang mana dia adalah orang yang aku anggap bisa dijadikan contoh dalam cara penyelesaian masalah nya yang efektif dan aku mengikutinya. Contoh seperti kalau masalah dengan customer tentunya yang pertama aku meminta maaf dulu atas kesalahan yang terjadi dan aku menjelaskan kembali salahnya dimana kemudian aku menyelesaikan dengan memenuhi ketidakpuasan dia, karena yang kita tau customer adalah raja dan kita harus melayani dengan baik sehingga customernya nyaman.

- Penulis : lalu bagaimana untuk masalah dengan tim kamu?
- Refaya : Kalo untuk dengan tim adalah dengan memperbaiki komunikasi dengan lebih baik, aku belajar juga dengan bekerja di Starbucks bahwa kita harus aktif untuk berkomunikasi dan membicarakan setiap masalah secara langsung agar suasana bekerja menjadi lebih baik.
- Penulis : Oke pertanyaan selanjutnya adalah dengan semua yang sudah kamu lalui disini selama perjalanan karir kamu apa saja yang sudah kamu dapatkan dari profesi sini?
- Refaya : Pastinya gaji ya kak karena aku kan dari awal punya tujuan untuk bisa memenuhi kebutuhan ku. Lalu yang kedua, aku dapat pengalaman bekerja yang ga akan aku dapat di tempat lain, karena Starbucks ini punya caranya sendiri untuk mengembangkan partnernya. Yang ketiga adalah Skill atau keahlian, dimana aku Ketika gabung jadi barista di Starbucks aku gak paham apa-apa tapi seiring aku berkembang disini aku mendapatkan keahlian-keahlian baru yang aku gak sadar dapat kemampuan baru itu. Lalu aku dapat juga ilmu-ilmu berharga seperti pengetahuan kopi, bisnis dan pengetahuan komunikasi yang baik.
- Penulis : Terakhir faya apa yang membuat kamu tetap termotivasi di profesi ini sebagai barista Starbucks?

Refaya : Kalo aku kak yang menjaga semangat aku adalah jenjang karirnya ya kak dan Starbucks juga memberikan jaminan untuk kita baristanya terkait gaji dan juga kesempatan karir kita, ditambah lagi aku merasa disini apa yang kita lakukan di apresiasi tidak melihat sejauh apa level kita disini.

Penulis : Oke faya aku udah dapat banyak banget nih input dari kamu dan aku sudah mendapat apa poin-poin yang aku cari, jadi mungkin ini aku sudahi untuk sesi wawancara kita. Terima kasih banyak sekali lagi kamu sudah bersedia untuk menjadi narasumber dan harapan aku untuk karir kamu semakin sukses kedepannya.

Refaya : Amin kak, makasih

Narasumber Keenam

Nama : Singgih Himawan

Posisi Full time Barista

Tanggal : 27 Februari 2025

Jam : 22.30 WIB

Lokasi : Starbucks Malioboro

Penulis : Halo singgih selamat malam singgih

- Singgih : Malam kak, gimana kabarnya kak good?
- Penulis : Alhamdulillah good, kamu good juga ya?
- Singgih : Alhamdulillah dong kak good
- Penulis : Sebelum mulai boleh dong perkenalkan diri kamu singgih
- Singgih : Nama aku Singgih Himawan, asal aku dari Subang, usia ku 23 tahun dan kesibukanku saat ini adalah bekerja
- Penulis : Singgih apa sih yang dulu kamu ketahui sebelumnya tentang barista?
- Singgih : Yang aku tau ya, barista itu membuat minuman dan memberikannya untuk customer, jadi dari pelanggan untuk pelanggan gitu. Jadi barista itu adalah peracik minuman untuk customer yang mana ya di coffee shop
- Penulis : terus kamu sebelum kerja jadi barista udah pernah punya pengalaman kerja juga atau ini pekerjaan pertama?
- Singgih : Nah untuk pertama kali aku bekerja ya di profesi ini sebagai barista bahkan aku ga punya skill dan pengetahuan sama sekali terkait barista.
- Penulis : Memang Ketika pertama kali kamu memutuskan kerja emang apa sih makna bekerja buat kamu pada saat itu?

Singgih : Yang pasti dari era globalisasi sekarang ini kita membutuhkan uang yang cukup untuk menunjang kehidupan aku, dan disisi lain aku mau mengembangkan diri aku sih dengan bekerja. Ya intinya makna bekerja untuk aku adalah mencari tambahan uang jajan dan mengembangkan potensi diri aku.

Penulis : Berarti intinya makna kerja ini buat kamu adalah 2 poin tadi itu ya. Oke selanjutnya kenapa sih kamu memilih pekerjaan pertama kamu untuk di profesi barista ini?

Singgih : Alasannya sederhana sih kak Ketika dulu aku melihat lowongan pekerjaan barista itu dia waktunya fleksibel dan diperbolehkan juga untuk mahasiswa yang masih kuliah gitu kak. Jadi ya aku memilih profesi ini karena waktunya yang bisa buat aku menyesuaikan waktu antara kuliah dan mencari kegiatan lain seperti bekerja.

Penulis : Selain fleksibilitas waktu, ada ga sih faktor lain yang mempengaruhi pilihan kamu sampai kamu memutuskan untuk akhirnya mau bekerja sebagai barista?

Singgih : Mungkin kalau dorongan lebih ke dari diri aku sendiri sih bener-bener kemauan aku untuk berkembang, gada orang lain yang membuat aku memilih profesi ini karena aku sadar bahwa aku membutuhkan bekerja dan aku cocok dengan profesi ini sehingga aku bisa menjalankan semua kewajibanku dengan baik

Penulis : Nah boleh ceritain dong kenapa kamu memilih untuk menjadi baristanya di Starbucks, karena kan banyak banget nih coffee shop diluar sana

Singgih : Kalo itu karena aku melihat dari segi profesional kerja dan juga pastinya brand dari Starbucks ini kan besar jadi aku merasa ingin menjadi bagian dari Perusahaan ini dan aku ingin bekerja disini karena aku yakin disini memastikan jenjang karir dibandingkan di coffee shop lain. Lalu yang buat tertarik juga adalah di social media banyak yang bilang bahwa Gaji barista di Starbucks itu lumayan besar apalagi untuk part time.

Penulis : Kamu pertama kali gabung jadi barista di Starbucks itu di tahun?

Singgih : 2021 aku pertama kali gabung dan sekarang sudah hampir 4 tahun

Penulis : Untuk saat ini posisi kamu sebagai barista level apa? Dan bagaimana sih singgih perjalanan karir kamu?

Singgih : Perjalanan karir aku cukup Panjang sih ceritanya, aku memulai karir di Mei 2021 berawal dari barista part time, kemudian di tahun 2023 aku mendapat kesempatan untuk bisa promosi ke barista full time menjadi karyawan tetap. Kenapa aku membutuhkan 2 tahun untuk promosi ke full time ini ya karena dari diri aku sendiri yang selama periode itu belum siap karena pada saat itu aku masih sibuk dengan kelasku jadi aku khawatir akan terganggu, lalu Ketika ada tawaran promosi tersebut dan jadwal kuliahku mulai santai aku

memutuskan untuk menerima tawaran promosi full time tersebut di toko Starbucks Malioboro dari 2023 hingga saat ini

Penulis : Berarti masih mau mengejar karir disini ya?

Singgih : Betul kak aku masih menanti kesempatan untuk bisa promosi ke level selanjutnya yaitu menjadi supervisor. Karena jika aku sudah mencapai level supervisor aku sudah membuktikan bahwa aku memiliki sisi kepemimpinan dan tentunya kenaikan posisi artinya aku dapat kenaikan gaji juga.

Penulis : Selanjutnya aku mau tau juga nih selama 4 tahun perjalanan kamu di Starbucks, apakah kamu sudah mencapai rasa puas dengan bekerja di profesi ini dan apakah kamu senang?

Singgih : Dengan adanya tantangan karir disini aku jadi bisa menggali potensi dalam diri aku karena kan aku barista disini ga Cuma buat minuman tapi juga operasional bisnis dan toko, sehingga aku jadi tertarik untuk lebih menjadi bagian dari Perusahaan ini. Jadi seperjalan karir aku disini aku merasa tertantang untuk mengembangkan diri aku, jadi aku merasa cukup puas dan senang juga karena aku sampai saat ini sudah merasa berkembang jauh dari yang awalnya aku tidak tahu apa-apa.

Penulis : Nah dalam perjalanan karir kamu apakah kamu pernah memiliki masalah-masalah yang kamu hadapi di profesi ini?

Singgih : Kalau masalah lebih banyak ke untuk diri sendiri bagi aku, diri aku gak terlalu percaya diri dan aku yang sedikit pemalu membuat aku jadi tidak maksimal ketika bekerja. Tidak cepat puas atas hasil yang sudah didapat dan berbagai rintangan pribadi lainnya. Lalu tentunya ya masalah dengan customer yang rewel dan suasana hati yang tidak baik berpengaruh juga sehingga menimbulkan perdebatan antara aku dengan customer yang terjadi hanya karena miskomunikasi saja.

Penulis : Lalu kalau dengan tim kamu apa pernah ada masalah?

Singgih : Untuk dengan tim sendiri juga sama sering terjadi adalah miskomunikasi, Ketika komunikasi kita tidak jelas satu sama lain menimbulkan adanya perbedaan nih kak Ketika operasional dan itu sangat mengganggu fokus Ketika bekerja juga kak.

Penulis : Setelah kamu menghadapi semua masalah itu, bagaimana kamu mengatasi masalah itu?

Singgih : Kalau untuk dengan diri sendiri tentunya aku selalu melawan semua tantangan dari dalam diriku itu dengan menanamkan mindset bahwa aku bisa menghilangkan sifat tidak percaya diriku, sifat pemalu dan terbukti hingga saat ini sifat tidak percaya diri dan pemalu menurutku sudah berkurang dan aku sudah mulai bisa lebih percaya diri dan Ketika aku merasa tertekan aku berusaha untuk bisa mengendalikan diri untuk keluar dari zona nyaman. Lalu untuk dengan teman satu tim ya aku berusaha menyelesaikan masalah di

saat itu juga sehingga suasana kerja bisa kembali jadi nyaman tanpa ada masalah yang menggantung antara aku dan teman aku. Kalau dengan customer Ketika aku merasa tidak bisa menyelesaikannya aku akan meminta bantuan kepada supervisorku untuk bisa membantu menyelesaikan masalah sehingga customer tidak marah dan puas akan pelayanan kita.

Penulis : Oke dari perjalanan kamu ini yang cukup lama ya berkarir disini, dari kamu part time hingga bisa promosi full time, dan saat ini kamu menantikan untuk bisa promosi ke supervisor. Apa yang membuat kamu bertahan di profesi ini?

Singgih : Kenapa aku bertahan di profesi ini sebagai barista starbucks, ya karena disini aku mempercayai jenjang karir disini tidak hanya dari segi pengetahuan tapi tentunya mengenai uang juga ya, karena disini gaji semakin tinggi sesuai dengan level kita dan jika dibandingkan dengan coffee shop lain tidak banyak juga yang bisa memberikan kepastian ini. Sehingga dua hal itu yang membuat aku masih mau bertahan disini dan berkarir disini.

