



Welcome to the club! Studi etnografi tentang budaya kerja dan strategi koping pada karyawan kafe 24 jam

Welcome to the club! An ethnographic study of work culture and coping strategies among employees at a 24-hour café

Rangga Fitra Ardiansyah*, Tiaz Inayati Mokodenseho, Nadiyah Fadhilatun Nisa
Fakultas Psikologi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini mengeksplorasi budaya kerja dan pembentukan strategi koping kolektif pada karyawan Kafe X, sebuah coffee shop yang beroperasi 24 jam di Yogyakarta.

Desain/metodologi/pendekatan – Penelitian menggunakan pendekatan etnografi terfokus (*focused ethnography*) selama tiga bulan (Juli–September 2025), menggabungkan 14 sesi observasi partisipatif lintas shift pagi, sore, malam, dan dini hari dengan wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap lima partisipan (satu manajer, satu barista, satu kasir, satu runner, dan satu pelanggan tetap). Data dianalisis secara tematik mengikuti enam fase Braun dan Clarke (2006), dengan verifikasi antar-koder oleh tiga peneliti.

Temuan – Tiga tema saling terkait muncul: (1) sumber tuntutan kerja pada operasional 24 jam; (2) "Welcome to the Club", keramahan (*hospitality*) sebagai identitas kolektif dan pengelola emosi; serta (3) relasi kerja suportif sebagai koping kolektif yang terdiri dari dimensi relasional, operasional, dan fisiologis.

Keterbatasan penelitian – Desain *single-site*, sampel purposif yang kecil, dan jangka observasi tiga bulan membatasi transferabilitas. Posisi peneliti sebagai pelanggan berpotensi menimbulkan *sympathy bias* yang dimitigasi melalui praktik reflektivitas, tetapi tidak sepenuhnya tereliminasi.

Implikasi – Temuan ini memberi masukan bagi manajemen kafe 24 jam terkait desain shift, pengakuan terhadap praktik koping informal, serta sifat ganda budaya *hospitality* sebagai *job resource* sekaligus beban emosional.

Kebaruan – Penelitian ini merupakan salah satu studi etnografi terfokus pertama tentang koping kolektif dalam konteks kafe 24 jam di Indonesia, memperluas kerangka *Job Demands–Resources* dan *Conservation of Resources* dengan menunjukkan bagaimana koping terbentuk secara sosial dalam kerja jasa berkecepatan tinggi.

Kata Kunci: Budaya Kerja, *Coffee Shop*, *Emotional Labor*, Etnografi Terfokus, Koping Kolektif, Kerja Shift

Abstract

Purpose – This study explores work culture and the formation of collective coping strategies among employees at Cafe X, a 24-hour coffee shop in Yogyakarta, Indonesia.

Design/methodology/approach – A focused ethnographic approach was conducted over three months (July–September 2025), combining 14 participatory observation sessions across morning, evening, night, and overnight shifts with semi-structured in-depth interviews of five participants (one manager, one barista, one cashier, one runner, and one regular customer). Data were analyzed thematically following Braun and Clarke's (2006) six-phase procedure with intercoder verification among three researchers.

Findings – Three interconnected themes emerged: (1) sources of work demand in 24-hour operations; (2) "Welcome to the Club", hospitality as collective identity and emotional regulator; and (3) supportive work relations as collective coping comprising relational, operational, and physiological dimensions.

Research limitations – The single-site design, small purposive sample, and three-month observation window constrain transferability. The researchers' positionality as customers may have introduced sympathy bias, partially mitigated through reflexivity practices.

Implications – The findings inform 24-hour cafe management regarding shift design, recognition of informal coping practices, and the dual nature of hospitality culture as both job resource and emotional burden.

Originality – This study offers one of the first focused ethnographic accounts of collective coping in 24-hour Indonesian cafe settings, extending the Job Demands–Resources and Conservation of Resources frameworks by demonstrating how coping is socially constructed in fast-paced service work.

Keywords: Coffee Shop, Collective Coping, Emotional Labor, Focused Ethnography, Hospitality Culture, Work Culture

Histori Artikel:

Diterima: 7 Mei 2026, Direvisi: 15 Mei 2026, Disetujui: 16 Mei 2026, Dipublikasikan: 7 Juni 2026.

