

Memperoleh Work Life Harmony di Tengah Tekanan Kerja: Eksplorasi Fenomenologi Kehidupan Barista di Coffee Shop Denpasar

I Gede Ardra Pratama Putra¹⁾, I Putu Dharmawan Pradhana²⁾, I Nengah Wirsas³⁾,
Desak Made Febri Purnama Sari⁴⁾

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Nasional, Jl. Bedugul No.39, Sidakarya, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80224, Indonesia

^{2,3,4} Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Nasional, Jl. Bedugul No.39, Sidakarya, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80224, Indonesia

Email Korespondensi: ardrapratama@gmail.com¹⁾

Email: pradhana@undiknas.ac.id²⁾,

Email: inengahwirsas@undiknas.ac.id³⁾,

Email: dskfebripurnama@undiknas.ac.id⁴⁾

Abstract: The high work dynamics of the food and beverage industry place coffee shop baristas in Denpasar City under considerable work pressure, which may affect their work-life harmony, particularly among Generation Z workers. This study aims to describe and analyze the sources of work pressure experienced by baristas, the coping strategies they employ, and the role of social support and organizational policies in shaping work-life harmony. A qualitative approach with a phenomenological method was applied. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving informants selected purposively and through snowball sampling, including baristas, coworkers, supervisors, and psychology lecturers. The data were analyzed thematically using coding, person-to-person statement comparison, and node comparison with the assistance of NVivo software. The findings indicate that work pressure primarily arises during peak hours, multitasking demands, and high service standards. Work-life harmony is supported through flexible time management, workplace social support, positive work interpretation, and employee-oriented organizational policies. Theoretically, this study enriches the concept of work-life harmony among Generation Z within the framework of Behavioral Constraint Theory and offers practical insights for food and beverage managers.

Keywords: Barista, Coffee Shop Industry, Generation Z, Work Life Harmony, Work

Abstrak: Dinamika kerja yang tinggi di industri makanan dan minuman menempatkan barista kedai kopi di Kota Denpasar di bawah tekanan kerja yang cukup besar, yang dapat memengaruhi keseimbangan kerja-kehidupan mereka, khususnya di kalangan pekerja Generasi Z. Studi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis sumber-sumber tekanan kerja yang dialami oleh barista, strategi penanggulangan yang mereka gunakan, dan peran dukungan sosial serta kebijakan organisasi dalam membentuk keseimbangan kerja-kehidupan. Pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi diterapkan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang melibatkan informan yang dipilih secara purposif dan melalui pengambilan sampel bola salju, termasuk barista, rekan kerja, supervisor, dan dosen psikologi. Data dianalisis secara tematik menggunakan pengkodean, perbandingan pernyataan antar individu, dan perbandingan node dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Temuan menunjukkan bahwa tekanan kerja terutama muncul selama jam sibuk, tuntutan multitasking, dan standar layanan yang tinggi. Keseimbangan kerja-kehidupan didukung melalui manajemen waktu yang fleksibel, dukungan sosial di tempat kerja, interpretasi kerja yang positif, dan kebijakan organisasi yang berorientasi pada karyawan. Secara teoritis, studi ini memperkaya konsep harmoni kerja-kehidupan di kalangan Generasi Z dalam kerangka Teori Kendala Perilaku dan menawarkan wawasan praktis bagi para manajer makanan dan minuman.

Kata kunci: Barista, Generasi Z, Industri Coffee Shop, Tekanan Kerja, Work Life Harmony

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi dan percepatan perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia kerja, termasuk dalam cara individu memaknai pekerjaan dan kehidupan personal. Kemajuan teknologi informasi tidak hanya mengubah sistem kerja, tetapi juga membentuk ekspektasi baru terhadap fleksibilitas, ritme kerja, dan kesejahteraan karyawan (Satria & Ramadhani, 2023). Salah satu sektor yang terdampak langsung oleh perubahan ini adalah industri makanan dan minuman (*food and beverages*), khususnya pada profesi yang berinteraksi intens dengan pelanggan, seperti barista.

Di Kota Denpasar, pertumbuhan industri coffee shop menunjukkan perkembangan yang pesat seiring meningkatnya budaya konsumsi kopi dan fungsi coffee shop sebagai ruang sosial, tempat bekerja, berdiskusi, hingga rekreasi lintas generasi (Rahmadiani, 2020). Kehadiran wisatawan domestik dan mancanegara turut mendorong inovasi konsep kedai kopi yang berorientasi pada pengalaman pelanggan (Widodo & Anggraini, 2024). Di balik dinamika tersebut, barista menjadi aktor utama yang dituntut untuk memberikan pelayanan cepat, ramah, dan konsisten, sering kali dalam kondisi jam kerja yang panjang dan tidak menentu.

Tekanan kerja yang dialami barista meliputi tuntutan multitasking, beban kerja yang tinggi pada jam sibuk, serta interaksi emosional dengan pelanggan yang beragam (Maspul, 2021). Kondisi ini berpotensi mengganggu kesejahteraan psikologis dan berdampak pada kualitas kinerja serta produktivitas kerja (Putri, 2024). Situasi tersebut menjadi semakin kompleks ketika mayoritas barista saat ini berasal dari Generasi Z, yang dikenal memiliki kebutuhan tinggi akan fleksibilitas, keseimbangan hidup, dan makna personal dalam pekerjaan (Yessica & Efferin, 2022).

