



Kepuasan Kerja sebagai Pendorong Produktivitas Barista di Oksigen Coffee

Nadya Alya Zahira*, Inaya Habiba Agustin, Mia Agustin Nabila, Eteh Resa Asyifa

Universitas Swadaya Gunung Jati

Abstrak: Penelitian ini mengkaji produktivitas kerja barista di Coffee Oksigen yang terbentuk melalui keterkaitan antara aspek personal dan aspek organisasional. Dari sisi personal, motivasi intrinsik, ketertarikan terhadap bidang pelayanan, serta kemampuan beradaptasi dalam menjalankan berbagai tugas menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja kerja. Dari sisi organisasi, produktivitas dipengaruhi oleh penerapan pembagian kerja yang fleksibel, kerja sama tim, sistem insentif berbasis kinerja, kondisi lingkungan kerja yang mendukung, serta upaya pengembangan karyawan melalui evaluasi dan pelatihan. Fleksibilitas peran dan kemampuan multitasking yang ditunjang oleh kolaborasi antarkaryawan berkontribusi dalam menjaga efektivitas pelayanan, khususnya pada saat terjadi peningkatan jumlah pelanggan. Namun demikian, keterbatasan transparansi terkait sistem promosi jabatan dan kesejahteraan karyawan berpotensi memengaruhi persepsi terhadap keberlanjutan karier. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi dan transparan menjadi faktor penting dalam mendukung produktivitas kerja secara berkelanjutan.

Kata kunci: Produktivitas Kerja, Barista, Motivasi Intrinsik, Fleksibilitas Kerja, Lingkungan Kerja

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emba.v5i2.3898>

*Correspondence: Nadya Alya Zahira

Email: nadyaalyaz1530@gmail.com

Received: 30-10-2025

Accepted: 30-11-2025

Published: 30-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This research examines the work productivity of baristas at Coffee Oksigen, which is shaped by the interaction between personal and organizational aspects. On the personal side, intrinsic motivation, interest in the service field, and adaptability in performing multiple tasks play a significant role in supporting work performance. From an organizational perspective, productivity is influenced by flexible job allocation, teamwork, performance-based incentive systems, a supportive work environment, and employee development through evaluation and training. Role flexibility and multitasking abilities supported by team collaboration contribute to maintaining service effectiveness, particularly during periods of increased customer demand. However, limited transparency regarding promotion systems and employee welfare may affect perceptions of long-term career sustainability. Therefore, integrated and transparent human resource management is essential to support sustainable work productivity.

Keywords: Work Productivity, Barista, Intrinsic Motivation, Job Flexibility, Work Environment

Kata kunci: Motivasi Ekstrinsik, Kompensasi, Kinerja Karyawan.

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam organisasi yang berperan besar dalam menentukan tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Pada kondisi persaingan yang semakin kompetitif serta perubahan lingkungan kerja yang berlangsung cepat, organisasi tidak cukup hanya mengandalkan kecanggihan teknologi dan kekuatan modal. Organisasi juga dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengelola, mengembangkan, dan memaksimalkan potensi karyawan

secara berkelanjutan. Dalam konteks tersebut, kepuasan kerja menjadi salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berkaitan langsung dengan sikap, perilaku, dan kualitas kinerja karyawan.

Kepuasan kerja dapat dipahami sebagai memastikan sejauh mana karyawan menilai pekerjaannya secara positif berdasarkan pengalaman kerja yang mereka alami. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain hubungan kerja dengan atasan dan rekan kerja, sistem penghargaan dan kompensasi, beban serta tanggung jawab pekerjaan, hingga kondisi lingkungan kerja. Karyawan yang merasakan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, keterlibatan kerja, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja berpotensi menimbulkan penurunan motivasi, rendahnya produktivitas, serta meningkatnya berbagai permasalahan dalam hubungan kerja.

