

Multitasking sebagai pengalaman paradoksal: tekanan kerja dan pembentukan kompetensi pada pekerja layanan kafe

Luthfiyya Nahdah^{*}), Kevi Jayanda, Afriana Azzahra, Azni Azni, Syarifah Syarifah

Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email. 12340224030@students.uin-suska.ac.id

Abstrak

Multitasking merupakan karakteristik yang melekat pada pekerjaan sektor jasa, termasuk industri kafe yang menuntut pekerja menjalankan berbagai tugas secara simultan dalam ritme kerja yang cepat. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada dampak multitasking terhadap stres, beban kerja, dan kinerja, sementara pengalaman subjektif pekerja dalam memaknai multitasking masih relatif jarang dikaji. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengalaman pekerja kafe dalam menjalani multitasking serta makna yang mereka konstruksikan terhadap pengalaman tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). Tiga partisipan dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman mereka dalam menjalankan berbagai tugas secara bersamaan di lingkungan kerja kafe. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan dianalisis menggunakan tahapan IPA dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Keabsahan data dijaga melalui member checking, triangulasi sumber, dan audit trail. Hasil penelitian mengidentifikasi empat tema utama, yaitu tekanan psikofisiologis dalam multitasking, pengalaman kewalahan dan kesalahan kerja, multitasking sebagai proses pembentukan kompetensi, serta kepuasan dan kebanggaan dari keberhasilan multitasking. Temuan menunjukkan bahwa multitasking dimaknai sebagai pengalaman yang bersifat paradoksal. Di satu sisi, multitasking menghadirkan kelelahan fisik, kepanikan, dan keterpecahan fokus, sementara di sisi lain membentuk kemampuan adaptasi, rasa kompeten, serta keyakinan terhadap kapasitas diri pekerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa multitasking tidak hanya berkaitan dengan tuntutan kerja, tetapi juga berperan dalam proses pembentukan makna kerja dan pemahaman diri pekerja kafe.

Kata kunci: Multitasking Kerja; Pekerja Kafe; Interpretative Phenomenological Analysis; Pengalaman Kerja.

Pendahuluan

Industri kafe di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan database global Points of Interest (POI) melalui OpenStreetMap dan laporan Seasia Stats, Indonesia menempati peringkat pertama dunia sebagai negara dengan jumlah coffee shop terbanyak, melampaui China dan Amerika Serikat. Pertumbuhan tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya budaya konsumsi kopi dan gaya hidup nongkrong pada generasi Milenial dan Gen Z (Rahman & Ilyas, 2025). Kafe tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat konsumsi makanan dan minuman, tetapi juga berkembang menjadi ruang sosial, ruang kerja, dan bagian dari gaya hidup masyarakat perkotaan (Hidayat, 2021). Perkembangan industri ini turut meningkatkan tuntutan pelayanan yang cepat, responsif, dan efisien terhadap pekerja kafe.

Dalam aktivitas kerja sehari-hari, pekerja kafe sering kali harus menjalankan berbagai tugas secara bersamaan atau multitasking. Seorang pekerja dapat menerima pesanan pelanggan, menyiapkan minuman, mengoperasikan kasir, membersihkan area kerja, serta merespons kebutuhan pelanggan lain dalam waktu yang hampir bersamaan (Putra et al., 2025). Situasi kerja yang berlangsung cepat dan padat tersebut menjadikan multitasking sebagai bagian yang dekat dengan kehidupan kerja pekerja kafe.

Multitasking dalam dunia kerja umumnya dipahami sebagai kemampuan individu menjalankan beberapa aktivitas dalam waktu yang bersamaan. Namun dalam praktiknya, pengalaman menjalankan multitasking tidak selalu dimaknai secara positif oleh pekerja. Pada satu sisi, multitasking dapat menghadirkan tekanan psikologis dan kelelahan fisik akibat tingginya tuntutan kerja, perpindahan tugas yang cepat, serta kondisi kerja yang padat (Idris & Suhaeb, 2025). Tingginya perpindahan perhatian antar tugas juga dapat menyebabkan hilangnya fokus dan meningkatkan kemungkinan kesalahan kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa multitasking berkaitan dengan meningkatnya beban kerja kognitif, tekanan mental, dan penurunan konsentrasi individu dalam bekerja (Li et al., 2022; MOMOH et al., 2025). Pada sisi lain, keberhasilan menjalankan berbagai tugas secara bersamaan juga dapat menghadirkan rasa kompeten, kepuasan kerja, dan keyakinan terhadap kapasitas diri pekerja (Indra et al., 2026).