*Penulis Korespondensi:

ranggafitraardiansyah@mail.ugm.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.1154>

PENDAHULUAN

Perkembangan industri *food and beverage* (F&B), khususnya kafe di Daerah Istimewa Yogyakarta, menunjukkan peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kafe telah bertransformasi menjadi ruang sosial, ruang kerja, dan ruang belajar bagi mahasiswa, pekerja, serta komunitas di lingkungan perkotaan. Intensitas persaingan industri mendorong munculnya kafe dengan jam operasional panjang, termasuk yang beroperasi selama 24 jam, sebagai upaya memenuhi kebutuhan konsumen sekaligus mempertahankan daya saing usaha. Dalam situasi tersebut, karyawan kafe memegang peran strategis untuk memberikan pelayanan, menjaga kualitas pengalaman pelanggan, serta membangun citra kafe. Selain keterampilan teknis, karyawan dituntut memiliki kemampuan interpersonal dan pengelolaan emosi yang memadai agar mampu memberikan pelayanan yang konsisten di tengah interaksi pelanggan yang padat dan beragam (Putra & Pinariya, 2022). Tantangan ini menjadi semakin kompleks pada kafe 24 jam, di mana ritme kerja cenderung cepat, pola kerja berbasis shift sering berubah, dan tuntutan layanan berlangsung secara berkelanjutan tanpa jeda waktu operasional.

Kafe X merupakan salah satu kafe di kawasan Yogyakarta yang beroperasi selama 24 jam dan dikenal memiliki ritme pelayanan yang padat, terutama pada jam-jam. Keberadaan Kafe X tidak terlepas dari dinamika kota Yogyakarta sebagai kota pelajar dan kota kreatif. Pengunjung yang datang silih berganti, baik untuk bekerja, mengerjakan tugas, maupun sekadar beristirahat, membentuk pola aktivitas yang nyaris tidak terputus sepanjang hari. Sebagai kafe 24 jam, Kafe X menghadirkan lingkungan kerja dengan intensitas tinggi dan tuntutan pelayanan yang konsisten. Karyawan dihadapkan pada variasi karakter pelanggan, perubahan volume pengunjung antarwaktu, serta kebutuhan untuk menjaga standar hospitality dalam situasi kerja yang cepat dan dinamis. Kondisi ini menciptakan ritme kerja yang khas, di mana koordinasi antarkaryawan, kecepatan pelayanan, dan pengelolaan emosi menjadi bagian dari praktik kerja sehari-hari. Dengan sistem kerja berbasis shift, pengalaman kerja karyawan tidak bersifat homogen, melainkan dipengaruhi oleh waktu kerja, kepadatan pengunjung, serta dinamika sosial yang berbeda pada setiap shift. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem shift dan ketidakpastian jam kerja berhubungan dengan meningkatnya kelelahan kronis serta menurunnya kesehatan psikologis pekerja (Skypalova et al., 2021). Kondisi tersebut diperparah oleh tuntutan *emotional labor*, di mana karyawan dituntut untuk tetap ramah, tersenyum, dan responsif meskipun berada dalam kondisi lelah atau tertekan (Grandey, 2000; Grandey & Sayre, 2019).

Hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan di Kafe X menunjukkan adanya dinamika kerja yang berpotensi menimbulkan stres kerja. Sistem tiga shift dengan durasi kerja yang panjang serta pola pergantian jadwal yang tidak menentu memunculkan kelelahan fisik, gangguan pola tidur, dan ketidakstabilan kehidupan sosial karyawan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Skypalova et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kerja shift dan jam kerja tidak pasti berhubungan dengan kelelahan kronis serta penurunan kesehatan psikologis. Stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan melebihi kapasitas individu untuk mengatasinya (Northcraft, 2003). Stres kerja tidak hanya berdampak pada individu dalam bentuk kelelahan, kecemasan, dan penurunan kepuasan kerja, tetapi juga berdampak pada organisasi melalui penurunan kinerja, meningkatnya konflik interpersonal, serta tingginya tingkat pergantian karyawan. Oleh karena itu, strategi *coping* menjadi aspek penting dalam memahami bagaimana karyawan bertahan dan menyesuaikan diri dalam lingkungan kerja yang menuntut.

Coping dipahami sebagai upaya kognitif dan perilaku yang bersifat dinamis dalam mengelola tekanan dan tuntutan kerja (Lazarus & Folkman, 1984). Strategi *coping* bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh penilaian individu terhadap situasi stres. Efektivitas *coping* juga bergantung pada konteks budaya kerja, relasi sosial, serta makna yang dibangun karyawan terhadap pekerjaannya. Stres kerja merupakan kondisi ketika tuntutan pekerjaan dirasakan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya (Northcraft & Neale, 2003). Penelitian di sektor jasa menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja dan keberlanjutan tenaga kerja (Devi et al., 2024; Karatepe, 2013). Oleh karena itu, kemampuan karyawan untuk mengelola stres melalui strategi *coping* menjadi aspek penting dalam menjaga keberlangsungan kerja di lingkungan kafe 24 jam.