Produktivitas kerja karyawan sering dijadikan tolok ukur utama dalam menilai efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan. Namun demikian, produktivitas kerja tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis atau sistem kerja semata, melainkan juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan sosial yang dialami karyawan di lingkungan kerja. Dalam hal ini, kepuasan kerja memiliki peran strategis karena dapat menjadi faktor pendorong maupun penghambat tercapainya tingkat produktivitas kerja yang optimal. Oleh sebab itu, pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan kerja dari sudut pandang karyawan menjadi penting untuk dikaji.

Kajian Pustaka

Sumber Daya Manusia dalam Organisasi

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan daya saing dan keberlanjutan organisasi. Dalam perkembangan organisasi modern, pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada pengembangan kapabilitas, keterlibatan, dan kesejahteraan karyawan secara berkelanjutan (Hasibuan, 2017) (Dessler, 2020). Studi terkini menunjukkan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia yang berorientasi pada pengembangan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi dan produktivitas kerja (Almeida & Fernando, 2022).

Pendekatan strategis dalam manajemen sumber daya manusia juga menekankan pentingnya memperhatikan aspek psikologis dan sosial karyawan. Lingkungan kerja yang mendukung dan kebijakan SDM yang adil terbukti mampu meningkatkan keterlibatan kerja dan kinerja karyawan secara signifikan (Kim & Park, 2021).

Konsep Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dipahami sebagai kondisi psikologis yang mencerminkan sejauh mana karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya berdasarkan evaluasi pengalaman kerja yang dialami (Robbins & Judge, 2018). Penelitian terbaru menegaskan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh kombinasi faktor intrinsik dan ekstrinsik, seperti makna pekerjaan, hubungan kerja, sistem penghargaan, serta keseimbangan kehidupan kerja (Luthans, 2011) (Darma & Supriyanto, 2023).

Dalam konteks organisasi saat ini, kepuasan kerja tidak hanya berdampak pada sikap kerja karyawan, tetapi juga berhubungan dengan kesehatan mental, keterlibatan kerja, dan keberlanjutan kinerja organisasi (Hidayat et al, 2022). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan loyalitas dan komitmen organisasi yang lebih kuat (Spector, 1997).

Produktivitas Kerja Karyawan dalam Kajian Empiris Terkini

Produktivitas kerja karyawan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas organisasi. Produktivitas tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis, sosial, dan organisasi (Sinungan, 2014). Studi empiris terbaru menunjukkan bahwa motivasi kerja, kepuasan kerja, dan dukungan organisasi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan (Putri & Nugroho, 2021) (Robbins & Judge, 2018).

Selain itu, penelitian mutakhir menekankan bahwa lingkungan kerja yang fleksibel dan suportif dapat meningkatkan fokus kerja serta kualitas output karyawan, terutama dalam menghadapi perubahan pola kerja pascapandemi (Siregar & Handayani, 2022).

Hubungan Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja

Hubungan antara kepuasan kerja dan produktivitas kerja telah banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Kepuasan kerja terbukti berkontribusi dalam membentuk motivasi intrinsik dan perilaku kerja positif yang berdampak pada peningkatan produktivitas (Luthans, 2011). Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediator antara lingkungan kerja dan produktivitas kerja karyawan (Rahman et al, 2023).

Namun demikian, hubungan tersebut dipengaruhi oleh faktor kontekstual, seperti budaya organisasi dan karakteristik pekerjaan (Spector, 1997). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mampu menggali pengalaman subjektif karyawan untuk memahami dinamika hubungan kepuasan kerja dan produktivitas secara lebih komprehensif.

Metodologi

Metode penelitian merupakan serangkaian prosedur atau Langkah sistematis yang digunakan peneliti untuk memperoleh, mengumpulkan, dan menganalisis data guna menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Creswell (2014) menyatakan bahwa metode penelitian berfungsi sebagai kerangka kerja yang memandu peneliti dalam proses penelitian, mulai dari perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan. Dengan demikian, metode penelitian dapat dipahami sebagai pedoman ilmiah yang mengarahkan seluruh proses penelitian agar berjalan secara sistematis, logis, dan sesuai dengan kaidah keilmuan.