Penelitian mengenai multitasking dalam sektor jasa telah berkembang secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berbagai studi menunjukkan bahwa multitasking berkaitan dengan peningkatan beban kerja mental, stres kerja, kelelahan emosional, serta penurunan kualitas perhatian pekerja (Li et al., 2022; Wei et al., 2025). Dalam industri hospitality dan layanan pelanggan, pekerja dituntut merespons berbagai kebutuhan pelanggan secara simultan sambil mempertahankan kualitas pelayanan yang optimal. Kondisi tersebut menjadikan multitasking sebagai salah satu karakteristik utama pekerjaan jasa modern yang tidak hanya memengaruhi performa kerja, tetapi juga pengalaman psikologis individu dalam bekerja.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada hubungan multitasking dengan stres kerja, produktivitas, performa kerja, dan beban kerja kognitif (Kokoç, 2021; Li et al., 2022; Wei et al., 2025). Pendekatan tersebut memberikan pemahaman mengenai konsekuensi multitasking, namun belum mampu menjelaskan bagaimana pekerja menghayati dan memaknai pengalaman menjalankan berbagai tugas secara simultan dalam kehidupan kerja sehari-hari. Akibatnya, dimensi subjektif dari pengalaman multitasking masih relatif kurang mendapat perhatian dalam literatur.

Secara khusus, penelitian mengenai pengalaman multitasking pada pekerja kafe di Indonesia, terutama dalam konteks lokal seperti Pekanbaru, masih relatif terbatas. Padahal, industri kafe memiliki karakteristik kerja yang khas karena pekerja harus menghadapi ritme kerja yang cepat, interaksi pelanggan yang intensif, serta tuntutan pelayanan yang berlangsung secara simultan. Kondisi tersebut memungkinkan munculnya pengalaman kerja yang kompleks dan beragam yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif. Jika dilihat dalam perspektif fenomenologi, pengalaman manusia dipahami sebagai pengalaman yang dihayati dan dimaknai secara subjektif oleh individu (Arianto & Handayani, 2024). Ini menjadi alasan untuk memahami multitasking pada pekerja kafe tidak cukup hanya melihat aspek efektivitas kerja, atau tingkat stres kerja semata, tetapi juga perlu memahami bagaimana pekerja merasakan, menafsirkan, dan memberi makna terhadap pengalaman tersebut dalam kehidupan kerjanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) untuk mengeksplorasi pengalaman hidup (*lived experience*) pekerja kafe dalam menjalani multitasking. IPA memungkinkan peneliti memahami bagaimana individu menginterpretasikan pengalaman yang dialaminya dan membangun makna atas pengalaman tersebut (La Kahija, 2017; Nizza et al., 2021). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan hubungan antarvariabel, penelitian ini berupaya mengungkap dinamika makna yang terbentuk dari pengalaman multitasking itu sendiri. Kebaruan penelitian terletak

pada upaya memahami multitasking sebagai pengalaman yang bersifat paradoksal, yaitu sebagai sumber tekanan sekaligus sarana pembentukan kompetensi dan pemahaman diri pekerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana pekerja kafe menghayati pengalaman multitasking dalam pekerjaan sehari-hari serta bagaimana mereka memaknai pengalaman tersebut dalam kehidupan kerja mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman psikologis pekerja kafe dalam menghadapi tuntutan multitasking kerja.

Metode Penelitian

Ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). Pendekatan ini digunakan untuk memahami bagaimana individu menghayati dan memaknai pengalaman hidupnya secara subjektif (La Kahija, 2017; Ismail & Kinchin, 2023). IPA dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman personal pekerja kafe dalam menjalankan multitasking kerja, termasuk pengalaman emosional, kognitif, dan pemaknaan terhadap pengalaman tersebut. Dalam pendekatan fenomenologi interpretatif, pengalaman manusia dipahami sebagai pengalaman yang dihayati secara langsung dan dimaknai oleh individu yang mengalaminya (Arianto & Handayani, 2024).

Partisipan penelitian terdiri atas tiga pekerja kafe yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pemilihan partisipan didasarkan pada prinsip idiografis dalam Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) yang menekankan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman individu dibandingkan generalisasi populasi (Smith et al., 2022). Jumlah partisipan yang relatif kecil memungkinkan peneliti melakukan analisis yang rinci terhadap setiap kasus sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman multitasking yang dialami partisipan.