Lampiran ii : TABEL REDUKSI DATA

1. Nama : Aprina Della (Aprina)
 Posisi : Part time barista
 Tanggal : 20 Februari 2025
 Waktu : 15:30 WIB
 Lokasi : Starbucks Malioboro

Masalah Yang Diteliti	Kutipan Wawancara	Reduksi	Analisis
Apa makna bekerja bagi para barista?	jawabannya relative ya kak karena butuh uang dan supaya lebih belajar untuk manajemen waktu dan disiplin. Karena menurut aku itu bisa didapatkan dengan bekerja.	Karena membutuhkan tambahan uang, dan untuk belajar disiplin dan manajemen waktu. Semua hal diatas bisa didapatkan melalui bekerja	Faktor keuangan menjadi alasan utama pemilihan keputusan untuk bekerja, diikuti faktor lainnya seperti Mengembangkan diri.
Kenapa memilih	Aku kan anaknya suka	Karena aku suka kopi juga, dan	Faktor ketertarikan

<p>pekerjaan sebagai barista?</p>	<p>nongkrong ya, dan mostly aku nongkrong di coffee shop karena aku suka kopi juga. Lalu dari yang aku lihat barisnya itu bener-bener skillful dan bisa mengerjakan semua hal dan yang aku lihat kopi itu udah kayak seni buat mereka. Mulai dari brew coffee, membuat latte art dan aku tertarik banget sampe aku mau</p>	<p>aku melihat kalau barista itu memiliki banyak skill dan bisa mengerjakan semua hal.</p>	<p>ketika melihat barista bekerja yang menjadikan pemilihan profesi barista untuk dijalani</p>
-----------------------------------	--	--	--

	bergelut juga di bidang itu.		
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi memilih berprofesi sebagai barista?	ada karena harapan aku dengan terjun ke dunia profesi ini barista itu ga hanya sekedar bikin kopi, tapi ternyata di profesi ini juga kita belajar tentang bisnis, komunikasi sama customer dan tim sendiri dan kita juga akan belajar tentang hospitality. Itu sih yang paling utama dan aku juga kaget	Dengan profesi barista yang tidak hanya membuat kopi, tapi melalui profesi ini juga kita belajar mengenai bisnis, komunikasi dan hospitality.	Profesi barista tidak hanya mendapat ilmu membuat kopi, namun dapat mempelajari ilmu lain seperti bisnis, komunikasi dan Hospitality.

	ternyata semuanya dikerjain.		
Kenapa starbuck dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?	Nah jadi sebelum aku milih starbucks sebelumnya aku ngelakuin riset dulu di beberapa tempat lain seperti Fore dan terbaru ini Arah Coffee. Dan Ketika jaman kuliah yang aku tau di jogja ada 2 café gede yaitu fore dan starbucks. Sedangkan di fore pada saat itu mostly	Aku melakukan riset sebelum memilih Starbucks di tempat lain, seperti Fore dan Arah Coffee. Pada saat itu hanya Starbucks yang menyediakan lowongan posisi part time, dan selain Starbucks adalah perusahaan Internasional, hanya Starbucks yang memberikan	Starbucks memberikan peluang bekerja yang lebih besar bagi para mahasiswa karena sebagai perusahaan internasional, memberikan rencana jenjang karir dan menyediakan posisi part time.

	<p>hiring untuk full time, dengan jadwal kuliah aku yang masih penuh jadi ga mungkin. Lalu ada starbucks, walaupun aku sempat pesimis karena starbucks kant adalah tokoh yang sangat wow dan Perusahaan internasional tapi aku lihat mereka nyediain part time. Lalu aku tau kalo di starbucks itu</p>	<p>jenjang karir dibanding coffee shop lain.</p>	
--	--	--	--

	jenjang karirnya ternyata menjanjikan, dan mereka memulainya dari part time jadi aku tertarik		
	Aku tau nya dari internet searching sendiri, dan aku kan beberapa kali ke starbucks untuk beli kopi terus aku ngeliat beda sih perlakuan barista di starbucks dan di coffee shop lokal jadi aku	Aku melihat bagaimana perlakuan barista Starbucks yang ramah pada customer, kemudian perbedaan kualitas dengan barista di tempat lain. Karena Starbucks memiliki SOP yang baik untuk hospitality,	Barista Starbucks memiliki kualitas yang tinggi jika dibandingkan dengan barista coffee shop lain dan terkenal akan SOP terhadap pelayanan dan hospitality.

	<p>ngerasa perbedaan disini ada harga ada kualitas, terus aku juga ngeliat mereka bener-bener barista yang lebih tertata lah lebih sesuai SOP juga mulai dari hospitality, komunikasi, service oke dan rasa kopinya</p>	<p>komunikasi dan servicenya.</p>	
<p>Bagaimana perjalanan karir menjadi barista di starbuck?</p>	<p>Sejauh ini starbucks membantu aku banget buat berkembang sangat pesat dari sebelumnya.</p>	<p>Starbucks sudah membantu aku dalam mengembangkan diri dengan pesat, melalui keikutsertaan dalam kompetisi</p>	<p>Faktor eksternal mempengaruhi perkembangan karir para baristanya, dalam kasus Starbucks faktor eksternal</p>

	<p>Dari yang aku bisa ikut kompetisi brewing competition terus aku juga ikut sertifikasi di berbagai tahapan dari barista starbucks. Dan aku juga udah ngerasain 3 toko yang berbeda di jogja jadi aku merasa udah oke sih perjalanan karirnya. Cuma memang karena kemarin sempat ada boikot jadi terhambat sih,</p>	<p>brewing, serta pengalaman yang sudah aku dapat dari tiga toko yang berbeda. Namun adanya boikot menghambat proses karirku menjadi tertunda lebih dari seharusnya.</p>	<p>merupakan isu boikot yang sempat terjadi.</p>
--	--	--	--

	<p>yang umumnya 6 atau 8 bulan sudah promosi ke full time jadi ini aku sangat tertunda.</p>		
<p>Apakah merasa puas/ bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?</p>	<p>Namanya kan kita manusia ga akan pernah puas ya, tapi aku sejauh ini dengan keadaan di boikot kemarin, tapi aku puas sih dengan aku masih bertahan di profesi ini walaupun banyak badai telah berlalu namun aku masih sangat</p>	<p>Kita sebagai manusia tidak akan mudah merasa puas, namun sejauh ini dengan keadaan isu boikot aku puas aku dapat bertahan di profesi ini, bahwa diri aku bisa membuktikan loyalitas kepada pekerjaan yang aku sukai.</p>	<p>Loyalitas terhadap pekerjaan yang disukai dapat membuat barista bertahan menjalani pekerjaannya walaupun terdapat berbagai macam tantangan baik internal maupun eksternal.</p>

	<p>puas dengan diri aku sendiri dengan membuktikan loyalitas ku pada pekerjaan yang aku passionate.</p>		
	<p>Itu tergantung timnya sih Bahagia atau enggaknya, Dan untuk sekarang dengan tim ku yang sekarang aku Bahagia.</p>	<p>Tim berpengaruh terhadap kebahagiaan ketika bekerja, dan untungnya timku saat ini membuatku bahagia.</p>	<p>Lingkungan kerja yang nyaman berdampak terhadap kebahagiaan dalam bekerja.</p>
<p>Apa masalah-masalah ketika berkarir sebagai barista di Starbuck?</p>	<p>Kalau untuk masalah general yang dirasakan barista starbucks kan</p>	<p>Masalah yang aku hadapi sebagai barista adalah mengenai isu boikot yang mana suara kita</p>	<p>Masalah dalam bekerja dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti ancaman atas isu yang</p>

tentang boikot kemarin kalo itu kita ga bisa ngatasin gimana-gimana karena bagaimanapun kita bersuara orang ga akan dengar juga karena kita udah di cap jelek juga. Terus kalau personal mungkin karena waktu itu aku sempat stress ya antara skripsi dan sidang harus cepat selesai jadinya aku	tidak akan didengarkan. Kemudian masalah personal adalah merasa stress karena tekanan skripsi dan pekerjaan sehingga aku banyak sakit dan tidak kerja. Masalah dengan tim yaitu adanya masalah miskomunikasi dengan rekan tim yang menimbulkan perasaan tidak nyaman ketika sedang bekerja.	menimpa perusahaan. Kemudian faktor internal dalam tim seperti masalah komunikasi.
--	--	--

	<p>bolak balik igd juga yang mana di bidang f&b itu sangat ga bagus karena banyak izin sakit sampai menghambat promosi full time ku juga, tapi aku jadi sadar diri dari itu semua aku ingin fokus sarjana dulu aja baru fokus kerja, jadi aku gapapa melepas kesempatan full time itu dulu. Terus kalo masalah tim mungkin lebih</p>		
--	--	--	--

	<p>ke clear communication sih jadi apapun masalahnya mending diselesaikan waktu selesai kerja jadi jangan lanjut berhari-hari.</p> <p>Kalo dari segi customer dari sisi kita sebagai barista sebenarnya banyak sih customer yang unik-unik.</p>		
<p>Bagaimana cara mengatasi masalah-masalah tersebut?</p>	<p>kalau dari sisi customer cara menghadapinya adalah kita punya model</p>	<p>Kita memiliki LATTE Model (Listen, Apologize, Take Action, Thank</p>	<p>Starbucks memiliki standar bagi baristanya untuk menyelesaikan</p>

	LATTE , yang singkatan dari listen, apologize, take action, thank you dan ensure satisfaction. Itu adalah pedoman kita untuk menyelesaikan masalah dengan customer	You, Ensure Satisfaction) sebagai pedoman untuk penyelesaian masalah.	masalah yaitu yang disebut LATTE.
Bagaimana cara mengatasi masalah-masalah tersebut?	lalu untuk menyelesaikan masalah dengan tim, memang kita harus diskusi sih agar clear communication apalagi Ketika kondisi sedang	Diskusi langsung menjadi penyelesaian masalah paling tepat jika terjadi masalah komunikasi dengan rekan tim.	Dalam menyelesaikan masalah komunikasi dengan rekan tim penting untuk langsung mendiskusikan kesalahpahaman

	<p>sibuk bisa mengganggu mood jika ada miskomunikasi. Dan pentingnya kita untuk bersikap profesional Ketika bekerja</p>	<p>Profesionalitas dalam bekerja juga penting untuk diterapkan.</p>	<p>dan bersikap profesional.</p>
	<p>Banyak yang masih belum bisa aku capai, apalagi aku orangnya cukup ambisius. Jadi yang buat aku masih bertahan adalah aku masih mengincar posisi yang mau aku perjuangkan</p>	<p>Yang membuatku bertahan di profesi ini adalah masih ada yang ingin aku capai yaitu promosi ke posisi full time.</p>	<p>Target karir yang belum tercapai menjadikan barista masih bertahan menjalani profesinya sebagai barista.</p>

	jadi aku mau untuk promosi ke full time.		
--	--	--	--

Sumber : Data Primer Penelitian (2025)

2. Nama : Dimas Arka (Arka)
 Posisi : Full time barista
 Tanggal : 17 Februari 2025
 Waktu : 15:00 WIB
 Lokasi : Starbucks Ambarukmo Plaza