Penelitian sebelumnya tentang *coping* di sektor jasa cenderung berfokus pada strategi individual dan menggunakan pendekatan kuantitatif (Devi et al., 2024; Hwang & Choi, 2019; Lee & Ok, 2014). Studi-studi tersebut umumnya dilakukan dalam konteks hotel dan restoran konvensional dengan jam operasional terbatas, sehingga belum cukup menjelaskan bagaimana *coping* berkembang dalam konteks operasional 24 jam yang menuntut kesiapsiagaan berkelanjutan. Selain itu, studi etnografis yang mengeksplorasi dimensi kolektif dan sosial dari *coping* dalam konteks kafe Indonesia masih relatif langka. Penelitian Putra dan Pinariya (2022) telah menyoroti komunikasi interpersonal barista–pelanggan, tetapi belum menjangkau dinamika *coping* karyawan; sementara studi internasional di sektor hospitality (mis. Karatepe, 2013; Lee & Ok, 2014) belum mengangkat konteks Asia Tenggara dengan karakteristik kerja kafe 24 jam.

Penelitian ini berfokus pada menjawab pertanyaan penelitian mengenai bagaimana budaya kerja yang berkembang pada kafe 24 jam membentuk strategi *coping* karyawan yang digunakan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Meskipun penelitian mengenai stres kerja dan *coping* telah banyak dilakukan, kajian yang secara mendalam mengeksplorasi pengalaman subjektif karyawan kafe 24 jam masih relatif terbatas, sehingga penelitian ini bertujuan mengeksplorasi budaya kerja yang dapat membentuk strategi *coping* pada karyawan dan mendalami bagaimana strategi *coping* dapat berkontribusi terhadap keberlangsungan pekerjaan karyawan Kafe X.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain etnografi untuk memahami secara mendalam dinamika kerja, sumber stres, serta strategi *coping* karyawan kafe yang beroperasi selama 24 jam. Pendekatan etnografi dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mempelajari praktik kerja, interaksi sosial, serta makna yang dibangun karyawan dalam konteks kehidupan kerja sehari-hari (Creswell & Poth, 2018). Fokus penelitian tidak hanya pada individu, tetapi juga pada budaya kerja yang terbentuk melalui rutinitas, norma, dan relasi antarrekan kerja.

Kafe X dipilih sebagai lokasi penelitian karena merepresentasikan karakteristik kafe modern yang beroperasi dalam tekanan operasional tinggi dan kompetisi industri yang ketat. Kafe X

menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji bagaimana budaya kerja terbentuk dan bagaimana karyawan mengembangkan strategi coping dalam menghadapi tuntutan kerja yang berkelanjutan. Melalui pendekatan etnografi, Kafe X tidak dipahami sekadar sebagai lokasi penelitian, tetapi sebagai ruang sosial di mana praktik kerja, relasi interpersonal, dan strategi bertahan karyawan saling berkelindan dalam kehidupan kerja sehari-hari.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif di mana peneliti terlibat sebagai pelanggan dan wawancara mendalam dengan karyawan kafe yang bekerja pada berbagai shift. Observasi partisipatif memungkinkan peneliti mengamati secara langsung ritme kerja, pola interaksi dengan pelanggan, serta ekspresi emosional karyawan dalam situasi kerja nyata (Hammersley & Atkinson, 2019). Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman subjektif karyawan terkait stres kerja, tuntutan emosi, dan strategi coping yang mereka gunakan dalam mempertahankan pekerjaan. Informan dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan variasi jam kerja, masa kerja, dan peran dalam operasional kafe.

Tabel 1. Partisipan Penelitian

Partisipan	Jenis Kelamin	Keterangan
Manager	Pria	1 tahun bekerja
Barista	Pria	<i>Part-time</i> , 6 bulan bekerja
Kasir	Wanita	<i>Full time</i> , 1 tahun bekerja
Runner	Pria	<i>Part-time</i> , 6 bulan bekerja
Pelanggan	Wanita	3-4 kali berkunjung dalam sepekan

Manajer dipilih sebagai partisipan untuk memahami kebijakan operasional, pengelolaan sumber daya manusia, serta nilai-nilai organisasi yang membentuk budaya kerja. Kasir, barista, dan runner (waitress) dipilih karena mereka terlibat langsung dalam proses pelayanan, berinteraksi dengan pelanggan, serta menghadapi tuntutan kerja dan emosional secara intens pada berbagai shift kerja. Sementara itu, pelanggan dilibatkan sebagai partisipan untuk memberikan perspektif eksternal mengenai pola interaksi, ekspektasi layanan, dan suasana kerja yang terbentuk di coffee shop 24 jam. Pelibatan berbagai peran ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika budaya kerja dan strategi coping karyawan secara lebih utuh dan kontekstual melalui triangulasi perspektif (Hammersley & Atkinson, 2019; Lincoln & Guba, 1985).