Kriteria inklusi partisipan meliputi: (1) bekerja aktif di industri kafe minimal enam bulan, (2) memiliki pengalaman menjalankan beberapa tugas secara simultan dalam aktivitas kerja sehari-hari, (3) mampu merefleksikan pengalaman kerja yang dialami secara verbal, dan (4) bersedia mengikuti wawancara mendalam. Kriteria eksklusi meliputi pekerja yang masih menjalani masa pelatihan atau memiliki masa kerja kurang dari enam bulan. Partisipan terdiri atas seorang owner kafe, seorang barista merangkap kasir, dan seorang supervisor yang secara rutin menghadapi tuntutan multitasking dalam pekerjaannya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur (semi-structured in-depth interview). Teknik ini digunakan agar informan memiliki ruang yang cukup luas untuk menceritakan pengalaman personalnya secara reflektif dan mendalam (Osborne & Grant-Smith, 2021). Wawancara dilakukan secara tatap muka di lokasi yang telah disepakati bersama informan dengan durasi sekitar 60-90 menit. Seluruh wawancara direkam menggunakan perangkat audio dengan persetujuan informan dan kemudian ditranskripsikan secara verbatim. Selain itu, peneliti juga membuat catatan lapangan untuk mencatat situasi wawancara, respons emosional informan, dan hal-hal penting yang muncul selama proses pengumpulan data.

Panduan wawancara disusun secara semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi pengalaman partisipan secara mendalam (Ismail & Kinchin, 2023). Pertanyaan wawancara difokuskan pada pengalaman partisipan ketika menjalankan beberapa tugas secara bersamaan, respons emosional yang muncul selama menghadapi tuntutan multitasking, tantangan yang dialami dalam proses kerja, pengaruh multitasking terhadap kualitas pekerjaan, pembelajaran yang diperoleh dari pengalaman tersebut, serta makna yang diberikan partisipan terhadap multitasking dalam kehidupan kerjanya. Untuk memperoleh

data yang lebih kaya, peneliti menggunakan teknik probing melalui pertanyaan lanjutan seperti “dapatkah Anda menjelaskan lebih lanjut?”, “bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi Anda?”, dan “apa yang Anda rasakan pada saat itu?”.

Analisis data dilakukan mengikuti enam tahapan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) yang dikembangkan oleh Smith et al. Tahap pertama adalah membaca dan membaca ulang transkrip wawancara untuk memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap pengalaman partisipan. Tahap kedua berupa initial noting yang meliputi pencatatan komentar deskriptif, linguistik, dan konseptual. Tahap ketiga dilakukan pengembangan tema-tema emergen berdasarkan unit-unit makna yang ditemukan dalam data. Tahap keempat adalah pencarian hubungan antartema untuk membentuk struktur tema pada masing-masing kasus. Tahap kelima dilakukan analisis terhadap kasus berikutnya dengan tetap mempertahankan karakteristik unik setiap partisipan. Tahap terakhir berupa identifikasi pola lintas kasus guna menemukan tema-tema utama yang merepresentasikan pengalaman bersama partisipan. Seluruh proses analisis dibantu menggunakan perangkat lunak NVivo untuk mendukung pengorganisasian data, pengkodean, dan pengembangan tema secara sistematis.

