

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dikenal sebagai kota pelajar dan kota wisata di Indonesia. Reputasi ini mendorong suburnya wirausaha pendukung terutama di sektor kuliner. Sleman sebagai salah satu kabupaten dari Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan kawasan yang padat mahasiswa. Data Statistik LLDIKTI tahun 2020 menunjukkan sebanyak 253.911 mahasiswa yang berada di Yogyakarta. Dengan adanya data tersebut, kebutuhan mereka bersosialisasi dan menikmati kuliner mendorong berkembangnya usaha makanan. Salah satunya adalah *Coffee Shop* atau kedai kopi.

Bisnis *Coffee Shop* menawarkan *profit* bagi para pelakunya. Hal ini mendorong berdirinya ratusan *Coffee Shop* di Yogyakarta. Dilihat dari website Tirto.id (2016) menyatakan bahwa ada sekitar 800 *coffee shop* dengan aneka konsep dan variasi sajiannya. *Coffee Shop* wajib berinovasi dalam menata *venue* dan menu untuk mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*) sehingga unggul dari pesaing dan meraih perhatian dari konsumen potensialnya.

Menurut Tuqa Muhammed Alowais (2019), inovasi dianggap sebagai hal penting yang mempengaruhi sebagian besar organisasi termasuk dalam hal profitabilitas, standar kualitas layanan, dan yang paling penting membantu dalam mencapai loyalitas pelanggan dengan produk organisasi. Inovasi penting *Coffee-Shop* tidak bisa lepas dari faktor karyawan yang dimiliki. Menurut Hamzah Elrehail, Ibrahim Harazneh, Muhammad Abuhjeeleh, Amro Alzghoul, Sakher Alnajdawi, & Husein M. Husein Ibrahim. (2019), modal manusia adalah salah satu sumber daya paling penting yang memberikan daya saing bagi organisasi manapun dan posisi strategis terkemuka di antara para pesaing di pasar.

Berkembangnya *coffee shop* saat ini membuat sumber daya manusia semakin dibutuhkan, seperti profesi barista yang merupakan aktor utama sebuah *coffee shop* terutama dalam pemberdayaan sumber daya perempuan. Hadi Kurniawanto dan Yusniah Anggraini (2019) mengatakan bahwa pemberdayaan perempuan pada hakekatnya memiliki cakupan aspek yang terdiri dari aspek pemberdayaan sosial,

aspek politik, dan aspek pengembangan psikologis. Aspek pemberdayaan sosial yaitu suatu usaha yang dimiliki perempuan dalam memperoleh akses pengetahuan, akses keterampilan, informasi, akses dalam organisasi sosial, serta akses sumber penghasilan. Aspek politik yaitu usaha perempuan untuk memiliki akses pengambilan keputusan terhadap masa depan mereka. Aspek pemberdayaan psikologis yaitu usaha perempuan dalam membangun kepercayaan diri. Proses pemberdayaan perempuan telah dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan oleh pemerintah Indonesia sejak terbentuknya menteri muda urusan peranan wanita sampai sekarang. Sektor kewirausahaan atau industri yang melaksanakan pemberdayaan perempuan, salah satunya adalah sektor industri jasa terutama pada bisnis *coffee shop*.

Trend bisnis *coffee shop* membuat peluang pekerjaan barista semakin banyak diminati. Barista pun semakin dikenal sebagai termologi khusus untuk orang yang meracik kopi atau menyeduh kopi. Yulinn Masdakaty (2015) menjelaskan bahwa secara etimologi, kata barista sendiri adalah Bahasa Italia yang berarti *Bartender*, yang menyajikan segala macam minuman kopi. Barista tidak hanya harus belajar meracik kopi, tapi juga harus melatih *hospitality* dengan menjadi teman bagi pelanggannya.

Profesi sebagai barista atau peracik minuman menjadi profesi yang kian digemari di kalangan kawula muda di Indonesia. Menurut Fadil (2017), saat ini ada dua jenis barista, pertama *home barista* yaitu seseorang yang gemar membuat kopi di rumah dan sering kali disebut sebagai barista rumahan yang tidak bekerja secara komersil dan biasanya seorang pecinta kopi. Kedua, barista *coffee shop* yaitu seseorang yang bekerja pada *coffee shop* yang memiliki tanggung jawab akan profesinya dalam membuat berbagai jenis kopi untuk disajikan ke pelanggan.

Menjamurnya kedai kopi dan budaya meminum kopi di masyarakat menumbuhkan lahan pekerjaan baru. Barista kini tidak lagi dipandang sebelah mata dan hanya dianggap sebagai peracik kopi semata. Profesi barista adalah profesi yang tidak (membatasi gender) hanya untuk laki-laki saja, kesetaraan gender membuat laki-laki dan wanita memiliki kedudukan yang sama termasuk dalam dunia kerja. Seorang wanita memilih menjadi barista kedai kopi karena

menjalankan *passion*-nya, ada yang hanya ingin memenangkan kompetisi, bahkan ada juga yang hanya untuk sekedar mencari keuntungan *financial* untuk memenuhi kehidupan.