Analisis data dilakukan secara tematik dengan proses yang bersifat iteratif, dimulai dari transkripsi, pengkodean, hingga pembentukan tema yang merepresentasikan pengalaman dan praktik coping karyawan (Braun & Clarke, 2006). Kerangka teori coping dari Lazarus dan Folkman digunakan sebagai lensa analitis untuk memahami bagaimana strategi coping terbentuk dalam konteks budaya kerja kafe 24 jam. Keabsahan data dijaga melalui *prolonged engagement*, triangulasi, serta reflektivitas peneliti untuk memastikan interpretasi yang kontekstual dan berimbang (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggambarkan pengalaman kerja karyawan di Kafe X sebagai kafe yang beroperasi selama 24 jam dengan ritme kerja yang cepat, intens, dan menuntut kesiapan fisik serta emosional secara berkelanjutan. Dalam keseharian kerja, karyawan menghadapi dinamika operasional yang padat. Terutama pada jam-jam ramai saat pelanggan datang silih berganti dengan kebutuhan layanan yang beragam. Kondisi kerja tersebut membentuk pola interaksi, nilai, dan strategi bertahan yang berkembang secara kolektif di antara karyawan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan tidak hanya dibentuk oleh tuntutan pekerjaan, tetapi juga oleh budaya kerja dan relasi sosial yang berkembang di lingkungan Kafe X. Dari keseluruhan data observasi dan wawancara, muncul dua tema utama yang saling berkaitan, yaitu *“Welcome to the Club”*: Menjadi Bagian dari Kafe X melalui keramahan dan supportif: relasi kerja sebagai strategi coping bersama. Kedua tema ini saling terkait dan membentuk cara karyawan mengelola tekanan kerja sekaligus mempertahankan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

“Welcome to the Club”: Menjadi Bagian dari Kafe X melalui Keramahan

Dinamika operasional di Kafe X memperlihatkan tingginya intensitas kerja, terutama pada jam-jam sibuk. Beban kerja yang tinggi menuntut fokus penuh dari setiap karyawan untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan. Observasi yang dilakukan pada sore hari menunjukkan kondisi kafe yang hampir selalu ramai oleh pelanggan, terutama mahasiswa dan pekerja yang datang setelah jam kuliah dan jam kerja. Seluruh meja terisi oleh pengunjung yang sebagian besar menggunakan laptop, menciptakan suasana kerja yang padat dan menuntut respons cepat dari karyawan. Musik pop terdengar dari area indoor dengan volume sedang, sementara suara kendaraan dari area outdoor tidak mengganggu aktivitas kerja. Dalam situasi tersebut, terlihat bahwa runner bergerak lebih cepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kondisi serupa juga ditemukan pada observasi shift malam hingga pagi (00.00–08.00). Meskipun berada di luar jam operasional kafe pada umumnya, hampir seluruh meja tetap terisi oleh pelanggan. Beberapa pengunjung terlihat membawa selimut sebagai persiapan untuk berada di Kafe X semalaman. Situasi ini membuat karyawan harus selalu siaga menghadapi pelanggan yang datang dan pergi silih berganti tanpa jeda signifikan. Ritme kerja yang terus berjalan ini menuntut kesiapan fisik dan mental yang tinggi dari karyawan.

Tingginya intensitas kerja tersebut dirasakan langsung oleh karyawan sebagai kondisi yang *“hectic”*. Fokus menjadi aspek yang paling krusial dalam menjalankan pekerjaannya, terutama ketika volume pesanan meningkat:

“Ya karena terlalu hectic ya kalau aku sebagai kasir itu benar-benar kefokuskan tuh harus dijaga banget karena kita harus benar-benar fokus memastikan pesanan customer tuh sesuai apa enggak...” (Kasir, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

“Aku kesulitan di jam-jam rame sebagai runner itu lebih ke ini sih ya hectic-nya...” (Runner, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

Di tengah tekanan kerja tersebut, budaya keramahan (*hospitality*) menjadi elemen penting dalam pengalaman kerja karyawan. *Hospitality* di Kafe X tidak dipahami semata-mata sebagai kewajiban menjalankan standar operasional prosedur, tetapi telah terinternalisasi sebagai norma sosial yang dipelajari dan dipraktikkan secara kolektif. Manajemen menekankan pentingnya sikap ramah kepada pelanggan, terutama melalui sambutan ketika pelanggan datang dan berpamitan saat mereka pulang. Praktik ini dijalankan secara konsisten dan menjadi bagian dari identitas kerja karyawan.