Untuk meningkatkan trustworthiness penelitian, peneliti menerapkan beberapa strategi. Credibility dijaga melalui member checking dengan meminta partisipan meninjau kembali ringkasan hasil wawancara dan interpretasi awal peneliti. Dependability dan confirmability dilakukan melalui audit trail yang mendokumentasikan seluruh proses pengumpulan dan analisis data. Selain itu, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan pengalaman yang disampaikan oleh partisipan yang memiliki posisi kerja berbeda dalam lingkungan kafe. Keabsahan data dijaga melalui member checking, triangulasi sumber, dan audit trail untuk memastikan konsistensi serta kesesuaian interpretasi data dengan pengalaman informan. Penelitian ini juga memperhatikan aspek etis dengan menjaga kerahasiaan identitas informan serta memastikan bahwa seluruh informan memberikan persetujuan secara sukarela sebelum wawancara dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) dilakukan secara bertahap pada setiap transkrip wawancara melalui proses membaca berulang (reading and re-reading), initial noting, pengembangan tema emergen, serta analisis lintas kasus. Dari proses tersebut diperoleh empat tema utama yang secara konsisten muncul dalam pengalaman ketiga partisipan, yaitu tekanan psikofisiologis dalam multitasking, pengalaman kewalahan dan kesalahan kerja, multitasking sebagai proses pembentukan kompetensi, serta kepuasan dan kebanggaan dari keberhasilan multitasking. Keempat tema tersebut menunjukkan bahwa multitasking dimaknai sebagai pengalaman kerja yang bersifat paradoksal. Pada satu sisi, multitasking menghadirkan tekanan psikologis dan fisik akibat tuntutan kerja yang berlangsung secara simultan, namun pada sisi lain juga menjadi sarana pengembangan kemampuan adaptasi, pembentukan rasa kompeten, serta munculnya kepuasan dan kebanggaan terhadap diri.

Tabel 1. Struktur Tema Pengalaman Multitasking pada Pekerja Kafe

Master Theme	Subtheme
Tekanan psikofisiologis dalam multitasking	Kelelahan fisik akibat tuntutan simultan Kepanikan dan keterpecahan fokus
Pengalaman kewalahan dan kesalahan kerja	Ritme kerja tanpa jeda Kesalahan akibat perpindahan perhatian
Multitasking sebagai proses pembentukan kompetensi	Adaptasi terhadap ritme kerja Meningkatnya rasa kompeten
Kepuasan dan kebanggaan dari keberhasilan multitasking	Kepuasan menyelesaikan tuntutan kerja Kebanggaan terhadap diri

Sumber: Hasil penelitian



Sumber: Hasil penelitian

Gambar 1. Dinamika Pengalaman Multitasking pada Pekerja Kafe

Tema pertama menunjukkan bahwa multitasking menghadirkan tekanan psikologis dan fisik pada pekerja kafe. Informan menggambarkan bahwa tuntutan kerja yang datang secara bersamaan membuat mereka merasa lelah, panik, dan sulit mempertahankan fokus kerja.

Informan 2 menyampaikan:

“Kalau situasinya tidak terlalu ramai saya masih bisa tenang, tetapi kalau ramai saya merasa panik dan terburu-buru. Secara fisik saya merasa pegal dan capek karena harus terus bergerak dan berpindah pekerjaan dalam waktu yang cepat.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa multitasking tidak hanya dipahami sebagai aktivitas menjalankan banyak pekerjaan, tetapi juga sebagai pengalaman psikologis yang

memunculkan tekanan mental dan kelelahan fisik secara bersamaan. Ritme kerja yang cepat membuat pekerja harus terus memindahkan perhatian dari satu tugas ke tugas lain tanpa jeda yang cukup.

Informan 3 juga menjelaskan:

“Kadang hal itu membuat fokus terpecah sehingga bisa terjadi kesalahan dalam pekerjaan.”

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa perpindahan perhatian secara terus-menerus menyebabkan pekerja kesulitan mempertahankan fokus pada satu aktivitas tertentu. Kondisi tersebut membuat pekerja harus membagi perhatian terhadap berbagai tuntutan kerja yang muncul secara bersamaan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Li et al. (2022) yang menjelaskan bahwa multitasking dapat meningkatkan beban kerja mental dan memengaruhi konsentrasi individu dalam bekerja. Penelitian MOMOH et al. (2025) juga menunjukkan bahwa multitasking yang berlangsung secara simultan dapat menurunkan performa kognitif pekerja karena perhatian individu terus terbagi pada berbagai tuntutan kerja. Selain itu, penelitian Wei et al. (2025) menjelaskan bahwa multitasking memiliki hubungan dengan meningkatnya stres kerja dan tekanan psikologis pada pekerja. Dalam konteks pekerja kafe, tekanan tersebut muncul karena pekerja tidak hanya dituntut menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tetapi juga harus mempertahankan kualitas pelayanan kepada pelanggan dalam waktu yang hampir bersamaan.

Berdasarkan pengalaman informan, multitasking akhirnya dimaknai sebagai pengalaman kerja yang menguras energi fisik dan mental karena pekerja harus terus berada dalam kondisi siaga selama bekerja.