Fakhri Ramadhan (2017) mengatakan bahwa barista merupakan seorang yang bekerja di sebuah kedai kopi yang memiliki pengalaman dan kualifikasi tertentu untuk menyajikan sebuah minuman ataupun kopi yang memperlihatkan kualitas, keahlian yang pada akhirnya dapat dinikmati oleh setiap orang. Tidak hanya menyajikan sebuah minuman untuk pelanggan, seorang barista pun tentunya memiliki peran dalam aktivitas *marketing* yaitu pada saat melakukan interaksi kepada pelanggan. Adapun peran lainnya seperti melayani pelanggan, memperhatikan kebersihan bar dan kafe, *quality check*, mencatat bahan baku yang habis, menyampaikan *knowledge* produk yang dijual, rekap data *purchasing*, serta membangun interaksi baik dengan pelanggan.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan penelitian di Tilasawa Coffee and Roaster yang merupakan salah satu *Coffee Shop* yang ada di Yogyakarta. *Coffee Shop* tersebut kini memiliki dua cabang, sebelumnya hanya ada di Demangan, lalu membuka cabang baru di Manukan. Produk yang dijual yakni ragam minuman *coffee* dan *non-coffee*, donat, kue, *cookies*, *pasta*, *rice bowl*, *steak*, dan *snack* lainnya. Sedangkan, produk *roastery* yang dijual seperti sirup, *paper filter*, *powder*, biji kopi, dan *cream charger*.

Jumlah barista yang bekerja di Tilasawa Coffee and Roaster tercatat 26 orang yang didominasi oleh perempuan sebanyak 18 orang dan laki-laki sebanyak 8 orang. Dominasi barista perempuan tersebut menimbulkan pengaruh terhadap sistem kerja yang terbentuk pada Tilasawa Coffee and Roaster. Hal tersebut membuat *engagement* kenaikan jumlah pelanggan untuk datang membeli produk yang dijual. Berikut tabel data yang menunjukkan adanya kenaikan *engagement* jumlah pelanggan Tilasawa Coffee and Roaster.

Tabel 1: Data Omset Penjualan Produk Tilasawa Coffee and Roaster

Omset Tilasawa Coffee Shop 2020 - 2021					
No	Bulan / Tahun	Total Pendapatan (Rp)	Bulan / Tahun	Total Pendapatan (Rp)	Persentase (%)
1	Jan-20	23.567.000	Jan-21	35.247.300	27,6%
2	Feb-20	21.343.000	Feb-21	35.852.300	
3	Mar-20	24.239.000	Mar-21	40.582.300	
4	Apr-20	35.349.900	Apr-21	41.231.300	
5	May-20	27.834.000	May-21	39.515.300	
6	Jun-20	32.043.000	Jun-21	39.482.300	
7	Jul-20	32.593.000	Jul-21	35.734.589	
8	Sep-20	36.893.000	Aug-21	38.772.030	
9	Oct-20	37.483.000	Sep-21	39.437.530	
10	Nov-20	35.923.000	Oct-21	44.640.530	
11	Dec-20	35.893.000	Nov-21	45.354.430	
12	Jan-21	32.485.990	Dec-21	43.466.830	
TOTAL		375.646.890		479.316.739	

Sumber: Pembukuan Omset Tilasawa Coffee and Roaster (diolah 2023)

Berdasarkan data omset penjualan produk di Tilasawa Coffee and Roaster tahun 2020-2021 terdapat kenaikan sebesar 27,6%. Kenaikan omset tersebut akan berbanding lurus dengan banyaknya jumlah pelanggan yang datang. Barista perempuan yang bekerja di Tilasawa Coffee and Roaster mulai lebih mendominasi pada pertengahan tahun 2020. Dari awal tahun 2020 sampai akhir tahun 2021, omset Tilasawa Coffee and Roaster terus meningkat.

Kenaikan engagement juga didapatkan dari konten media sosial salah satunya adalah Instagram untuk tujuan *digital marketing*. Dalam periode tahun 2020 sampai 2021, rata-rata jumlah *likes* pada konten foto barista perempuan sebanyak 186 *likes* sedangkan pada laki-laki sebanyak 147 *likes*. Lalu konten video yang melibatkan barista perempuan rata-rata mendapatkan *views* sebanyak 2.953 *views* sedangkan pada barista laki-laki sebanyak 2.832 *views*. Pelayanan yang dilakukan oleh barista perempuan juga membuat kepuasan tersendiri terhadap pelanggan. Salah satu bentuk kepuasan terhadap pelayanan barista perempuan adalah pemberian uang tips dan rata-rata pelanggan yang akan datang kembali di lain waktu. Hal tersebut

membuat Tilasawa Coffee and Roaster berkembang cepat untuk membangun bisnis *coffee shop*. Sampai saat ini Tilasawa Coffee and Roaster berhasil membangun cabang baru yang berada di Manukan, Yogyakarta. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti aktivitas perempuan dalam menjalankan peran sebagai barista di Tilasawa Coffee and Roaster.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini yaitu apa saja peran barista perempuan dalam menjalankan pekerjaannya di Tilasawa Coffee and Roaster?