Meskipun keramahan dianjurkan secara formal, kebiasaan tersebut lebih kuat terbentuk melalui proses penularan dari rekan kerja yang lebih lama:

“Cuma memang dianjurkan bahwa kita harus senyum, mengucapkan salam sama customer. Selamat datang, ‘welcome to the club!’ Kalau customer ada komplain apa segala macam kita harus tangani dengan ramah untuk ramah ke customer orientated gitu. Cuma yang lebih bikin kita sadar itu karena kebiasaan dari

teman-teman yang udah lama di sini ya ramah. Jadi kita ikutan jadi ke bawah ramah juga...” (Kasir, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

“Nah, itu yang harus diucapkan waktu dia masuk dan waktu dia pulang yang diucapkan dengan ramah tamah lah.” (Manajer, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

“Pasti harus ramah.” (Runner, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

Hal ini menunjukkan bahwa hospitality berkembang melalui *social learning* dalam keseharian kerja. Praktik hospitality ini tidak hanya dirasakan oleh karyawan, tetapi juga diterima secara positif oleh pelanggan. Dari perspektif pelanggan, sikap ramah dan informatif karyawan menciptakan pengalaman berkunjung yang menyenangkan:

“Ini tadi ya yang kayak front office-nya ramah, kasirnya tuh ramah, terus juga informatif sih orang-orangnya...” (Pelanggan, datang 3-4 kali seminggu)

Makna “Welcome to the Club” melampaui fungsi salam semata. Ungkapan ini hadir dalam berbagai konteks, mulai dari sapaan langsung kepada pelanggan, penggunaan sebagai password Wi-Fi, hingga ajakan menjadi member dengan berbagai benefit. Melalui praktik ini, pelanggan seolah diajak untuk menjadi bagian dari Kafe X, bukan sekadar konsumen. Bagi karyawan, “Welcome to the Club” menjadi simbol identitas kolektif yang menegaskan peran mereka sebagai representasi Kafe X di hadapan pelanggan.

Dalam kondisi kerja yang padat dan melelahkan, praktik hospitality juga berfungsi sebagai bentuk pengelolaan emosi. Karyawan tetap dituntut untuk menampilkan sikap ramah meskipun berada dalam situasi kerja yang menekan. Dengan demikian, keramahan menjadi bagian dari strategi karyawan untuk menjaga kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

Selain aspek relasional, kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh sistem kompensasi yang diterapkan. Struktur penggajian dibedakan berdasarkan status kerja, di mana karyawan full-time menerima gaji pokok bulanan, sementara karyawan part-time dibayar secara harian. Meskipun berbeda secara sistem, karyawan menilai bahwa nominal yang diterima relatif kompetitif dan memuaskan.

“Kita bisa dapet gaji dua kali lipat lebih besar dibanding part-time di tempat lain...” (Runner, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

“Rp70.000 di luar bonus gitu kan biasanya. Nah, kalau kita di sini itu untuk full time kita enggak pakai per hari kita gaji pokok. Gaji pokok di luar bonus. Kalau part-time per hari.” (Manajer, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

“Sebenarnya kita kalau kontrak itu ada BPJS juga sih...” (Kasir, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

Fleksibilitas jadwal kerja menjadi aspek lain yang memperkuat pengalaman kerja positif karyawan. Sistem penjadwalan bersifat dinamis dan memungkinkan karyawan mengajukan permintaan mingguan sesuai dengan kebutuhan pribadi. Hal ini memberikan ruang bagi karyawan untuk menyeimbangkan kehidupan kerja dan kepentingan personal:

“Per hari Jumat itu nanti anak-anak akan request jadwal...” (Manajer, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

“Kalau dari jadwal pekerjaan itu sendiri itu sebenarnya by request kak...” (Kasir, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

“...Tapi tergantung request-nya, karena di setiap individu itu ada request tiap minggu...” (Barista, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa “Welcome to the Club” membentuk pengalaman kerja karyawan Kafe X secara menyeluruh, mencakup tuntutan kerja, pembentukan identitas, serta cara karyawan mengelola emosi di tengah tekanan operasional.

Suportif: Relasi Kerja sebagai Strategi Coping Bersama

Relasi kerja yang suportif menjadi fondasi penting dalam keseharian kerja karyawan Kafe X. Bonding antarkaryawan terbentuk melalui interaksi yang hangat, saling mendukung, dan tidak terbatas pada konteks pekerjaan formal. Seorang barista menggambarkan relasi tersebut sebagai hubungan yang suportif dan menyenangkan:

“Kalau di sini suportif semua mas, saling mendukung saling mendengarkan satu sama lain. Baik di topik pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Jadi masih asik-asik aja.” (Barista, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

Kebiasaan saling *back-up* memperkuat rasa tanggung jawab kolektif dan menciptakan rasa aman dalam bekerja. Karyawan tidak merasa bekerja sendiri, melainkan sebagai bagian dari tim yang saling mengandalkan:

“Terus kayak gitu, tapi kayak saling backup gitu sih kak.” (Kasir, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

Selain dukungan langsung dalam pekerjaan, humor dan interaksi santai menjadi bagian penting dalam membangun kedekatan emosional. Hal-hal kecil seperti rebutan playlist, candaan, dan sarkas justru memperkuat bonding antar karyawan:

