Jurnal Psikologi Udayana
2026, Vol.13, No.2, 709-722

Program Studi Sarjana Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana
e-ISSN: 2654 4024; p-ISSN: 2354 5607
DOI: 10.24843/JPU/2026.v13.i02.p05

MAKNA PENGALAMAN KERJA PELAYAN PEREMPUAN DALAM PRAKTIK KOPI PANGKU: STUDI *INTERPRETATIVE PHENOMENOLOGICAL ANALYSIS*

Eliza Devianti Safitri
Universitas Yudharta Pasuruan
Alamat email korespondensi: Devieliza260@gmail.com

Abstrak

Praktik warung kopi pangku menghadirkan pengalaman kerja yang kompleks bagi perempuan yang bekerja sebagai pelayan, terutama karena tuntutan ekonomi, interaksi interpersonal, dan stigma sosial yang melekat pada pekerjaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman psikologis dan pemaknaan pelayan perempuan terhadap keterlibatan mereka dalam praktik warung kopi pangku. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Partisipan penelitian terdiri dari lima pelayan perempuan yang bekerja di warung kopi pangku di wilayah Sidoarjo, Jawa Timur, dan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan dianalisis melalui tahapan *initial noting*, pengembangan *emergent themes*, serta penyusunan *superordinate themes*. Hasil penelitian mengidentifikasi lima tema utama, yaitu desakan ekonomi dan kerentanan keluarga, *emotional labor* dan negosiasi batas diri, stigma sosial dan negosiasi identitas, solidaritas sebagai ruang aman, serta agensi dan pemaknaan pekerjaan. Para partisipan memaknai pekerjaan tersebut terutama sebagai strategi untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga. Dalam menjalankan pekerjaan, mereka mengelola ekspresi emosi untuk memenuhi tuntutan pelayanan sekaligus menetapkan batas personal guna menjaga kenyamanan dan harga diri. Stigma sosial terhadap pekerjaan juga mendorong munculnya strategi *coping*, termasuk mengabaikan penilaian negatif dan memisahkan identitas pekerjaan dengan peran dalam kehidupan keluarga. Temuan menunjukkan bahwa pengalaman bekerja sebagai pelayan warung kopi pangku tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan ekonomi, tetapi juga melibatkan proses negosiasi emosi, batas personal, dan identitas dalam menghadapi stigma sosial.

Kata kunci: *emotional labor*; *Interpretative Phenomenological Analysis*; kopi pangku; pelayan perempuan; pengalaman psikologis.

Abstract

The practice of warung kopi pangku presents a complex work experience for women employed as servers, particularly due to economic demands, interpersonal interactions, and the social stigma attached to this type of work. This study aimed to understand the psychological experiences and meaning-making of female servers regarding their involvement in the practice of warung kopi pangku. A qualitative approach employing Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) was used. The participants consisted of five female servers working at warung kopi pangku establishments in Sidoarjo, East Java, who were selected using purposive sampling. Data were collected through semi-structured in-depth interviews and analyzed through the stages of initial noting, development of emergent themes, and organization of superordinate themes. The analysis identified five main themes: economic pressures and family vulnerability; emotional labor and negotiation of personal boundaries; social stigma and identity negotiation; solidarity as a safe space; and agency and meaning-making of work. The participants primarily perceived the work as a strategy for meeting their families' economic needs. In carrying out their work, they managed their emotional expressions to meet service demands while establishing personal boundaries to maintain their comfort and self-respect. Social stigma surrounding the work also prompted coping strategies, including disregarding negative judgments and separating their work identities from their roles within family life. The findings indicate that working as a server in warung kopi pangku involves not only meeting economic needs but also negotiating emotions, personal boundaries, and identity in response to social stigma.

Keywords: *emotional labor; female waitresses; Interpretative Phenomenological Analysis; kopi pangku; psychological experiences.*

LATAR BELAKANG

Budaya berkumpul di warung kopi atau *cangkrukan* merupakan salah satu bentuk interaksi sosial yang berkembang dalam kehidupan masyarakat, termasuk di Jawa Timur. Warung kopi pada awalnya dapat berfungsi sebagai ruang pertemuan informal yang memungkinkan individu berinteraksi, berbincang, dan membangun hubungan sosial. Namun, dalam perkembangannya, sebagian warung kopi mengalami perubahan fungsi ketika pelayanan tidak lagi terbatas pada penyediaan makanan dan minuman, tetapi juga melibatkan bentuk interaksi interpersonal antara pelayan dan konsumen.

Salah satu bentuk perubahan tersebut terlihat pada fenomena warung kopi pangku, yaitu praktik pelayanan warung kopi yang melibatkan pelayan perempuan dalam interaksi yang lebih dekat dengan konsumen, seperti adanya sentuhan atau kontak tubuh, duduk di pangkuan, merangkul, atau memegang tangan. Penelitian dari Setiawan (2022) menunjukkan bahwa warung kopi pangku di Gresik menjadi arena interaksi sosial antara pelayan perempuan dan pengunjung. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa faktor ekonomi, pendidikan, dan keluarga menjadi alasan perempuan bekerja sebagai pelayan warung kopi pangku. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan perempuan dalam pekerjaan ini tidak dapat dilepaskan dari kondisi kehidupan yang melatarbelakangi pilihan pekerjaan mereka.

Dalam konteks tersebut, pekerjaan sebagai pelayan warung kopi pangku menghadirkan pengalaman yang kompleks. Di satu sisi, pekerjaan memberikan sumber pendapatan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarga. Di sisi lain, karakteristik pekerjaan dan kedekatan interaksi dengan konsumen dapat menempatkan pekerja pada situasi yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, penilaian sosial, dan stigma. Hal ini disebabkan oleh hadirnya kontak fisik dekat seperti duduk di pangkuan atau sentuhan tubuh yang dinilai melanggar norma kesusilaan publik (Ningrum, 2024; Setiawan, 2022), serta sifat interaksi informal yang cair sehingga rentan memicu pelanggaran batas personal dan pelecehan. Kondisi tersebut diperberat oleh tuntutan *emotional labor* yang memaksa pekerja mengontrol ketidaknyamanan emosionalnya demi pelayanan di tengah kerentanan posisi tawar ekonomi mereka (Gabriel *et al.,* 2023; Sifullah *et al*., 2023).

Kerentanan tersebut perlu dipahami pula dalam konteks pekerjaan informal perempuan. Penelitian kualitatif (Sifullah *et al*., 2023) menunjukkan bahwa perempuan yang bekerja di sektor informal dapat menghadapi kerentanan yang berlapis, termasuk keterbatasan ekonomi, hambatan sosial dan budaya, serta stigma. Dengan demikian, pengalaman perempuan dalam pekerjaan informal tidak cukup dipahami hanya dari jenis pekerjaan yang dijalani, tetapi juga perlu mempertimbangkan kondisi sosial dan ekonomi yang membentuk keputusan mereka untuk bekerja.

Selain menghadapi penilaian sosial, karakteristik pekerjaan pelayanan juga menuntut pekerja untuk mengelola ekspresi emosional dalam interaksi dengan konsumen. Kondisi tersebut dapat dipahami melalui konsep *emotional labor* yang diperkenalkan oleh (Gabriel *et al*., 2023). *Emotional labor* merujuk pada pengelolaan emosi dan ekspresi emosional sebagai bagian dari tuntutan pekerjaan pelayanan. menunjukkan bahwa pekerja pelayanan dapat dituntut menampilkan ekspresi tertentu untuk memenuhi harapan interaksi dengan konsumen.

Dalam konteks warung kopi pangku, tuntutan tersebut menjadi penting karena partisipan tidak hanya menjalankan fungsi pelayanan, tetapi juga berhadapan dengan interaksi interpersonal yang relatif dekat. Mereka dapat berada pada situasi ketika harus menampilkan keramahan dan menjaga komunikasi dengan konsumen meskipun pengalaman subjektif yang dirasakan tidak selalu sama dengan ekspresi yang ditampilkan. Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan emosi sebagai bagian penting dari pengalaman psikologis pekerja.

Namun, memahami pelayan warung kopi pangku hanya sebagai objek yang pasif terhadap kondisi pekerjaan berpotensi menyederhanakan kompleksitas pengalaman mereka. Berdasarkan perspektif agensi dalam pekerjaan informal (Lestari & Nugroho, 2023), pekerja perempuan pada sektor yang terstigmatisasi tetap memiliki kapasitas agensi untuk mengambil keputusan, menetapkan batas personal (*boundary setting*), serta memilih respons adaptif terhadap situasi yang tidak nyaman (Kreiner *et al*., 2022). Keterlibatan perempuan dalam pekerjaan berisiko tidak serta-merta menghilangkan kontrol diri mereka, melainkan mendorong terjadinya negosiasi antara kerentanan struktural dan agensi personal dalam menempatkan pekerjaan tersebut pada kehidupan pribadi (Sifullah *et al*., 2023).