1.3 Kajian Pustaka

Pertama, penelitian oleh Primadianti Purbandini (2017) yang berjudul *Analisis Peranan Barista Sebagai Personal Seller untuk Menciptakan Customer Engagement di Starbucks Coffee Binus Alamsutera*. Penelitian ini dilakukan di *Starbucks Coffee Binus Alamsutera*, yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran barista sebagai *personal seller*. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat aktivitas yang terjalin antara barista dengan konsumen yang disebut *personal selling*. Aktivitas tersebut memiliki tujuan yakni untuk menarik perhatian konsumen terhadap produk dan memunculkan keinginan untuk membelinya. Adanya kontribusi barista dalam memperlakukan konsumen secara tidak langsung seperti mengingat nama, menanyakan kabar, memberikan rekomendasi produk, dan menghafal pesanan dapat membangun *engagement* konsumen hingga muncul loyalitas konsumen untuk datang kembali. Selain itu, melalui *passion* terhadap produk dan tata cara berkomunikasi barista terhadap konsumen juga dapat tersampaikan dengan jelas sehingga terciptanya hubungan serta relasi yang baik. Dalam berjalannya interaksi antar keduanya, proses *awareness* digunakan barista untuk memastikan informasi produk yang diberikan dapat dipahami dengan baik dengan cara mengkategorikan beberapa produk agar memudahkan konsumen memilih pesanan sesuai dengan keinginan. Penelitian ini memiliki kaitan terhadap penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni tentang aktivitas yang dilakukan barista Starbucks Coffee terhadap konsumen yang disebut *personal selling*. Persamaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian oleh penulis yakni

adanya pelanggan loyal yang datang kembali untuk memesan produk minuman karena produk minuman yang ditawarkan sesuai dengan harapan mereka. Namun, isi dari penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan yakni tentang peranan perempuan sebagai barista. Peran tersebut tidak hanya *personal selling* melainkan hal lain seperti membersihkan bar, menyampaikan produk *knowledge* kepada pelanggan, merekap daftar bahan baku yang tidak tersedia, dan menghitung pemasukan penjualan kasir.

Kedua, penelitian oleh Maurilla Ariezka Aldha M (2019) yang berjudul *Konstruksi Barista Perempuan Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran di Coffee Shop Kopimana27*. Penelitian ini dilakukan di Kopimana27 Jakarta, yang membahas tentang konstruksi peran barista perempuan sebagai strategi pemasaran. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa barista perempuan sangat berperan penting dalam penjualan produk di Kopimana27. Hal tersebut dihasilkan berdasarkan survei yang dilakukan pada penelitian ini dimana pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh barista perempuan di Kopimana27. Barista perempuan dianggap memiliki cara pelayanan yang tenang terhadap pelanggan serta komunikatif sehingga suasana Kopimana27 menjadi kondusif. Penanganan bar yang dilakukan oleh barista perempuan juga dirasa lebih tenang dan terstruktur. Penelitian ini memiliki kaitan terhadap penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni tentang peran barista perempuan sebagai strategi pemasaran di Kopimana27. Persamaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian oleh penulis yakni barista perempuan sangat berperan penting dalam penjualan produk kepada pelanggan. Namun, isi dari penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan yakni tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Barista perempuan di Tilasawa Coffee memiliki strategi melayani pelanggan dengan membuat langkah-langkah yang diawali dengan memberikan sapaan hangat, menanyakan produk apa yang hendak dipesan, menawarkan produk penjualan, menjelaskan produk *knowledge*, dan diakhiri dengan *upselling* produk untuk tambahan pesanan.

Ketiga, penelitian oleh Novi Dian Maya Nasution (2017) berjudul *Peranan Barista dalam Meningkatkan Pelayanan Penjualan Food and Beverages di*

Matador Country Coffee Shop. Penelitian ini dilakukan di Matador Country Coffee Shop, yang membahas tentang peran barista dalam meningkatkan pelayanan penjualan makanan dan minuman di Matador Country Coffee Shop. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa barista berperan melebihi pramusaji biasa karena dituntut untuk fleksibel dalam meracik kopi, menerima dan menawarkan makanan atau minuman pada pelanggan, hingga inventarisasi perlengkapan. Selain itu, barista yang bekerja juga dituntut untuk mampu menciptakan kepuasan layanan melalui hal kecil seperti membuat minuman sesuai dengan standar operasional dengan cepat tanpa mengurangi kualitasnya. Efektifitas operasional yang dilakukan barista dalam bentuk *upselling* produk ini dapat mencapai target penjualan. Penawaran yang diberikan bertujuan agar pelanggan secara tidak langsung teredukasi tentang cita rasa produk yang dijual, sedangkan dari sisi *coffee shop* yakni dapat meningkatkan *image* yang sudah dikenal. Penelitian ini memiliki kaitan terhadap penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni tentang peningkatan pelayanan penjualan produk. Persamaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian oleh penulis yakni pembuatan kopi yang fleksibel diikuti dengan aktivitas lain seperti menulis nama pesanan pada *cup* minuman dan inventarisasi perlengkapan. Namun, isi dari penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan yakni tentang *upselling* yang dilakukan tidak hanya untuk mencapai target penjurualan melainkan untuk menghabiskan bahan baku produk minuman yang masih tersedia cukup banyak.

