

## DETERMINAN KINERJA KARYAWAN *COFFEE SHOP* DI SEMARANG TENGAH

Widya Putri Nareswari<sup>1</sup>, Almira Santi Samasta<sup>2</sup>, Diana Aqmala<sup>3</sup>,  
Febrianur Ibnu Fitroh Sukono Putra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro  
<sup>1</sup>[widyaputrin84@gmail.com](mailto:widyaputrin84@gmail.com), <sup>2</sup>[almirasanti@dsn.dinus.ac.id](mailto:almirasanti@dsn.dinus.ac.id), <sup>3</sup>[diana.aqmala@dsn.dinus.ac.id](mailto:diana.aqmala@dsn.dinus.ac.id),  
<sup>4</sup>[fbr10@dsn.dinus.ac.id](mailto:fbr10@dsn.dinus.ac.id)

### ABSTRACT

*The growth of the coffee shop industry in Central Semarang shows rapid dynamics along with changes in people's lifestyles and increased coffee consumption among the younger generation. This condition requires coffee shop s to not only rely on product quality, but also maximize the role of human resources, especially employees, as the spearhead of service. However, fluctuations in employee performance are still a challenge that needs to be studied more deeply. This study aims to analyze the influence of job satisfaction, workload, and Work life balance on the performance of coffee shop employees in Central Semarang. The method used is quantitative with a survey approach, using a questionnaire as a data collection instrument distributed via Google Form. The sample consisted of 160 coffee shop employees selected using census technique. The results showed that job satisfaction and work life balance had a positive and significant effect on employee performance, while workload had a negative and significant effect. This research is expected to be a reference for coffee shop managers in designing more appropriate and sustainable human resource management strategies.*

*Keywords: employee performance; job satisfaction; workload; work life balance ; coffee shop*

### ABSTRAK

Pertumbuhan industri *coffee shop* di Semarang Tengah menunjukkan dinamika yang pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat dan meningkatnya konsumsi kopi di kalangan generasi muda. Kondisi ini menuntut *coffee shop* tidak hanya mengandalkan kualitas produk, tetapi juga memaksimalkan peran sumber daya manusia, khususnya karyawan, sebagai ujung tombak pelayanan. Namun, fluktuasi kinerja karyawan masih menjadi tantangan yang perlu dikaji lebih dalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan *coffee shop* di Semarang Tengah. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang disebarluaskan melalui *Google Form*. Sampel terdiri dari 160 karyawan *coffee shop* yang dipilih menggunakan teknik sensus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola *coffee shop* dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih tepat guna dan berkelanjutan.

Kata kunci: kinerja karyawan; kepuasan kerja; beban kerja; *work life balance*; *coffee shop*

### PENDAHULUAN

Modernisasi merupakan perkembangan kebutuhan hidup manusia yang terus berkembang karena adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (Pujiyanto et al., 2024). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini membawakan dampak besar terhadap perubahan di berbagai aspek kehidupan, mulai dari sosial, ekonomi, hingga budaya masyarakat. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan hidup, gaya hidup manusia pun juga ikut berkembang dan semakin beragam. Salah satu pola hidup yang sering berdampak negatif yaitu budaya konsumtif. Budaya konsumtif bisa diartikan sebagai kebiasaan individu atau kelompok yang cenderung membeli atau menggunakan barang dan jasa yang tidak terlalu dibutuhkan (Pujiyanto et al., 2024). Perubahan gaya hidup menjadikan

peningkatan kreatifitas dan semakin muncul temuan ide yang digagas, salah satunya dalam bidang industri minuman.

Industri *coffee shop* berkembang pesat seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap budaya minum kopi dan kebutuhan akan tempat bersosialisasi yang nyaman. Pertumbuhan ini mendorong semakin banyaknya pelaku usaha yang membuka *coffee shop*, khususnya di kawasan strategis seperti Semarang Tengah. Wilayah ini dikenal sebagai pusat aktivitas bisnis, pendidikan, dan pusat kota, sehingga menjadi lokasi potensial bagi berkembangnya industri *coffee shop*. Jumlah unit usaha yang tersebar di Semarang Tengah ini mencerminkan tingginya persaingan serta kebutuhan akan manajemen sumber daya manusia yang efektif. Tabel 1 berikut menyajikan data *coffee shop* beserta jumlah karyawan yang menjadi cakupan dalam penelitian ini.