Dalam perspektif relasi gender, pengalaman tersebut juga berkaitan dengan posisi perempuan dalam interaksi sosial yang melibatkan konsumen laki-laki. Konsep *hegemonic masculinity* dapat membantu menjelaskan bagaimana relasi gender dan kekuasaan dapat terbentuk dalam interaksi sosial. (Hidayat & Rahmawati, 2024) menempatkan gender, kekuasaan sosial, dan agensi sebagai bagian penting dalam memahami hubungan gender. Namun, konsep tersebut dalam penelitian ini digunakan secara terbatas sebagai kerangka untuk memahami konteks relasi gender, bukan untuk menyimpulkan bahwa seluruh interaksi antara pelayan dan konsumen merupakan bentuk eksploitasi.

Persoalan yang kemudian menjadi penting adalah bagaimana pelayan perempuan sendiri mengalami dan memaknai pekerjaan tersebut. Penilaian dari luar sering kali melihat fenomena kopi pangku berdasarkan kategori moral, sosial, atau ekonomi. Perspektif tersebut belum tentu menggambarkan pengalaman subjektif perempuan yang menjalani pekerjaan secara langsung. Padahal, pengalaman mereka dapat mencakup berbagai aspek, seperti alasan memasuki pekerjaan, pengalaman emosional ketika melayani konsumen, cara menghadapi stigma, hubungan dengan sesama pekerja, penetapan batas personal, serta pemaknaan pekerjaan dalam kehidupan keluarga.

Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya pendekatan yang mampu menggali pengalaman subjektif secara mendalam. *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) sesuai untuk tujuan tersebut karena berfokus pada bagaimana individu mengalami dan memberikan makna terhadap pengalaman hidupnya. Menurut Kusumawati *et al.,* (2024), menggunakan IPA untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif melalui proses interpretasi yang mendalam.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada pengalaman hidup dan pemaknaan subjektif perempuan yang bekerja sebagai pelayan warung kopi pangku. Penelitian secara khusus mengeksplorasi bagaimana partisipan mengalami tekanan ekonomi dan tuntutan pekerjaan, bagaimana mereka mengelola emosi dalam interaksi dengan konsumen, bagaimana menghadapi stigma sosial, bagaimana membangun dukungan dengan sesama pekerja, serta bagaimana mereka memaknai pekerjaan tersebut dalam kehidupan pribadi dan keluarga.

Dengan menggunakan pendekatan IPA, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai pengalaman psikologis pelayan warung kopi pangku dari perspektif mereka sendiri. Pendekatan ini memungkinkan penelitian tidak berhenti pada penilaian mengenai fenomena kopi pangku dari sudut pandang eksternal, tetapi memberikan ruang bagi suara, pengalaman, strategi adaptasi, dan pemaknaan partisipan sebagai individu yang menjalani fenomena tersebut secara langsung.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif dan pemaknaan individu terhadap pengalaman hidup yang mereka alami. Dalam penelitian ini, IPA digunakan untuk memahami bagaimana pelayan perempuan memaknai keterlibatan mereka dalam praktik *kopi pangku*, termasuk pengalaman terkait tuntutan ekonomi, pengelolaan emosi, penetapan batas personal, stigma sosial, dan identitas diri. Pendekatan IPA dipilih karena memungkinkan eksplorasi pengalaman partisipan secara mendalam berdasarkan perspektif mereka sendiri (Jonathan *et al*., 2021).

Teknik Sampling

Partisipan penelitian berjumlah lima orang pelayan perempuan yang bekerja di warung *kopi pangku* di wilayah Sidoarjo, Jawa Timur. Pemilihan partisipan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan partisipan berdasarkan karakteristik dan pengalaman yang sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti melakukan pendekatan secara langsung kepada calon partisipan dengan menjelaskan tujuan, fokus, dan prosedur penelitian. Partisipan dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, khususnya terkait bentuk interaksi yang lebih dekat dalam fenomena *kopi pangku*. Partisipan yang bersedia terlibat dan memenuhi kriteria penelitian kemudian diminta memberikan persetujuan untuk mengikuti proses penelitian.Teknik ini digunakan karena penelitian IPA memerlukan partisipan yang memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti dan memungkinkan eksplorasi pengalaman secara mendalam (Kusumawati *et al*., 2024).

Kriteria partisipan dalam penelitian ini meliputi perempuan berusia minimal 17 tahun, telah bekerja sebagai pelayan di warung kopi pangku di wilayah Sidoarjo selama minimal enam bulan, sebelum proses pengumpulan data, peneliti menjelaskan tujuan, prosedur, serta hak partisipan untuk mengundurkan diri dari penelitian. Partisipan yang bersedia terlibat memberikan *informed consent* secara sukarela. Identitas partisipan dijaga kerahasiaannya dengan menggunakan kode P1, P2, P3, P4, dan P5 dalam penyajian data penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Wawancara dilakukan secara individual kepada lima partisipan dengan durasi efektif perekaman sekitar 30 menit untuk setiap sesi. Meskipun tergolong singkat, kedalaman data khas IPA (*Interpretative Phenomenological Analysis*) tetap terjaga melalui proses pendekatan informal (*pre-interview engagement*) yang intensif di lapangan guna membangun *rapport* dan ruang aman, di mana kualitas dan kedalaman makna subjektif partisipan lebih diutamakan daripada durasi waktu yang kaku sesuai prinsip dasar metode fenomenologi interpretatif (Smith *et al.,* 2021). Durasi ini dinilai cukup karena partisipan langsung membagikan inti pengalaman subjektifnya secara padat. Pembatasan durasi tersebut juga dilakukan atas pertimbangan etis untuk menjaga kenyamanan emosional serta tidak mengganggu jam kerja partisipan.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan tahapan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Analisis dilakukan secara mendalam dan bertahap dengan berfokus pada pengalaman serta pemaknaan masing-masing partisipan. Tahapan analisis meliputi pembacaan transkrip wawancara secara berulang, *initial noting* untuk mengidentifikasi informasi deskriptif, linguistik, dan konseptual, kemudian pengembangan *emergent themes*. Selanjutnya, tema-tema tersebut dikelompokkan menjadi tema induk (*superordinate themes*) yang merepresentasikan pola pemaknaan pengalaman partisipan. Proses analisis dilanjutkan pada partisipan berikutnya dengan tetap mempertahankan perhatian terhadap pengalaman individual, kemudian dilakukan pencarian pola dan keterkaitan antartema untuk menghasilkan struktur tematik akhir (Kusumawati *et al.*, 2024).

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui proses *member checking* untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti tetap sesuai dengan pengalaman yang disampaikan oleh partisipan. Selain itu, peneliti mempertahankan refleksivitas selama proses penelitian dengan menyadari posisi dan perspektif peneliti dalam proses pengumpulan serta interpretasi data. Penggunaan kode partisipan juga dilakukan untuk menjaga konsistensi dan kerahasiaan data selama proses analisis dan penyajian hasil penelitian.

Etika Penelitian

Penelitian dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian, terutama kesukarelaan, kerahasiaan identitas, privasi, dan penghormatan terhadap kenyamanan partisipan. Sebelum wawancara dilakukan, partisipan diberikan penjelasan mengenai tujuan dan proses penelitian serta diminta memberikan persetujuan untuk berpartisipasi. Identitas partisipan tidak dicantumkan dalam laporan penelitian dan digantikan dengan kode P1, P2, P3, P4, dan P5. Partisipan diberikan kebebasan untuk menyampaikan pengalaman sesuai dengan kenyamanan mereka. Mengingat topik penelitian berkaitan dengan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan stigma sosial, proses wawancara dilakukan dengan menjaga privasi dan menggunakan sikap yang tidak menghakimi.

Penelitian ini tidak memperoleh *ethical clearance* dari komite etik penelitian. Kondisi tersebut menjadi salah satu keterbatasan penelitian, terutama karena topik penelitian berkaitan dengan pengalaman kelompok yang berpotensi mengalami stigma sosial. Keterbatasan tersebut disebabkan oleh belum dilakukannya pengajuan *ethical clearance* pada saat penelitian dilaksanakan. Meskipun penelitian ini belum memperoleh surat dari komite etik (*ethical clearance*), peneliti menerapkan protokol perlindungan partisipan secara ketat dan konkret di lapangan. Mengingat tiga dari lima partisipan berusia 17 tahun, proses *informed consent* dilakukan melalui pendekatan personal yang memastikan pemahaman penuh, serta diperoleh secara sukarela tanpa paksaan. Kerahasiaan identitas dijaga secara mutlak melalui anonimisasi total (penggunaan kode P1–P5), penghapusan atribut demografi spesifik, serta pelaksanaan wawancara di ruang privat di sudut warung ketika warung sepi yang aman untuk melindungi kondisi psikologis partisipan. Ketiadaan *ethical clearance* ini diakui secara terbuka sebagai keterbatasan penelitian, dan menjadi catatan penting untuk perbaikan riset selanjutnya yang melibatkan kelompok rentan.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Partisipan

Penelitian ini melibatkan lima partisipan perempuan yang bekerja sebagai pelayan pada warung kopi pangku di wilayah Jawa Timur. Pemilihan partisipan dilakukan secara *purposive* berdasarkan pengalaman kerja minimal enam bulan dan kesediaan untuk menceritakan pengalaman subjektifnya. Seluruh partisipan diberikan kode P1 sampai P5 untuk menjaga kerahasiaan identitas.