Keempat, penelitian oleh Lutfi Rahman dan Emmita Devi Hari Putri (2019) berjudul *Upaya Meningkatkan Kinerja Barista Untuk Mengurangi Keluhan Tamu di Rock Gilis Coffee Lombok*. Penelitian ini dilakukan di Rock Gilis Coffee Lombok, yang membahas tentang kualitas minuman dan upaya peningkatan kinerja barista di Rock Gilis Coffee Lombok. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa barista perlu memahami sistem kerja yang telah dibuat dengan mengikuti standar operasional agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu upaya untuk mengurangi keluhan dari pelanggan dengan mengajak barista mematuhi aturan yang sudah tertulis. Hal lain seperti melakukan *briefing* sebelum bekerja, saling

memotivasi, efisiensi pembuatan produk, dan *hospitality* yang terbangun juga dapat memperkuat barista agar lebih bersemangat dalam bekerja. Penelitian ini memiliki kaitan dengan penelitian oleh penulis yakni tentang peningkatan kinerja barista terhadap kualitas produk. Persamaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian oleh penulis yakni *quality check* produk minuman melalui *trial*, dan *self improvement* yang dilakukan oleh masing-masing barista terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, isi dari penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan yakni tentang penanganan keluhan pelanggan yang diimplementasikan secara tertulis melalui Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kelima, penelitian oleh Debora A Y Sidabutar (2018) berjudul *Peranan Barista Terhadap Kelancaran Operasional di Wrapped Lounge and Bar Four Points by Sheraton Hotel Medan*. Penelitian ini dilakukan di Wrapped Lounge and Bar Four Points Sheraton Medan, yang membahas tentang tugas barista yang tidak hanya berperan meracik kopi melainkan seorang barista juga memiliki tanggung jawab seperti mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP). Seiring berjalannya kegiatan yang dilakukan barista, setiap harinya barista melakukan *opening*, operasional, dan *closing*. Hal tersebut masing-masing dilakukan dengan kegiatan yang berbeda seperti *opening*, barista diharapkan untuk hadir lebih awal untuk mempersiapkan bar dengan melakukan pengecekan bahan baku, membuat daftar bahan baku yang habis untuk diserahkan kepada bagian *purchasing*, kalibrasi, dan membersihkan bar. Sedangkan pada saat operasional yang perlu diperhatikan yakni teknis penyajian jenis minuman, menjelaskan *knowledge* produk, melayani pelanggan dengan melakukan *suggestive selling*, dan menyelesaikan pembayaran. Kegiatan operasional yang dilaksanakan di Wrapped Lounge and Bar selesai pada pukul 00.00 WIB dan *last order* pada pukul 23.30 WIB yang artinya pada pukul 00.00 WIB, barista melakukan *closing*. Kegiatan *closing* biasanya identik dengan pembersihan seluruh area dan rekap penjualan. Penelitian ini memiliki kaitan dengan penelitian oleh penulis yakni tentang pembagian kerja yang wajib dilakukan barista dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) selain meracik kopi. Persamaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian oleh penulis yakni rangkaian aktivitas peran barista umum seperti pemberlakuan *opening*, operasional, dan

closing sesuai dengan pembagian *shift* setiap hari. Namun, isi dari penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan yang tidak jauh seperti isi ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tergantung berdasarkan masing-masing *coffee shop*.

1.4 Kerangka Konsep

1.4.1 Peran

Peran dalam kajian sosiologi merupakan eksekusi hak, kewajiban, tugas atau tanggung jawab seseorang yang sesuai dengan status sosialnya. Hal tersebut dikatakan demikian ketika seseorang dapat mengerjakan sesuatu yang sesuai dengan posisinya di masyarakat. Peran sosial mencakup sekelompok tugas yang telah ditetapkan untuk dilakukan oleh setiap individu maupun kelompok.

Elifsesen (2015) menjelaskan bahwa teori peran merupakan suatu anggapan tentang perspektif sosiologi yang mendefinisikan pemeran secara sosial berasal dari aktivitas sehari-hari. Hal ini didasarkan pada pengamatan bahwa setiap individu memiliki banyak peran yang ditentukan dari tujuan dan apa yang ingin ditunjukkan dalam situasi tertentu. Teori peran yang disebutkan oleh Soerjono Soekanto (2017) menyatakan bahwa terdapat tiga hal penting dalam konsep peranan yakni peranan yang berisi tentang norma yang dihubungkan dengan kehidupan kemasyarakatan, peranan yang berisi tentang hal yang dilakukan individu dalam organisasi, dan peranan yang berisi tentang perilaku individu yang mempengaruhi struktur sosial.