Dalam perspektif IPA, pengalaman tersebut menunjukkan bahwa multitasking tidak sekadar dipahami sebagai aktivitas menjalankan beberapa tugas secara bersamaan, melainkan sebagai pengalaman yang dihayati secara langsung oleh pekerja melalui tubuh dan kesadarannya. Kelelahan, kepanikan, dan keterpecahan fokus menjadi bagian dari cara pekerja memaknai tuntutan kerja yang hadir secara simultan. Dengan demikian, tekanan yang muncul tidak hanya berasal dari banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, tetapi juga dari kebutuhan untuk terus mengalihkan perhatian dan mempertahankan kesiapsiagaan selama bekerja.

Tema kedua menunjukkan bahwa multitasking juga menghadirkan pengalaman kewalahan dan kesalahan kerja. Informan menjelaskan bahwa pekerjaan sering kali terasa berlangsung tanpa jeda sehingga perhatian mereka harus terus berpindah dari satu tugas ke tugas lain.

Informan 2 menyampaikan:

“Pernah, terutama saat sedang membuat minuman lalu harus mengantarkan pesanan, sementara ada pesanan baru lagi yang masuk. Dalam situasi ramai seperti itu saya merasa pekerjaan terus menyambung dan tidak ada waktu berhenti sehingga terasa cukup melelahkan.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa pekerja mengalami kesulitan mengendalikan ritme pekerjaan karena tuntutan kerja terus muncul sebelum pekerjaan sebelumnya selesai diproses secara utuh. Situasi tersebut memunculkan pengalaman kewalahan akibat tingginya intensitas pekerjaan yang berlangsung secara simultan.

Informan 3 juga menjelaskan:

“Dalam kondisi seperti itu saya pernah melakukan kesalahan, seperti makanan terlalu matang atau pesanan tidak sesuai karena fokus terpecah.”

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa keterpecahan perhatian dalam multitasking dapat memengaruhi ketelitian pekerja dalam menjalankan tugasnya. Kesalahan kerja muncul bukan semata karena kurangnya kemampuan pekerja, tetapi karena perhatian dan energi mental terus dipaksa berpindah dari satu tuntutan ke tuntutan lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian Idris dan Suhaeb (2025) yang menjelaskan bahwa tuntutan kerja simultan dapat meningkatkan tekanan kerja dan konflik peran individu. Penelitian Wei et al. (2025) juga menunjukkan bahwa multitasking berkaitan dengan meningkatnya stres kerja akibat tingginya tuntutan pekerjaan. Dalam penelitian ini, pengalaman kewalahan tidak hanya dipahami sebagai kesulitan teknis dalam bekerja, tetapi juga sebagai pengalaman emosional ketika pekerja merasa kesulitan mengendalikan alur pekerjaan yang berlangsung cepat dan terus-menerus.

Meskipun demikian, pengalaman kesalahan kerja tidak selalu dimaknai secara negatif oleh informan. Informan 2 menjelaskan:

“Kalau melakukan kesalahan saya biasanya mencoba menganalisa kesalahan tersebut dan menjadikannya sebagai pelajaran supaya tidak terulang lagi.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kesalahan kerja juga menjadi bagian dari proses belajar pekerja dalam menghadapi tuntutan multitasking. Pengalaman tersebut membantu pekerja memahami cara mengelola pekerjaan dan mengembangkan kemampuan adaptasi terhadap situasi kerja yang kompleks.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman kewalahan dan kesalahan kerja tidak selalu dimaknai sebagai kegagalan. Bagi partisipan, kesalahan justru menjadi bagian dari proses refleksi dan pembelajaran dalam menghadapi tuntutan multitasking. Dalam konteks fenomenologis, pengalaman tersebut memperlihatkan bagaimana pekerja membangun pemahaman baru terhadap kemampuan dirinya melalui interaksi yang terus-menerus dengan berbagai tantangan kerja yang dihadapi.

Tema ketiga menunjukkan bahwa pengalaman multitasking juga membentuk kemampuan adaptasi dan rasa kompeten pekerja. Informan menjelaskan bahwa pengalaman menghadapi tuntutan kerja secara berulang membuat mereka menjadi lebih terbiasa menjalankan berbagai tugas secara bersamaan.

Informan 2 menyampaikan:

“Saya merasa lebih kompeten karena kemampuan multitasking membuat saya bisa mengerjakan banyak pekerjaan sekaligus dan menjadi lebih terbiasa menghadapi situasi kerja di kafe.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan multitasking tidak muncul secara instan, tetapi berkembang melalui pengalaman kerja sehari-hari. Situasi kerja yang awalnya menghadirkan kepanikan perlahan dipahami sebagai bagian dari proses adaptasi dan pembelajaran.