Informan dalam penelitian ini merupakan karyawan Coffe Oksigen Cirebon, khususnya barista yang terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pemilihan responden didasarkan pada pertimbangan bahwa barista memiliki pengalaman kerja yang relevan untuk memberikan informasi mendalam terkait kepuasan kerja dan produktivitas. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam yang bersifat

insentif dan dilaksanakan lebih dari satu kali untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif serta memastikan keakuratan data. Proses wawancara menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya sesuai dengan fokus kajian penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis melalui tahapan analisis kualitatif, meliputi seleksi data yang relevan, penyajian data secara sistematis, serta penafsiran makna dan penarikan Kesimpulan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa produktivitas kerja barista di Coffee Oksigen dapat dipahami sebagai hasil dari keterkaitan antara karakteristik individu dan praktik pengelolaan organisasi. Produktivitas tersebut tidak muncul secara tunggal, melainkan dipengaruhi oleh berbagai kondisi kerja, seperti fleksibilitas pelaksanaan tugas, kemampuan menjalankan beragam aktivitas secara bersamaan, motivasi internal karyawan, sistem penghargaan berbasis kinerja, situasi lingkungan kerja, serta bentuk dukungan manajerial yang diterima. Keseluruhan aspek tersebut saling berinteraksi dan membentuk kinerja barista dalam mendukung kelancaran operasional kedai kopi.

Pola pembagian tugas yang diterapkan menunjukkan bahwa barista tidak dibatasi pada fungsi kerja tertentu dalam jangka panjang. Karyawan diharapkan mampu menyesuaikan peran kerja sesuai dengan kebutuhan operasional yang bersifat dinamis. Kondisi ini mendorong berkembangnya keterampilan kerja yang lebih luas serta meningkatkan kemampuan adaptasi barista terhadap perubahan situasi kerja. Pada saat terjadi peningkatan jumlah pelanggan, kemampuan menjalankan beberapa tugas secara simultan yang ditopang oleh kerja sama tim menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Koordinasi antarkaryawan memungkinkan pembagian beban kerja yang lebih efektif sehingga potensi kendala operasional dapat diminimalkan.

Dari sisi individu, motivasi kerja memiliki kontribusi yang signifikan terhadap tingkat produktivitas barista. Ketertarikan personal terhadap bidang pelayanan serta kesesuaian dengan pekerjaan yang dijalani mendorong keterlibatan kerja yang lebih tinggi, yang tercermin dalam meningkatnya komitmen dan kepuasan kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa produktivitas tidak hanya dipengaruhi oleh sistem organisasi, tetapi juga oleh kondisi psikologis karyawan. Selain motivasi internal, penerapan insentif berbasis capaian omzet berperan sebagai stimulus eksternal yang mendorong peningkatan kinerja. Skema insentif tersebut dipersepsikan sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi kerja, sehingga berdampak positif pada semangat dan motivasi barista.

Kondisi lingkungan kerja juga memberikan pengaruh terhadap produktivitas kerja barista. Hubungan interpersonal yang terjalin dengan baik serta suasana kerja yang nyaman menciptakan dukungan psikologis bagi karyawan dalam menjalankan aktivitas kerja. Di samping itu, pelaksanaan evaluasi kinerja dan program pelatihan secara berkelanjutan mencerminkan komitmen organisasi dalam pengembangan sumber daya manusia. Evaluasi yang bersifat pembinaan serta pelatihan yang mencakup aspek teknis dan nonteknis berkontribusi dalam peningkatan kompetensi barista. Namun demikian,