Tabel 1. Karakteritik Partisipan

Kode	Usia	Jenis Kelamin	Pengalaman Kerja
P1	17 tahun	Perempuan	1 tahun 3 bulan
P2	17 tahun	Perempuan	1 tahun 10 bulan
P3	17 tahun	Perempuan	3 tahun
P4	20 tahun	Perempuan	3 tahun 5 bulan
P5	19 tahun	Perempuan	7 bulan

Lima partisipan perempuan berusia 17-20 tahun dengan pengalaman bekerja minimal 7 bulan yang dianonimkan sebagai P1–P5.

Tabel 2. Tema dan Subtema Pengalaman Partisipan

No.	Tema Utama	Subtema	Partisipan
1	Desakan Ekonomi dan Kerentanan Keluarga	Tekanan ekonomi; keterbatasan pilihan kerja; tanggung jawab keluarga	P1, P2, P3, P4, P5
2	*Emotional Labor* dan Negosiasi Batas Diri	Pengelolaan ekspresi emosi; penyesuaian perilaku; batas fisik dan moral	P1, P2, P3, P4, P5
3	Stigma Sosial dan Negosiasi Identitas	Penilaian sosial; penyembunyian identitas pekerjaan; penerimaan diri	P1, P2, P3, P4, P5
4	Solidaritas sebagai Ruang Aman	Teman senasib; penerimaan; dukungan sosial	P1, P2, P3, P4, P5
5	Agensi dan Pemaknaan Pekerjaan	Kendali diri; strategi bertahan; pemaknaan pekerjaan	P1, P2, P3, P4, P5

1. Desakan Ekonomi dan Kerentanan Keluarga

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan partisipan dalam pekerjaan sebagai pelayan warung kopi pangku berkaitan erat dengan kondisi ekonomi dan pengalaman keluarga yang membatasi pilihan pekerjaan mereka. Pekerjaan tersebut tidak selalu dipersepsikan sebagai pilihan yang diinginkan, tetapi sebagai salah satu alternatif yang memungkinkan partisipan memperoleh penghasilan dalam kondisi keterbatasan ekonomi, pendidikan, maupun dukungan keluarga.

Pada P1, keputusan bekerja berkaitan dengan kebutuhan untuk memperoleh penghasilan sekaligus kondisi kehidupan keluarga yang kurang mendukung. Pengalaman tersebut membuat pekerjaan dipahami secara pragmatis sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan hidup. P2 juga menunjukkan pengalaman serupa. Ia mengungkapkan bahwa dirinya bekerja karena *"kepepet ekonomi"* dan pada saat yang sama mempertanyakan sampai kapan harus menjalani pekerjaan tersebut *"Ya gimana lagi mbak, ya karena kepepet ekonomi. Kalau ada pilihan lain ya mending kerja lain, tapi ijazah juga cuma gini... Kadang ya mikir sampai kapan mau gini terus."* (P2). Pernyataan ini menunjukkan adanya ketegangan antara kebutuhan untuk memperoleh penghasilan dan keinginan untuk memiliki pilihan pekerjaan yang lebih baik.

Pada P3, pengalaman keluarga dan terputusnya pendidikan menjadi bagian penting dalam perjalanan menuju kemandirian. Sementara itu, P4 mengaitkan keputusan bekerja dengan perubahan kondisi keluarga setelah kedua orang tuanya menikah kembali. Ia secara eksplisit menyebut kondisi tersebut sebagai keadaan yang *"kepepet ekonomi"*. Pengalaman P4 memperlihatkan bahwa perubahan struktur keluarga dapat mengurangi dukungan ekonomi yang sebelumnya tersedia sehingga pekerjaan menjadi salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan keluarga.

Pada P5, pengalaman ekonomi juga menjadi bagian dari proses keterlibatan dalam pekerjaan. Dengan demikian, pengalaman kelima partisipan memperlihatkan pola yang sama bahwa keputusan bekerja tidak dapat dilepaskan dari konteks kehidupan yang mereka alami sebelum memasuki pekerjaan tersebut.

Selain tekanan ekonomi, keterbatasan akses terhadap pekerjaan formal turut mempersempit alternatif yang tersedia bagi partisipan. P2, misalnya, menyampaikan bahwa keinginannya untuk memperoleh pekerjaan lain masih terkendala oleh keterbatasan pendidikan dan dokumen administratif. Ia menyebut bahwa dirinya masih menunggu kesempatan memperoleh ijazah melalui program pendidikan kesetaraan. Kondisi tersebut membuat pekerjaan yang sedang dijalani tetap dipertahankan meskipun terdapat kesadaran bahwa pekerjaan tersebut bukan pilihan untuk jangka panjang.

Temuan ini menunjukkan bahwa *economic survival* bukan sekadar motif memperoleh uang, tetapi merupakan cara partisipan merespons situasi kehidupan yang mereka persepsikan memiliki pilihan terbatas. Dalam pengalaman partisipan, kebutuhan ekonomi berkelindan dengan kondisi keluarga, keterbatasan pendidikan, dan akses terhadap pekerjaan alternatif. Oleh karena itu, pekerjaan dimaknai sebagai strategi bertahan hidup yang bersifat pragmatis, meskipun pada saat yang sama dapat menimbulkan keraguan mengenai masa depan.

2. *Emotional Labor* dan Negosiasi Batas Diri

Hasil analisis menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai pelayan menuntut partisipan untuk mengelola ekspresi emosi dalam interaksi dengan pelanggan. Partisipan tidak selalu dapat menampilkan perasaan yang sebenarnya mereka alami. Rasa malu, cemas, takut, atau tidak nyaman perlu dikelola agar mereka tetap dapat menjalankan tuntutan pelayanan secara ramah dan komunikatif.

Pengalaman tersebut tampak jelas pada P1 yang pada awal bekerja merasa gugup ketika harus berinteraksi dengan pelanggan laki-laki. Seiring waktu, ia belajar menyesuaikan diri dengan situasi kerja dan mengembangkan cara menghadapi interaksi tersebut. Pada P4, tuntutan pengelolaan emosi terlihat lebih eksplisit melalui pernyataannya bahwa ia harus *"pinter sandiwara"* dan tetap tersenyum meskipun di dalam hati sedang merasa kesal atau memikirkan persoalan keluarga. Pengalaman ini menunjukkan adanya perbedaan antara emosi yang dirasakan dan ekspresi yang ditampilkan selama bekerja.

Pada P2, pengelolaan emosi menghadapi situasi yang lebih berat ketika ia mengalami sentuhan fisik tanpa persetujuan dari pelanggan. Respons awal berupa keterkejutan dan menangis menunjukkan bahwa pengalaman tersebut menimbulkan tekanan emosional yang nyata. Namun, dalam keberlanjutan pekerjaannya, P2 tetap perlu mengembangkan cara untuk menghadapi pelanggan dan situasi kerja yang tidak nyaman. Data ini menunjukkan bahwa *emotional labor* dalam pengalaman partisipan tidak hanya berkaitan dengan menampilkan keramahan, tetapi juga dengan mengelola respons emosional ketika menghadapi situasi yang melampaui kenyamanan pribadi.

Selain pengelolaan emosi, partisipan menunjukkan upaya mempertahankan batas diri dalam interaksi dengan pelanggan. P3, misalnya, menggambarkan keputusan untuk menolak ajakan melakukan hubungan fisik meskipun terdapat imbalan ekonomi. Ia tetap mempertahankan batas tersebut berdasarkan pertimbangan moral dan keselamatan dirinya. Pada P4, agensi serupa tampak melalui penegasan bahwa dirinya masih memiliki kendali terhadap tubuh dan keputusan pribadi, termasuk dalam menentukan apakah akan menerima atau menolak perilaku tertentu dari pelanggan "*Di depan pelanggan ya kudu pinter sandiwara. Ati rasanya kesel atau lagi ada masalah keluarga, ya tetep kudu senyum, kudu ramah. Pura-pura seneng aja biarpun batin meringis."* (P4).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa partisipan tidak sepenuhnya mengikuti seluruh tuntutan interaksi yang muncul dalam lingkungan kerja. Mereka melakukan negosiasi antara tuntutan pelayanan dan batas personal. Dengan demikian, *emotional labor* dalam pengalaman partisipan berjalan berdampingan dengan *boundary setting***,** yaitu usaha mempertahankan kendali atas tubuh, emosi, dan keputusan pribadi.

Secara keseluruhan, pengalaman lima partisipan menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan tidak hanya berupa pelayanan kepada pelanggan, tetapi juga menuntut kemampuan untuk mengelola apa yang dirasakan dan apa yang ditampilkan. Pada saat yang sama, partisipan berusaha mempertahankan batas yang mereka anggap penting. Hal ini memperlihatkan bahwa pengalaman kerja mereka merupakan proses negosiasi terus-menerus antara tuntutan peran, kondisi emosional, dan agensi personal.