Dalam konteks ini, konsep *work-life harmony* menjadi relevan untuk memahami bagaimana individu tidak sekadar membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan

pribadi, tetapi mampu mengintegrasikan keduanya secara selaras dan bermakna (Wulansari, 2023). Pendekatan ini menekankan kepuasan, keberlanjutan, dan kesejahteraan individu dalam menjalani peran kerja dan kehidupan personal secara bersamaan (Arisandy & Maharani, 2025).

Meskipun kajian mengenai *work-life balance* dan kesejahteraan kerja telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada profesi formal dan sektor administratif, seperti akuntan, pegawai perkantoran, atau sektor pemerintahan (Irsyad et al., 2021). Penelitian pada sektor jasa berbasis pelayanan langsung, khususnya industri F&B dengan karakter kerja yang dinamis dan intens, masih relatif terbatas.

Lebih lanjut, penelitian yang secara spesifik mengkaji *work-life harmony* pada barista Generasi Z di konteks lokal pariwisata seperti Denpasar masih jarang ditemukan. Sebagian studi cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif dan belum menggali secara mendalam pengalaman subjektif pekerja dalam menghadapi tekanan kerja serta strategi koping yang digunakan. Padahal, pemahaman terhadap pengalaman *lived experience* pekerja menjadi penting untuk menjelaskan bagaimana harmoni kerja-kehidupan dibangun dalam kondisi kerja yang penuh tekanan.

Selain itu, masih minim penelitian yang mengaitkan *work-life harmony* dengan perspektif pengendalian perilaku individu dan pembatasan lingkungan kerja sebagaimana dijelaskan dalam *Behavior Constraint Theory*, khususnya dalam konteks Generasi Z yang memiliki karakteristik adaptif dan reflektif terhadap lingkungan kerja.

Berdasarkan fenomena empiris dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana barista Generasi Z di coffee shop Kota Denpasar memaknai dan mengimplementasikan *work-life harmony* dalam menghadapi tekanan kerja. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif barista terkait strategi koping, peran dukungan sosial, serta

kebijakan organisasi dalam menciptakan harmoni antara kehidupan kerja dan kehidupan personal. Dengan pendekatan kualitatif fenomenologi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengelola industri F&B dalam merancang lingkungan kerja yang lebih mendukung kesejahteraan karyawan dan keberlanjutan organisasi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai tekanan kerja dan *work-life harmony* pada barista Generasi Z di industri coffee shop Kota Denpasar. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman subjektif, dinamika interaksi kerja, serta makna yang dibangun individu terhadap pekerjaannya melalui proses berpikir induktif (Adlini et al., 2022).

Subjek dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini melibatkan 7 informan utama, yang terdiri dari 3 barista Generasi Z, 3 rekan kerja barista, 1 manajer coffee shop, dan 1 dosen praktisi psikologi sebagai informan pendukung. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan dikembangkan melalui snowball sampling untuk memperoleh variasi pengalaman kerja yang relevan. Penelitian dilakukan pada tiga coffee shop di Kota Denpasar yang memiliki karakteristik berbeda, yaitu coffee shop independen, coffee shop waralaba nasional, dan coffee shop dengan konsep *specialty coffee*. Pemilihan konteks ini bertujuan untuk menangkap dinamika kerja barista dalam lingkungan operasional yang beragam.

Kriteria Informan

Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

1. barista yang termasuk dalam Generasi Z (usia 18–27 tahun),
2. memiliki pengalaman kerja minimal 6 bulan sebagai barista,
3. aktif bekerja pada coffee shop di wilayah Kota Denpasar, dan
4. bersedia mengikuti proses wawancara secara mendalam.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan selama jam operasional coffee shop, khususnya pada jam sibuk dan jam normal, untuk mengamati pola kerja, interaksi antar karyawan, serta respons barista terhadap tekanan kerja. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan durasi 45–60 menit per informan, yang berfokus pada pengalaman kerja, bentuk tekanan kerja yang dirasakan, strategi coping, serta pemaknaan terhadap *work-life harmony*. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data observasional dan wawancara, berupa catatan lapangan, jadwal kerja, serta kebijakan internal yang relevan dengan kesejahteraan karyawan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengombinasikan pendekatan Miles dan Huberman serta Model Gioia. Proses analisis meliputi tahap reduksi data, pengelompokan kode, pembentukan kategori, hingga penarikan tema-tema utama yang merepresentasikan pengalaman informan. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang sistematis sekaligus menjaga kedalaman makna dari perspektif partisipan. Untuk mendukung proses analisis, peneliti menggunakan perangkat lunak NVivo 15 Plus. NVivo digunakan dalam proses *coding*, *node comparison*, serta *coding comparison query* untuk menguji konsistensi dan reliabilitas pengkodean data. Penggunaan perangkat lunak ini membantu meningkatkan transparansi, ketelitian, dan kredibilitas hasil analisis kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tekanan kerja merupakan pengalaman dominan yang dirasakan oleh barista Generasi Z di industri coffee shop, terutama pada kondisi jam sibuk (*rush hour*), tuntutan multitasking, serta interaksi intens dengan pelanggan. Situasi kerja tersebut menciptakan pembatasan perilaku (*behavioral constraints*) yang tinggi, di mana barista harus menyesuaikan

kecepatan, emosi, dan respons sosial secara terus-menerus dalam waktu yang terbatas. Dalam perspektif *Behavior Constraint Theory*, kondisi ini menunjukkan adanya tekanan lingkungan yang membatasi kebebasan individu dalam mengekspresikan perilaku dan kebutuhan personal, sehingga meningkatkan ketegangan psikologis dan kelelahan emosional.