**Tabel 1 Data *Coffee shop* Semarang Tengah**

No.	Nama <i>Coffee shop</i>	Jumlah Karyawan
1	Kopi Lingsem	9
2	Kayo Coffe&Eatery	12
3	Kedai Kopi Gatuk	14
4	Dolkopi	14
5	Now Me Coffe	13
6	Jatah Mantan	6
7	Eastman Coffe	16
8	Mindoni Café	8
9	Lnds 1986	16
10	W Coffe Bar	8
11	Jaggad	15
12	Ejaan	16
13	Dikala	9
14	Djuara	13
15	Dharma Boutiq	7
16	Folkafe At Alva	16
17	Olsen Caffeine Suply	9
18	Tripple Feeling Coffe	10
19	Sedjenak Coffe	11
20	Toko Kopi Kapan	6
21	Hero Coffee Light	21
<b>Total</b>		<b>249</b>

Sumber: (Disbudpar, 2025)

Berdasarkan Tabel 1 Data *coffee shop* Semarang Tengah, terdapat 21 *coffee shop* yang menjadi objek penelitian dengan total keseluruhan 249 karyawan. Jumlah karyawan bervariasi antara 6 hingga 21 orang di setiap unit usaha. *Coffee shop* dengan jumlah karyawan terbanyak adalah Hero Coffee Light sebanyak 21 orang, sementara yang paling sedikit adalah Jatah Mantan dan Toko Kopi Kapan, masing-masing hanya memiliki 6 karyawan. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar *coffee shop* di Semarang Tengah beroperasi dengan skala usaha kecil hingga menengah, namun tetap memiliki potensi sebagai tempat kerja yang representatif untuk menilai kinerja karyawan. Tren bekerja di *coffee shop* kian meningkat pascapandemi, khususnya di kalangan generasi muda. Fleksibilitas waktu dan tempat menjadikan *coffee shop* sebagai salah satu pilihan utama bagi masyarakat yang mencari suasana kerja yang nyaman dan santai. Karakteristik ini sekaligus memunculkan tantangan baru dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam memastikan karyawan tetap mampu memberikan pelayanan yang optimal di tengah tingginya beban kerja serta kebutuhan menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Kondisi tersebut menuntut manajemen *coffee shop* untuk tidak hanya berfokus pada kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga memperhatikan kinerja karyawan sebagai elemen kunci dalam menjamin mutu layanan dan kepuasan pelanggan. Guna memperoleh pemahaman awal mengenai dinamika tersebut, peneliti melakukan pra-survei terhadap karyawan *coffee shop* di Semarang Tengah. Pra-survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi mereka terhadap kepuasan kerja,

beban kerja, *work life balance*, dan kinerja yang ditunjukkan. Hasil dari pra-survei tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2 Hasil Pra Survey**

No	Uraian	Jawaban	
		YA	TIDAK
1	Jumlah tugas yang diberikan sudah sesuai dengan kapasitas.	81,3 %	18,8%
2	Terdapat kendala dalam menyelesaikan tugas sesuai standar waktu.	25%	75%
3	Mampu menyelesaikan pekerjaan sendiri tanpa bantuan saat ramai pembeli.	50%	50%
4	Merasa adil dan sesuai dengan gaji yang diterima atas kinerja yang dilakukan.	75%	25%
5	Mendapatkan kesempatan mengembangkan keterampilan baru.	68,8%	31,3%
6	Mengalami konflik dengan rekan kerja dalam menjalankan tugas tim.	68,8%	31,3%
7	Merasa target yang ditentukan realistis sesuai dengan kemampuan.	56,3%	43,8%
8	Merasa nyaman dengan pekerjaan yang dijalani saat ini.	75%	25%
9	Pernah mengalami masalah pribadi sehingga mengganggu fokus dalam bekerja.	50%	50%
10	Merasa lebih semangat bekerja setelah menghabiskan waktu berkualitas dengan keluarga maupun teman.	43,8%	56%