“Rebutan playlist jadi hal kecil yang sering... Bercandaan kecil seperti ‘membuat mereka menderita itu seru’. Di sini ya termasuk lingkungannya sehat lah, bukan lingkungan kerja yang toxic. Semuanya asik, enak diajak kerja sama, enak diajak ngobrol, jadi ya udah enjoy gitu.” (Kasir, Full-Time, 1 Tahun Kerja)

“...justru kita biasanya malah menunjukkan kasih sayang itu dengan sarkas.” (Runner, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

“...komunikasi saya lebih sering ke anak-anak runnernya, atau kadang ke kitchen.” (Barista, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

Selain relasi sosial, strategi coping juga diwujudkan melalui praktik nonformal yang berkembang secara alami. Salah satunya adalah kebiasaan bergantian tidur, terutama pada shift malam. Praktik ini dipahami sebagai cara bersama untuk menjaga stamina selama jam kerja panjang:

“Saya tuh di sini juga bisa gantian tidur kak.” (Kasir, Full-Time, 1 Tahun Kerja)
 “Kita per shift tuh sekalinya masuk kita dapat compliment minuman gratis sama makan, setiap meal itu pasti beda-beda setiap shift.” (Runner, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

“... di sini pasti ada sisa di sini makan bekasnya shift sebelumnya dan yaudah siangnya dapat makan lagi di shift ku sendiri...” (Runner, Part-Time, 6 Bulan Kerja)

Relasi kerja yang suportif, baik melalui bantuan langsung, humor, maupun praktik informal, berfungsi sebagai strategi coping kolektif yang memungkinkan karyawan menghadapi tuntutan kerja yang intens. Lingkungan kerja yang dirasakan sehat, tidak toksik, dan menyenangkan membuat karyawan mampu bertahan dan tetap terlibat dalam pekerjaan di Kafe X.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan di Kafe X tidak dapat dilepaskan dari konteksnya sebagai coffee shop yang beroperasi 24 jam. Ritme kerja yang cepat, pergantian pelanggan yang hampir tidak terputus, serta tuntutan pelayanan yang tinggi membentuk lingkungan kerja yang padat dan menuntut kesiapan fisik maupun emosional secara berkelanjutan. Karakteristik ini sejalan dengan gambaran *fast-paced work environment*, di mana proses kerja berlangsung dalam waktu singkat dan membutuhkan respons cepat untuk menjaga kualitas layanan (Dalkir, 2011).

Dalam kondisi tersebut, karyawan menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, terutama pada jam-jam ramai dan shift malam. Fokus, ketelitian, dan koordinasi menjadi aspek krusial dalam menjalankan pekerjaan. Situasi ini mencerminkan tingginya *job demands* sebagaimana dijelaskan dalam *Job Demands-Resources (JD-R) Model*, di mana tekanan waktu dan beban kerja berpotensi memicu kelelahan apabila tidak diimbangi oleh sumber daya kerja yang memadai (Bakker & Demerouti, 2007).

Menariknya, temuan menunjukkan bahwa tekanan kerja tersebut diimbangi oleh keberadaan sumber daya kerja yang bersifat sosial dan relasional. Praktik *hospitality* yang kuat di Kafe X, termasuk penggunaan frasa “Welcome to the Club”, berfungsi sebagai salah satu bentuk *job resources*. Keramahan tidak hanya dijalankan sebagai standar pelayanan, tetapi juga telah menjadi kebiasaan yang dipelajari melalui interaksi sehari-hari antarkaryawan. Proses ini mencerminkan bagaimana budaya kerja terbentuk melalui pembelajaran sosial dan pengalaman bersama, bukan semata-mata melalui aturan formal. Dalam konteks JD-R, *hospitality* berperan sebagai sumber daya yang membantu karyawan mempertahankan keterlibatan kerja di tengah tuntutan yang tinggi. Meskipun karyawan berada dalam kondisi kerja yang padat dan melelahkan, praktik keramahan justru membantu menjaga ritme kerja dan kualitas interaksi dengan pelanggan. Di sisi lain, praktik ini juga dapat dipahami sebagai bentuk *emotional labor*, di mana karyawan mengelola ekspresi emosi mereka agar tetap selaras dengan tuntutan peran kerja.

