

**Ketahanan Kinerja Tim dalam Situasi Tekanan Tinggi:
Studi Kasus pada *Kitchen Team* Natahati Coffee and Eatery**

Zahra Dzakiyyah Zein¹, Indrayanti²

^{1,2} *Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada*

Email: ¹zahra.d.z@mail.ugm.ac.id, ²indrapsi@ugm.ac.id

Abstrak. Pada penelitian sebelumnya ditemukan bahwa, untuk bekerja di dapur restoran, tim *kitchen* harus memiliki ketahanan untuk menghadapi berbagai penderitaan di dapur, terutama dalam situasi tekanan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang membentuk ketahanan tim *kitchen* Natahati Coffee and Eatery dengan studi kasus. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara bersama Manajer dan metode *Focus Group Discussion* bersama lima orang anggota tim *kitchen*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang membentuk ketahanan kinerja tim *kitchen*. Faktor pertama adalah kesetiakawanan, yang di dalamnya terdapat *backup behavior*, memiliki perasaan senasib, terdapat kenyamanan, adanya kohesivitas tim, dan kesetaraan atau *equality*. Faktor kedua adalah kejelasan penugasan, mencakup pengelolaan waktu, tanggung jawab tim, dan kesediaan untuk bekerja lembur. Faktor ketiga adalah strategi koping dengan memberikan penyaluran emosi melalui umpatan, adanya humor, dan kontrol diri yang baik. Sedangkan faktor keempat adalah dukungan atasan yang di dalamnya termasuk kedekatan manajer dengan anggota tim, manajer sebagai penengah, manajer sebagai mentor, dan manajer yang mengenali karakter setiap anggota tim.

Kata kunci: *endurance, high pressure, kitchen, restaurant, team performance*

Abstract. The previous studies found that working in a restaurant kitchen required the endurance to handle various forms of suffering, especially in a high-pressure situation. In accordance with those findings, this study aims to find out the factors shaping the endurance of Natahati Coffee and Eatery's kitchen team through a case study. This research was conducted using a qualitative approach. The data collection process was carried out by an interview with a Manager and a Focus Group Discussion with five members of the kitchen team. The result showed that there are four factors shaping the endurance of the kitchen team's performance. The first factor is the solidarity between members who have backup behavior, have the feeling of compatibility, feel comfortable with their team members, are cohesive, and equal. The second factor is having clarity of tasks, including time management, team responsibility, and willingness to overtime. The third factor is the coping strategy of swearing, with humor, and having good self-control. The fourth factor is the manager's support, which includes an manager's bond with the kitchen team, the manager as a mediator, the manager as a mentor, and the manager who recognizes the character of each team member.

Keywords: *endurance, high pressure, kitchen, restaurant, team performance*