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Temuan pra-survei terhadap karyawan *coffee shop* di Semarang Tengah mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara kapasitas kerja individu dengan tuntutan tugas yang diberikan. Beberapa responden memperlihatkan keterbatasan dalam menyelesaikan pekerjaan secara mandiri, terutama dalam kondisi kerja yang padat. Ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi dan minimnya peluang pengembangan keterampilan mencerminkan lemahnya dukungan organisasi terhadap aspek kesejahteraan kerja. Dinamika hubungan antar karyawan menunjukkan potensi konflik yang dapat menurunkan efektivitas kolaborasi tim. Evaluasi terhadap sistem kerja juga mengungkap persepsi negatif terhadap target kinerja dan kenyamanan dalam menjalankan tugas. Ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan turut menjadi indikator lemahnya manajemen *work life balance*. Kondisi-kondisi tersebut mengarah pada perlunya perbaikan menyeluruh, baik dari sisi struktural maupun psikologis, agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Identifikasi permasalahan ini menjadi dasar penting untuk menelaah lebih dalam masing-masing variabel yang memengaruhi kinerja karyawan. Salah satu faktor utama yang dinilai berperan adalah kepuasan kerja. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi tinggi, loyalitas kuat, dan berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Setiawan et al., (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan positif yang muncul dari persepsi terhadap kondisi dan lingkungan kerja yang dirasakan mendukung kebutuhan serta harapan karyawan. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya biasanya memiliki tingkat komitmen yang lebih tinggi, bekerja lebih produktif, dan menunjukkan loyalitas yang kuat terhadap tempat mereka bekerja. Setiawan et al., (2021) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya, yang muncul sebagai hasil dari penilaian atau persepsi mereka terhadap kondisi dan lingkungan kerja yang dialami. Menurut Nurhandayani, (2022) kepuasan kerja diartikan sebagai penilaian, perasaan, atau sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya, yang berkaitan dengan lingkungan kerja. Kepuasan ini muncul ketika berbagai keinginan dan kebutuhan karyawan terpenuhi melalui aktivitas kerja yang dilakukan. Faktor lain yang berpengaruh pada kinerja karyawan adalah beban kerja. Taufik et al., (2021) menegaskan bahwa beban kerja merupakan sejumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Beban kerja ini dipengaruhi oleh jumlah pelanggan, jam operasional, serta jumlah staf yang tersedia. Jika beban kerja tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan kelelahan karyawan dan menurunkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Selain itu, beban kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, beban kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan tekanan dan rasa lelah pada karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas kinerja mereka. Beban kerja menjadi pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Prasetyo & Ibnu Fitroh Sukono, (2023) menyatakan bahwa stres kerja dapat terjadi akibat tingginya beban kerja, lingkungan kerja yang kurang kondusif, atau kondisi keuangan yang tidak stabil. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah *Work life balance*. Menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sangat penting untuk mendukung kesehatan mental dan fisik karyawan. Wijaya (2024) mengidentifikasi bahwa *work-life balance* merupakan kemampuan individu untuk menjalankan setiap peran dalam hidupnya secara optimal, sehingga tercipta keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi serta kesadaran penuh terhadap kondisi diri secara menyeluruh.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *Work life balance*. Menurut Zahroh and Khasanah, (2024) *Work life balance* merupakan keadaan ketika seseorang merasa mampu mengatur, mencapai target, serta menikmati aktivitas sehari-harinya dan mencerminkan tingkat kenyamanan dan kepuasan individu terhadap peran yang dijalani di tempat kerja, baik dalam waktu dekat maupun dalam jangka panjang, dilihat dari aspek psikologis. Berdasarkan kajian terhadap variabel kepuasan kerja, beban kerja, dan *work life balance* yang berkaitan dengan kinerja karyawan, ditemukan berbagai tantangan yang dihadapi oleh karyawan *coffee shop* di wilayah Semarang Tengah.

Sejalan dengan itu, peneliti juga mengidentifikasi adanya research gap dalam hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan kinerja karyawan. Beberapa temuan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Ariawan (2022) serta Wiyani (2022) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan Susanti and Haryani (2020) melaporkan sebaliknya. Hal serupa terjadi pada variabel beban kerja, yang menurut Afif et al., (2024) berpengaruh signifikan terhadap kinerja, namun tidak demikian menurut Jalil et al., (2024). Ketidakesesuaian juga terlihat dalam variabel *work life balance*; Mardiani & Widiyanto, (2021) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan, sedangkan Zahroh and Khasanah, (2024) tidak menemukan pengaruh yang berarti. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa kesimpulan yang seragam belum dapat dicapai, sehingga perlu dilakukan kajian ulang pada sektor dan wilayah yang lebih spesifik, seperti industri *coffee shop* di Semarang Tengah.