Tekanan kerja yang tinggi juga berkontribusi pada munculnya gejala burnout, yang ditandai dengan kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan penurunan keterlibatan sosial di tempat kerja (Zulkifli et al., 2024). Temuan ini sejalan dengan konsep burnout yang menekankan bahwa tuntutan kerja yang berlebihan dan berlangsung secara terus-menerus dapat menguras sumber daya psikologis individu (Hetland et al., 2022). Dalam konteks barista, kondisi ini diperparah oleh ekspektasi pelanggan yang tinggi dan keterbatasan jumlah tenaga kerja, sehingga barista harus bekerja secara intens tanpa ruang pemulihan yang memadai. Menariknya, penelitian ini juga menemukan bahwa tekanan kerja tidak hanya meningkat pada kondisi ramai, tetapi juga pada saat toko sepi, ketika barista tetap dituntut untuk menjaga standar layanan dan kesiapsiagaan, yang memperpanjang beban psikologis secara tidak langsung (Pratama et al., 2025).

Dari sisi strategi koping, barista Generasi Z menunjukkan upaya adaptif dalam mengelola tekanan kerja, seperti mengatur ritme kerja, membangun komunikasi informal dengan rekan kerja, serta melakukan pemaknaan positif terhadap profesi barista. Strategi ini mencerminkan bentuk koping berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) dan koping berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*), yang digunakan untuk mempertahankan keseimbangan antara tuntutan kerja dan kondisi psikologis individu (Dewi & Wicaksono, 2024). Namun, efektivitas strategi koping ini sangat bergantung pada dukungan sosial dan kebijakan organisasi. Ketika dukungan sosial melemah, barista cenderung menarik

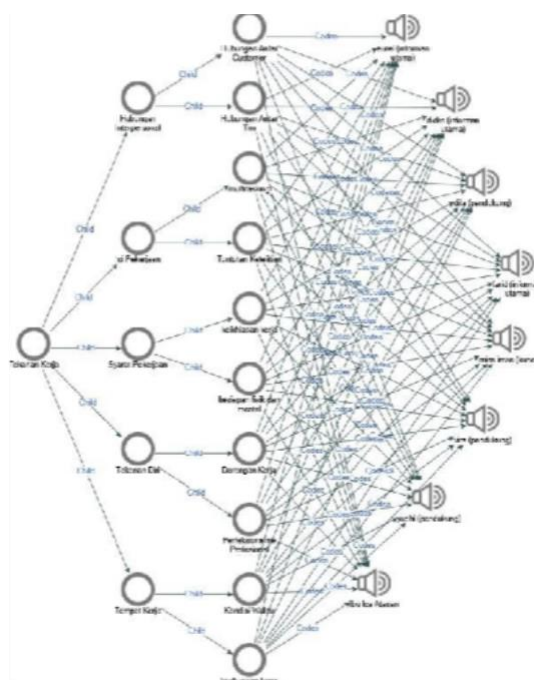
diri dari interaksi kerja, yang pada akhirnya memperburuk tekanan dan meningkatkan risiko burnout (Arishanti & Kakiay, 2024).

Temuan penelitian ini memperkuat sekaligus memperluas hasil studi terdahulu yang menyatakan bahwa tekanan kerja berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan dan kinerja karyawan di sektor jasa (Maspul, 2021; Putri, 2024). Namun, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada aspek kuantitatif dan beban kerja semata, penelitian Adriati et al. (2025) menunjukkan bahwa pengalaman tekanan kerja pada barista Generasi Z bersifat situasional dan emosional, serta sangat dipengaruhi oleh pembatasan perilaku di lingkungan kerja. Hal ini menegaskan bahwa tekanan kerja tidak hanya bersumber dari jumlah tugas, tetapi juga dari keterbatasan kontrol individu terhadap ritme kerja dan ekspresi emosi.

Selain itu, penelitian ini melengkapi kajian Kurniati (2025) dengan menunjukkan bahwa harmoni kerja–kehidupan pada barista Generasi Z tidak semata-mata ditentukan oleh pembagian waktu kerja dan waktu pribadi, tetapi oleh kemampuan individu dalam mengelola tekanan kerja secara adaptif di tengah pembatasan lingkungan kerja. Dalam konteks ini, *Behavior Constraint Theory* memberikan kerangka konseptual yang relevan untuk memahami bagaimana barista berupaya mempertahankan kendali diri dan stabilitas emosional dalam kondisi kerja yang menuntut. Dengan demikian, *work-life harmony* dapat dipahami sebagai proses dinamis yang dipengaruhi oleh interaksi antara tuntutan kerja, strategi koping individu, dan dukungan struktural organisasi (Sengkey et al., 2025).