Sejatinya manusia sebagai makhluk sosial tidak akan terlepas dari orang lain dan hidup berkelompok. Interaksi yang muncul di antara satu dengan lainnya akan menjadi bentuk ketergantungan. Ahli sosiologi seperti Raph Linton dalam buku yang ditulis oleh David Berry (1995) mengemukakan bahwa peran yakni "*the dynamic aspect of status*" seseorang menjalankan peran sesuai dengan hak dan kewajibannya sesuai dengan status, yang mana status adalah "*collection of right and duties*" suatu kumpulan hak dan kewajiban. Sedangkan Miftha Thoha (2005) berpendapat bahwa rangkaian kegiatan yang muncul karena jabatan merupakan suatu peranan.

Teori peran menurut Bruce Biddle (1979) merupakan studi sosiologis obyek kajian yang berkaitan dengan pengembangan peran yang menyebabkan

bertambahnya harapan dan perilaku orang lain. Istilah peran diambil melalui dunia teater oleh Sarwono (2013) menyatakan bahwa seperti halnya seorang aktor bercermin menjadi tokoh tertentu untuk menjalankan suatu perilaku sesuai dengan posisi yang sudah ditentukan berdasarkan naskah. Konsep terkait peran beberapa di antaranya adalah:

1. *Role Conflict* (Konflik Peran)

Konflik peran terjadi ketika seseorang diharapkan untuk melakukan peran yang bertentangan. Sedangkan aturan atau norma yang telah ditentukan tidak mengharuskan seseorang untuk bertanggung jawab atas kepentingan tersebut.

2. *Role Distancing* (Menjauhkan Peran)

Menjauhkan peran dapat diartikan seperti seseorang harus menjalankan peran yang bukan menjadi prioritas hidupnya sehingga muncul ketidakcocokan dalam prosesnya.

3. *Role Exit* (Menghentikan Peran)

Penghentian peran merupakan proses pelepasan peran yang terjadi ketika seseorang dibutuhkan untuk membangun peran yang baru,

4. *Role Expectation* (Ekspetasi Peran)

Ekspetasi peran diwujudkan ketika seseorang diharapkan melakukan tindakan untuk memainkan sebuah peran tertentu.

5. *Role Performance* (Kinerja Peran)

Kinerja peran yakni suatu hasil yang dicapai seseorang dengan peran yang ditugaskan.

6. *Role Reversal* (Pembalikan Peran)

Pembalikan peran yakni tindakan pertukaran peran seseorang satu dengan yang lain.

7. *Role Segregation* (Segregasi Peran)

Segregasi peran diwujudkan dengan pengelompokan antar satu dengan lainnya.

1.4.2 Peran Gender

Peran Gender (*Gender Role*) adalah perilaku yang dapat dipelajari melalui suatu masyarakat bahwa kegiatan, tugas, maupun tanggung jawab harus diterima baik oleh laki-laki dan perempuan. Seiring berjalannya waktu, peran gender dapat berubah yang disebabkan oleh umur, kelas, ras, etnik, agama, lingkungan, ekonomi, dan politik. Hal tersebut tidak memungkiri akan terjadinya peran ganda bagi laki-laki dan perempuan. Seperti perempuan memiliki peran dalam mengatur reproduksi, produksi, dan kemasyarakatan. Sedangkan, laki-laki fokus pada produksi dan politik kemasyarakatan.

Feldman (1999) mengatakan bahwa peran gender merupakan harapan yang diinginkan oleh masyarakat tentang perilaku yang sesuai dengan laki-laki dan perempuan. Keduanya memiliki harapan yang berbeda secara signifikan seperti halnya laki-laki dinilai sebagai individu yang memiliki sifat seperti kebebasan, objektivitas, dan kompetitif. Sedangkan, perempuan cenderung dinilai sebagai individu yang memiliki sifat kehangatan, ekspresif kehalusan, dan kesadaran akan perasaan orang lain. Asumsi tersebut didukung oleh tokoh lain seperti Fischer (2020) yang mengatakan bahwa perempuan diharapkan untuk menjadi pengasuh, menaruh perhatian terhadap orang lain, tertarik dengan hubungan interpersonal, dengan kata lain, untuk memenuhi peran sosial yang dikehendaki lingkungan, maka perempuan adalah ekspresif dan agak berorientasi pasif. Lalu, laki-laki diharapkan menjadi individu aktif yang memprioritaskan tujuan impersonal, dan mampu untuk menguasai dunianya, dan lebih rasional dalam bertindak.