keterbatasan transparansi terkait kebijakan promosi jabatan dan kesejahteraan karyawan berpotensi memengaruhi persepsi barista terhadap peluang pengembangan karier. Kondisi tersebut dapat menurunkan harapan karyawan terhadap keberlanjutan karier di dalam organisasi.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kerja barista di Coffee Oksigen terbentuk melalui interaksi antara faktor individual dan faktor organisasional. Temuan ini sejalan dengan pandangan Hasibuan (2017) yang menyatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh kemampuan individu, motivasi, serta dukungan sistem dan lingkungan kerja organisasi. Dengan demikian, kinerja barista tidak hanya ditentukan oleh kompetensi personal, tetapi juga oleh bagaimana organisasi mengelola sumber daya manusianya secara efektif. Fleksibilitas pembagian tugas yang diterapkan di Coffee Oksigen mencerminkan sistem kerja yang adaptif terhadap kebutuhan operasional. Barista tidak dibatasi pada satu peran kerja tertentu, melainkan dituntut untuk mampu menjalankan berbagai fungsi sesuai situasi kerja. Kondisi ini mendukung pengembangan keterampilan yang lebih luas serta meningkatkan kemampuan adaptasi karyawan. Temuan tersebut sejalan dengan Robbins dan Judge (2018) yang menjelaskan bahwa fleksibilitas kerja dapat meningkatkan efektivitas karyawan, terutama dalam lingkungan kerja yang dinamis dan memiliki intensitas pelayanan tinggi.

Selain fleksibilitas kerja, kemampuan multitasking yang didukung oleh kerja sama tim berperan penting dalam menjaga produktivitas kerja barista. Kolaborasi antarkaryawan memungkinkan pembagian beban kerja yang lebih seimbang, khususnya pada saat terjadi peningkatan jumlah pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2016) yang menyatakan bahwa kerja tim yang efektif mampu meningkatkan kinerja individu dan kelompok melalui koordinasi serta pembagian tugas yang jelas. Dari sisi individual, motivasi kerja memiliki peranan yang signifikan dalam membentuk produktivitas barista. Kesesuaian antara minat individu terhadap bidang pelayanan dengan pekerjaan yang dijalani mendorong meningkatnya keterlibatan, komitmen, dan kepuasan kerja. Temuan ini mendukung teori motivasi yang dikemukakan oleh Robbins (2016), yang menyatakan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh kuat terhadap perilaku kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, penerapan sistem insentif berbasis pencapaian omzet berfungsi sebagai motivasi ekstrinsik yang mampu mendorong peningkatan kinerja. Hasibuan (2017) menegaskan bahwa pemberian insentif yang adil dan proporsional dapat meningkatkan semangat kerja serta produktivitas karyawan.

Lingkungan kerja yang kondusif dan hubungan interpersonal yang harmonis turut memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas kerja barista. Suasana kerja yang nyaman secara psikologis memungkinkan karyawan bekerja dengan lebih optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2018) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kinerja karyawan. Selain itu, pelaksanaan evaluasi kinerja dan program pelatihan secara rutin mencerminkan komitmen organisasi dalam pengembangan sumber daya manusia. Mangkunegara (2016) menyebutkan bahwa

pelatihan dan pengembangan merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan secara berkelanjutan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya keterbatasan transparansi kebijakan organisasi, khususnya terkait sistem promosi jabatan dan kesejahteraan karyawan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi persepsi barista terhadap peluang pengembangan karier jangka panjang. Robbins dan Judge (2018) menyatakan bahwa kejelasan jalur karier dan keadilan organisasi memiliki pengaruh terhadap komitmen dan loyalitas karyawan. Oleh karena itu, peningkatan transparansi kebijakan organisasi menjadi hal penting yang perlu diperhatikan guna menjaga keberlanjutan produktivitas kerja barista.