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa tekanan kerja, burnout, dan strategi koping merupakan elemen yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman kerja barista Generasi Z. Temuan ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan konsep *work-life harmony* di sektor F&B, sekaligus menegaskan pentingnya kebijakan organisasi yang mampu mengurangi

pembatasan perilaku dan menyediakan ruang pemulihan psikologis bagi karyawan.

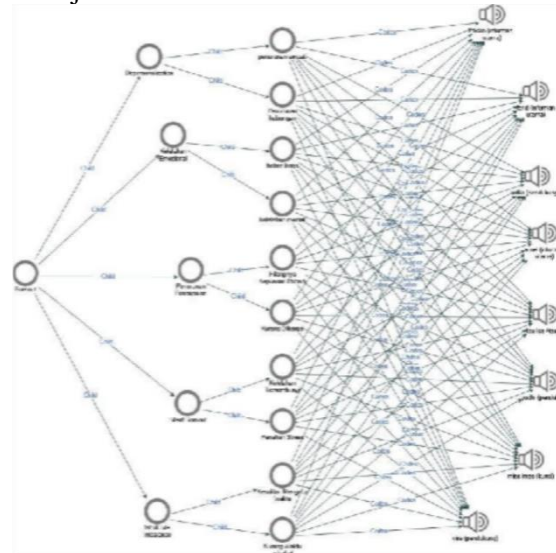


Gambar 1. Jaringan Kode Tematik Tekanan Kerja Barista Generasi Z
(Sumber: Olah data NVIVO, 2025)

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1, tekanan kerja muncul sebagai tema sentral yang menghubungkan berbagai pengalaman kerja barista Generasi Z, termasuk kondisi jam sibuk (rush hour), tuntutan multitasking, dan intensitas interaksi dengan pelanggan. Keterhubungan antar tema tersebut menunjukkan adanya pembatasan perilaku (behavioral constraints) yang tinggi, di mana barista harus menyesuaikan ritme kerja, regulasi emosi, dan respons sosial dalam keterbatasan waktu dan sumber daya.

Burnout terjadi ketika individu mengalami kelelahan emosional, mental, serta penurunan empati yang disebabkan oleh tekanan kerja yang terus-menerus. Barista menyebutkan bahwa kadang lebih memilih tidur daripada berkomunikasi saat merasa tertekan. *Burnout* menyebabkan generasi Z cenderung cepat jenuh dan emosi saat menghadapi tekanan yang berlebihan. Barista juga menambahkan bahwa dia menarik diri dan diam saat

merasa stres. Kondisi ini memperburuk dampak burnout yang mempengaruhi kebutuhan untuk strategi koping, seperti menyoroti pentingnya mengenali tanda-tanda burnout untuk mencegah penurunan kinerja.

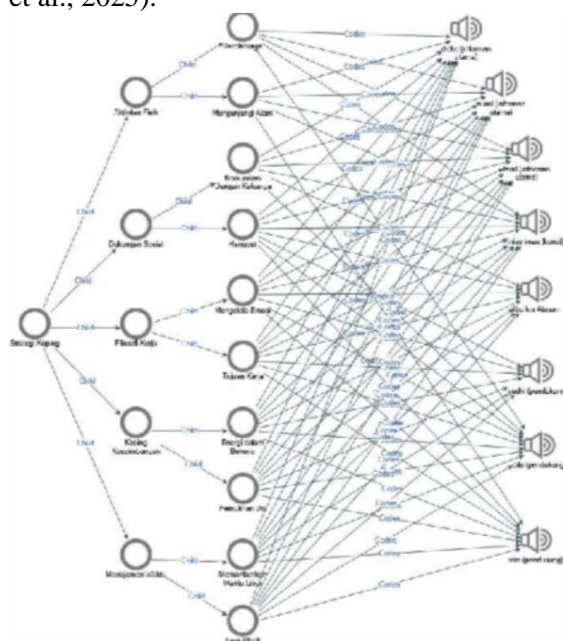


Gambar 2. Network View Tekanan Kerja dalam Perspektif Behavior Constraint Theory
(Sumber: Olah data NVIVO, 2025)

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2, tekanan kerja muncul sebagai tema sentral yang menghubungkan berbagai pengalaman kerja barista Generasi Z, seperti kondisi jam sibuk (rush hour), tuntutan multitasking, intensitas interaksi dengan pelanggan, serta keterbatasan jumlah tenaga kerja. Keterhubungan antar tema tersebut mencerminkan tingginya pembatasan perilaku (behavioral constraints), di mana barista harus menyesuaikan kecepatan kerja, regulasi emosi, dan respons sosial secara berkelanjutan dalam situasi kerja yang menuntut.