1.4.3 *Role Expectation* (Ekspektasi Peran)

Role Expectation atau Ekspektasi Peran menurut Soekanto (2012: 213) adalah sesuatu yang telah diyakini dan diharapkan orang lain, segolongan orang, dan satu orang tertentu terkait tindakan yang harus dilakukan. Ekspektasi peran juga menjadi cara ideal agar peran terlaksana dengan baik. Suatu pihak akan mengharapkan peran tersebut dilaksanakan sebaik mungkin dan tidak dapat ditawar. Contoh peranan jenis ini biasanya berkaitan dengan jasa dan layanan seperti peranan *Customer Service*, Jaksa dan Hakim, bahkan seorang Barista. Setiap pemegang peran diwajibkan untuk melaksanakan peran tersebut dengan baik karena

dalam konsep ini, pemeran sudah dipilih dan diharapkan oleh orang lain untuk bertindak dalam situasi tertentu. Penentuan seseorang untuk menjalankan peran ini tergantung dari tujuan yang diharapkan. Dalam konteks ini berbagai aspek dapat diperoleh dari sikap, sifat diri, dan pengalaman seseorang termasuk juga gender.

Terdapat beberapa jenis peran dalam konsep *role expectation* yang disampaikan oleh Soerjono Soekanto yakni peran aktif, peran partisipasif, dan peran pasif. Peran aktif merupakan tindakan aktif seseorang dalam suatu organisasi melalui kontribusi dalam kedudukan. Lalu, peran partisipasif merupakan peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau saat tertentu. Kemudian, peran pasif merupakan suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh seseorang dan digunakan sebagai simbol dalam kondisi tertentu dalam kehidupan masyarakat.

Secord dan Backman (1964) membagi ekspektasi peran menjadi dua jenis yakni, harapan yang terpendam (*convert*) dan harapan yang terbuka (*overt*). Masing-masing memiliki makna yang berbeda seperti *overt* yang dapat dibuktikan dengan mengucapkan harapan kepada target, sedangkan *convert* harapan yang tidak diucapkan kepada target namun muncul dari pikiran sendiri. Ekspektasi peran telah didefinisikan sebagai konsep kognitif yang isinya terdiri dari keyakinan, harapan, dan probabilitas subjektif. Menurut Sanghi (2011: 138) beberapa posisi ekspektasi peran dapat dikatakan seragam dari satu orang ke orang lain atau dari satu kelompok ke kelompok lain. Sedangkan untuk posisi lain, ekspektasi peran dapat bervariasi dari satu segmen populasi ke segmen lainnya. Ekspektasi peran terdiri dari hak istimewa serta tugas dan kewajiban dari setiap orang yang menduduki posisi dalam struktur sosial. Perilaku yang diharapkan yakni seperti menduduki jabatan, pelaksanaan, dan keistimewaan serta pemenuhan tugas dan kewajiban yang diberikan kepada setiap orang.

Terdapat beberapa dimensi penting menurut Biddle B.J. dan Thomas E.J. (1966: 195) menyatakan bahwa yang ada dalam konsep ekspektasi peran yakni derajat umum atau khusus (*degree of generality or specificity*), cakupan (*scope or extensiveness*), dan hubungan posisi sosial formal atau informal (*relationship of formal or informal social position*). Derajat umum atau khusus (*degree of generality or specificity*) dapat diberikan kepada beberapa posisi seperti peran pada

birokrasi dan militer. Hal tersebut ditentukan dengan tepat berdasarkan perilaku yang diperlukan sesuai dengan bagaimana dan di mana seharusnya perilaku tersebut diberikan eksekusi dan hukuman atas ketidakpatuhan terhadap harapan peran tersebut. Artinya, ekspektasi peran berdiri untuk memberikan kesempatan untuk menjalankan peran dengan cara tertentu yang disukai dalam berbagai perilaku yang dapat diterima. Cakupan (*scope or extensiveness*) membatasi ekspektasi peran dalam suatu ruang lingkup dan memiliki relevansi untuk membatasi kehidupan seseorang. Hal tersebut seperti usia dan peran gender yang berlaku untuk Sebagian besar perilaku sehari-hari seseorang. Hubungan posisi sosial formal atau informal (*relationship of formal or informal social position*) memiliki peran berisi pengetahuan masyarakat luas tentang posisi tertentu dalam masyarakat kita yang menghasilkan tingkat kesepakatan atau konsensus yang adil tentang peran. Ekspektasi peran dari beberapa peran formal dalam sistem makro adalah terkenal bagi kebanyakan orang, dan beberapa secara formal dikodifikasikan melalui daftar resmi hak dan kewajiban pertahanan. Sedangkan dalam sistem sosial mikro seperti dalam kelompok pertemanan kecil, peran tidak formal dan ekspektasi peran tidak terdaftar secara resmi.