3. Stigma Sosial dan Negosiasi Identitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa partisipan menyadari adanya penilaian sosial terhadap pekerjaan yang mereka jalani. Stigma tersebut menjadi bagian dari pengalaman bekerja dan memengaruhi cara partisipan memandang serta menampilkan dirinya di lingkungan sosial. Dalam menghadapi kondisi tersebut, partisipan mengembangkan berbagai cara untuk mengurangi dampak penilaian sosial, termasuk mengabaikan komentar lingkungan, menjaga penampilan ketika berada di luar tempat kerja, dan memisahkan identitas pekerjaan dari kehidupan pribadi.

Pada P1, respons terhadap stigma tampak melalui sikap tidak terlalu memedulikan penilaian masyarakat *"Kalau tetangga atau orang luar mau ngomong apa ya bodo amat, ga ngurus. Yang penting saya cari uang halal buat bantu keluarga, ga nyuri duit mereka."* (P1). Ia menggunakan ungkapan seperti *"bodo amat"* dan *"ga ngurus"* ketika membicarakan komentar lingkungan sekitar. Sikap tersebut menunjukkan bahwa partisipan berusaha mengurangi keterlibatan emosional terhadap penilaian orang lain agar dapat tetap menjalankan pekerjaannya.

P2 juga menunjukkan strategi serupa. Ia memilih untuk tidak terlalu memikirkan pandangan masyarakat dan menempatkan kemandirian ekonomi sebagai alasan untuk tetap bertahan. Sikap *masa bodoh* menjadi salah satu cara yang digunakan untuk menghadapi stigma yang muncul dari lingkungan sosial.

Pada P3, negosiasi identitas tampak melalui usaha memisahkan kehidupan pekerjaan dengan kehidupan di lingkungan tempat tinggal. Ia berusaha mengenakan pakaian yang lebih tertutup ketika berangkat atau pulang bekerja agar identitas pekerjaannya tidak terlalu terlihat oleh lingkungan sekitar. Hal tersebut menunjukkan adanya upaya untuk mengelola bagaimana dirinya dipersepsikan oleh orang lain.

P4 memperlihatkan pengalaman yang lebih kompleks. Ia menyadari adanya perbedaan antara dirinya yang cenderung pemalu dengan tuntutan pekerjaan yang mengharuskannya tampil lebih terbuka. Di lingkungan kerja, ia perlu menampilkan penampilan dan perilaku tertentu, sedangkan di luar lingkungan kerja ia tetap mempertahankan citra dirinya yang berbeda. Dengan demikian, pengalaman P4 memperlihatkan adanya pemisahan antara identitas sebagai pekerja dan identitas personal.

Pada P5, proses negosiasi identitas muncul dalam pengalaman ketika pertama kali bekerja. Ia menggambarkan rasa malu dan ketidaknyamanan ketika harus mengenakan pakaian serta menampilkan penampilan yang berbeda dari dirinya sehari-hari. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan dapat memunculkan ketegangan antara cara partisipan memandang dirinya dengan citra yang perlu ditampilkan ketika bekerja.

Secara keseluruhan, kelima partisipan menunjukkan bahwa stigma sosial tidak hanya dihadapi melalui penolakan terhadap komentar masyarakat, tetapi juga melalui pengelolaan identitas. Partisipan berusaha menentukan bagian mana dari dirinya yang ditampilkan di tempat kerja dan bagian mana yang dipertahankan dalam kehidupan pribadi. Strategi tersebut muncul dalam bentuk sikap tidak terlalu memperhatikan stigma, menjaga penampilan di luar tempat kerja, serta memisahkan peran sebagai pekerja dari identitas personal.

4. Solidaritas sebagai Ruang Aman

Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan dengan sesama rekan kerja menjadi salah satu sumber kenyamanan bagi partisipan dalam menjalani pekerjaan. Kesamaan pengalaman hidup, seperti tekanan ekonomi, persoalan keluarga, dan berbagai kesulitan pribadi, membuat partisipan merasa lebih mudah dipahami oleh rekan kerja. Hubungan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai relasi kerja, tetapi berkembang menjadi sumber dukungan sosial dalam menghadapi tekanan pekerjaan.

P4 secara eksplisit menggambarkan lingkungan kerjanya sebagai tempat untuk mencari *"konco nasib"*, *"Di sini itu kayak ketemu konco nasib. Teman sejiwa lah, sama-sama berjuang. Ga ada yang saling menghakimi karena ya nasibnya sama, sama-sama kerasa beratnya."* (P4) yaitu teman yang memiliki pengalaman hidup serupa dan tidak saling menghakimi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerimaan dari rekan kerja memberikan rasa nyaman bagi partisipan, terutama ketika mereka menghadapi stigma atau penilaian negatif dari lingkungan di luar tempat kerja.

Pengalaman serupa juga muncul pada P5. Dalam narasinya, rekan kerja dipahami sebagai orang-orang yang sama-sama menghadapi kesulitan hidup. Kesamaan pengalaman tersebut membuat hubungan antarrekan tidak hanya didasarkan pada aktivitas pekerjaan, tetapi juga pada rasa saling memahami.

Bagi partisipan, rasa aman yang diperoleh melalui hubungan dengan rekan kerja memiliki makna yang berbeda dari keamanan fisik. Lingkungan pekerjaan tetap dipahami sebagai ruang yang memiliki berbagai risiko dan tekanan. Namun, keberadaan orang-orang yang memiliki pengalaman serupa memberikan ruang untuk berbagi pengalaman tanpa harus menghadapi penilaian atau penolakan. Dengan demikian, ruang aman dalam pengalaman partisipan lebih berkaitan dengan penerimaan dan rasa dipahami daripada bebasnya lingkungan kerja dari risiko.

Solidaritas tersebut juga menjadi bagian dari cara partisipan mempertahankan diri ketika menghadapi stigma sosial. Di luar lingkungan kerja, mereka menyadari adanya penilaian negatif terhadap pekerjaan yang dijalani. Sebaliknya, bersama rekan kerja, mereka memperoleh pengalaman diterima berdasarkan kesamaan pengalaman hidup. Kondisi ini membantu partisipan mempertahankan rasa memiliki dan tidak menghadapi persoalan secara sepenuhnya individual.

Dengan demikian, tema ini menunjukkan bahwa solidaritas antarrekan kerja menjadi sumber dukungan psikososial dalam pengalaman partisipan**.** Tempat kerja tidak hanya dimaknai sebagai ruang untuk memperoleh penghasilan, tetapi juga sebagai ruang sosial tempat partisipan memperoleh penerimaan, berbagi pengalaman, dan menemukan rasa kebersamaan.

5. Agensi dan Pemaknaan Pekerjaan

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun keterlibatan partisipan dalam pekerjaan berkaitan dengan keterbatasan ekonomi dan berbagai persoalan kehidupan, mereka tidak sepenuhnya memaknai dirinya sebagai pihak yang pasif. Partisipan tetap menunjukkan kemampuan untuk mengambil keputusan, menentukan batas interaksi, serta memilih cara menghadapi situasi yang dianggap tidak nyaman. Agensi tersebut muncul dalam tindakan sehari-hari yang memungkinkan mereka mempertahankan kendali atas diri sekaligus memenuhi kebutuhan hidup.

Pada P1, kemampuan mempertahankan kendali diri terlihat dari strategi menghadapi pelanggan yang melampaui batas kenyamanan. Ketika menghadapi pelecehan verbal, P1 memilih untuk memblokir atau menghapus kontak pelanggan tersebut. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa partisipan memiliki strategi personal untuk menentukan bentuk interaksi yang dapat diterimanya.

Pada P3, agensi tampak melalui keputusan untuk menetapkan batas moral terhadap ajakan yang berkaitan dengan hubungan fisik. Meskipun terdapat imbalan ekonomi, partisipan tetap mempertimbangkan batas moral dan memilih untuk menolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan ekonomi tidak sepenuhnya menghilangkan kemampuan partisipan untuk mengambil keputusan berdasarkan nilai yang diyakininya.

P4 juga menunjukkan bentuk agensi melalui keyakinan bahwa dirinya masih memiliki kendali atas tubuh dan keputusan pribadi. *"Biarpun kerja di warung kayak gini, sing nyetir awakku ya tetep aku dewe. Ada batasnya. Kalau tamunya kebangetan ya tak tegur atau tak tinggat."* (P4). Ia menegaskan bahwa *"sing nyetir awakku yo tetep aku dewe"*, yang menggambarkan pemaknaan bahwa dirinya tetap memiliki hak untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan meskipun bekerja dalam lingkungan yang memiliki tuntutan dan risiko tertentu.