Strategi koping menjadi mekanisme yang penting untuk mengatasi dampak burnout dan tekanan kerja yang tinggi. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa berbagai bentuk strategi koping diterapkan oleh barista untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. misalnya, memilih mendengarkan musik saat istirahat untuk mengurangi stres, olahraga dan relaksasi. Kadang barista juga mengandalkan dukungan dari tim dan

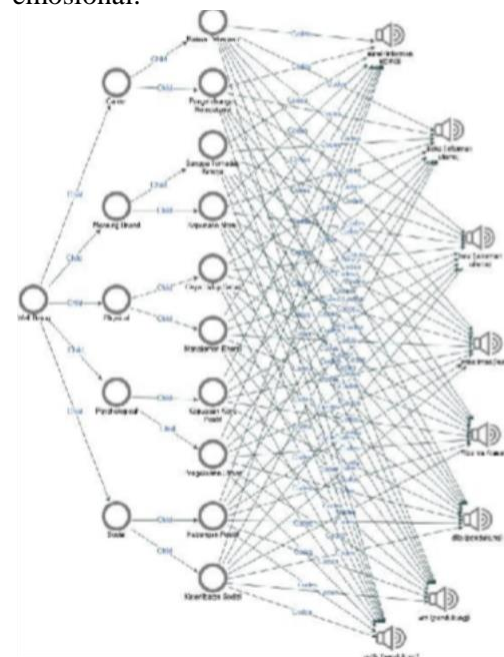
kegiatan hangout, sementara itu, menerapkan mindfulness dan mengelola peran untuk tetap seimbang, agar penggunaan *time-blocking* untuk membagi waktu antara kuliah dan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi koping yang bervariasi membantu barista untuk menjaga keseimbangan fisik, psikologis, dan sosial mereka. Namun, meskipun tekanan kerja yang signifikan menjadi tantangan utama, penelitian ini juga menemukan bahwa barista Generasi Z mampu mengembangkan berbagai strategi coping untuk mengatasi tekanan tersebut dan mencapai *work-life harmony* (Gorda et al., 2024). Beberapa strategi utama yang digunakan adalah manajemen waktu yang efektif, peningkatan komunikasi dengan rekan kerja, serta penerimaan terhadap dukungan sosial. Barista yang dapat mengelola waktu mereka dengan bijak, seperti memilih jadwal kerja yang lebih fleksibel dan memastikan mereka memiliki waktu untuk beristirahat, melaporkan bahwa mereka dapat menghadapi tekanan kerja dengan lebih baik dan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka (Setiabudi et al., 2025).



Gambar 3. Jaringan Tema Situasional Pembentuk Tekanan Kerja Barista Generasi Z
(Sumber: Olah data NVIVO, 2025)

Beberapa informan juga menyebutkan bahwa kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan emosional mereka, seperti kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan mendapatkan pelatihan lebih lanjut, membantu mereka merasa lebih termotivasi dan terikat pada pekerjaan.

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3, tekanan kerja barista Generasi Z tidak hanya bersumber dari tuntutan utama pekerjaan, tetapi juga dari faktor-faktor operasional yang lebih spesifik, seperti pengelolaan pesanan, kondisi ruang kerja, ritme pelayanan, serta ekspektasi pelanggan. Jaringan tema pada gambar ini memperlihatkan bagaimana berbagai situasi kerja tersebut saling berkelindan dan berkontribusi terhadap meningkatnya ketegangan psikologis serta kelelahan emosional.



Gambar 4. Jaringan Tema Emosional dan Relasional dalam Tekanan Kerja Barista Generasi Z
(Sumber: Olah data NVIVO, 2025)

Well-being atau kesejahteraan psikologis dan fisik memainkan peran penting dalam menjaga motivasi kerja dan ketahanan mental barista. Barista mengungkapkan bahwa hubungan sosial dengan pelanggan menjadi aspek penting dalam menjaga

kesejahteraan. sementara barista merasakan pentingnya keseimbangan antara kerja dan libur untuk menjaga kesejahteraan fisiknya. Barista juga menambahkan bahwa menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan waktu libur adalah kunci untuk menciptakan suasana yang harmonis, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan ketahanan mental. Hasil ini konsisten dengan penelitian Sasmita dan Budiani (2025) yang menunjukkan bahwa well-being yang stabil dapat meningkatkan motivasi kerja dan kinerja secara keseluruhan.

Motivasi kerja barista sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepuasan kerja, dorongan untuk berkembang, dan rasa memiliki terhadap pekerjaan mereka. Barista merasa puas ketika pelanggan kembali, dan merasa dihargai ketika minuman yang dia buat disukai pelanggan. Baristamenekankan pentingnya nilai ikhlas dalam bekerja, yang membuat pekerjaan terasa lebih ringan. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang tinggi dapat mengurangi risiko tekanan kerja dan burnout, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Secara keseluruhan, *work life harmony* bagi barista lebih cenderung pada integrasi daripada keseimbangan yang tegas antara waktu kerja dan waktu pribadi. Para barista yang dapat menemukan makna dalam pekerjaan mereka dan mengelola waktu serta energi dengan bijak mampu menjaga harmoni dalam hidup mereka meskipun menghadapi tekanan tinggi. Temuan-temuan ini menggambarkan bagaimana berbagai variabel saling berinteraksi untuk menciptakan keseimbangan hidup yang lebih fleksibel dan berkelanjutan, yang dijelaskan dalam pola hubungan antar variabel berikut.