Lindzey dan Aronson (1968) mengatakan bahwa ekspektasi peran menimbulkan beberapa efek seperti kesesuaian dan kejelasan. Kesesuaian dalam ekspektasi peran dapat didefinisikan pemeran suatu posisi harus melakukan hal tertentu dengan cara tertentu dan harus memegang keyakinan tertentu sebagai orang lain. Sedangkan, kejelasan dalam ekspektasi peran dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara jumlah informasi yang dibutuhkan tentang peran yang diharapkan dengan jumlah orang yang bersedia. Jenis ketidakjelasan yang dimaksud seperti ketidakpastian dan ketidakjelasan harapan, kurangnya kesepakatan di antara penghuni peran yang saling melengkapi, dan ketidaksesuaian antara harapan perilaku peran itu sendiri.

Berdasarkan dari beberapa pemaparan tokoh di atas, konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah konsep Ekspektasi Peran (*Role Expectation*) oleh Soerjono Soekanto. Konsep ekspektasi peran dipilih karena berkaitan dengan topik penelitian penulis yang ingin mengetahui bagaimana peran barista perempuan. Kaitan konsep

ekspektasi dan jenis peran dengan topik adalah tindakan apa saja yang harus dilakukan barista perempuan dalam situasi tertentu untuk memenuhi harapan dari pemilik Tilasawa Coffee and Roaster.

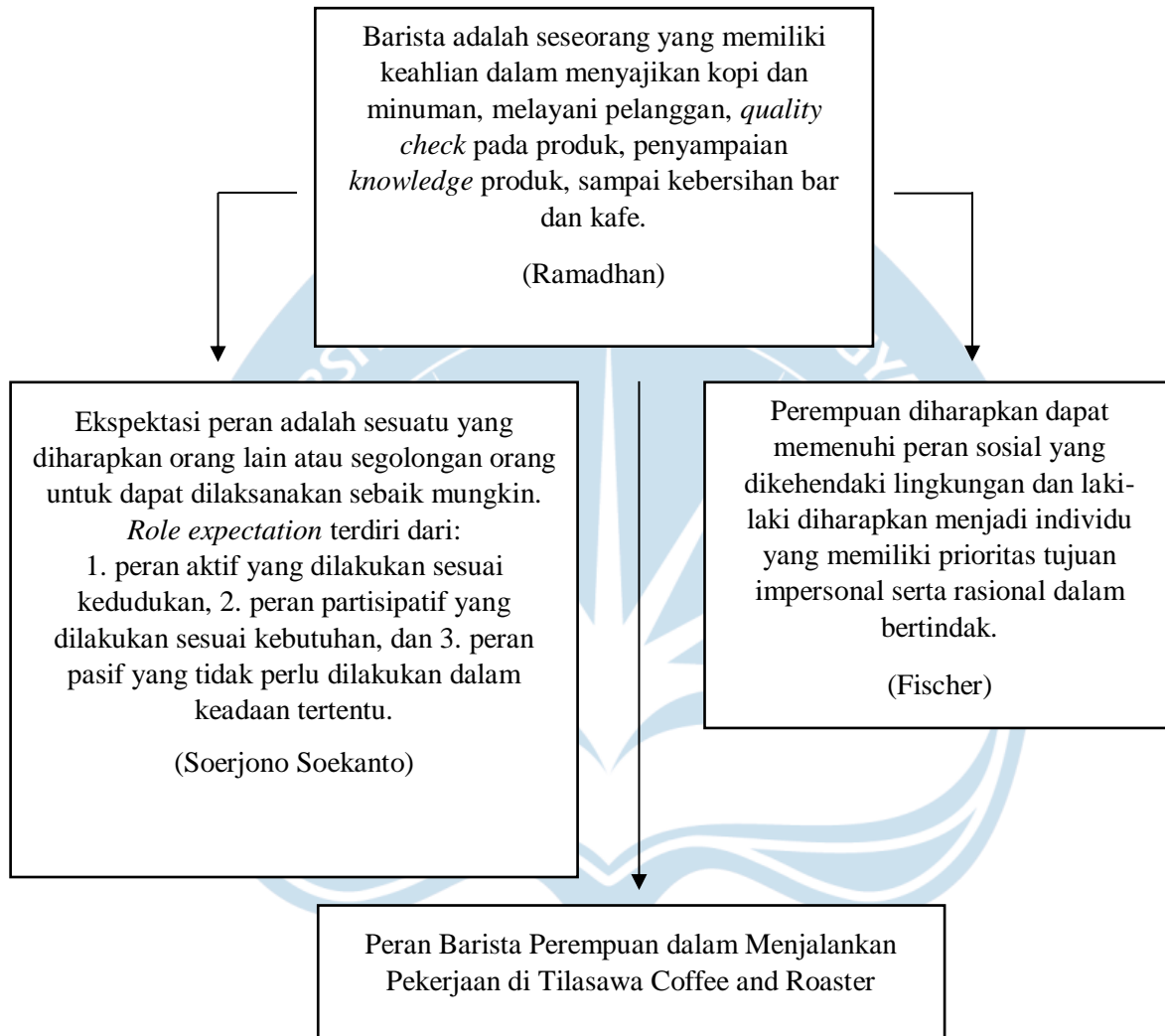
Konsep jenis peran juga dipilih karena ketiga jenis peran berkaitan dengan topik penelitian penulis yakni ingin mengetahui bagaimana barista perempuan menjalankan peran dalam pekerjaannya di Tilasawa Coffee and Roaster. Peran aktif akan dikaitkan dengan kedudukan barista perempuan dalam semua lingkup kerja di Tilasawa Coffee and Roaster. Kemudian, peran partisipatif berkaitan dengan aktivitas barista perempuan dalam memberikan partisipasi yang berguna terhadap Tilasawa Coffee and Roaster. Sedangkan, peran pasif berkaitan dengan aktivitas yang tidak dilakukan barista perempuan agar tujuan dari bisnis *coffee shop* tersebut berjalan dengan baik.