Sementara itu, pengalaman P5 memperlihatkan proses pemaknaan pekerjaan sebagai bagian dari upaya melanjutkan kehidupan setelah menghadapi kesulitan ekonomi. Pekerjaan secara bertahap tidak hanya dipandang dari rasa malu atau ketidaknyamanan ketika pertama kali menjalaninya, tetapi juga sebagai aktivitas yang memungkinkan partisipan memperoleh penghasilan dan mempertahankan keberlangsungan hidup. Pengalaman tersebut memperlihatkan adanya perubahan dalam cara partisipan memahami posisi dirinya terhadap pekerjaan.

Dengan demikian, agensi partisipan tidak berarti bahwa mereka memiliki kebebasan penuh terhadap kondisi yang dihadapi. Sebaliknya, agensi muncul di dalam keterbatasan. Mereka tetap harus berhadapan dengan tekanan ekonomi, stigma, tuntutan pekerjaan, dan risiko interaksi dengan pelanggan, tetapi masih memiliki ruang untuk menentukan respons, menetapkan batas, dan memberikan makna terhadap pengalaman tersebut.

Secara keseluruhan, pengalaman lima partisipan menunjukkan bahwa pekerjaan dimaknai secara lebih kompleks daripada sekadar sumber pendapatan. Pekerjaan menjadi salah satu cara untuk mempertahankan keberlangsungan hidup sekaligus ruang bagi partisipan untuk menunjukkan kemandirian dan mempertahankan kendali atas keputusan personal. Dengan demikian, pengalaman mereka memperlihatkan adanya pertemuan antara kerentanan dan agensi: keterbatasan kondisi kehidupan mendorong mereka memasuki pekerjaan, sementara kemampuan mengambil keputusan dan menetapkan batas memungkinkan mereka tetap mempertahankan rasa kendali terhadap dirinya.

6. Sintesis Esensi Pengalaman

Berdasarkan sintesis lintas kasus terhadap pengalaman lima partisipan, esensi pengalaman bekerja sebagai pelayan warung kopi pangku dapat dipahami sebagai proses mempertahankan keberlangsungan hidup di tengah keterbatasan, tekanan sosial, tuntutan emosional, dan kebutuhan untuk tetap memiliki kendali atas diri. Keterlibatan partisipan dalam pekerjaan terutama berkaitan dengan desakan ekonomi dan kondisi keluarga, sehingga pekerjaan dimaknai sebagai salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan hidup ketika pilihan pekerjaan lain terbatas.

Dalam menjalani pekerjaan, partisipan menghadapi tuntutan untuk menampilkan keramahan dan mengelola emosi yang tidak selalu sesuai dengan kondisi batin mereka. Pada saat yang sama, mereka berusaha menetapkan batas terhadap interaksi yang dianggap melampaui kenyamanan pribadi. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa partisipan tidak hanya menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan, tetapi juga terus melakukan negosiasi antara tuntutan peran kerja dengan batas personal dan nilai yang mereka pegang.

Pengalaman bekerja juga berlangsung dalam konteks stigma sosial. Partisipan menyadari adanya penilaian negatif terhadap pekerjaan yang mereka jalani dan mengembangkan berbagai cara untuk menghadapinya, seperti mengabaikan komentar masyarakat, menjaga citra diri, serta memisahkan identitas pekerjaan dari kehidupan pribadi. Di tengah tekanan tersebut, hubungan dengan rekan kerja yang memiliki pengalaman hidup serupa menjadi sumber penerimaan dan rasa dipahami.

Dengan demikian, pengalaman lima partisipan memperlihatkan adanya pertemuan antara kerentanan dan agensi. Mereka berada dalam kondisi yang membatasi pilihan, tetapi tetap memiliki ruang untuk mengambil keputusan, menetapkan batas, mengelola respons emosional, dan memberikan makna terhadap pekerjaan yang dijalani. Pekerjaan tidak hanya dimaknai sebagai sumber penghasilan, tetapi juga sebagai ruang tempat partisipan berusaha mempertahankan kemandirian, hubungan sosial, dan kendali terhadap dirinya.

Esensi pengalaman tersebut menunjukkan bahwa menjadi pelayan warung kopi pangku bagi partisipan merupakan pengalaman yang kompleks: mereka bertahan bukan semata-mata karena kebutuhan ekonomi, tetapi melalui proses terus-menerus dalam mengelola emosi, menghadapi stigma, membangun dukungan sosial, mempertahankan batas diri, dan menegosiasikan makna pekerjaan dengan kehidupan personalnya.

PEMBAHASAN

1. Desakan Ekonomi dan Kerentanan Keluarga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan partisipan untuk memasuki dan bertahan dalam pekerjaan sebagai pelayan warung kopi pangku terutama berkaitan dengan desakan ekonomi dan tanggung jawab terhadap keluarga. Partisipan tidak

menggambarkan pekerjaan tersebut semata-mata sebagai pilihan pekerjaan yang diinginkan, tetapi sebagai salah satu alternatif yang tersedia ketika kebutuhan ekonomi harus segera dipenuhi. Kebutuhan anak, membantu orang tua, serta keterbatasan kesempatan memperoleh pekerjaan formal menjadi bagian dari pengalaman yang melatarbelakangi keputusan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa pilihan kerja partisipan perlu dipahami dalam konteks kondisi kehidupan yang membatasi alternatif pekerjaan yang tersedia bagi mereka.

Temuan tersebut sejalan dengan (Setiawan 2022) yang menunjukkan bahwa fenomena warung kopi pangku di Gresik berkaitan dengan kondisi sosial-ekonomi perempuan yang terlibat di dalamnya. Faktor ekonomi, pendidikan, dan kondisi keluarga menjadi bagian dari konteks yang mendorong perempuan memasuki pekerjaan tersebut. Dengan demikian, keterlibatan perempuan dalam pekerjaan warung kopi pangku tidak dapat dipahami hanya berdasarkan penilaian moral terhadap jenis pekerjaan, tetapi juga perlu dilihat dari kondisi struktural dan kebutuhan kehidupan yang melatarbelakanginya.

Dalam pengalaman partisipan, tekanan ekonomi juga berkaitan dengan tanggung jawab terhadap keluarga. Penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan dimaknai sebagai sarana memenuhi kebutuhan anak, membantu orang tua, atau mempertahankan keberlangsungan kehidupan keluarga. Oleh karena itu, pekerjaan yang secara sosial dapat memperoleh penilaian negatif tetap dipertahankan karena memiliki fungsi yang dianggap penting bagi kehidupan partisipan. Hal ini menunjukkan adanya proses pemaknaan pragmatis terhadap pekerjaan: risiko dan ketidaknyamanan pekerjaan dipertimbangkan bersama dengan manfaat ekonomi yang diperoleh.

Namun, desakan ekonomi tidak berarti bahwa partisipan menerima seluruh kondisi pekerjaan secara pasif. Hasil wawancara menunjukkan adanya strategi adaptasi ketika partisipan menghadapi situasi yang membuat mereka tidak nyaman. Mereka belajar menyesuaikan perilaku, mengendalikan respons emosional, serta mencari cara untuk mempertahankan batas personal ketika berinteraksi dengan konsumen. Dengan demikian, pengalaman partisipan memperlihatkan adanya hubungan antara kerentanan dan agensi: kondisi ekonomi membatasi pilihan yang tersedia, tetapi partisipan tetap melakukan berbagai tindakan untuk mengelola situasi yang mereka hadapi.

Strategi adaptasi tersebut menjadi semakin penting karena pekerjaan mengharuskan partisipan berhadapan dengan tuntutan interpersonal yang cukup tinggi. Mereka perlu tetap memberikan pelayanan dan mempertahankan hubungan yang baik dengan konsumen meskipun pada situasi tertentu merasa takut, malu, lelah, atau tidak nyaman. Pengalaman tersebut menjadi dasar munculnya tema berikutnya mengenai *emotional labor*, ketika partisipan harus mengelola ekspresi emosinya agar sesuai dengan tuntutan pelayanan.

Dengan demikian, dinamika psikologis partisipan pada tahap awal dapat dipahami sebagai proses bertahan dalam keterbatasan. Desakan ekonomi menjadi konteks utama yang mendorong keterlibatan dalam pekerjaan, sedangkan tanggung jawab keluarga memberikan alasan untuk tetap bertahan. Pada saat yang sama, partisipan mengembangkan berbagai strategi adaptasi untuk menghadapi tuntutan pekerjaan dan mempertahankan keberfungsian dirinya. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman pelayan warung kopi pangku tidak dapat direduksi sebagai persoalan pilihan pekerjaan semata, tetapi merupakan pengalaman psikologis yang terbentuk melalui pertemuan antara kebutuhan ekonomi, tanggung jawab keluarga, tuntutan pekerjaan, dan kemampuan individu dalam beradaptasi

2. *Emotional Labor* dan Negosiasi Batas Diri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipan tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas pelayanan, tetapi juga mengelola ekspresi emosi selama berinteraksi dengan pelanggan. Mereka perlu menampilkan keramahan, kehangatan, dan sikap komunikatif meskipun emosi yang dirasakan secara internal tidak selalu sesuai dengan ekspresi yang ditampilkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *emotional labor*, yaitu proses pengelolaan dan pengaturan ekspresi emosi agar sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan (Gabriel *et al.*, 2023).