Gambar 5. Network View Hubungan Tekanan Kerja, Dukungan Sosial, dan Kinerja Barista
(Sumber: Olah data NVIVO, 2025)

Berdasarkan diagram diatas terbukti bahwa diagram tersebut menjelaskan masing masing variabel yang memiliki hubungan satu sama lain terhadap kinerja barista. Barista yang merasa mereka telah mencapai keseimbangan yang lebih baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta merasa didukung oleh rekan kerja dan atasan, menunjukkan kinerja yang lebih baik. Mereka lebih mampu mengelola tekanan, mempertahankan kualitas layanan, dan berinteraksi lebih positif dengan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Wulansari, 2023) yang menyatakan bahwa kesejahteraan psikologis yang terjaga, melalui keseimbangan. Tentunya diagram tersebut memiliki kaitan dengan variabel yang mendukung, berikut merupakan tabel yang melampirkan statement informan terkait dampak atau hubungan yang mengaitkan diagram diatas dalam **Tabel 1 lampiran.**

Setelah melihat pola hubungan antar variabel yang saling memengaruhi, penelitian ini juga menemukan beberapa temuan khusus yang muncul dari lapangan yang tidak sepenuhnya dijelaskan dalam teori *behavior constraint theory*. Temuan-temuan ini memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana barista menghadapi tekanan kerja dan menciptakan harmoni dalam kehidupan mereka. Salah satu temuan utama adalah bahwa harmoni kehidupan bagi barista tidak hanya ditentukan oleh keseimbangan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, melainkan lebih kepada kualitas pemulihan yang mereka lakukan setelah bekerja. Barista yang mampu memulihkan energi secara efektif, meski hanya memiliki sedikit waktu luang, cenderung merasa lebih harmonis dalam menjalani pekerjaannya. Temuan ini juga menunjukkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan memiliki peran kunci dalam pencapaian *work-life harmony*. Barista yang merasa didukung oleh lingkungan kerja mereka, baik secara emosional maupun secara praktis, lebih mampu mengatasi tekanan kerja dan menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Dalam konteks ini, perusahaan dapat berperan penting dengan menciptakan kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan, seperti fleksibilitas jadwal kerja, kesempatan untuk berkembang secara profesional, dan membangun komunikasi yang lebih terbuka antara karyawan dan manajemen.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi bahwa *work-life harmony* bukan hanya sebuah konsep yang membantu individu dalam mengelola keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi juga sebuah strategi yang dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan dalam jangka panjang. Barista yang berhasil menerapkan keseimbangan ini dapat mengurangi dampak negatif dari tekanan kerja dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Oleh karena itu, manajemen perusahaan harus lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan mereka dengan memberikan

kebijakan yang mendukung *work-life harmony*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja, kinerja, dan loyalitas karyawan di industri F&B.

IV. SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa barista Generasi Z yang bekerja di industri *food and beverages*, khususnya di SB Coffee Denpasar, menghadapi tekanan kerja yang bersumber dari tuntutan layanan yang tinggi, pengaturan jam kerja yang dinamis, serta persaingan industri yang ketat. Tekanan kerja tersebut berpotensi mengganggu keharmonisan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi apabila tidak dikelola secara tepat. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa *work-life harmony* dapat dicapai melalui kombinasi strategi koping individu dan dukungan lingkungan kerja. Barista yang mampu menjaga *work-life harmony* umumnya menerapkan manajemen waktu yang efektif, mengembangkan kemampuan regulasi emosi, memanfaatkan dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, dan keluarga, serta melakukan aktivitas pemulihan di luar jam kerja untuk menjaga keseimbangan fisik dan psikologis.

Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan konsep *work-life harmony* dengan menempatkannya sebagai proses adaptif yang dinamis, khususnya dalam konteks pekerja Generasi Z di sektor jasa. Temuan ini memperluas penerapan *Behavior Constraint Theory* dengan menunjukkan bahwa pembatasan perilaku di lingkungan kerja tidak selalu berujung pada dampak negatif, tetapi dapat dikelola melalui regulasi diri individu dan dukungan struktural organisasi. Dengan demikian, *work-life harmony* dipahami tidak hanya sebagai hasil dari pengelolaan waktu, tetapi sebagai kemampuan individu dalam merespons tekanan kerja secara adaptif di tengah keterbatasan lingkungan. Penelitian ini juga memperkaya kajian burnout dan strategi koping dengan menegaskan bahwa pencegahan burnout memerlukan

kombinasi antara kesadaran individu dan kebijakan organisasi yang mendukung kesejahteraan psikologis.

Rekomendasi Praktis

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh pengelola coffee shop adalah sebagai berikut:

1. Menyusun sistem penjadwalan kerja yang lebih fleksibel dan adil, khususnya pada jam sibuk, untuk mengurangi kelelahan fisik dan emosional barista
2. Menyediakan ruang komunikasi yang terbuka antara manajemen dan barista guna membahas tekanan kerja dan kebutuhan kesejahteraan karyawan
3. Mengadakan pelatihan pengelolaan stres dan regulasi emosi secara berkala untuk meningkatkan kapasitas coping barista
4. Memperkuat budaya kerja yang suportif melalui kerja tim dan dukungan antar rekan kerja
5. Mendorong aktivitas pemulihan (*recovery activities*) di luar jam kerja, seperti pemberian waktu istirahat yang memadai dan pengaturan beban kerja yang realistis.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, pengelola coffee shop tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan barista, tetapi juga mendukung keberlanjutan kinerja dan daya saing usaha di tengah dinamika industri F&B yang semakin kompetitif.