Implikasi Praktis

Temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi pengelola Coffee Oksigen dalam mengelola sumber daya manusia guna meningkatkan produktivitas kerja. Meskipun setiap usaha kedai kopi memiliki karakteristik dan kebijakan internal yang berbeda, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam merancang sistem kerja yang lebih fleksibel, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kinerja karyawan di sektor jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kerja barista dipengaruhi oleh keterkaitan antara faktor individu dan dukungan organisasi. Oleh karena itu, manajemen perlu mengoptimalkan praktik kerja yang mendorong fleksibilitas peran, memperkuat kerja sama tim, serta menyediakan sistem insentif yang selaras dengan pencapaian kinerja. Upaya tersebut berpotensi meningkatkan efektivitas operasional sekaligus menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Selain aspek tersebut, penelitian ini juga menyoroti pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung secara psikologis. Hubungan kerja yang harmonis serta suasana kerja yang kondusif dapat meningkatkan kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugas. Di samping itu, keterbukaan organisasi terkait kebijakan pengembangan karier dan kesejahteraan karyawan perlu diperhatikan sebagai upaya menjaga motivasi dan loyalitas karyawan dalam jangka panjang.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari sejumlah keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Penggunaan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara menyebabkan data yang diperoleh sangat dipengaruhi oleh sudut pandang dan pengalaman subjektif informan. Selain itu, jumlah partisipan yang terlibat dalam penelitian ini masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan keseluruhan perspektif karyawan dan penelitian ini belum mengintegrasikan data kuantitatif yang dapat mengukur produktivitas kerja secara numerik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan meningkatkan jumlah responden, serta menggunakan pendekatan metode campuran agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih kuat.

Simpulan

Produktivitas kerja barista di Coffee Oksigen dipengaruhi oleh keterkaitan antara faktor individual dan faktor organisasional. Faktor individual mencakup motivasi intrinsik, minat terhadap bidang pelayanan, serta kemampuan adaptasi dalam menjalankan berbagai tugas, sedangkan faktor organisasional meliputi fleksibilitas pembagian tugas, kerja sama tim, sistem insentif berbasis kinerja, lingkungan kerja yang kondusif, serta dukungan organisasi melalui evaluasi kinerja dan program pelatihan. Fleksibilitas kerja dan kemampuan multitasking yang didukung kolaborasi tim berkontribusi dalam menjaga kelancaran pelayanan, sementara motivasi kerja berperan dalam meningkatkan keterlibatan dan kinerja barista. Namun demikian, keterbatasan transparansi terkait kebijakan promosi jabatan dan kesejahteraan karyawan berpotensi memengaruhi persepsi terhadap pengembangan karier, sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih terintegrasi dan transparan untuk mendukung produktivitas kerja secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Cueva, E.G.M. (2024). Neutrosophic Analysis of Strategies to Improve Productivity in an Restaurant Chain. *Neutrosophic Sets and Systems*, 74, 259-266, ISSN 2331-6055, <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=86000055298&origin=inward>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Gaspersz, V. (2009). *Total quality management*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hutapea, P. (2025). The Impact of The Employee's Communication and Work Interaction during the Covid-19 Pandemic on Work Behavior and Employee's Productivity: Study on Banks, Restaurants, Manufacture, Education Technology. *Wseas Transactions on Business and Economics*, 22, 1208-1219, ISSN 1109-9526, <https://doi.org/10.37394/23207.2025.22.98>
- Lee, W. (2024). The effect of digital transformation: Boosting productivity in the restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*, 123, ISSN 0278-4319, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103896>
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mangkunegara, A. A. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Octavianto, M. I. (2017). Pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap kinerja barista dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi kasus pada *Blackbone Coffee Group*). Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

-
- Otto, E.R. (2024). A Framework for Total Productivity Management (TPMan) in a Resort Environment. *Tourism and Hospitality*, 5(3), 848-873, ISSN 2673-5768, <https://doi.org/10.3390/tourhosp5030049>
- Qi, K. (2024). A systematic review of construction labor productivity studies: Clustering and analysis through hierarchical latent dirichlet allocation. *Ain Shams Engineering Journal*, 15(9), ISSN 2090-4479, <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102896>
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku organisasi* (Edisi 16). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Sinungan, M. (2014). *Produktivitas: Apa dan bagaimana*. Bumi Aksara.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sururin, A., Heryanda, K. K., & Atidira, R. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Singaraja Hotel. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 11–20
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Rajawali Pers.