Informan 1 juga menjelaskan:

“Multitasking menambah wawasan dan pengalaman setiap harinya.”

Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa multitasking dimaknai tidak hanya sebagai tuntutan kerja, tetapi juga sebagai pengalaman yang membantu pekerja memahami pekerjaannya secara lebih luas. Pengalaman menghadapi berbagai situasi kerja membantu pekerja mengembangkan kemampuan dalam mengatur pekerjaan dan menghadapi tekanan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Indra et al. (2026) yang menjelaskan bahwa

pengalaman kerja dapat memengaruhi pengembangan kapasitas diri dan kepuasan kerja individu. Dalam penelitian ini, multitasking dimaknai sebagai proses pembentukan kemampuan diri melalui pengalaman menghadapi tuntutan kerja secara berulang. Pengalaman tersebut membentuk rasa percaya diri dan keyakinan pekerja terhadap kapasitas dirinya dalam menjalankan pekerjaan.

Tema keempat menunjukkan bahwa keberhasilan menjalankan multitasking menghadirkan kepuasan dan kebanggaan terhadap diri pekerja. Setelah melalui tekanan, kelelahan, dan pengalaman kewalahan, keberhasilan menyelesaikan berbagai tugas secara bersamaan menghadirkan pengalaman emosional yang positif.

Informan 2 menyampaikan:

“Saya merasa bangga, lega, dan puas karena ternyata saya bisa menyelesaikan semua pekerjaan tersebut dengan baik.”

Ungkapan “ternyata saya bisa” menunjukkan bahwa keberhasilan multitasking tidak hanya dipahami sebagai keberhasilan menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga menjadi bentuk pembuktian terhadap kapasitas diri pekerja.

Informan 3 juga menjelaskan:

“Bagi saya, keberhasilan melakukan multitasking menunjukkan bahwa saya mampu menjalankan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga secara bersamaan.”

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan multitasking dimaknai sebagai kemampuan menjalankan berbagai tanggung jawab sekaligus. Bagi informan, keberhasilan tersebut menghadirkan keyakinan bahwa dirinya mampu menghadapi tuntutan pekerjaan dan kehidupan sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra et al. (2025) yang menjelaskan bahwa pengalaman kerja di industri kafe dapat membentuk kemampuan adaptasi dan pemahaman individu terhadap dirinya dalam dunia kerja. Dalam penelitian ini, keberhasilan menjalankan multitasking menghadirkan rasa puas, bangga, dan percaya diri karena pekerja merasa mampu menghadapi situasi kerja yang kompleks.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman multitasking pada pekerja kafe bersifat paradoksal. Pada satu sisi, multitasking menghadirkan tekanan psikologis, kelelahan fisik, dan pengalaman kewalahan akibat tuntutan kerja yang berlangsung simultan. Namun pada sisi lain, pengalaman yang sama juga menjadi sarana pembelajaran yang memungkinkan pekerja mengembangkan kemampuan adaptasi, rasa kompeten, dan keyakinan terhadap kapasitas dirinya. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja tidak selalu memiliki makna tunggal. Pengalaman yang awalnya dirasakan sebagai tekanan dapat berubah menjadi sumber pertumbuhan personal ketika individu berhasil mengembangkan strategi adaptasi dan memperoleh keberhasilan dalam menghadapi tuntutan kerja. Oleh karena itu, multitasking pada pekerja kafe dapat dipahami sebagai proses pembentukan diri yang berlangsung melalui interaksi antara tekanan kerja dan kemampuan individu dalam memaknai pengalaman tersebut.

Simpulan

Melalui pendekatan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), penelitian ini berhasil mengungkap bagaimana pekerja kafe menghayati dan memaknai pengalaman multitasking dalam aktivitas kerja sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa multitasking tidak dipahami semata sebagai kemampuan menjalankan beberapa tugas secara bersamaan, tetapi sebagai pengalaman hidup yang kompleks dan bersifat paradoksal.