Makna “Welcome to the Club” melampaui fungsi pelayanan semata. Frasa ini membangun rasa inklusivitas dan memperkuat identitas kolektif, baik bagi pelanggan maupun karyawan. Dengan memosisikan pelanggan sebagai bagian dari “club”, karyawan turut membangun hubungan yang lebih personal, yang pada akhirnya memperkuat makna pekerjaan mereka sendiri. Identitas kolektif ini menjadi salah satu faktor yang membuat karyawan tetap merasa terikat dengan pekerjaannya, meskipun berada dalam kondisi kerja yang menuntut. Selain itu, pengalaman kerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor struktural seperti sistem kompensasi dan

fleksibilitas jadwal kerja. Gaji yang dinilai kompetitif serta sistem request jadwal mingguan berfungsi sebagai sumber daya tambahan yang membantu karyawan mengelola tuntutan kerja dan kehidupan personal. Temuan ini memperkuat asumsi JD-R bahwa ketersediaan sumber daya kerja dapat menurunkan risiko kelelahan dan meningkatkan keberlanjutan kerja.

Tema kedua menunjukkan bahwa coping karyawan di Kafe X bersifat kolektif dan sangat bergantung pada relasi sosial. Hubungan antarkaryawan yang suportif, hangat, dan tidak kaku menjadi sumber daya penting dalam menghadapi tekanan kerja sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan *Conservation of Resources (COR) Theory* yang menekankan bahwa individu akan berupaya mempertahankan dan membangun sumber daya untuk melindungi diri dari stres (Hobfoll, 1989). Dalam praktiknya, bonding antarkaryawan di Kafe X terwujud melalui kebiasaan saling back-up, komunikasi informal, serta humor dan candaan. Bentuk interaksi ini membantu karyawan menjaga keseimbangan emosional dan mengurangi dampak tekanan kerja. Jika dilihat melalui *Coping Theory* (Lazarus & Folkman, 1984), strategi yang digunakan karyawan mencerminkan kombinasi antara *emotion-focused coping* dan *problem-focused coping*. Humor, candaan, dan komunikasi santai berfungsi meredakan emosi negatif, sementara saling membantu dan koordinasi kerja menjadi upaya langsung untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan.

Selain relasi sosial, strategi coping juga muncul dalam bentuk praktik nonformal, seperti kebiasaan bergantian tidur pada shift malam dan pemanfaatan makanan serta minuman gratis. Praktik ini dapat dipahami sebagai upaya menjaga sumber daya fisik agar karyawan tetap mampu menjalani jam kerja panjang. Dalam kerangka COR, praktik tersebut berfungsi untuk mencegah kehilangan sumber daya energi yang lebih besar di kemudian hari.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa karyawan Kafe X tidak hanya mengandalkan mekanisme individual dalam menghadapi tekanan kerja. Sebaliknya, mereka membangun sistem coping bersama yang berakar pada relasi sosial, fleksibilitas, dan budaya kerja informal. Strategi ini memungkinkan karyawan untuk bertahan dan tetap terlibat dalam pekerjaan, meskipun berada dalam lingkungan kerja yang cepat dan intens.

KESIMPULAN

Penelitian etnografi ini menunjukkan bahwa karyawan Kafe X dibentuk oleh dinamika operasional kafe 24 jam yang ditandai oleh intensitas kerja tinggi, ritme kerja cepat, dan tuntutan kesiapsiagaan yang berkelanjutan. Kondisi kerja yang sering kali dirasakan yaitu *hectic*, terutama pada jam sibuk dan shift malam. Sehingga karyawan dituntut untuk fokus, berkoordinasi, serta mengelola tekanan kerja secara konsisten. Dalam menghadapi tuntutan tersebut, budaya kerja Kafe X berkembang melalui praktik formal dan informal yang saling melengkapi. Budaya hospitality yang dirumuskan dalam ungkapan “Welcome to the Club” berfungsi tidak hanya sebagai standar pelayanan, tetapi juga sebagai identitas kolektif dan mekanisme pengelolaan emosi karyawan. Praktik ini memungkinkan karyawan mempertahankan keterlibatan kerja dan kualitas layanan di tengah tekanan operasional.

Selain itu, relasi kerja yang suportif muncul sebagai strategi coping kolektif yang signifikan. Bonding antarkaryawan, praktik saling back-up, penggunaan humor, serta strategi nonformal seperti istirahat bergantian dan *complementary benefit* berperan sebagai sumber daya sosial yang membantu karyawan menjaga stamina dan kesejahteraan psikologis. Temuan ini menguatkan teori *Conservation of Resources* (Hobfoll, 1989) dan *Job Demands–Resources* (Bakker & Demerouti, 2007), di mana sumber daya sosial, fleksibilitas kerja, dan dukungan interpersonal berperan sebagai *buffer* terhadap tuntutan kerja yang tinggi. Dengan demikian, keberlangsungan kerja karyawan Kafe X tidak semata-mata ditentukan oleh aturan formal dan SOP, tetapi juga oleh praktik sosial sehari-hari yang membentuk budaya kerja yang adaptif, suportif, dan dipersepsikan sebagai lingkungan kerja yang “tidak toxic”

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki empat keterbatasan utama: (1) desain single-site pada satu kafe sehingga transferabilitas pada konteks kafe lain terbatas; (2) jumlah partisipan yang kecil (lima orang) — meski sesuai logika *focused ethnography* — membatasi variasi pengalaman; (3) durasi observasi tiga bulan belum menjangkau dinamika musiman atau perubahan jangka panjang; (4) posisi peneliti sebagai pelanggan berpotensi menimbulkan *sympathy bias* yang telah dimitigasi melalui reflektivitas, tetapi tidak sepenuhnya tereliminasi.

