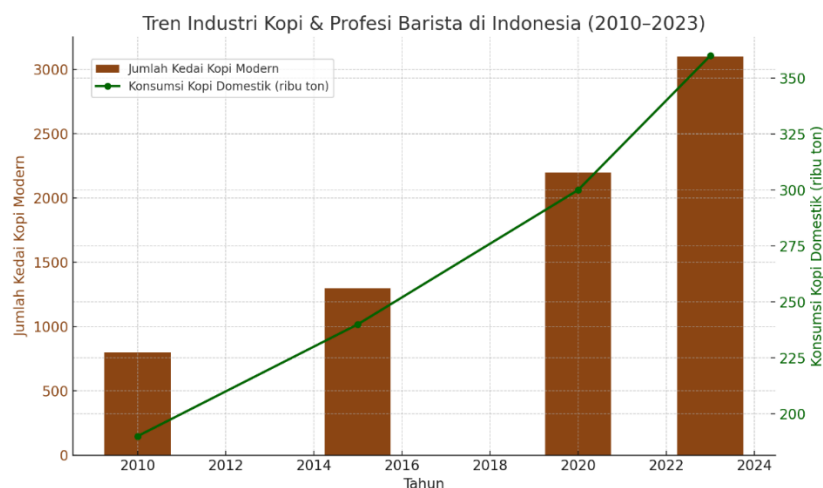


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Secara nasional, profesi barista semakin berkembang seiring dengan meningkatnya tren konsumsi kopi di Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (2021), produksi kopi Indonesia mencapai lebih dari 770 ribu ton, dan konsumsi domestik terus meningkat dari tahun ke tahun. Laporan World Coffee Portal juga mencatat bahwa jumlah kedai kopi modern di Indonesia tumbuh 16% dalam setahun terakhir, menciptakan banyak lapangan kerja baru bagi barista.



Gambar 1.1
Tren Industri Kopi & Profesi Barista di Indonesia (2010-2023)

Jumlah *Coffee Shop* di Cilacap terus bertambah secara signifikan sejak 2020 (Awaluddin Muuri, 2024). Industri *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap yang mengalami perkembangan pesat tersebut sejalan dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap budaya kopi yang sebelumnya lebih identik dengan kota besar. *Coffee Shop* kini menjadi tempat favorit untuk bersantai, bekerja, dan berkumpul,

menciptakan peluang kerja baru bagi para barista. Namun, tingginya tingkat *turnover* menunjukkan bahwa banyak barista kurang memiliki keterikatan dengan tempat kerja mereka. Karyawan yang tidak memiliki keterikatan emosional, rasional, atau normatif terhadap organisasi cenderung memiliki keinginan lebih besar untuk meninggalkan pekerjaannya (Silaban & Syah 2018). Faktor seperti kondisi kerja, beban tugas, serta keseimbangan hidup dan pekerjaan berkontribusi terhadap rendahnya *Organizational Commitment*.

Di Kabupaten Cilacap, ada dua kategori barista yang sering dijumpai di *Coffee Shop*, yaitu barista tetap dan barista paruh waktu. Meskipun kedua jenis barista ini memiliki peran yang sama dalam memastikan kualitas pelayanan dan produk, namun seringkali mereka menghadapi kondisi dan tantangan yang berbeda dalam menjalani pekerjaannya, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat *Organizational Commitment* yang mereka miliki terhadap tempat kerjanya.

Barista tetap di *Coffee Shop* Kabupaten Cilacap umumnya memiliki jam kerja yang lebih panjang dan terstruktur. Barista penuh waktu biasanya memiliki kesempatan untuk menjalani pelatihan yang lebih intensif tentang teknik penyajian kopi dan manajemen operasional. Dengan demikian, mereka diharapkan memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang produk dan layanan yang mereka tawarkan, serta berperan aktif dalam menciptakan suasana yang nyaman di *Coffee Shop*. Komitmen mereka terhadap organisasi umumnya lebih kuat karena mereka telah memilih profesi ini sebagai karir utama mereka, dan memiliki keterikatan emosional dan profesional yang lebih besar dengan tempat kerja.

Barista paruh waktu, di sisi lain, sering kali bekerja dengan jadwal yang lebih fleksibel, seperti hanya pada akhir pekan atau selama jam-jam sibuk seperti sore dan malam hari. Banyak barista paruh waktu yang memilih pekerjaan ini sebagai pekerjaan sampingan, terutama bagi mereka yang sedang menempuh pendidikan atau memiliki pekerjaan utama di bidang lain. Barista paruh waktu biasanya tidak memiliki keterikatan emosional yang sama dengan barista tetap, karena mereka tidak bekerja secara penuh waktu dan tidak memiliki kesempatan untuk berkontribusi secara maksimal dalam operasional *Coffee Shop*. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat *Organizational Commitment* mereka, meskipun mereka tetap berperan dalam menjaga kualitas layanan dan produk.

Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah, terdapat sejumlah 152 tempat makan atau restoran di Kabupaten Cilacap, termasuk *Coffee Shop* di dalamnya. Jumlah *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap mengalami peningkatan pesat sebagai bagian dari *trend* gaya hidup yang semakin modern. Akan tetapi, di sisi lain, berdasarkan hasil wawancara mendalam yang penulis lakukan terhadap sejumlah pemilik dan barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap, ditemukan bahwa tingkat *Organizational Commitment* masih berada pada level yang rendah. Para barista umumnya memandang pekerjaan mereka bersifat sementara, dengan alasan seperti keterbatasan pengembangan karier, tidak adanya jaminan kerja, serta tuntutan pekerjaan yang melelahkan tanpa kompensasi yang memadai.

Dalam konteks industri kopi, persepsi terhadap keadilan organisasi dan sistem kompensasi sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan komitmen karyawan

(Budomo, 2022). Pendekatan ini diperkuat melalui teknik *qualitative content analysis*, di mana pola-pola jawaban dari para responden menunjukkan ciri khas dari rendahnya ikatan emosional dan normatif terhadap organisasi. Hal tersebut terjadi karena beberapa alasan baik internal organisasi maupun internal dari para karyawan atau barista. Beberapa alasan tersebut menunjukkan bahwa tingkat *Organizational Commitment* para barista *Coffee Shop* masih rendah atau terbelang sangat kurang.

Selain hasil wawancara, data ini diperkuat oleh hasil Pra-Survei yang dilakukan oleh penulis secara langsung pada 36 barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap untuk mengetahui tingkat *Organizational Commitment* dari beberapa barista tersebut dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

No	Pertanyaan	Jumlah	Skor Maksimal	Nilai Presentase	Rata-rata Persentase	Target Nilai
1	Saya merasa bangga menjadi bagian dari organisasi ini.	39	55	71	61.5	85
2	Saya merasa memiliki tanggung jawab terhadap keberhasilan organisasi ini.	30	55	55		
3	Saya merasa puas dengan sistem pembagian waktu bekerja di organisasi ini	28	55	51		
4	Saya merasa yakin dapat menyelesaikan tugas tugas yang saya hadapi dengan baik.	33	55	60		
5	Saya mampu mengenali dan mengelola emosi saya dalam situasi yang penuh tekanan.	37	55	67		
6	Saya merasa bekerja di organisasi ini adalah pilihan yang tepat.	36	55	65		

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa hasil kuesioner pra-survei terhadap 36 responden mengenai tingkat *Organizational Commitment* barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap menunjukkan bahwa rata-rata nilai persentase *Organizational Commitment* sebesar 61,5 sedangkan target nilai yang diharapkan yaitu 85. Data diatas menunjukkan bahwa aspek jam kerja yang di terapkan oleh *Coffee Shop* mendapatkan nilai paling rendah yaitu (51) yang dimana para barista masih belum merasa puas dengan jam kerja yang diterapkan oleh *Coffee Shop* tempat mereka bekerja.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat *Organizational Commitment* barista di Kabupaten Cilacap masih tergolong rendah. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap beberapa pemilik *Coffee Shop*, yang menyatakan bahwa loyalitas dan keterikatan kerja barista belum mencapai tingkat yang optimal. Sebagian besar barista masih memandang pekerjaan ini sebagai profesi sementara, sehingga komitmen jangka panjang terhadap organisasi belum terbentuk secara utuh. Rendahnya *Organizational Commitment* ini dapat berdampak langsung pada tingginya tingkat turnover dan rendahnya produktivitas kerja.

Oleh karena itu, pemilik *Coffee Shop* disarankan untuk membangun sistem kerja yang lebih fleksibel dan manusiawi, misalnya melalui penyesuaian jam kerja yang disepakati bersama, pemberian ruang untuk keseimbangan hidup dan pekerjaan (*Work-Life Balance*), serta penguatan rasa memiliki terhadap tempat kerja. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih adaptif dan suportif, diharapkan barista dapat merasa lebih nyaman, loyal, dan produktif dalam jangka panjang.

Organizational Commitment adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi, termasuk dalam industri layanan seperti *Coffee Shop*. Dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan dan tuntutan, seperti yang sering terjadi pada karyawan di *Coffee Shop*, tingkat komitmen yang tinggi dari karyawan akan berkontribusi pada produktivitas, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan organisasi. Namun, tingkat komitmen yang rendah seringkali menjadi masalah yang dihadapi oleh banyak organisasi, termasuk dalam sektor jasa yang memiliki karakteristik kerja yang dinamis dan terkadang penuh tantangan. Sebagai salah satu profesi yang sedang berkembang pesat, barista di *Coffee Shop* menghadapi tuntutan pekerjaan yang beragam, mulai dari keterampilan teknis dalam membuat kopi hingga kemampuan berinteraksi dengan pelanggan. Barista seringkali bekerja dengan jam kerja yang tidak teratur, lingkungan yang sibuk, dan berhubungan langsung dengan banyak orang, yang semuanya dapat menimbulkan stres dan tekanan mental. Dalam menghadapi tantangan tersebut, beberapa faktor psikologis sangat berperan penting dalam meningkatkan tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Salah satu dimensi penting dalam *Organizational Commitment* adalah *Continuance Commitment*, yaitu komitmen karyawan terhadap organisasi yang didasarkan pada pertimbangan biaya atau konsekuensi jika mereka meninggalkan pekerjaannya. Barista di *Coffee Shop* Kabupaten Cilacap sering kali dihadapkan pada dilema antara bertahan di tempat kerja atau mencari peluang lain, terutama karena sifat pekerjaan yang fleksibel dan banyaknya pilihan tempat kerja serupa.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pemilik *Coffee Shop*, ditemukan bahwa tingkat *Organizational Commitment* masih rendah karena banyak barista yang merasa tidak memiliki alasan yang cukup kuat untuk tetap bertahan dalam jangka panjang. Namun, bagi barista yang merasa bahwa meninggalkan pekerjaannya akan membawa konsekuensi seperti kehilangan penghasilan stabil, sulitnya mendapatkan pekerjaan baru, atau kurangnya peluang pengembangan karier, mereka cenderung bertahan dalam organisasi.