Pengalaman tersebut ditandai oleh munculnya tekanan psikofisiologis berupa kelelahan fisik, kepanikan, keterpecahan fokus, dan pengalaman kewalahan akibat tuntutan kerja yang berlangsung secara simultan. Namun demikian, pengalaman yang sama juga menjadi sarana pembentukan kompetensi melalui proses adaptasi, peningkatan rasa kompeten, serta munculnya kepuasan dan kebanggaan terhadap diri. Dengan demikian, multitasking dimaknai tidak hanya sebagai tuntutan pekerjaan, tetapi juga sebagai proses pembentukan makna kerja dan pemahaman diri pekerja. Temuan ini memperluas pemahaman mengenai multitasking dalam konteks industri jasa dengan menunjukkan bahwa pengalaman kerja dapat mengandung makna yang berlapis dan tidak selalu bersifat negatif. Dalam konteks pekerja kafe, tekanan kerja dan pengembangan diri muncul sebagai dua sisi pengalaman yang saling berkaitan dalam proses pembentukan identitas profesional pekerja.

Referensi

- Arianto, B., & Handayani, B. (2024). Pengantar studi fenomenologi. Balikpapan: Borneo Novelty Publishing.
- Hidayat, W. (2021). Gaya hidup masyarakat perkotaan (Studi kasus terhadap pelanggan warung kopi di Kota Makassar). Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Himam, M. K., & Anam, S. (2026). Teknik pemilihan informan dalam penelitian kualitatif: Strategi dan implementasi. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 5(2), 1688–1696.
- Idris, M. M., & Suhaeb, S. (2025). Dilema multitasking dan kinerja: Mengungkap pengaruh konflik peran ganda, stres, dan beban kerja karyawan wanita melalui lensa lingkungan kerja. *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 8(2), 53–64.
- Indra, P., Rusdiyanto, R., Nabilah, A., & Rahmat, L. H. (2026). Dinamika kontrak psikologis dan beban kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di era teknologi. Jakarta: Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Ismail, N., & Kinchin, G. (2023). Construct of phenomenological analysis: Case study of interpretive phenomenological analysis (IPA). *Egypt Scholars Journal*, 2(1), 7–17.
- Kokoç, M. (2021). The mediating role of attention control in the link between multitasking with social media and academic performances among adolescents. *Scandinavian Journal of Psychology*, 62(4), 493–501. <https://doi.org/10.1111/sjop.12731>
- La Kahija, Y. F. (2017). Penelitian fenomenologis: Jalan memahami pengalaman hidup. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Li, W., Li, R., Xie, X., & Chang, Y. (2022). Evaluating mental workload during multitasking in simulated flight. *Brain and Behavior*, 12(4), e2489. <https://doi.org/10.1002/brb3.2489>
- MOMOH, E. Y., ADAMU, M., & ISA, A. A. (2025). The effects of multitasking on cognitive performance and productivity: A comparative analysis. *Journal of Management Science and Entrepreneurship*.
- Nizza, I. E., Farr, J., & Smith, J. A. (2021). Achieving excellence in interpretive phenomenological analysis (IPA): Four markers of high quality. *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 369–386. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1854404>
- Osborne, N., & Grant-Smith, D. (2021). In-depth interviewing. In *Methods in urban analysis* (pp. 105–125). Singapore: Springer.
- Putra, I. G. A. P., Pradhana, I. P. D., Wirsana, I. N., & Sari, D. M. F. P. (2025). Memperoleh work life harmony di tengah tekanan kerja: Eksplorasi fenomenologi kehidupan barista di coffee shop Denpasar. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 12(3), 147–169.

- Rahman, R. A. N., & Ilyas, N. (2025). Pengaruh lifestyle, store atmosphere, dan variasi menu terhadap kepuasan pelanggan pada generasi milenial dan generasi Z. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 5(1), 87–99. <https://doi.org/10.56799/peshum.v5i1.12108>
- Saragih, S. D., & Alfaruqy, M. Z. (2023). Pengalaman pasangan yang menjalani commuter marriage: Studi interpretative phenomenological analysis. *Prosiding Konferensi Mahasiswa Psikologi Indonesia*, 4, 46–63.
- Smith, J. A. (2017). Interpretative phenomenological analysis: Getting at lived experience. *The Journal of Positive Psychology*, 12(3), 303–304. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262620>
- Wei, Z., Abdul-Ghani, R., Mat, N., & Mat Isa, R. (2025). Multitasking and workplace wellbeing: The roles of job stress and job autonomy. *Frontiers in Psychology*, 16, 1611876. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1611876>