Temuan ini terlihat dari pengalaman partisipan yang menggambarkan kebutuhan untuk tetap tersenyum atau bersikap ramah ketika sebenarnya sedang merasa sedih, malu, takut, atau kesal. P4, misalnya, menggambarkan situasi tersebut melalui ungkapan *"kudu pinter sandiwara"*, yang menunjukkan adanya perbedaan antara perasaan yang dialami dengan ekspresi yang ditampilkan ketika bekerja. Pengalaman serupa juga terlihat pada P5 melalui kebutuhan untuk menggunakan *"topeng"* ketika harus kembali melayani pelanggan setelah mengalami tekanan emosional. Pola tersebut menunjukkan bahwa ekspresi emosi dalam pekerjaan bukan semata-mata spontan, tetapi menjadi bagian dari tuntutan interaksi kerja.

Dalam perspektif *emotional labor*, kondisi tersebut dapat dipahami sebagai *surface acting*, yaitu ketika individu menampilkan ekspresi emosi yang sesuai dengan tuntutan situasi tanpa harus mengalami emosi tersebut secara internal (Gabriel *et al.*, 2023). Dengan demikian, keramahan yang ditampilkan partisipan tidak selalu menunjukkan bahwa mereka sedang berada dalam kondisi

emosional yang positif. Temuan ini memperlihatkan bahwa pekerjaan pelayanan dalam konteks kopi pangku menuntut partisipan untuk mengelola kesenjangan antara pengalaman emosional pribadi dan ekspresi sosial yang ditampilkan.

Namun, temuan penelitian memperlihatkan bahwa *emotional labor* tidak berhenti pada pengelolaan ekspresi. Partisipan juga harus mengelola batas interaksi personal, terutama ketika menghadapi perilaku pelanggan yang dianggap melampaui kenyamanan mereka. Dalam kondisi tersebut, partisipan menggunakan berbagai strategi, seperti mengalihkan interaksi, menolak secara verbal, menjaga jarak, atau menghentikan komunikasi dengan pelanggan tertentu. Dengan demikian, pengelolaan emosi dan penetapan batas diri menjadi dua proses yang berjalan bersamaan dalam pengalaman kerja mereka.

Temuan tersebut sejalan dengan (Gabriel *et al.*, 2023) yang menunjukkan bahwa *emotional labor* dalam pekerjaan pelayanan melibatkan pengelolaan emosi dan ekspresi emosional untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan interaksi dengan pelanggan**.** Namun, penelitian ini memberikan konteks yang lebih spesifik karena *emotional labor* berlangsung dalam lingkungan kerja informal yang memiliki batas interaksi yang lebih cair. Dalam kondisi tersebut, kemampuan mempertahankan batas personal menjadi bagian penting dari cara partisipan menjalankan pekerjaannya.

Pada sisi lain, kemampuan menetapkan batas menunjukkan bahwa partisipan tidak sepenuhnya berada pada posisi pasif dalam relasi dengan pelanggan. Dalam Lestari, & Nugroho, (2023) menunjukkan bahwa perempuan pekerja informal tetap memiliki ruang untuk melakukan negosiasi terhadap kondisi kerja dan relasi sosial yang mereka hadapi**.** Dalam penelitian ini, negosiasi tersebut terlihat ketika partisipan menentukan perilaku pelanggan yang masih dapat diterima dan perilaku yang harus ditolak.

Hal tersebut memperlihatkan bahwa *emotional labor* dan agensi personal saling berkaitan. Partisipan memang menyesuaikan ekspresi dan perilakunya dengan tuntutan pekerjaan, tetapi penyesuaian tersebut tidak berarti bahwa seluruh batas personal harus ditinggalkan. Mereka tetap berusaha mempertahankan kontrol terhadap tubuh, interaksi, dan keputusan pribadi. Partisipan menunjukkan upaya untuk mengelola batas antara identitas pekerjaan dan identitas personal ketika berada dalam konteks sosial yang berbeda. Strategi tersebut dapat dipahami sebagai bagian dari pengelolaan identitas pada pekerjaan yang berpotensi memperoleh stigma sosial (Kreiner *et al*., 2022).

3. Stigma Sosial dan Negosiasi Identitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stigma sosial menjadi bagian penting dari pengalaman partisipan dalam menjalani pekerjaan sebagai pelayan warung kopi pangku. Partisipan menyadari bahwa pekerjaan yang mereka jalani dapat dipandang negatif oleh lingkungan sosial. Namun, stigma tersebut tidak secara langsung menentukan bagaimana partisipan memandang dirinya sendiri. Partisipan menunjukkan berbagai cara untuk menghadapi penilaian sosial, antara lain dengan mengabaikan komentar, membatasi keterlibatan dengan pandangan negatif lingkungan, serta mengelola bagaimana identitas pekerjaan ditampilkan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam literatur psikologi organisasi dan sosiologi kerja terkini, stigma dipahami sebagai penilaian sosial mendiskreditkan yang menurunkan nilai atau derajat individu maupun kelompok dalam interaksi sosial (Kreiner *et al*., 2022; Ningrum, 2024). Dalam konteks pekerjaan sektor informal, stigma tidak hanya dapat melekat pada atribut personal individu, tetapi juga pada jenis pekerjaan tertentu (*stigmatized work*), sehingga pekerja rentan mengalami pelabelan negatif dan diskriminasi sosial akibat profesi yang dijalaninya (Kreiner *et al.,* 2022; Lestari & Nugroho, 2023).

Pengalaman tersebut terlihat ketika partisipan menunjukkan sikap tidak terlalu memedulikan komentar atau penilaian orang lain. Pada beberapa partisipan, respons seperti *"bodo amat"* dan *"ga ngurus"* menunjukkan adanya usaha untuk mengurangi keterlibatan emosional terhadap stigma. Sikap tersebut dapat dipahami sebagai strategi partisipan untuk mempertahankan kendali terhadap dirinya ketika menghadapi penilaian sosial. Dengan demikian, partisipan tidak sepenuhnya menerima label yang diberikan lingkungan, tetapi juga tidak selalu meresponsnya melalui konfrontasi terbuka.

Temuan ini sejalan dengan (Kreiner *et al.* 2022) yang menjelaskan bahwa individu yang bekerja dalam pekerjaan yang distigmatisasi dapat melakukan berbagai strategi untuk mengelola stigma dan identitasnya. Stigma pekerjaan berkaitan dengan bagaimana individu memandang dirinya, bagaimana orang lain memandangnya, serta bagaimana individu mengelola kesenjangan antara identitas personal dan citra sosial pekerjaannya. Dalam penelitian ini, proses tersebut tampak melalui usaha partisipan untuk membedakan dirinya sebagai individu dengan pekerjaan yang sedang dijalaninya.

Stigma juga perlu dipahami dalam kaitannya dengan kondisi sosial-ekonomi partisipan. Penelitian Sifullah *et al*. (2023) menunjukkan bahwa perempuan yang bekerja di sektor informal dapat menghadapi berbagai kerentanan secara bersamaan, termasuk stigma sosial, hambatan budaya, dan keterbatasan ekonomi. Temuan tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini karena partisipan juga menjalani pekerjaan dalam konteks keterbatasan pilihan ekonomi dan menghadapi kemungkinan penilaian negatif dari lingkungan sosial.

Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa stigma tidak sepenuhnya menghilangkan agensi partisipan. Mereka tetap melakukan negosiasi identitas dengan menentukan kapan identitas pekerjaan ditampilkan, kapan perlu dijaga jaraknya, dan bagaimana merespons penilaian orang lain. Pada beberapa pengalaman partisipan, terdapat usaha untuk menjaga penampilan atau perilaku ketika berada di luar lingkungan kerja agar identitas pekerjaan tidak secara langsung terbawa ke kehidupan sosial lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan merupakan salah satu peran yang dijalani partisipan, tetapi tidak selalu dipandang sebagai keseluruhan identitas dirinya.

Negosiasi identitas tersebut menjadi penting karena partisipan menjalani kehidupan dalam konteks sosial yang berbeda. Di tempat kerja, mereka menjalankan peran sebagai pelayan dan menyesuaikan perilaku dengan tuntutan pekerjaan. Di luar pekerjaan, mereka kembali menjalankan peran sebagai anggota keluarga dan bagian dari lingkungan sosialnya. Perbedaan konteks tersebut memungkinkan partisipan mempertahankan pemisahan tertentu antara identitas personal dan identitas pekerjaan.

Dengan demikian, pengalaman stigma dalam penelitian ini tidak hanya menunjukkan adanya tekanan sosial, tetapi juga memperlihatkan proses aktif partisipan dalam mengelola identitasnya. Partisipan tidak sepenuhnya menerima pandangan negatif dari lingkungan, tetapi menggunakan strategi tertentu untuk menjaga jarak antara label sosial dan pemaknaan dirinya sendiri. Proses tersebut menunjukkan bahwa stigma dan agensi berlangsung secara bersamaan dalam pengalaman partisipan.