Saran

Pengelola coffee shop disarankan menerapkan penjadwalan kerja yang lebih fleksibel, memperkuat komunikasi dua arah, serta menciptakan budaya kerja yang suportif guna membantu barista mengelola tekanan kerja secara lebih adaptif. Selain itu, penyediaan pelatihan pengelolaan stres dan regulasi emosi perlu dilakukan sebagai upaya preventif untuk menekan risiko burnout pada barista Generasi Z. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek dan pendekatan penelitian agar kajian mengenai *work-life*

harmony pada sektor jasa dapat dikembangkan secara lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Dinda, A. H., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Adriati, I. G. A. W., Nugroho, V. J., & Pradhana, I. P. D. (2025). Penerapan Emotional Labor Dalam Konteks Pekerja Generasi Z: Sebuah Pendekatan Fenomenologis. *Media Bina Ilmiah*, 19(8), 5257–5272. <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/1180>
- Arisandy, D., & Maharani, S. (2025). Peran Infografis Dalam Meningkatkan Work-Life Harmony Pegawai Di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Palembang Untuk Menjaga Produktivitas Dan Kesejahteraan. *JIRK: Journal of Innovation Research and Knowledge*, 5(2), 1721–1730. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v5i2.10633>
- Arishanti, K. I., & Kakiay, A. N. (2024). Strategi Coping dalam Menghadapi Stres pada Pekerja Kantor. *IRJE: Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 2381–2386. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/irje.v4i4.1453>
- Dewi, A. A., & Wicaksono, D. A. (2024). Efektivitas Problem-Focused Coping Dan Emotion Focused Coping Terhadap Stress Kerja: Sebuah Kajian Literatur. *SIKONTAN: Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 2(3), 283–288. <https://doi.org/https://doi.org/10.47353/sikontan.v2i3.682>
- Gorda, A. A. A. N. S. R., Ramadiansyah, S. A., Pradhana, I. P. D., & Nugraha, I. W. A. A. (2024). Menghadapi Tekanan Kerja Di Sektor Perbankan: Tinjauan Hukum Dan Strategi Komunikasi Dalam Mengelola Stres Karyawan. *Media Bina Ilmiah*, 19(03), 4125–4134. <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/988>
- Hetland, J., Bakker, A. B., Espevik, R., & Olsen, O. K. (2022). Daily Work Pressure and Task Performance: The Moderating Role of Recovery and Sleep. *Front. Psychol.*, 13, 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.857318>
- Irsyad, F., Hendriani, S., & Putro, S. (2021). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Work Life Balance Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Riau. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 10992–11000. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.2739>

- Kurniati, N. (2025). *Pengaruh Dukungan Organisasi, Dan Work-Life Balance Terhadap Loyalitas Karyawan Dimoderasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Generasi Z di Perusahaan Food and Beverage Kota Malang)*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Maspul, K. A. (2021). Keberlanjutan Dalam Keterampilan Barista: Monitor Dan Evaluasi Dari Pengetahuan Barista Terhadap Kopi Spesial Di the Coffee Lab Dubai 2021. *JANAKA: Jurnal Pengabdian Masyarakat Kewirausahaan Indonesia*, 02(02), 26–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.36600/janaka.v2i2.212>
- Pratama, R., Apria, P., & Putri, N. S. (2025). Pengaruh Work-Life Balance dan Pengembangan Karir Terhadap Motivasi Kerja Profesi Barista di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. *MUANOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi, Manajemen & Bisnis*, 1(4), 133–150. <https://doi.org/https://doi.org/10.64365/muano.mi.v1i4.125>
- Putri, A. M. (2024). *Holiday Fatigue, Fenomena Pasca Liburan*. Rri.Co.Id. <https://rri.co.id/features/1217275/holiday-fatigue-fenomena-pasca-liburan>
- Rahmadiani, A. (2020). Tinjauan Kebutuhan CO-Working Space Bagi Mahasiswa Di Lingkungan Kampus Undip. *IMAJI*, 9(2), 191–200.
- Sasmita, S., & Budiani, M. S. (2025). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Psychological Wellbeing Pada Karyawan Di CV. Forward Kediri. *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 5(2), 523–534. <https://doi.org/https://doi.org/10.51878/paedagogy.v5i2.5871>
- Satria, A., & Ramadhani, F. (2023). Keamanan Jaringan Komputer Menggunakan Switch Port Security Pada Cisco Packet Tracer. *Sudo: Jurnal Teknik Informatika*, 2(2), 52–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.56211/sudo.v2i2.260>
- Sengkey, M. M., Sinaulan, N. L., Marchfirstio, Z., Bala, I., Eroid, C., Luhulima, J., & Kawung, N. F. (2025). Makna Work-Life Balance bagi Karyawan Shift: Studi Fenomenologi pada Pegawai PLN Nusantara Power UP (MNHS). *Jerkin: Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 714–724. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1454>
- Setiabudi, A., S., K. A. U., & Shalahudin. (2025). Manajemen Konflik, Manajemen Stress, Manajemen Waktu dalam Manajemen Pendidikan. *Seduj; Sultra Educational Journal*, 5(1), 46–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.54297/seduj.v5i1.841>
- Widodo, W. I., & Anggraini, F. D. (2024). Partisipasi Coffee Shop sebagai Ruang Kreatif dalam Mendorong Pariwisata Budaya di Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 5(2), 96–108.
- Wulansari, O. D. (2023). Narrative Literature Review: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Work-Life Balance. *Psychopreneur Journal*, 7(1), 15–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.37715/psy.v7i1.3404>
- Yessica, & Efferin, S. (2022). Work Life Harmony Akuntan: Kapan Dan Mengapa? *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 6(2), 181–203. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2022.v6.i2.4275>
- Zulkifli, N. F., Saber, J. M., Azmi, N. A., Salim, A., & Razali, M. A. (2024). Investigating the relationship between job characteristics and job stress among barista workers in Kuala Lumpur. *Borneo Akademika*, 8(2), 50–62. <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/108295/>