Masalah Yang Diteliti	Kutipan Wawancara	Reduksi	Analisis
Apa makna bekerja bagi para barista?	Aku sebelum masuk starbucks udah pernah kerja jadi barista juga sih jadi udah ada pengalamannya. Sebenarnya	Sudah pernah memiliki pengalaman bekerja menjadi barista, bekerja hanya untuk menambah uang saku.	Faktor keuangan menjadi alasan utama pemilihan keputusan untuk bekerja, diikuti faktor lainnya seperti

	<p>awalnya Cuma buat nambah uang jajan aja sih namanya aku kan mahasiswa which is butuh uang jajan lebih buat makan-makan atau untuk beli sesuatu yang aku pengen.</p> <p>Sebenarnya awalnya motivasinya untuk itu aja sih, dan keterusan sampai sekarang.</p>		Mengembangkan diri.
<p>Kenapa memilih pekerjaan sebagai barista?</p>	<p>Sebenarnya bisa dibilang aku tuh FOMO (Fear of missing out) jadi karena beberapa</p>	<p>Aku tertarik karena melihat temanku yang juga kerja sebagai barista</p>	<p>Faktor ketertarikan ketika melihat barista bekerja yang menjadikan</p>

	<p>temen-temen juga kerja jadi barista jadinya aku juga pengen ah jadi barista. gitu</p>		<p>pemilihan profesi barista untuk dijalani.</p>
<p>Kenapa Starbucks dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?</p>	<p>Karena jujur, uang. Karena awalnya aku sendiri dengar dari temanku yang kerja di starbucks juga dulu kalo gaji yang diberikan starbucks itu gede banget untuk profesi barista ya. Karena yang aku rasakan setelah aku masuk pun, gaji starbucks itu</p>	<p>Aku mendengar bahwa Starbucks memberi gaji yang besar untuk profesi seorang barista, dengan gaji yang aku terima membuatku merasa apa yang kulakukan dihargai dengan layak.</p>	<p>Starbucks dianggap menjadi pilihan tepat untuk memulai karir sebagai barista, karena gaji yang diberikan cukup besar.</p>

	<p>lebih menghargai pekerjanya dibandingkan coffee shop lain. Seperti part time, itu gajinya jauh sekali starbucks dan coffee shop lain</p>		
<p>Bagaimana perjalanan karir menjadi barista di starbuck?</p>	<p>Untuk jenjang karir di starbucks, seperti posisi ku sekarang ya dimana aku sekarang udah full-time. Nah yang aku tau di starbucks itu sekarang karirnya benar-bener bertahap</p>	<p>Di Starbucks memiliki jenjang karir yang bertahap dimulai dari part time, full time, supervisor, manajer dan seterusnya.</p>	<p>Starbucks menjanjikan adanya jenjang karir bagi para baristanya yang dimulai bertahap dari level part time hingga manajer.</p>

	<p>sih, mungkin dulu bisa ya interview pertama untuk langsung jadi full-time. Kalo sekarang harus mengikuti alur jenjang karirnya dulu mulai dari part-time, full-time, naik ke supervisor kemudian ke store manager. Tergantung apakah barista itu capable atau enggaknya</p>		
	<p>Aku Cuma butuh waktu sekitar 5 bulan aja sih, karena aku</p>	<p>Aku bisa promosi ke full time dalam waktu singkat karena</p>	<p>Membicarakan promosi dalam bekerja dipengaruhi</p>

	<p>punya pengalaman barista juga sebelumnya jadi aku ga perlu waktu lama untuk bisa menjadi barista terbaik di store, ditambah karena pada saat itu kebetulan lagi banyak barista full-time yang resign juga jadi keberuntungan aku naik full-time di waktu yang cepat. Jadi selain memang pekerjaan aku yang dianggap sudah bagus,</p>	<p>kesempatan yang datang secara spontan dan karena pengalamanku aku menjadi barista terbaik di toko.</p>	<p>berbagai faktor seperti adanya barista lain yang resign dan menjadi barista dengan performa terbaik.</p>
--	---	---	---

	<p>kesempatan juga datang lebih cepat.</p> <p>sebenarnya mau banget sih kalo ada kesempatan untuk aku bisa jadi supervisor disini</p>		
	<p>Kalo itu karena memang Starbucks kan Perusahaan internasional ya jadi aku sendiri pengen selalu mengembangkan diri aku di Perusahaan ini jadi Ketika aku memang sudah seharusnya keluar dari sini</p>	<p>Starbucks sebagai perusahaan internasional cocok untuk mengembangkan diri seperti public speaking, leadership, kerjasama tim, dan soft skill lainnya.</p>	<p>Barista memandang Starbucks tidak hanya untuk mencari uang, namun menambah potensi diri mereka.</p>

	<p>untuk pekerjaan lain aku membawa nama Perusahaan ini dan juga disini banyak sih pengembangan diri seperti public speaking, leadership, team work sama softskill softskill lainnya yang aku gabisa dapet di tempat lain. Tapi yang paling utama yang memotivasi aku tetap di profesi ini sih uangnya ya.</p>		
	<p>Iya gaji beda dan benefit yang kita</p>	<p>Di Starbucks semakin tinggi</p>	<p>Semakin tinggi jenjang karir</p>

	dapat juga berbeda sesuai dengan level pastinya.	posisinya semakin bertambah pula gaji kita.	semakin tinggi juga keuntungan yang didapat para barista.
Apa masalah-masalah ketika berkarir sebagai barista di Starbuck?	Masalah dengan pelanggan yang pernah kualami adalah ketika sedang tidak fokus sehingga salah menerima pesanan atau salah membuat minuman, sehingga pelanggan jadi komplain.	Aku pernah mengalami masalah dengan pelanggan yaitu ketika tidak fokus dalam menerima pesanan yang membuat pesanan salah dibuat, sehingga pelanggan komplain.	Masalah dalam bekerja yang paling umum ditemukan yaitu miskomunikasi pesanan dengan pelanggan, menciptakan ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan pelanggan.
	kita punya diskon employee di sesama Perusahaan dibawah MAP dan kita dapat	Sebagai barista di Starbucks kita mendapat keuntungan juga seperti diskon yang bisa	Keuntungan tambahan yang bermanfaat bagi para barista seperti jaminan kesehatan dan

	BPJS juga sebagai hak karyawan	digunakan karyawan dan juga BPJS.	benefit karyawan bisa mendapat diskon dalam perusahaan yang sama.
	Karena kita bergerak di F&B jadi tentunya aku udah memberikan yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk customer, dan aku juga belajar untuk bisa achieve KPI performance toko. Terus abis itu aku juga udah jadi coffee	Sebagai barista Starbucks aku memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan dan juga belajar mengenai performa bisnis. Kemudian sebagai seorang Coffee Master aku juga melatih sisi kepemimpinanku.	Dengan menjadi barista di Starbucks bukan hanya mengenai pelayanan terbaik, namun mempelajari mengenai bisnis, dan menjadi seorang pemimpin pada levelnya.

	<p>master sebagai bukti bahwa aku udah punya sisi leadership dimana aku disini juga sudah membantu barista lain untuk coffee master juga dan memunculkan sisi leadership mereka juga.</p>		
	<p>Harapannya pengen bisa promosi ke supervisor secepatnya ya, aku juga menjaga performa dan kinerja aku, karena memang</p>	<p>Aku berharap dapat promosi menjadi shift supervisor dalam waktu dekat dengan menjaga kinerja dan performa ku selama bekerja. Hal ini akan</p>	<p>Barista sadar akan pentingnya memiliki performa kerja yang baik guna memenuhi penilaian agar layak promosi ke level selanjutnya.</p>

	<p>di starbucks itu sangat melihat performa dan kinerja. Terus juga ikut kompetisi-kompetisi ya untuk unjuk gigi dan menjadi juara dan akan ngaruh buat aku bisa lanjut ke next level</p>	<p>mendukung penilaianku.</p>	
<p>Apakah merasa puas/bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?</p>	<p>Kalau puas sebenarnya aku sudah cukup puas karena dengan gaji yang aku terima saat ini sudah sangat cukup ya kalo aku bandingin sama barista</p>	<p>Aku merasa puas dan bersyukur dengan gaji yang kuterima karena sudah cukup jika dibandingkan dengan barista di Coffee shop lain.</p>	<p>Gaji yang diterima para barista di Starbucks lebih besar dibandingkan tempat lain.</p>

	<p>coffee shop lain.</p> <p>Aku sudah bersyukur dengan pekerjaan dan gajiku saat ini</p>		
	<p>Push your limit aja, bekerja lah dengan fun karena profesi barista ini bisa fun banget juga sih tapi tetep kita harus sadar sama tanggung jawab karena kita akan diharuskan bertemu orang-orang. Dan yang pasti adalah untuk kalian mahasiswa pekerjaan ini tuh</p>	<p>Profesi barista merupakan pekerjaan yang menyenangkan, namun kita perlu tetap sadar akan tanggung jawab pekerjaan kita. Profesi barista ini juga cocok untuk mahasiswa karena waktu yang fleksibel.</p>	<p>Barista merupakan profesi yang menyenangkan untuk dijalani, namun tetap harus sadar akan tanggung jawab bekerja.</p>

	fleksibel banget loh, faktor ini juga yang jadi alasan aku memilih profesi ini karena aku bisa kuliah sambil kerja		
--	---	--	--

Sumber : Data Primer Penelitian (2025)

3. Nama : Henrietta Bianca (Bianca)
 Posisi : Part time barista
 Tanggal : 17 Februari 2025
 Waktu : 12:00 WIB
 Lokasi : Starbucks Malioboro

Masalah Yang Diteliti	Kutipan Wawancara	Reduksi	Analisis
Kenapa memilih pekerjaan sebagai barista?	Awalnya sebenarnya karena di gereja aku dulu itu ada mau bikin mini café gitu, jadi kita diajarin sama ada salah satu ahli kopi gitu untuk bikin kopi mulai dari mesinnya jadi dari situ aku tertarik untuk	Aku tertarik karena pernah belajar untuk mini cafe di Gereja, dimana aku belajar langsung oleh seorang ahli kopi di Gereja dan ingin mendalami profesi barista.	Faktor ketertarikan menjadi alasan narasumber memilih profesi ini, yang diawali oleh sedikit ilmu dan percobaan.

	mempelajari lebih dalam lagi bidang kopi ini kak		
	Yang pertama itu karena di starbucks ada jenjang karir dan itu yang bikin aku tertarik untuk berkarir ada setiap level. Aku tau dari IG dan tiktok kalo suka ada barista yang share-share kegiatan mereka dan menurut aku Barista Starbucks itu keren-keren.	Aku tertarik karena melalui media sosial aku mengetahui Starbucks memberikan jenjang karir bagi baristanya. Ditambah menurutku barista adalah pekerjaan yang sangat fleksibel untuk aku jalani sebagai pelajar, karena waktunya bisa	Media sosial menjadi sumber informasi mengenai profesi barista Starbucks melalui konten mengenai karir yang dibuat oleh barista Starbucks.