Kontribusi temuan ini adalah memperlihatkan bahwa stigma terhadap pekerjaan informal perempuan tidak hanya berdampak pada bagaimana partisipan dipandang oleh lingkungan, tetapi juga memengaruhi cara mereka mengelola identitas dalam kehidupan sehari-hari. Pada saat yang sama, partisipan tetap memiliki ruang untuk menentukan respons terhadap stigma tersebut. Dengan demikian, stigma sosial dan negosiasi identitas merupakan proses yang saling berkaitan dalam pengalaman psikologis partisipan.

4. Solidaritas sebagai Ruang Aman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan dengan sesama rekan kerja menjadi salah satu sumber dukungan sosial bagi partisipan dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Kesamaan pengalaman, kondisi kehidupan, dan tuntutan pekerjaan membuat partisipan merasa lebih mudah dipahami oleh orang-orang yang berada dalam lingkungan kerja yang sama. P4, misalnya, menggambarkan lingkungan tersebut sebagai tempat mencari *"konco nasib"* dan menyebut bahwa tidak terdapat kecenderungan untuk saling menghakimi. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antarrekan tidak hanya berfungsi sebagai hubungan kerja, tetapi juga memberikan pengalaman penerimaan dan kebersamaan.

Dukungan sosial dalam lingkungan kerja dapat menjadi sumber daya interpersonal yang membantu individu menghadapi tuntutan emosional pekerjaan. (Zhao *et al*. 2022) menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan dengan *emotional labor* melalui identitas profesional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan dari lingkungan sosial kerja dapat berkaitan dengan bagaimana pekerja mengelola tuntutan emosional yang muncul dalam pekerjaan. Dalam konteks penelitian ini, dukungan dari rekan kerja memberikan ruang bagi partisipan untuk berbagi pengalaman dan memperoleh penerimaan ketika menghadapi tekanan dalam interaksi kerja.

Kesamaan pengalaman menjadi salah satu aspek penting dalam terbentuknya hubungan tersebut. Istilah *"konco nasib"* yang muncul dalam pengalaman P4 menunjukkan adanya rasa kebersamaan yang dibangun berdasarkan pengalaman hidup yang dipandang serupa. Hubungan tersebut memungkinkan partisipan berada dalam lingkungan sosial yang relatif tidak menghakimi sehingga mereka dapat berbagi pengalaman tanpa harus memberikan penjelasan panjang mengenai kondisi yang sedang dihadapi.

Temuan ini sejalan dengan (Pauksztat dan Grech 2022) yang menunjukkan bahwa dukungan sosial dalam kelompok kerja dapat berkembang melalui karakteristik kelompok dan interaksi informal antarrekan. Interaksi informal dapat menjadi bagian penting dalam terbentuknya hubungan sosial yang memberikan dukungan kepada anggota kelompok. Dalam penelitian ini, kedekatan antarrekan tidak hanya muncul karena berada dalam tempat kerja yang sama, tetapi juga melalui pengalaman dan kondisi yang dipahami bersama.

Dalam konteks stigma sosial yang dialami partisipan, keberadaan rekan dengan pengalaman serupa memiliki makna psikologis yang penting. Lingkungan sosial di luar pekerjaan dapat memberikan penilaian negatif terhadap pekerjaan yang dijalani, sedangkan hubungan dengan rekan kerja memberikan pengalaman diterima tanpa harus terus-menerus berhadapan dengan penilaian tersebut. Dengan demikian, hubungan antarrekan dapat menjadi sumber dukungan yang membantu partisipan menghadapi tekanan sosial dan emosional dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, istilah *"ruang aman"* dalam penelitian ini perlu dipahami secara kontekstual. Ruang aman tidak berarti bahwa lingkungan kerja sepenuhnya bebas dari risiko atau tekanan. Data penelitian justru menunjukkan bahwa partisipan tetap menghadapi tuntutan pekerjaan dan situasi interpersonal yang tidak selalu nyaman. Oleh karena itu, ruang aman dalam penelitian ini lebih merujuk pada rasa diterima, dipahami, dan tidak dihakimi dalam hubungan dengan rekan kerja.

Dukungan sosial tersebut juga menunjukkan bahwa pengalaman psikologis partisipan tidak hanya terbentuk melalui kemampuan individual. Hubungan interpersonal menyediakan sumber daya yang memungkinkan partisipan berbagi pengalaman, memperoleh validasi, dan mempertahankan rasa memiliki terhadap kelompok. Dengan demikian, solidaritas antarrekan menjadi salah satu sumber daya psikososial yang melengkapi strategi individual partisipan dalam menghadapi tekanan pekerjaan.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa solidaritas antarrekan kerja memiliki fungsi psikososial dalam pengalaman partisipan. *"Konco nasib"* tidak hanya menggambarkan hubungan pertemanan, tetapi juga menunjukkan pengalaman saling memahami dan tidak menghakimi. Dukungan tersebut membantu menciptakan rasa diterima di tengah tuntutan pekerjaan dan stigma sosial yang dihadapi partisipan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kemampuan bertahan dalam kondisi kerja yang penuh tekanan tidak hanya berkaitan dengan kapasitas individual, tetapi juga dengan dukungan sosial yang tersedia dalam lingkungan interpersonal partisipan.

5. Agensi dan Pemaknaan Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun partisipan berada dalam kondisi yang membatasi pilihan pekerjaan, mereka tidak sepenuhnya memaknai dirinya sebagai pihak yang pasif. Partisipan tetap menunjukkan kemampuan untuk mengambil keputusan, menentukan batas interaksi, serta memilih cara menghadapi situasi yang dianggap tidak nyaman. Agensi dalam penelitian ini tampak bukan sebagai kebebasan tanpa batas, melainkan sebagai kemampuan partisipan untuk menggunakan ruang pilihan yang masih tersedia dalam kondisi sosial dan ekonomi yang mereka hadapi.

Temuan tersebut sejalan dengan (Lestari, P., & Nugroho, S. 2023) yang menunjukkan bahwa perempuan pekerja sektor informal dapat melakukan negosiasi terhadap kondisi kerja dan norma sosial yang membatasi mereka. Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa keterbatasan struktural tidak sepenuhnya menghilangkan kemampuan perempuan untuk mengambil tindakan dan menegosiasikan posisi mereka dalam kehidupan kerja. Dalam penelitian ini, bentuk agensi terlihat ketika partisipan menentukan perilaku pelanggan yang dapat diterima, menolak interaksi yang melampaui batas personal, serta memilih strategi tertentu untuk menghadapi tekanan pekerjaan.

Agensi tersebut terlihat secara konkret dalam kemampuan partisipan menetapkan batas diri. Beberapa partisipan menunjukkan kemampuan untuk menghentikan komunikasi dengan pelanggan yang dianggap mengganggu, menolak ajakan yang tidak sesuai dengan batas personal, serta menentukan sejauh mana mereka bersedia mengikuti tuntutan interaksi. Perilaku tersebut menunjukkan bahwa partisipan tidak sekadar menerima seluruh tuntutan lingkungan kerja, tetapi tetap melakukan penilaian dan pengambilan keputusan berdasarkan batas yang mereka miliki.

Namun, agensi dalam konteks ini perlu dipahami secara hati-hati. Kemampuan mengambil keputusan tidak berarti bahwa partisipan memiliki kebebasan penuh. Keputusan mereka tetap dipengaruhi oleh kebutuhan ekonomi, kondisi keluarga, tuntutan pekerjaan, dan stigma sosial. Dengan demikian, temuan penelitian lebih tepat menunjukkan agensi di dalam keterbatasan, yaitu kemampuan untuk memilih dan bertindak ketika pilihan yang tersedia tidak sepenuhnya luas.

Selain menunjukkan agensi, partisipan juga memberikan pemaknaan tertentu terhadap pekerjaan yang dijalani. Pekerjaan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas untuk memperoleh pendapatan, tetapi juga berkaitan dengan kebutuhan mempertahankan keberlangsungan hidup dan membantu kondisi ekonomi keluarga. Pemaknaan tersebut menunjukkan bahwa arti pekerjaan bagi partisipan tidak hanya ditentukan oleh jenis pekerjaan, tetapi oleh fungsi dan nilai yang diberikan pekerjaan tersebut dalam kehidupan mereka.

Dalam Wibawa & Rahmasari (2024) menunjukkan bahwa makna kerja memiliki beberapa dimensi, antara lain kegunaan, penghargaan dan pengakuan, nilai yang diperoleh melalui pekerjaan, penghormatan terhadap pekerjaan, serta remunerasi. Temuan tersebut membantu menjelaskan bahwa pekerjaan dapat memperoleh makna melalui berbagai fungsi yang dirasakan individu. Dalam penelitian ini, makna pekerjaan terutama tampak pada fungsi ekonomi dan kebermanfaatannya bagi keberlangsungan kehidupan partisipan.