Lampiran

Tabel 1. Variabel Pola Hubungan

Variabel	Sub Indikator	Temuan	Dampak/Hubungan Variabel
Tekanan Kerja	1. Multitasking	Farid:	Menjadi pemicu <i>burnout</i> dan mempengaruhi kondisi fisik, emosional dan hubungan sosial barista
	2. Tuntutan Ketelitian	Informan mengemukakan adanya " <i>Rush hour</i> " pada pukul 13.00-15.00 yang menyebabkan kondisi tertekan	
	3. Hubungan antar customer		
	4. Shift dan beban kerja		
	5. Kondisi lingkungan	Vira: Informan menjelaskan jika Jumlah tenaga sedikit, tekanan akan meningkat Yudik: Informan menjabarkan jika pelanggan tidak sabar akan menyebabkan tekanan yang muncul Aurel: Informan menyatakan Jobload besar saat store sepi	
Burnout	1. Kelelahan emosional	Dicko: Memilih tidur daripada berkomunikasi	<i>Burnout</i> memicu kebutuhan untuk melakukan strategi koping sebagai bentuk pemulihan diri
	2. Kelelahan mental		
	3. Penurunan empati	Vira: Barista tidak happy	
	4. Penurunan hubungan sosial	Miss Imas: Gen Z cepat jenuh dan emosi	
	5. <i>Silent burnout</i>	Aurel: Menarik diri dan diam saat stres	
Strategi Koping	1. Aktivitas fisik	Dicko:	Strategi koping memperkuat <i>well being</i> fisik, psikologis dan sosial untuk mengatasi beban kerja
	2. Relaksasi	Mendengarkan music saat istirahat	
	3. <i>Time-blocking</i>		
	4. Dukungan sosial	Farid: Olahraga dan relaksasi	
	5. Manajemen emosi	Vira: Dukungan tim dan <i>hangout</i>	
	6. Pemulihan diri	Miss Imas: <i>mindfulness</i> dan mengelola peran Aurel: <i>Time blocking</i> saat kuliah dan kerja	

Well-Being	1. Fisik	Dicko:	<i>Well-being</i> yang stabil meningkatkan motivasi kerja dan ketahanan mental
	2. Psikologis	<i>Customer connection</i>	
	3. Sosial	Farid:	
	4. <i>Meaning based</i>	Lingkungan kerja saling <i>backup</i>	
		Vira:	
		Keseimbangan kerja dan libur	
		Ibu Ica:	
		Pemimpin harus merangkul	
		Aurel:	
		Menjaga relasi	
		Dicko:	
		Puas ketika pelanggan datang lagi	
Motivasi kerja	1. Dorongan berkembang	Farid:	Motivasi tinggi dapat mengurangi resiko tekanan dan <i>burnout</i> dan dapat menjaga keharmonisan
	2. Kepuasan kerja	Puas saat minumannya dihargai	
	3. Makna kerja	Ibu ica:	
	4. Afiliasi	Motivasi naik ketika diberikan apresiasi	
	5. Ikhlas bekerja	Aurel:	Nilai kerja ikhlas membuat pekerjaan menjadi ringan
		Nilai kerja ikhlas membuat pekerjaan menjadi ringan	
Work life harmony	1. Keseimbangan waktu	Aurel:	Merupakan hasil akhir dari hubungan variabel sebelumnya, untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis serta tidak mengganggu kesehatan
	2. Integrasi peran	Fokus kuliah saat kuliah, fokus kerja saat kerja	
	3. Kepuasan hidup	Farid:	
		Memanfaatkan hari libur untuk memperbaiki hubungan	
		Vira:	
		Jadwal kerja yang adil menciptakan harmoni	
		Yudik:	
		Istirahat cukup mengurangi stress	

Sumber: Wawancara Informan, Olahan Peneliti, 2025