	Lalu ada yang cerita juga kalo di starbucks ada jenjang karir juga.	menyesuaikan dengan waktu sekolah.	
Apa makna bekerja bagi para barista?	jujur aku sebenarnya karena butuh uang sih, karena aku kan sebelum lulus SMA udah coba untuk cari uang sendiri dari profesi barista ini. Apalagi bagi aku barista gajinya itu sangat oke diantara profesi lainnya yang menyediakan	Sejujurnya karena membutuhkan uang dan sejak SMA aku sudah bekerja untuk mencari uang sendiri.	Faktor keuangan menjadi alasan utama pemilihan keputusan untuk bekerja.

	posisi part-time. ditambah fleksibel juga kak waktunya		
Kenapa Starbucks dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?	Kalo aku sih ngeliat starbucks itu, apa ya kak, bagi aku seperti memberi aku kepastian karena adanya jenjang karir disini. Jadi aku berharap disini aku bisa berprogress dan upgrade level terus. Untuk aku upgrade diri aku, uangnya nambah juga	Bagi aku Starbucks memberikanku kepastian karena adanya jenjang karir disini dan aku ingin mengupgrade diri aku.	Starbucks memberikan peluang kerja yang besar dan memberikan jenjang karir bagi baristanya.

<p>Apakah merasa puas/ bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?</p>	<p>Aku pengen banget ngejar biar bisa jadi full-time. aku kembali lagi disini aku mau upgrade diri aku dimana aku bisa memberikan yang terbaik juga buat starbucks.</p>	<p>Aku ingin sekali bekerja disini karena yang pertama adalah promosi full time terlebih dahulu, dan aku ingin menunjukkan performa terbaik.</p>	<p>Keinginan mengejar karir menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas barista.</p>
	<p>Banyak sih kak, dari mulai buat minuman, melayani customer di kasir, belajar berjualan juga dan memberi yang terbaik buat customer</p>	<p>Barista melakukan banyak hal mulai dari membuat minuman, melayani pelanggan dan berkomunikasi dengan baik.</p>	<p>Profesi barista tidak hanya mendapat ilmu membuat kopi, namun dapat mempelajari ilmu komunikasi yang baik.</p>

	melalui komunikasi.		
Bagaimana perjalanan karir menjadi barista di starbuck?	Yang pertama sih aku memastikan untuk lancar membuat minuman dengan baik, memberikan pelayanan ke customer dengan baik, kemudian aku juga menerapkan standar yang sudah ditetapkan, sehingga aku menunjukkan performa dan kinerja yang	Untuk menunjukkan kompetensi, aku memastikan untuk lancar membuat minuman dan memberi pelayanan terbaik kepada pelanggan mengikuti standar perusahaan yang diterapkan.	Mempertahankan kinerja dan performa bekerja yang baik menjadi salah satu cara untuk mencapai karir di Starbucks.

	<p>bagus supaya aku bisa promosi ke full time. Terus coffee knowledge aku kembangin juga</p>		
	<p>Karena kan di starbucks itu untuk buat minuman aja ada standarnya sendiri yang lain juga ada standarnya. Jadi aku bisa belajar untuk konsisten juga, belajar teamwork, belajar leadership juga</p>	<p>Pembuatan minuman di Starbucks itu wajib mengikuti standar yang kita miliki, sehingga aku dapat belajar untuk konsisten. Kemudian aku juga belajar kerjasama tim dan</p>	<p>Barista Starbucks memiliki kualitas minuman yang tinggi karena SOP yang dimiliki dalam pembuatan minuman.</p>

	<p>dengan mengikuti standar yang ada. Karena kan disini aku ga kerja sendiri ada tim ada standar juga yang harus diikuti jadi team work dapet, leadership juga dapet jadi kalo itu aku bagus untuk naik full-time juga aku dinilai bisa.</p>	<p>kepemimpinan. Hal ini aku lakukan agar bisa promosi.</p>	
<p>Apa masalah-masalah ketika berkarir sebagai</p>	<p>Kalau masalah sebenarnya karena aku masih baru jadi belum ada</p>	<p>Aku belum pernah menghadapi masalah dengan</p>	<p>Masalah komunikasi menjadi tantangan yang akan selalu dihadapi para barista baik dengan</p>

<p>barista di Starbucks?</p>	<p>masalah yang besar banget kalo sama customer, paling hanya aku salah buat minuman untuk dia aja. Kalau sama tim mungkin ada, waktu itu aku pernah selisih paham sama teman aku karena beda pendapat.</p>	<p>pelanggan, namun jika dengan rekan tim hanya pernah terjadi salah paham. Lalu aku selesaikan di saat itu juga agar tidak berkelanjutan masalahnya.</p>	<p>pelanggan maupun dengan rekan satu tim.</p>
	<p>Aku mengatasinya dengan mengajak teman aku ngobrolin masalah itu</p>	<p>Lalu aku selesaikan di saat itu juga agar tidak berkelanjutan masalahnya.</p>	<p>Mengkomunikasikan masalah yang terjadi secara langsung penting untuk menciptakan komunikasi yang baik.</p>

	supaya selesai di hari itu juga jadi ga terbawa seterusnya dan suasana kerja juga jadi enak.		
--	---	--	--

Sumber : Data Primer Penelitian (2025)

4. Nama : Edgar Nugroho
 Posisi : Shift Supervisor
 Tanggal : 24 Februari 2025
 Waktu : 14:00 WIB
 Lokasi : Starbucks Empire XXI

Masalah Yang Diteliti	Kutipan Wawancara	Reduksi	Analisis
	Barista adalah seseorang yang passionate mengenai dunia food and	Barista merupakan seseorang yang memiliki	Seorang barista adalah individu dengan antusias tinggi terhadap kopi.

	beverage terkhusus kopi.	antusias di bidang kopi.	
	Iya bener banget jaman jaman masih kuliah kalo buat tugas atau buat main gitu sama temen kan biasanya selalu di coffee shop, apalagi di kaliurang atas juga deket kampus udah lumayan banyak coffee shop buat nongkrong	Ketika masih kuliah sering mengerjakan tugas di Coffee shop atau hanya sekedar bertemu teman.	Coffee shop menjadi tempat yang digemari oleh anak muda untuk berkumpul atau mengerjakan pekerjaan dan tugas.
Apa makna bekerja bagi para barista?	Sebenarnya waktu itu karena udah ga terlalu sibuk	Aku memilih bekerja karena untuk mengisi waktu luang dan	Mengisi waktu luang menjadi faktor lain disamping faktor

	<p>juga di kampus tinggal skripsi aja, terus kebetulan diajak sama temen di starbucks juga kerjanya, awalnya ragu tapi akhirnya meyakinkan diri untuk Cobain profesi ini. Jadinya ya kerjaan pertama aku disini di starbucks pas tahun 2021 akhir</p>	<p>tertarik ketika diajak oleh teman yang bekerja sebagai barista di Starbucks.</p>	<p>keuangan yang menjadi alasan seseorang memilih untuk bekerja.</p>
<p>Kenapa memilih pekerjaan</p>	<p>Untuk mengisi waktu luang sambil</p>	<p>Pekerjaan barista yang sangat fleksibel</p>	<p>Profesi barista khususnya part time memiliki</p>

sebagai barista?	menyelesaikan skripsi. Karena kan barista itu fleksibel banget ya bisa request shift pagi atau malam. Jadi kalo aku libur aku pilih shift pagi dan kalo aku full skripsian biasanya aku minta shift malam. apalagi emang rata-rata sih kalo di jogja banyakan barista itu mahasiswa	membuatku memilih profesi ini untuk mengisi waktu luang. Karena profesi ini banyak diminati kalangan mahasiswa.	waktu yang fleksibel dan diminati oleh mahasiswa yang ingin bekerja sambil berkuliah.
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi	Menurut saya, bekerja bukan hanya untuk	Bagiku bekerja tidak hanya untuk menambah	Bekerja tidak hanya dianggap untuk mencari

<p>memilih berprofesi sebagai barista?</p>	<p>mencari penghasilan sebagai tujuan utama , namun disisi lain mengasah hardskill dan softskill merupakan bentuk investasi jangka panjang guna mempersiapkan diri di kehidupan kedepan</p>	<p>penghasilan, namun juga untuk mengasah kemampuan baik hard skill maupun soft skill untuk masa depan.</p>	<p>uang, namun juga dijadikan sarana untuk mengembangkan diri.</p>
	<p>Saya merasa bekerja di bidang hospitality terlebih f&b service sangat</p>	<p>Bekerja di bidang hospitality sangat membantu membentuk</p>	<p>Profesi yang bergerak di bidang pelayanan terbukti mampu membentuk</p>

	membentuk kepribadian saya untuk dapat menjadi seseorang yang adaptif, inovatif dan juga bertanggung jawab dengan berbagai tools dan studi kasus langsung yang saya hadapi dan jalani setiap	kepribadian untuk memiliki sikap adaptif, inovatif dan bertanggung jawab.	kepribadian seseorang menjadi lebih baik.
Kenapa Starbucks dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?	Kita tidak dapat menampilkan bahwa starbucks merupakan salah satu perusahaan multinasional yang cukup	Starbucks merupakan sebuah perusahaan coffee shop besar dengan nama yang besar. Big system big opportunity,	Starbucks sebagai perusahaan multinasional ternama di dunia menjadi daya tarik bagi para barista untuk

	<p>besar namanya. Lebih dari itu, saya pribadi merasa bahwa starbucks merupakan platform yang tepat untuk saya belajar mengenai banyak hal karena “big company, big system, and big opportunity”.</p>	<p>dimana aku bisa menggunakan perusahaan ini untuk belajar mengenai banyak hal.</p>	<p>menjadi bagian dari Starbucks.</p>
	<p>Lalu saya melihat juga bahwa barista Starbucks itu terlihat keren dan memiliki karakter yang berbeda dengan</p>	<p>Menurutku barista Starbucks memiliki karakter yang berbeda dengan barista di tempat lain, karena</p>	<p>Barista Starbucks memiliki karakter dan kualitas yang dianggap lebih bagus dari barista di tempat lain,</p>

	barista coffee shop lain, mungkin karena standar yang harus diikuti.	kualitas standar yang dimiliki.	karena standar barista yang dimiliki.
Bagaimana perjalanan karir menjadi barista di starbuck?	Tentunya perkembangan di sisi kepemimpinan saya ya sebagai seorang supervisor, karena tanggung jawab pun menjadi lebih besar. Posisi ini memang tujuan saya berkarir disini dan tidak menutup kemungkinan	Saat ini aku sudah menjadi seorang shift supervisor, sehingga sisi kepemimpinanku telah berkembang akan hal tanggung jawab. Aku ingin melanjutkan karir disini hingga menjadi seorang manajer.	Berkarir di Starbucks yang bertahap menjadi motivasi sendiri bagi baristanya untuk dapat mengejar setiap jenjang karir yang ada.