Pemaknaan tersebut juga dapat berubah seiring pengalaman. Pekerjaan yang pada awalnya dapat disertai rasa malu, canggung, atau ketidaknyamanan secara bertahap dapat dipandang secara lebih pragmatis sebagai salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan hidup. Perubahan pemaknaan ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja tidak selalu dipahami secara tunggal, tetapi dapat mengalami reinterpretasi berdasarkan pengalaman dan kondisi yang dihadapi partisipan.

Dengan demikian, agensi dan pemaknaan pekerjaan saling berkaitan. Kemampuan untuk mengambil keputusan, menetapkan batas, dan menentukan respons memungkinkan partisipan mempertahankan rasa kendali terhadap dirinya. Pada saat yang sama, pemaknaan pekerjaan sebagai salah satu cara memenuhi kebutuhan hidup membantu partisipan menempatkan pekerjaan tersebut

dalam konteks kehidupan yang lebih luas. Pekerjaan menjadi salah satu bagian dari kehidupan, tetapi tidak harus menjadi keseluruhan identitas diri partisipan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman partisipan berada pada pertemuan antara kerentanan dan agensi. Kondisi ekonomi dan sosial membatasi pilihan yang tersedia, tetapi partisipan tetap memiliki ruang untuk mengambil keputusan, mempertahankan batas personal, dan memberikan makna terhadap pekerjaan yang dijalani. Dengan demikian, memahami pengalaman mereka hanya sebagai bentuk ketidakberdayaan akan mengabaikan kapasitas partisipan dalam melakukan negosiasi terhadap kondisi kehidupan yang mereka hadapi.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa agensi partisipan bukan berarti bebas dari tekanan, melainkan kemampuan mempertahankan kendali dalam ruang pilihan yang terbatas. Sementara itu, pemaknaan pekerjaan membantu partisipan memahami keputusan dan pengalaman kerjanya sebagai bagian dari upaya mempertahankan kehidupan dan memenuhi kebutuhan yang dianggap penting. Temuan tersebut memperkuat pemahaman bahwa kerentanan ekonomi dan agensi personal dapat hadir secara bersamaan dalam pengalaman pekerja perempuan di sektor informal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman lima partisipan perempuan yang bekerja sebagai pelayan warung kopi pangku merupakan pengalaman yang kompleks dan dibentuk oleh interaksi antara kondisi ekonomi, tuntutan pekerjaan, stigma sosial, relasi interpersonal, dan kapasitas personal. Desakan ekonomi dan kerentanan keluarga menjadi konteks utama yang melatarbelakangi keterlibatan partisipan dalam pekerjaan, terutama ketika pilihan pekerjaan alternatif terbatas.

Selama menjalani pekerjaan, partisipan mengalami tuntutan *emotional labor* melalui kebutuhan untuk mengelola emosi dan menampilkan ekspresi yang sesuai dengan tuntutan pelayanan. Pada saat yang sama, partisipan melakukan negosiasi terhadap batas personal dalam menghadapi interaksi dengan pelanggan. Pengalaman kerja juga diwarnai oleh stigma sosial yang mendorong partisipan untuk mengelola identitas pekerjaan dan identitas personal dalam konteks sosial yang berbeda.

Di tengah berbagai tekanan tersebut, solidaritas dengan rekan kerja menjadi sumber penerimaan dan dukungan sosial. Hubungan dengan individu yang memiliki pengalaman serupa memberikan ruang bagi partisipan untuk merasa dipahami dan tidak dihakimi. Meskipun berada dalam kondisi yang rentan, partisipan tetap menunjukkan agensi melalui kemampuan mengambil keputusan, menetapkan batas, mengelola respons terhadap situasi kerja, dan memberikan makna terhadap pekerjaan yang dijalani.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa pengalaman partisipan dapat dipahami melalui pertemuan antara kerentanan dan agensi. Desakan ekonomi dan kondisi sosial membatasi pilihan yang tersedia, tetapi tidak sepenuhnya menghilangkan kemampuan partisipan untuk mempertahankan kendali atas dirinya. Pekerjaan pada akhirnya tidak hanya dimaknai sebagai sumber penghasilan, tetapi juga sebagai bagian dari proses partisipan dalam mempertahankan keberlangsungan hidup, identitas personal, hubungan sosial, dan rasa kendali terhadap kehidupan.

Kontribusi utama penelitian ini adalah memberikan pemahaman fenomenologis mengenai pengalaman psikologis perempuan dalam pekerjaan informal yang rentan terhadap stigma, dengan menunjukkan bahwa kerentanan ekonomi dapat berlangsung bersamaan dengan kemampuan individu untuk melakukan negosiasi, mempertahankan batas diri, memperoleh dukungan sosial, dan membangun makna terhadap pengalaman kerja.

Ucapan Terima Kasih
Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh partisipan yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman dalam penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini.

Kontribusi Penulis
Penulis 1 berkontribusi dalam perumusan penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan manuskrip.
Penulis 2 berkontribusi dalam pengembangan desain penelitian, supervisi analisis, penelaahan dan penyempurnaan manuskrip, serta persetujuan akhir naskah. Kedua penulis menyetujui versi akhir manuskrip dan bertanggung jawab atas isi artikel
.

Konflik Kepentingan
Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian dan publikasi artikel ini.

Pendanaan
Penelitian ini tidak memperoleh pendanaan khusus dari lembaga pemerintah, swasta, maupun organisasi lainnya.

REFERENSI

Chen, C.-C., Lan, Y.-L., Chiou, S.-L., & Lin, Y.-C. (2023). The effect of emotional labor on the physical and mental health of health professionals: Emotional exhaustion has a mediating effect. Healthcare. In Healthcare 11(1), Artikel 104. https://doi.org/10.3390/healthcare11010104

Gabriel, A. S., Diefendorff, J. M., & Grandey, A. A. (2023). The acceleration of emotional labor research: Navigating the past and steering toward the future. Personnel Psychology, 76, 511–545. https://doi.org/10.1111/peps.12576

Hidayat, N., & Rahmawati, E. (2024). Dekonstruksi maskulinitas hegemonik dalam pemikiran gender dan keislaman kontemporer. MUSAWA. Jurnal Studi Gender dan Islam, 23(1), 15–28.https://sosiologi.uin-suka.ac.id/id/kolom/detail/985/hegemoni-maskulinitas-dan-normalisasi-eksploitasi-ekonomi-terhada

Kreiner, G. E., Mihelcic, C. A., & Mikolon, S. (2022). Stigmatized work and stigmatized workers. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 9, 95–120. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091423

Kusumawati, E., Matulessy, A., Rini, R. A. P., & Muhid, A. (2024). Importance of happiness and meaningfulness of work in increasing work engagement of millennial generation in the digital age: Systematic literature review. Jurnal Psikologi Teoris dan Terapan, 15(1), 16–31. https://doi.org/10.26740/jptt.v15n01.p16-31

Lestari, P., & Nugroho, S. (2023). Stigma terstruktur dan negosiasi diri pekerja perempuan di sektor hiburan malam. PALASTREN. Jurnal Studi Gender, 16(1), 45–62. https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Palastren

Ningrum, R. C. (2024). Stigma masyarakat terhadap perempuan yang bekerja di malam hari. eJournal Sosiatri-Sosiologi, 12(1), 1–12.https://ejournal.ps.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1862#:~:text=October%2022%2C%202024.%20Stigma%20Masyarakat%20Terhadap%20Perempuan,(nama%20mhs)%3A%20Retno%20Cahya%20Ningrum.%20Abstrak%20(max.

Pauksztat, B., & Grech, M. R. (2022). Building social support: The impact of workgroup characteristics, the COVID-19 pandemic and informal interactions. Work, 72(4), 1175–1189. https://doi.org/10.3233/WOR-220020

Setiawan, E. (2022). Menyingkap fenomena konstruksi sosial warung pangku di Gresik. Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi, 6(2), 134–144. https://doi.org/10.20961/habitus.v6i2.62218

Smith, J.A., Flowers, P, & Larkin, M. (2021). Analisis Fenomenologi Interpretatif: Teori, Metode, dan Penelitian. SAGE. 240. https://books.google.co.id/books/about/Interpretative_Phenomenological_Analysis.html?hl=id&id=ITNPEAAAQBAJ&redir_esc=y

Sifullah, M. K., Sohel, M. S., Sarker, M. F. H., Islam, M., Ahmad, M., & Rahman, M. M. (2023). Mapping out the vulnerabilities of migrant women in the informal sector: A qualitative investigation in Dhaka city. Heliyon, 9(10), e20950. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20950

Wibawa, C. M., & Rahmasari, D. (2024). Hubungan antara meaningful work dengan kesejahteraan psikologis pada guru sekolah dasar non-ASN. Character. Jurnal Penelitian Psikologi, 11(1), 506–517. https://doi.org/10.26740/cjpp.v11i1.61569

Zhao, H., Fan, Y., Zheng, L. J., Liang, X., Chiu, W., Jiang, X., & Liu, W. (2022). The effect of social support on emotional labor through professional identity: Evidence from the content industry. Journal of Global Information Management, 30(1), 1–19. https://doi.org/10.4018/JGIM.302916