Rekomendasi

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan budaya kerja dan strategi coping dalam lingkungan kerja *fast-paced* dengan menunjukkan bahwa coping tidak hanya berlangsung pada level individu, tetapi juga terbentuk secara kolektif melalui relasi sosial, praktik kerja bersama, dan norma informal yang terinternalisasi dalam budaya organisasi. Temuan ini memperkaya pemahaman teori *Conservation of Resources* dan *Job Demands-Resources* dengan menegaskan peran sumber daya sosial, seperti dukungan rekan kerja, bonding, dan fleksibilitas kerja sebagai mekanisme penting dalam menyeimbangkan tuntutan kerja yang tinggi dalam konteks kafe yang beroperasi selama 24 jam. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi pengelola Kafe X dan pelaku industri kafe 24 jam dalam merancang pengelolaan sumber daya manusia yang tidak hanya berfokus pada standar operasional dan efisiensi layanan, tetapi juga pada pembangunan budaya kerja yang suportif, manusiawi, dan adaptif melalui penguatan relasi kerja, pengelolaan jadwal yang fleksibel, serta pengakuan terhadap praktik informal yang terbukti membantu karyawan menjaga kesejahteraan psikologis dan keberlanjutan performa kerja di tengah tuntutan operasional yang intens.

Deklarasi

Apresiasi: Peneliti mengucapkan terima kasih kepada karyawan Kafe X yang telah memberi izin, berkenan meluangkan waktu serta berbagi pengalaman selama proses penelitian berlangsung.

Pendanaan: Penelitian ini tidak menerima pendanaan khusus dari lembaga pendanaan mana pun, baik lembaga pemerintah, komersial, maupun organisasi nirlaba.

Kontribusi Penulis: RFA, TIM, dan NFN berkontribusi secara bersama-sama dalam proses perancangan dan pengembangan konsep penelitian, pengumpulan data, transkripsi, analisis data, penyusunan, dan revisi manuskrip. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui naskah akhir yang diajukan.

Konflik Kepentingan: Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan, baik bersifat finansial, profesional, maupun personal, yang dapat memengaruhi proses penelitian, penulisan, atau publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE.
- Cruz, E. V., & Higginbottom, G. (2013). The use of focused ethnography in nursing research. *Nurse Researcher*, 20(4), 36–43. <https://doi.org/10.7748/nr2013.03.20.4.36.e305>
- Devi, N. M. G. H. K., Sihombing, I. H. H., & Adinda, C. (2024). The effect of job stress on employee performance at Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 5(9), 2199–2206. <https://doi.org/10.36418/jiss.v5i09.1379>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science*, 28(2), 131–137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2019). *Ethnography: Principles in practice* (4th ed.). Routledge.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103–128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>
- Hwang, S.-N., & Choi, Y.-K. (2019). The effects of café service workers' emotional labor on burnout: Surface acting versus deep acting. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 20(3), 233–252. <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1397582>
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.05.003>
- Knoblauch, H. (2005). Focused ethnography. *Forum: Qualitative Social Research*, 6(3), Article 44. <https://doi.org/10.17169/fqs-6.3.20>
- Kunda, G. (1992). *Engineering culture: Control and commitment in a high-tech corporation*. Temple University Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Lee, J. J., & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176–187. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.014>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE.
- Lyons, R. F., Mickelson, K. D., Sullivan, M. J. L., & Coyne, J. C. (1998). Coping as a communal process. *Journal of Social and Personal Relationships*, 15(5), 579–605. <https://doi.org/10.1177/0265407598155001>
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (2003). *Organizational behavior: A management challenge* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Putra, I. B. A. S., & Pinariya, J. M. (2022). The role of barista and customer interpersonal communication in building good relationships through Starbucks Reserve. *Commentate: Journal of Communication Management*, 3(2), 103–114. <https://doi.org/10.31002/commentate.v3i2.440>
- Salin, M., Kaittila, A., Hakovirta, M., & Anttila, M. (2020). Family coping strategies during Finland's COVID-19 lockdown. *Sustainability*, 12(21), 9133. <https://doi.org/10.3390/su12219133>
- Skypalova, R., Skypala, J., & Klusak, A. (2021). A study on employee experience with shift work. *Economics & Sociology*, 14(2), 130–145. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2021/14-2/8>