	<p>untuk menjadi Store manager ketika saya sudah siap untuk tanggung jawab yang lebih besar lagi.</p>		
<p>Apakah merasa puas/bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?</p>	<p>Banyak hal yang perlu saya pelajari dan kembangkan di Starbucks, namun dengan posisi saya saat ini sebagai supervisor saya sudah puas dengan karir saya disini.</p>	<p>Dengan posisiku saat ini sebagai seorang supervisor, aku sudah merasa puas akan karirku.</p>	<p>Kepuasan berkarir atau bekerja bisa didapat dengan pencapaian posisi yang diinginkan.</p>
<p>Apa masalah-masalah ketika berkarir</p>	<p>Tentunya ada, sebagai “face of company” yang berhadapan</p>	<p>Sebagai barista kita berhadapan langsung dengan pelanggan, dan</p>	<p>Miskomunikasi menjadi masalah yang sering dihadapi barista</p>

sebagai barista di Starbuck?	langsung dengan pelanggan, saya dihadapi dengan berbagai permasalahan seperti pelanggan yang marah karena minuman yang dibuat tidak sesuai keinginan dia dan di kondisi yang mengharuskan saya untuk dapat berpikir cepat dan tepat.	tidak jarang terjadi masalah dengan pelanggan terkait miskomunikasi atau salah pembuatan minuman yang dipesan.	ketika melayani pelanggan.
Bagaimana cara mengatasi masalah-	Berpikir cepat dan tepat merupakan cara	Ketika mengatasi masalah dengan pelanggan aku	Sikap cepat dan tanggap dalam menghadapi

<p>masalah tersebut?</p>	<p>saya untuk mengatasi hal tersebut. Selain itu, melakukan diskusi dengan tim juga menjadi opsi baik yang biasa saya lakukan</p>	<p>menyelesaikan masalah dengan berpikir cepat dan tepat.</p>	<p>masalah menjadi solusi tepat untuk dilakukan.</p>
--------------------------	---	---	--

Sumber : Data Primer Penelitian (2025)

5. Nama : Refaya
 Posisi : Part time barista
 Tanggal : 25 Februari 2025
 Waktu : 10:30 WIB
 Lokasi : Starbucks Galeria

Masalah Yang Diteliti	Kutipan Wawancara	Reduksi	Analisis
Apa makna bekerja bagi para barista?	Oke awalnya aku mutusin kerja itu karena aku pura mau membantu orang tua aku sih, karena kan mama aku single parent jadi aku ada keinginan untuk bantu mamah aku dengan cara punya uang jajan	Aku memutuskan kerja untuk membantu keuangan orang tuaku dengan menghasilkan uang saku sendiri. Aku mencari pekerjaan yang waktunya fleksibel.	Faktor keuangan menjadi alasan yang menguatkan keinginan narasumber untuk bekerja, guna meringankan beban orang tua.

	sendiri jadi aku cari deh pekerjaan yang fleksibel buat aku sambil kuliah kak. Jadi ya makna bekerja itu penting buat aku untuk bisa bantuin mama aku.		
Kenapa memilih pekerjaan sebagai barista?	oke kenapa aku pilih barista karena menurut aku profesi ini yang paling fleksibel, kayak yang tadi kakak bilang banyak banget pekerjaan part time kayak magang dan lain	Aku memilih profesi barista karena menurutku barista profesi yang sangat fleksibel dan aku dapat mengatur jadwal antara kuliah dengan bekerja.	Profesi barista dipilih karena jam kerja yang fleksibel dan untuk mahasiswa sangat menguntungkan karena bisa selaras dengan berkuliah.

	<p>lain. Tapi menurut aku fleksibel nya barista itu ga office hour jadi karena aku masih kuliah aku pilih profesi ini supaya gak mengganggu waktu kuliah aku kak. Karena barista punya shift pagi atau malam jadi aku bisa fleksibel meminta shift aku disesuaikan sama jadwal aku, kalau profesi lain yang harus office hour dengan aku masih aktif</p>		
--	--	--	--

	kuliah artinya jatah aku untuk shift juga sedikit.		
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi memilih berprofesi sebagai barista?	Ada juga sih kak yang mempengaruhi aku salah satunya karena aku dulu juga punya teman yang kerja jadi barista dan aku lihat dia itu keren ya dan Ketika aku sering main ke coffee shop nya aku tertarik juga nih Ketika melihat dia lagi buat minuman dan skill yang dia punya juga,	Selain karena faktor keuangan, aku juga menjadi barista karena tertarik ketika melihat temanku yang juga bekerja sebagai barista, dan bisa menjadi sarana pengembangan diri.	Faktor ketertarikan ketika melihat barista bekerja yang dianggap menarik untuk dijalani menjadi faktor lain yang membuat seseorang memilih profesi ini.

	<p>jadi aku lihat kalo jadi barista itu ada self-development nya juga gitu. Jadi itu yang bikin aku tertarik dan ternyata rejeki aku disini dan aku masih berkarir sampai sekarang.</p>		
<p>Kenapa Starbucks dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?</p>	<p>Kalo kenapa aku akhirnya memilih starbucks karena jujur aku punya seseorang role model juga jadi aku waktu di sinergi aku punya senior yang dia juga</p>	<p>Aku memilih menjadi barista di Starbucks karena seseorang yang menjadi panutanku dulu sukses menjalani karirnya sebagai barista di Starbucks dan aku ingin</p>	<p>Memiliki seseorang yang dijadikan panutan atau role model yang juga berprofesi sebagai barista di Starbucks menjadi alasan pemilihan tempat untuk berprofesi sebagai barista.</p>

	<p>pindah kerja di Starbucks dan yang aku lihat karirnya oke juga nih di starbucks lalu Ketika di Instagram ada lowongan pekerjaan untuk Starbucks jadi aku pilih untuk gabung juga. Karena aku dikasih nasihat juga kalo di Starbucks itu baristanya ga Cuma sekedar bikin kopi tapi kita belajar tentang bisnis juga dan ada</p>	<p>mengikuti langkahnya. Karena di Starbucks selain belajar tentang kopi tapi kita juga belajar tentang bisnis.</p>	
--	--	---	--

	jenjang karirnya dan banyak banget yang bisa kita pelajari di Starbucks.		
Bagaimana perjalanan karir menjadi barista di starbuck?	Aku saat ini masih jadi part time kak, dan untuk 1 setengah tahun belum terlalu Panjang juga untuk aku tapi di Starbucks kan memang jenjang karirnya berproses ya kak dimulai dari part time, kemudian full time, lalu lanjut sampai level berikutnya. Nah tapi mungkin	Walaupun sudah cukup lama berkarir disini, saat ini karirku masih sebagai barista part time. Namun berkarir di Starbucks itu berproses dimana semua memulai dari part time, lalu full time dan seterusnya.	Starbucks menjanjikan karir bagi baristanya namun tetap mengikuti proses yang ada, mulai dari penilaian kinerja dan perilaku.

	sekarang aku memang masih di level paling bawah.		
	Seperti yang kita ketahui terkait isu-isu yang mempengaruhi ke Starbucks dan memberi dampak ke bisnis dan tentunya berdampak pada perjalanan karir kita barista disini.	Isu boikot yang sempat menerpa Starbucks berdampak pada bisnis dan tentunya peluang karir para barista disini.	Faktor eksternal yang dialami Starbucks berdampak pada proses karir para baristanya.
	Walaupun aku masih belum dapat kesempatan promosi tapi aku masih bisa mengejar untuk	Aku masih optimis untuk meneruskan mengembangkan diriku walaupun belum mendapat kesempatan untuk	Dalam mengejar karir tentunya perlu menunggu adanya kesempatan. Di sisi lain penting untuk menambah wawasan seputar pekerjaan

	<p>sisi self development aku mulai dari coffee knowledge, dan aku juga sudah mendapat development untuk menjadi seorang trainer, lalu di Starbucks ini juga ada namanya coffee master dan aku sudah mencapai level itu.</p>	<p>promosi. Aku akan berfokus pada pengetahuanku sebagai barista dan sisi kepemimpinanku.</p>	<p>dan kemampuan lainnya.</p>
<p>Apakah merasa puas/ bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?</p>	<p>Kalau dibilang puas dengan profesi ini jujur namanya manusia pasti ga akan ada puasnya, tapi aku ga merasa</p>	<p>Aku masih belum terlalu puas dengan karirku disini, namun itu membuatku tetap bersemangat untuk mengejar target karir disini.</p>	<p>Ketidakpuasan berkarir tidak selalu memiliki dampak negatif, dimana hal tersebut dapat menjadi motivasi untuk terus berkembang.</p>

	<p>ada kekecewaan juga dan aku masih semangat banget untuk mengejar jenjang karir disini dan untuk aku kan untuk promosi full time karena opportunitynya masih banyak dan aku punya waktu juga untuk belajar disini. Jadi intinya aku belum terlalu puas tapi aku masih semangat banget juga untuk berkarir disini.</p>		
--	---	--	--

	<p>kalau untuk sekarang mungkin rencana aku adalah menjalani yang terjadi saat ini aja dan tentunya aku tetap mengejar karir aku disini</p>	<p>Aku akan menjalani apa yang terjadi di masa kini dan tetap bersemangat mengejar karirku sebagai barista di Starbucks.</p>	<p>Menjalani pekerjaan dengan berfokus pada orientasi saat ini menjadi acuan narasumber untuk fokus mengejar karirnya.</p>
	<p>Yang pasti sih aku harus excellent di setiap yang aku kerjakan di setiap shiftnya, karena kan memang benar ada penilaiannya dan ada indikator spesifiknya juga untuk menentukan</p>	<p>Untuk bisa mendapat penilaian yang baik aku berusaha menjadi yang terbaik dalam setiap saat bekerja. Aku akan menunjukkan bahwa aku sebagai barista memiliki inisiatif tinggi, kreativitas,</p>	<p>Menunjukkan kinerja dan performa terbaik menjadi penilaian terpenting bagi karir barista, khususnya sisi aktif dan inisiatif dalam bekerja.</p>

	<p>kelayakan kita untuk promosi. Contohnya apakah kita sudah punya inisiatif yang baik, apakah kita kreatif dan inovatif dalam bekerja, dan kalau yang sudah sejauh ini aku lakuin sudah untuk memberikan yang terbaik agar bisa memenuhi kriteria itu dengan mengikuti standar operasional yang ada, memberi</p>	<p>dan inovatif, dengan tetap mengikuti standar perusahaan.</p>	
--	---	---	--

	<p>pelayanan yang terbaik untuk customer dan juga aku juga aktif memberikan ide untuk bisa meningkatkan bisnis toko aku.</p>		
	<p>Pastinya gaji yang baik karena aku sudah bekerja dari awal punya tujuan untuk bisa memenuhi kebutuhan ku. Lalu yang kedua, aku dapat pengalaman bekerja yang akan aku dapat di tempat lain, karena Starbucks</p>	<p>Aku masih ingin bertahan disini karena Gaji sebagai tujuan utamaku bekerja. Kemudian pengalaman yang kudapat disini sangatlah berharga. Lalu aku juga telah mengembangkan diriku dengan menambah</p>	<p>Faktor Gaji menjadi alasan utama masih bertahan menjalani profesi ini. Disusul oleh pengalaman berharga yang tidak bisa didapat di tempat lain.</p>

	<p>ini punya caranya sendiri untuk mengembangkan partnernya.</p> <p>Yang ketiga adalah Skill atau keahlian, dimana aku Ketika gabung jadi barista di Starbucks aku gak paham apa-apa tapi seiring aku berkembang disini aku mendapatkan keahlian-keahlian baru yang aku gak sadar dapat kemampuan baru itu. Lalu</p>	<p>keahlian baru di bidang kopi, komunikasi dan bisnis.</p>	
--	--	---	--

	aku dapat juga ilmu-ilmu berharga seperti pengetahuan kopi, bisnis dan pengetahuan komunikasi yang baik.		
Apa masalah-masalah ketika berkarir sebagai barista di Starbuck?	Betul banget kak pastinya semua juga pernah menghadapi hal yang sama, tapi mostly sebagai barista mungkin contohnya seperti masalah yang terjadi dengan customer karena kita kan punya banyak promo untuk customer tapi	Masalah yang sering dihadapi barista adalah dengan pelanggan ketika terjadi miskomunikasi terkait pesanan mereka sehingga menciptakan komplain. Lalu masalah tim juga dapat terjadi masalah komunikasi sehingga	Miskomunikasi menjadi permasalahan yang sering timbul pada saat para barista menjalani pekerjaannya. Ketidakefektifan komunikasi dengan pelanggan maupun rekan tim, dapat berpengaruh pada fokus dalam bekerja.