Work-Life Balance (WLB) adalah salah satu faktor yang telah terbukti berpengaruh terhadap kesejahteraan karyawan. *Work-Life Balance* merujuk pada sejauh mana seorang individu dapat menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi dan keluarga. Dalam industri seperti *Coffee Shop*, di mana shift kerja dan jam kerja yang tidak tetap sering terjadi, menjaga keseimbangan ini sangat penting. Barista yang memiliki keseimbangan kerja dan kehidupan yang baik cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka, lebih sedikit mengalami stres, dan lebih mampu untuk mempertahankan komitmen jangka panjang terhadap organisasi. Dan komitmen tersebut tentunya beriringan dengan kinerja yang baik dari para barista. Karyawan *Coffee Shop* mampu menjalankan *Work-Life Balance*, lingkungan kerja, dan keterikatan kerja secara bersamaan, sehingga dapat mencapai kinerja yang baik. Hal ini menegaskan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di industri ini (Mardiani dan Widiyanto 2021).

Self-Efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan. Barista dengan *Self-Efficacy*

tinggi lebih percaya diri dan cenderung bertahan dalam organisasi (Lubis, 2022). Mereka lebih nyaman menghadapi tantangan teknis maupun interaksi dengan pelanggan. Studi menunjukkan bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh terhadap *Organizational Commitment* karena individu dengan keyakinan diri tinggi lebih gigih dalam menghadapi tantangan kerja (Fauziyyah Lubis, 2022). Oleh karena itu, pelatihan keterampilan dan motivasi dari manajemen sangat penting dalam meningkatkan *Self-Efficacy* barista.

Emotional Intelligence membantu barista mengelola emosi dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan serta rekan kerja. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi lebih puas dalam pekerjaan mereka dan memiliki komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi (Fatima et al., 2010). Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti *Coffee Shop*, kemampuan mengendalikan emosi meningkatkan efektivitas kerja dan mengurangi stres. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan *Organizational Commitment* (Aryadisti et al., 2024). Dengan kecerdasan emosional yang tinggi, barista dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan mendukung keberlanjutan bisnis *Coffee Shop*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini akan menganalisis bagaimana *Work-Life Balance*, *Self-Efficacy*, dan *Emotional Intelligence* memengaruhi *Organizational Commitment* barista di *Coffee Shop* Kabupaten Cilacap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemilik *Coffee Shop* dalam meningkatkan loyalitas dan produktivitas karyawan dan memahami bagaimana lingkungan kerja yang khas dalam industri kopi dapat

mempengaruhi komitmen karyawan dan memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh pemilik dan manajer *Coffee Shop* untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Work-Life Balance*, *Self-Efficacy*, *Emotional Intelligence* dan *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap
2. Bagaimana pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap
3. Bagaimana pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap
4. Bagaimana pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap

1.3. Tujuan Penelitian

1. *Work-Life Balance*, *Self-Efficacy*, *Emotional Intelligence* dan *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap
2. Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap
3. Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap
4. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Commitment* pada barista *Coffee Shop* di Kabupaten Cilacap

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapan praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam tujuan penelitian skripsi adalah untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dengan menambah, memperkuat, atau menguji teori yang sudah ada. Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat mengidentifikasi kesenjangan dalam teori sebelumnya, mengusulkan konsep baru, atau memperluas pemahaman terhadap suatu fenomena tertentu. Selain itu, hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, sehingga memperkaya literatur akademik dan memberikan dasar teoritis yang lebih kuat dalam bidang studi yang diteliti.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi mengenai ada atau tidaknya pengaruh *Work-Life Balance*, *Self-Efficacy* dan *Emotional Intelligence* terhadap komitmen organisasi terutama pada barista *Coffee Shop*. Dengan adanya penelitian ini, pelaku bisnis *Coffee Shop* dapat lebih mempertimbangkan langkah-langkah yang harus diambil guna mengoptimalkan komitmen organisasi karyawan atau barista.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di beberapa *Coffee Shop* yang ada di Kabupaten Cilacap. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Oktober 2024 sampai dengan selesai, sebagaimana sesuai dengan waktu yang terlampir.