1.4.4 Konsep Barista

Barista merupakan profesi yang pada umumnya memiliki tugas untuk menyajikan segala macam bentuk minuman, salah satunya kopi. Dalam proses penyajiannya, barista dituntut untuk bisa menggunakan mesin espresso dengan baik sehingga menghasilkan cita rasa kopi yang sesuai. Ketika melayani berbagai pelanggan yang datang, barista juga harus menjelaskan produk yang dijual, kopi apa yang digunakan, darimana biji kopi tersebut didapatkan, bagaimana cara mendapatkan rasa kopi yang pas, dan lain sebagainya. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan mendapatkan ilmu baru, dan dapat memahami filosofi minuman yang dipesan. Menurut Standart Magz, barista merupakan representatif seseorang yang bertanggung jawab atas penyeduhan minuman khususnya kopi di *coffee shop*. Beberapa tokoh seperti Willy Sidewalk (2018) yang merupakan Head Trainer ABCD School of Coffee menyatakan bahwa perkembangan barista di Indonesia tidak hanya mengharuskan untuk mampu meracik kopi, namun juga memiliki pengetahuan dan keahlian untuk mengenal biji kopi mulai dari karakternya, proses panennya, dan asal kopi tersebut. Hal tersebut tidak terlepas dari tren kopi di Indonesia yang telah memasuki gelombang ketiga yakni pengetahuan seputar kopi tidak lagi dikuasai oleh barista atau pelaku kopi, melainkan dipelajari juga oleh

penikmatnya. Sehingga, barista harus benar-benar memahami latar belakang dan metode yang tepat untuk penyeduhan biji kopi

1.5 Kerangka Berpikir



Alur kerangka berpikir dalam penelitian ini dimulai dengan adanya konsep kerja barista. Barista memiliki beberapa rincian kerja seperti pembuatan minuman, penyajian minuman, membentuk relasi pelanggan, melakukan *quality check* pada produk penjualan, menjaga kebersihan, inventaris, dan rekap penjualan. Beberapa rincian kerja juga dapat dipengaruhi oleh peran masing-masing gender barista. Konsep peran gender digunakan karena konsep ini memberikan asumsi terhadap peran dan perilaku gender perempuan dan laki-laki sebagai suatu individu. Konsep peran gender akan dikaitkan dengan konsep ekspektasi peran dimana ekspektasi

peran terhadap barista diteliti berdasarkan gender. Terdapat tiga jenis peran yang ada dalam konsep ekspektasi peran yakni peran aktif yang merupakan peran yang harus dilakukan sesuai kedudukan dan kebutuhan, peran partisipatif yang merupakan peran yang dilakukan dalam kondisi tertentu sesuai kebutuhan, dan peran pasif yang merupakan peran yang tidak perlu dilakukan dalam situasi tertentu sebagai suatu simbol. Masing-masing jenis peran tersebut membantu peneliti untuk menemukan peran apa saja yang perlu dan tidak perlu untuk dilakukan. Berdasarkan konsep tersebut akan didapatkan ekspektasi peran dari barista laki-laki maupun perempuan lalu ekspektasi peran barista perempuan menjadi fokus yang akan diteliti melalui harapan yang ada pada barista perempuan dan yang tidak ada pada barista laki-laki. Oleh karena itu, ekspektasi peran dan peran gender yang menjadi pendukung dalam kerja barista menjadi konsep yang digunakan pada penelitian ini untuk melihat peran khusus perempuan dalam aktivitas kerja yang dilakukan oleh barista perempuan di Tilasawa Coffee and Roaster.

1.6 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk mengetahui peran barista perempuan dalam menjalankan pekerjaan di Tilasawa Coffee and Roaster.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini, penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 (Pendahuluan) yang isinya merupakan uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, kerangka konsep, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan.

Bab II (Metode Penelitian) berisi uraian tentang metode penelitian, subyek penelitian, operasionalisasi konsep, metode pengumpulan data, jenis data, dan analisis data.

Bab III (Temuan dan Pembahasan) isinya merupakan uraian mengenai hasil temuan dari proses pengumpulan data dan pembahasan hasil dari proses pengolahan data penelitian.

BAB IV (Kesimpulan) berisi uraian tentang jawaban dari pertanyaan penelitian dan ringkasan berbagai temuan penelitian.