	<p>terkadang terjadi miskomunikasi terkait apa yang diinginkan customer dan apa yang kita terima. Lalu untuk permasalahan dengan tim mungkin seperti operasional Bersama, seperti tidak ada komunikasi yang jelas terkait stock up ingredient lalu tidak memberi info untuk shift selanjutnya apa yang harus dikerjakan. Ya</p>	<p>kerjasama menjadi tidak efektif dan efisien.</p>	
--	---	---	--

	sejauh ini di industri F&B yang pasti sering terjadi adalah masalah komunikasi kak.		
Bagaimana cara mengatasi masalah-masalah tersebut?	Cara aku mengatasinya yang paling sering adalah aku belajar dari pengalaman dan aku belajar dari orang lain juga, karena aku kan selalu memiliki role model yang mana dia adalah orang yang aku anggap bisa dijadikan contoh dalam cara penyelesaian	Aku mengatasi masalah-masalah itu dengan berbagai cara. Dengan belajar dari pengalaman yang telah terjadi dan menjadikan seseorang sebagai panutan dalam penyelesaian masalah.	Belajar dari pengalaman yang telah dilalui dan mencontoh cara orang lain dalam penanganan masalah menjadi salah satu cara terbaik dalam mengatasi masalah apapun.

	<p>masalah nya yang efektif dan aku mengikutinya. Contoh seperti kalau masalah dengan customer tentunya yang pertama aku meminta maaf dulu atas kesalahan yang terjadi dan aku menjelaskan kembali salahnya dimana kemudian aku menyelesaikan dengan memenuhi ketidakpuasan dia, karena yang kita tau customer</p>		
--	--	--	--

	adalah raja dan kita harus melayani dengan baik sehingga customernya nyaman.		
	Kalo untuk dengan tim adalah dengan memperbaiki komunikasi dengan lebih baik, aku belajar juga dengan bekerja di Starbucks bahwa kita harus aktif untuk berkomunikasi dan membicarakan setiap masalah secara langsung	Untuk masalah dengan tim aku mengatasinya dengan memperbaiki cara komunikasi kami menjadi lebih baik, kemudian penting untuk membicarakan secara langsung ketika terjadi masalah.	Kenyamanan bekerja ditentukan oleh semua anggota tim, sehingga mengkomunikasikan setiap perbedaan penting untuk menjaga kekompakan tim.

	agar suasana bekerja menjadi lebih baik.		
	Kalo aku kak yang menjaga semangat aku adalah jenjang karirnya ya kak dan Starbucks juga memberikan jaminan untuk kita baristanya terkait gaji dan juga kesempatan karir kita, ditambah lagi aku merasa disini apa yang kita lakukan di apresiasi tidak melihat sejauh	Yang menjaga semangatku dalam berprofesi sebagai barista disini adalah karena di Starbucks memberikan jenjang karir dan juga gaji yang cukup besar.	Jenjang karir dan gaji yang diberikan Starbucks menjadi alasan barista tetap menjalani profesi ini.

	apa level kita disini.		
--	------------------------	--	--

Sumber : Data Primer Penelitian (2025)

6. Nama : Singgih Himawan (Singgih)
 Posisi : Full time barista
 Tanggal : 27 Februari 2025
 Waktu : 22:30 WIB
 Lokasi : Starbucks Malioboro

Masalah Yang Diteliti	Kutipan Wawancara	Reduksi	Analisis
	Yang aku tau ya, barista itu membuat minuman dan memberikannya untuk customer, jadi dari pelanggan untuk pelanggan gitu.	Barista memiliki pekerjaan untuk membuat minuman dan memberikannya pada customer, atau sebagai peracik kopi.	Barista bertugas meracik kopi dan minuman lainnya serta menyajikannya kepada pelanggan.

	Jadi barista itu adalah peracik minuman untuk customer yang mana ya di coffee shop		
	Nah untuk pertama kali aku bekerja ya di profesi ini sebagai barista bahkan aku ga punya skill dan pengetahuan sama sekali terkait barista.	Profesi barista ini merupakan pengalaman kerja pertamaku, tanpa aku punya skill terkait barista.	
Apa makna bekerja bagi para barista?	Yang pasti dari era globalisasi sekarang ini kita membutuhkan uang yang cukup untuk menunjang kehidupan aku, dan disisi lain aku	Aku bekerja untuk mencari tambahan uang saku dan mengembangkan diriku. Terlebih di era saat ini yang segalanya	Bekerja sebagai barista tidak hanya memberikan tambahan uang saku, tetapi juga kesempatan untuk

	<p>mau mengembangkan diri aku sih dengan bekerja. Ya intinya makna bekerja untuk aku adalah mencari tambahan uang jajan dan mengembangkan potensi diri aku.</p>	<p>memerlukan banyak uang.</p>	<p>mengembangkan diri.</p>
<p>Kenapa memilih pekerjaan sebagai barista?</p>	<p>Alasannya sederhana sih kak. Ketika dulu aku melihat lowongan pekerjaan barista itu dia waktunya fleksibel dan diperbolehkan juga untuk mahasiswa yang masih kuliah gitu kak. Jadi ya aku</p>	<p>Aku memilih barista karena waktu kerjanya yang fleksibel dan mahasiswa diizinkan untuk melamar. Sehingga aku bisa bekerja sambil berkuliah.</p>	<p>Memilih pekerjaan sebagai barista didasarkan pada fleksibilitas waktu kerja yang memungkinkan mahasiswa untuk bekerja sambil berkuliah. Selain itu, banyak tempat yang</p>

	memilih profesi ini karena waktunya yang bisa buat aku menyesuaikan waktu antara kuliah dan mencari kegiatan lain seperti bekerja.		membuka peluang bagi mahasiswa tanpa pengalaman.
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi memilih berprofesi sebagai barista?	Mungkin kalau dorongan lebih ke dari diri aku sendiri sih bener-bener kemauan aku untuk berkembang, gada orang lain yang membuat aku memilih profesi ini karena aku sadar bahwa aku membutuhkan	Yang mendorongku untuk bekerja adalah karena kemauanku untuk mengembangkan diriku dan menimbulkan rasa tanggung jawab akan suatu hal.	Dorongan utama untuk bekerja berasal dari keinginan untuk mengembangkan diri dan menumbuhkan rasa tanggung jawab.

	bekerja dan aku cocok dengan profesi ini sehingga aku bisa menjalankan semua kewajibanku dengan baik		
Kenapa Starbucks dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?	Kalo itu karena aku melihat dari segi profesional kerja dan juga pastinya brand dari Starbucks ini kan besar jadi aku merasa ingin menjadi bagian dari Perusahaan ini dan aku ingin bekerja disini karena aku yakin disini memastikan jenjang karir	Aku melihat Starbucks sebagai brand besar yang membuatku tertarik ingin menjadi bagian dari Starbucks. Selain itu disini menjanjikan jenjang karir dan gajinya yang cukup besar.	Ketertarikan pada Starbucks didasari oleh reputasinya sebagai brand besar yang memiliki sistem kerja profesional dan menawarkan jenjang karir yang jelas.

	<p>dibandingkan di coffee shop lain.</p> <p>Lalu yang buat tertarik juga adalah di social media banyak yang bilang bahwa Gaji barista di Starbucks itu lumayan besar apalagi untuk part time.</p>		
<p>Bagaimana perjalanan karir menjadi barista di starbuck?</p>	<p>Perjalanan karir aku cukup Panjang sih ceritanya, aku memulai karir di Mei 2021 berawal dari barista part time, kemudian di tahun 2023 aku mendapat kesempatan untuk</p>	<p>Perjalanan karirku dimulai dari posisi part time sampai tahun 2023 aku mendapat promosi menjadi full time. Proses karirku membutuhkan waktu cukup lama karena aku masih harus fokus</p>	<p>Perjalanan ini memakan waktu cukup lama karena aku harus menyeimbangkan antara pekerjaan dan pendidikan.</p>

	<p>bisa promosi ke barista full time menjadi karyawan tetap. Kenapa aku membutuhkan 2 tahun untuk promosi ke full time ini ya karena dari diri aku sendiri yang selama periode itu belum siap karena pada saat itu aku masih sibuk dengan kelasku jadi aku khawatir akan terganggu, lalu Ketika ada tawaran promosi tersebut dan jadwal kuliahku mulai santai aku memutuskan</p>	<p>dengan pendidikanku.</p>	
--	--	-----------------------------	--

	<p>untuk menerima tawaran promosi full time tersebut di toko Starbucks Malioboro dari 2023 hingga saat ini</p>		
	<p>Betul kak aku masih menanti kesempatan untuk bisa promosi ke level selanjutnya yaitu menjadi supervisor. Karena jika aku sudah mencapai level supervisor aku sudah membuktikan bahwa aku memiliki sisi kepemimpinan dan tentunya</p>	<p>Aku masih menanti kesempatan untuk dapat promosi menjadi seorang shift supervisor untuk mendapat kenaikan gaji dan aku sudah membuktikan bahwa aku memiliki sisi kepemimpinan.</p>	<p>Promosi menjadi langkah penting dalam pengembangan karier serta memberikan peluang untuk belajar lebih banyak tentang manajemen tim dan operasional.</p>

	kenaikan posisi artinya aku dapat kenaikan gaji juga.		
Apakah merasa puas/ bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?	Dengan adanya tantangan karir disini aku jadi bisa menggali potensi dalam diri aku karena kan aku barista disini ga Cuma buat minuman tapi juga operasional bisnis dan toko, sehingga aku jadi tertarik untuk lebih menjadi bagian dari Perusahaan ini. Jadi seperjalan karir aku disini aku merasa	Menjadi barista di Starbucks tidak hanya membuat kopi namun aku dapat menggali potensi didalam diriku, serta mempelajari mengenai bisnis dan operasional toko yang baik.	

	<p>tertantang untuk mengembangkan diri aku, jadi aku merasa cukup puas dan senang juga karena aku sampai saat ini sudah merasa berkembang jauh dari yang awalnya aku tidak tahu apa-apa.</p>		
<p>Apa masalah-masalah ketika berkarir sebagai barista di Starbuck?</p>	<p>Kalau masalah lebih banyak ke untuk diri sendiri bagi aku, diri aku gak terlalu percaya diri dan aku yang sedikit pemalu membuat aku jadi tidak maksimal ketika bekerja. Tidak</p>	<p>Masalah yang sering dialami adalah dengan diri sendiri yang membuatku tidak dapat maksimal dalam melakukan pekerjaanku, seperti tidak percaya diri dan pemalu, tidak</p>	<p>Faktor internal dalam diri seperti rasa tidak percaya diri dan sifat pemalu sering kali menghambat kemampuan untuk bekerja secara maksimal.</p>

	cepat puas atas hasil yang sudah didapat dan berbagai rintangan pribadi lainnya.	mudah puas akan hasil yang dilakukan.	
	Lalu tentunya ya masalah dengan customer yang rewel dan suasana hati yang tidak baik berpengaruh juga sehingga menimbulkan perdebatan antara aku dengan customer yang terjadi hanya karena miskomunikasi saja.	Masalah yang dihadapi dengan pelanggan adalah ketika terjadi miskomunikasi disaat suasana hati pelanggan sedang tidak baik dan menimbulkan perdebatan.	Salah satu tantangan dengan pelanggan adalah miskomunikasi hingga dapat menimbulkan adu argumen.
	Untuk dengan tim sendiri juga sama	Miskomunikasi menjadi masalah	Miskomunikasi juga menjadi

	<p>sering terjadi adalah miskomunikasi, Ketika komunikasi kita tidak jelas satu sama lain menimbulkan adanya perbedaan nih kak Ketika operasional dan itu sangat mengganggu fokus Ketika bekerja juga kak.</p>	<p>yang sering kuhadapi juga dengan rekan tim, karena ketika komunikasi tidak efektif akan menimbulkan perbedaan pendapat dan dapat mengganggu fokus dalam bekerja.</p>	<p>tantangan muncul dengan rekan tim. Ketika komunikasi tidak efektif, perbedaan pendapat bisa muncul dan menghambat kelancaran kerja.</p>
<p>Bagaimana cara mengatasi masalah-masalah tersebut?</p>	<p>Kalau untuk dengan diri sendiri tentunya aku selalu melawan semua tantangan dari dalam diriku itu dengan menanamkan</p>	<p>Caraku mengatasi masalah dengan diriku sendiri adalah dengan melawan semua tantangan dalam diriku dan menanamkan pola</p>	<p>Mengatasi tantangan dalam diri sendiri dilakukan dengan menanamkan pola pikir positif, membangun kepercayaan diri,</p>

	<p>mindset bahwa aku bisa menghilangkan sifat tidak percaya diriku, sifat pemalu dan terbukti hingga saat ini sifat tidak percaya diri dan pemalu menurutku sudah berkurang dan aku sudah mulai bisa lebih percaya diri dan Ketika aku merasa tertekan aku berusaha untuk bisa mengendalikan diri untuk keluar dari zona nyaman.</p>	<p>pikir untuk dapat percaya diri dan keluar dari zona nyamanku.</p>	<p>dan mendorong diriku keluar dari zona nyaman.</p>
	<p>Lalu untuk dengan teman satu tim ya</p>	<p>Menyelesaikan masalah secara</p>	<p>Dengan berkomunikasi</p>

	<p>aku berusaha menyelesaikan masalah di saat itu juga sehingga suasana kerja bisa kembali jadi nyaman tanpa ada masalah yang menggantung antara aku dan teman aku.</p>	<p>langsung menjadi caraku menyelesaikan masalah dengan rekan tim untuk mengembalikan suasana kerja yang nyaman.</p>	<p>secara terbuka dan mencari solusi bersama, dapat mengembalikan suasana kerja yang nyaman dan harmonis.</p>
	<p>Kalau dengan customer Ketika aku merasa tidak bisa menyelesaikannya aku akan meminta bantuan kepada supervisorku untuk bisa membantu menyelesaikan masalah sehingga</p>	<p>Ketika menghadapi masalah dengan pelanggan kuatasi dengan meminta bantuan pada supervisorku untuk bisa menyelesaikannya dan menjamin pelanggan puas</p>	<p>Menghadapi masalah dengan pelanggan, dapat diatasi dengan meminta bantuan supervisor untuk membantu menyelesaikan situasi dengan lebih baik.</p>

	customer tidak marah dan puas akan pelayanan kita.	terhadap pelayanan kami.	
	Kenapa aku bertahan di profesi ini sebagai barista starbucks, ya karena disini aku mempercayai jenjang karir disini tidak hanya dari segi pengetahuan tapi tentunya mengenai uang juga ya, karena disini gaji semakin tinggi sesuai dengan level kita dan jika dibandingkan dengan coffee	Alasanku bertahan di profesi barista ini karena jenjang karir. Dimana selain pengetahuanku bertambah, gajiku juga bertambah dengan aku mendapat promosi.	Adanya jenjang karir yang jelas menjadi alasan barista bertahan di profesi ini karena kesempatan untuk mendapat gaji dan pengalaman lebih.

	shop lain tidak banyak juga yang bisa memberikan kepastian ini. Sehingga dua hal itu yang membuat aku masih mau bertahan disini dan berkarir disini.		
--	--	--	--

Sumber : Data Primer Penelitian (2025)

Lampiran iii : Data Display

Masalah Yang Diteliti	Narasumber			Code
	Aprina	Arka	Bianca	
Apa makna bekerja bagi para barista?	“Karena membutuhkan tambahan uang...”	“Sudah pernah memiliki pengalaman bekerja menjadi barista, bekerja hanya	“Sejujurnya karena membutuhkan uang dan sejak SMA aku sudah	Mencari Tambahan Uang

		untuk menambah uang saku.”	bekerja untuk mencari uang sendiri.”	
				Menambah Pengalaman
	“....dan untuk belajar disiplin dan manajemen waktu. Semua hal diatas bisa didapatkan melalui bekerja			Mengisi waktu luang
Mengapa memilih profesi Barista	“Karena aku suka kopi dan aku tertarik melihat kalau barista itu memiliki banyak skill dan bisa	Aku tertarik karena melihat temanku yang juga kerja sebagai barista sehingga aku ingin mengikutinya.	Aku tertarik karena pernah belajar untuk mini cafe di Gereja, dimana aku belajar	Tertarik

	mengerjakan semua hal.		langsung oleh seorang ahli kopi di Gereja dan ingin mendalami profesi barista.	
				Waktu Fleksibel
Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemilihan berprofesi sebagai barista?	“Melalui profesi barista yang tidak hanya membuat kopi, tapi melalui profesi ini juga kita belajar mengenai bisnis, komunikasi		“Ditambah menurutku barista adalah pekerjaan yang sangat fleksibel untuk aku jalani sebagai pelajar, karena waktunya bisa	Mempelajari Skill Baru

	dan hospitality.”		menyesuaika n dengan waktu sekolah.”	
		“Tidak ada faktor lain yang mempengaruhi dalam memilih berprofesi sebagai barista, jadi memang karena aku mengikuti temanku yang mengajak menjadi barista.”		Mengikuti Teman
				Kemauan Diri Sendiri Yang Kuat
Kenapa Starbucks dipilih	“...hanya Starbucks yang		“Bagi aku Starbucks memberikan	Jenjang Karir

sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?	memberikan jenjang karir dibanding coffee shop lain.”		ku kepastian karena adanya jenjang karir disini...”	
		“Aku mendengar bahwa Starbucks memberi gaji yang besar untuk profesi seorang barista...”		Gaji Yang Besar
	“...Pada saat itu hanya Starbucks yang menyediakan lowongan posisi part time...”			Menyediakan part time

	“...sebagai perusahaan multinasional memberikan kebanggan menjadi bagiannya...”			Perusahaan Multinasional
Bagaimana Perjalanan Karir Di Starbucks?	“Namun adanya boikot menghambat proses karirku menjadi full time tertunda lebih lama dari seharusnya.”		“Untuk menunjukkan kompetensi agar bisa promosi full time, aku memastikan memberi pelayanan terbaik...”	Perjalanan Karir Part time
		“...Aku saat ini masih menanti untuk bisa promosi menjadi		Perjalanan Karir Full time

		<p>supervisor walaupun dengan adanya isu yang menghambat bisnis Starbucks berdampak pada karir tertunda.”</p>		
				<p>Perjalanan Karir Shift Supervisor</p>
<p>Apakah merasa puas/ bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?</p>	<p>“...aku puas aku dapat bertahan di profesi ini, bahwa diri aku bisa membuktikan loyalitas kepada pekerjaan</p>	<p>“Aku puas karena sudah mengembangka n diriku seperti public speaking, leadership, kerjasama tim, dan soft skill lainnya.”</p>	<p>“Aku cukup puas dengan pencapaian ku saat ini dan sangat ingin sekali untuk terus berkarya disini dengan menunjukkan</p>	<p>Cukup Puas</p>

	yang aku sukai.”		performa terbaik.”	
				Belum Puas
Masalah- Masalah yang dihadapi selama berkarir	“...Kemudian masalah personal adalah merasa stress karena tekanan skripsi dan pekerjaan sehingga aku banyak sakit dan tidak kerja..”			Masalah Pribadi
	“Lalu untuk masalah pelanggan tentunya ketika kita salah membuat	“Masalah dengan pelanggan yang pernah kualami adalah ketika sedang tidak fokus sehingga		Komplain Pelanggan

	minuman atau menerima pesanan sehingga pelanggan komplain.”	salah menerima pesanan atau salah membuat minuman, sehingga pelanggan jadi komplain...”		
	“...Masalah dengan tim yaitu adanya masalah miskomunika si dengan rekan tim yang menimbulkan perasaan tidak nyaman ketika sedang bekerja...”	“...Kalau untuk dengan rekan tim sering terjadi miskomunikasi karena info yang diberikan juga tidak jelas sehingga menimbulkan kebingungan.”	“...jika dengan rekan tim hanya pernah terjadi salah paham. Lalu aku selesaikan di saat itu juga agar tidak berkelanjutan masalahnya.”	Masalah Komunikasi Dalam Tim
Cara Mengatasi	“...aku menjadi sadar diri dari itu			Menyelesaik an Masalah Pribadi

Masalah- Masalah	semua dan memfokuska n selesai skripsi dahulu lalu baru fokus bekerja, jadi aku ikhlas melepas kesempatan full time...”			
	“Kita memiliki LATTE Model (Listen, Apologize, Take Action, Thank You, Ensure Satisfaction) sebagai pedoman	“Mengatasi masalah dengan pelanggan kulakukan dengan menggunakan LATTE model Starbucks yang diwajibkan untuk meminta maaf,		Mengatasi Komplain Pelanggan

	untuk penyelesaian masalah.”	memperbaiki, lalu menjamin pelanggan puas...”		
	“Diskusi langsung menjadi penyelesaian masalah paling tepat jika terjadi masalah komunikasi dengan rekan tim.”	“...Untuk dengan rekan tim mendiskusikan kesalahpahaman adalah langkah pertama, kemudian saling berkomitmen untuk menjadi lebih baik.”	“Lalu aku selesaikan di saat itu juga dengan berdiskusi berdua agar tidak berkelanjutan masalah yang terjadi.”	Memperbaiki Komunikasi Dengan Rekan Tim

Masalah Yang Diteliti	Narasumber			Code
	Edgar	Refaya	Singgih	
Apa makna bekerja bagi para barista?		“Aku memutuskan kerja untuk membantu keuangan orang tuaku dengan menghasilkan uang saku sendiri.”	“...di era saat ini yang segalanya memerlukan banyak uang dan bekerja sebagai mencari tambahan uang saku.”	Mencari Tambahan Uang
			“Aku bekerja dengan tujuan utama untuk mengembangkan diriku.”	Menambah Pengalaman
	“Aku memilih bekerja karena untuk mengisi waktu luang			Mengisi waktu luang

	dan tertarik ketika diajak oleh teman yang bekerja sebagai barista di Starbucks.”			
				Tertarik
Mengapa memilih profesi Barista	“Pekerjaan barista yang sangat fleksibel membuatku memilih profesi ini untuk mengisi waktu di sela-sela mengerjakan tugas akhir.”	“Aku memilih profesi barista karena menurutku barista profesi yang sangat fleksibel dan aku dapat mengatur jadwal antara kuliah dengan bekerja.”	“Aku memilih barista karena waktu kerjanya yang fleksibel...”	Waktu Fleksibel

<p>Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemilihan berprofesi sebagai barista?</p>	<p>“...bekerja tidak hanya untuk menambah penghasilan, namun juga untuk mengasah kemampuan baik hard skill maupun softskill...”</p>			<p>Mempelajari Skill Baru</p>
		<p>“karena tertarik ketika melihat temanku yang juga bekerja sebagai barista, aku mengikutinya karena</p>		<p>Mengikuti Teman</p>

		menurutku bisa menjadi sarana pengembang an diri.”		
			“...karena kemaunku sendiri untuk mengembangka n diriku dan menimbulkan rasa tanggung jawab akan suatu hal.”	Kemauan Diri Sendiri Yang Kuat
Kenapa Starbucks dipilih sebagai tempat untuk berprofesi sebagai barista?	“Starbucks juga memberikan kepastian jenjang karir bagi baristanya yang ingin berkembang	“karena seseorang yang menjadi panutanku dulu sukses menjalani karirnya sebagai	“Selain itu disini menjanjikan jenjang karir yang menarik untuk profesi barista...”	Jenjang Karir

	sebagai barista.”	barista di Starbucks dan aku ingin mengikuti langkahnya untuk berkarir juga disini. “		
			“...Starbucks memberikan gaji yang cukup besar untuk profesi barista”	Gaji Yang Besar
				Menyediakan part time
	“Starbucks dipilih tentunya karena namanya yang besar sebagai perusahaan		“Aku melihat Starbucks sebagai brand multinasional besar yang membuatku tertarik ingin	Perusahaan Multinasional 1

	multinasional yang tepat untuk belajar banyak hal hebat.”		menjadi bagian dari Starbucks.”	
Bagaimana Perjalanan Karir Di Starbucks?		“...sudah cukup lama berkarir disini, saat ini karirku masih sebagai barista part time. Namun berkarir di Starbucks itu berproses dimana semua memulai dari part time...”		Perjalanan Karir Part time

			<p>“Proses karirku membutuhkan waktu cukup lama karena aku masih harus fokus dengan pendidikanku, dan sekarang aku berfokus pada karir untuk menjadi supervisor.”</p>	<p>Perjalanan Karir Full time</p>
	<p>“Saat ini aku sudah menjadi seorang shift supervisor, sehingga sisi kepemimpinan ku telah berkembang akan hal</p>			<p>Perjalanan Karir Shift Supervisor</p>

	tanggung jawab.”			
Apakah merasa puas/ bahagia berkarir sebagai barista di starbuck?	“Dengan posisiku saat ini sebagai seorang supervisor, aku sudah merasa puas akan karirku.”			Cukup Puas
		“Aku masih belum terlalu puas dengan karirku disini, namun itu membuatku tetap bersemangat untuk mengejar target karir disini.”	“Aku puas dengan pencapaian menjadi barista di Starbucks karena dapat menggali potensi didalam diriku, serta mempelajari mengenai bisnis dan operasional	Belum Puas

			toko yang baik.”	
Masalah- Masalah yang dihadapi selama berkarir			“Masalah yang sering dialami adalah dengan diri sendiri yang membuatku tidak dapat maksimal bekerja seperti tidak percaya diri dan pemalu, tidak mudah puas akan hasil yang dilakukan.”	Masalah Pribadi
	“Sebagai barista kita berhadapan langsung dengan pelanggan, dan	“Masalah yang sering dihadapi barista adalah dengan	“Masalah yang dihadapi dengan pelanggan adalah ketika terjadi	Komplain Pelanggan

	<p>tidak jarang terjadi masalah dengan pelanggan terkait miskomunikasi atau salah pembuatan minuman yang dipesan.”</p>	<p>pelanggan ketika terjadi miskomunikasi terkait pesanan mereka sehingga menciptakan komplain.”</p>	<p>miskomunikasi disaat suasana hati pelanggan sedang tidak baik dan menimbulkan perdebatan.”</p>	
		<p>“...masalah tim juga dapat terjadi masalah komunikasi sehingga kerjasama menjadi tidak efektif dan efisien.”</p>	<p>“Miskomunikasi menjadi masalah yang sering dihadapi juga dengan rekan tim, karena ketika komunikasi tidak efektif akan menimbulkan perbedaan pendapat dan</p>	<p>Masalah Komunikasi Dalam Tim</p>

			dapat mengganggu fokus dalam bekerja.”	
Cara Mengatasi Masalah-Masalah			“melawan semua tantangan dalam diriku dan menanamkan pola pikir untuk dapat percaya diri dan keluar dari zona nyaman.”	Menyelesaikan Masalah Pribadi
	“Ketika mengatasi masalah dengan pelanggan aku menyelesaikan masalah dengan	“Aku mengatasi masalah-masalah itu dengan berbagai cara. Dengan belajar dari	“...menghadapi masalah dengan pelanggan kuatasi dengan meminta bantuan pada supervisorku untuk bisa	Mengatasi Komplain Pelanggan

	berpikir cepat dan tepat.”	pengalaman yang telah terjadi dan menjadikan seseorang sebagai panutan dalam penyelesaian masalah.”	menyelesaikannya dan menjamin pelanggan puas terhadap pelayanan kami.”	
		“...dengan tim aku mengatasinya dengan memperbaiki cara komunikasi kami menjadi lebih baik, kemudian penting untuk	“Menyelesaikan masalah secara langsung menjadi cara kami menyelesaikan masalah dengan rekan tim untuk mengembalikan suasana kerja yang nyaman.”	Memperbaiki Komunikasi Dengan Rekan Tim

		membicarak an secara langsung ketika terjadi masalah.”		
--	--	--	--	--

Lampiran iv : KODIFIKASI

Code	Definisi
Mencari Tambahan Uang	Bagi sebagian besar barista memiliki makna bekerja untuk mendapatkan tambahan uang saku, baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk membantu orang tua.
Menambah Pengalaman	Bagi sebagian barista memaknai bekerja untuk dapat menambah pengalaman yang dapat dijadikan batu loncatan dalam berkarir.
Mengisi Waktu Luang	Sebagian besar barista khususnya mahasiswa tingkat akhir memaknai bekerja untuk sekedar mengisi waktu luang di sela mengerjakan tugas akhir.

Tertarik	Rasa ketertarikan pada profesi barista ketika berkunjung ke cafe dan melihat barista melakukan pekerjaannya menjadi alasan profesi ini diminati.
Waktu Fleksibel	Fleksibilitas waktu menjadi alasan paling banyak bagi para barista mengapa memilih profesi ini, karena mayoritas barista merupakan mahasiswa yang perlu mengatur jadwal.
Mempelajari Skill Baru	Barista menganggap melalui profesi ini dapat menguasai kemampuan-kemampuan baru seperti teknik membuat kopi yang baik dan keahlian komunikasi.
Mengikuti Teman	Memiliki sosok yang dianggap panutan menjadi faktor yang membuat beberapa barista memilih mengikuti jejak karir temannya yang bekerja sebagai barista.
Kemauan Diri Sendiri Yang Kuat	Tidak jarang dalam memilih pekerjaan seseorang didorong oleh rasa

	keinginan yang tinggi dari dalam dirinya.
Jenjang Karir	Bagi para barista Starbucks alasan utama menjalani profesi ini adalah karena adanya kepastian jenjang karir yang tidak bisa didapat dengan menjadi barista di cafe lokal.
Gaji Yang Besar	Bagi para barista yang membuat tertarik dari menjadi barista Starbucks adalah gajinya yang besar jika dibandingkan barista di tempat lain.
Menyediakan Part Time	Bagi para barista yang merupakan mahasiswa sangat penting bekerja sebagai part time agar bisa seimbang dengan kuliah, namun tidak semua menyediakan part time dan Starbucks adalah salah satu yang menyediakan part time.
Perusahaan Multinasional	Tidak dapat dipungkiri rasa bangga dan gengsi didapatkan oleh para barista Starbucks yang merupakan perusahaan multinasional dan namanya sudah terkenal.

Perjalanan Karir Part Time	Barista Starbucks mengawali karir mereka sebagai barista part time dimana mereka mempelajari banyak hal yang diperlukan untuk bisa menjadi seorang barista yang baik.
Perjalanan Karir Full Time	Barista Starbucks yang sudah menguasai segalanya dan menunjukkan kinerja baik akan mendapat promosi ke full time sebagai barista kontrak dan loyal terhadap perusahaan.
Perjalanan Karir Supervisor	Barista Starbucks yang sudah memiliki pengalaman dan jam terbang yang tinggi, didukung oleh perilaku bekerja yang baik serta adanya sisi kepemimpinan menjadikannya layak menjadi seorang supervisor sebagai pemimpin tim.
Cukup Puas	Sebagian besar barista yang tercapai hal-hal yang diinginkan oleh mereka dalam profesi ini merasa puas dengan pekerjaan yang mereka jalani.
Belum Puas	Barista tentunya memiliki preferensi dan tujuannya masing-masing dalam

	berkarir, oleh karena itu banyak juga yang belum puas atas pencapaian karirnya saat ini dan menginginkan lebih.
Masalah Pribadi	Tidak jarang pergejolan dalam diri atas masalah internal yang timbul dapat berdampak pada kinerja barista sehingga menjadi masalah tersendiri yang perlu diatasi.
Komplain Pelanggan	Barista tentunya memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, namun tidak selalu mulus dimana pelanggan bisa marah dan komplain ketika ada yang tidak sesuai dengan keinginan mereka, sehingga menjamin kepuasan pelanggan sangat diutamakan untuk menghindari masalah.
Masalah Komunikasi Dalam Tim	Barista bekerja sebagai sebuah tim yang berkesinambungan satu sama lain, sehingga masalah yang paling sering dihadapi adalah ketika komunikasi tidak efektif dan efisien

	yang bisa menimbulkan salah paham atau perang dingin.
Menyelesaikan Masalah Pribadi	Berdamai dengan diri sendiri merupakan jalan terbaik dalam menghadapi masalah internal yang bersumber dari dalam diri sendiri, sehingga dapat kembali fokus dan maksimal dalam melakukan pekerjaan.
Mengatasi Komplain Pelanggan	Masing-masing barista memiliki caranya sendiri dalam menghadapi masalah dengan pelanggan. Namun yang paling utama adalah meminta maaf dan kemudian memperbaiki kesalahan yang terjadi dan menjamin pelanggan sudah puas atas pelayanan barista.
Memperbaiki Komunikasi Dengan Rekan Tim	Komunikasi dalam tim sangatlah penting sehingga para barista mengatasinya dengan selalu menyelesaikan apapun bentuk masalahnya secara langsung dengan berdiskusi, agar masalah bisa

	diselesaikan dan masing-masing bisa saling memahami satu sama lain.
--	---

Lampiran v : Dokumentasi



Gambar 5.1

Narasumber Wawancara Arka dan Refaya (Sebelah kiri)



Gambar 5.2

Narasumber Wawancara Bianca, Aprina dan Singgih