Berdasarkan kajian atas variabel kepuasan kerja, beban kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan, ditemukan berbagai tantangan yang dihadapi karyawan *coffee shop* di wilayah Semarang Tengah. Kondisi ini menjadi landasan penting bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut dalam sebuah studi ilmiah. Penelitian ini mengangkat judul “Determinan Kinerja Karyawan *Coffee shop* di Semarang Tengah” sebagai upaya untuk memberikan kontribusi ilmiah sekaligus solusi praktis terhadap permasalahan yang berkembang di lapangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada *coffee shop* yang beroperasi di wilayah Semarang Tengah.

## LANDASAN TEORI

### Teori Dua Faktor (*Two-Factor Theory*)

Teori Dua Faktor atau yang dikenal sebagai Teori Motivasi-Higiene dikembangkan oleh Frederick Herzberg pada tahun 1959. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja dipengaruhi oleh dua kelompok faktor yang berbeda, yaitu faktor motivator dan faktor higiene. Faktor motivator berkaitan langsung dengan isi pekerjaan dan mampu meningkatkan kepuasan kerja serta motivasi intrinsik karyawan. Faktor ini meliputi pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, serta kesempatan untuk berkembang dan maju. Sementara itu, faktor higiene berkaitan dengan lingkungan kerja yang mengelilingi pelaksanaan tugas. Apabila tidak terpenuhi, faktor ini dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja, namun jika dipenuhi, tidak serta-merta meningkatkan kepuasan, melainkan hanya mencegah ketidakpuasan. Teori dua faktor sangat relevan karena kepuasan kerja dan *work life balance* dapat diposisikan sebagai faktor motivator yang mendorong peningkatan kinerja karyawan, sedangkan beban kerja termasuk faktor higiene yang berpotensi menurunkan kinerja jika tidak dikelola secara proporsional (Marta et al., 2023).

## Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan dan efektivitas suatu organisasi. Kinerja ini mencerminkan sejauh mana seorang individu mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan optimal. Menurut Jalil et al., (2024), kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal seperti kepuasan kerja maupun eksternal seperti beban kerja dan *Work life balance*. Pandangan ini sejalan dengan pemikiran Frederick Herzberg dalam Teori Dua Faktor, yang membagi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja menjadi dua, yakni faktor motivator dan faktor higiene. Kepuasan kerja dan *work life balance* termasuk dalam faktor motivator yang mendorong peningkatan kinerja karena berkaitan dengan aspek intrinsik pekerjaan. Sementara itu, beban kerja merupakan bagian dari faktor higiene yang, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak negatif pada kinerja karyawan. Pemahaman terhadap kedua jenis faktor ini membantu menjelaskan bagaimana kondisi kerja dapat membentuk perilaku karyawan dalam mencapai kinerja yang optimal.

Menurut Jalil et al., (2024) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai kemampuan individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemampuan ini secara langsung mendukung pencapaian tujuan organisasi serta memberikan kontribusi terhadap kepentingan karyawan itu sendiri. Istilah kinerja dalam literatur asing dikenal sebagai *job performance*, *actual performance*, atau *level of performance*, yang mengacu pada tingkat keberhasilan individu dalam menjalankan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Menurut Edwar and Mufti, (2024), kinerja karyawan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Kuantitas: jumlah pekerjaan yang diselesaikan sesuai target,
2. Ketepatan waktu: kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat,
3. Kehadiran: tingkat kehadiran dan ketepatan waktu karyawan,
4. Kemampuan bekerja sama: sejauh mana individu mampu berkolaborasi dengan rekan kerja secara efektif.

## Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek utama yang memengaruhi kualitas kinerja karyawan. Pemahaman umum dalam manajemen menyebutkan bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan semangat kerja yang tinggi, ketekunan dalam menyelesaikan tugas, serta dedikasi terhadap tanggung jawabnya. Kinerja karyawan akan meningkat apabila pekerjaan yang dijalani memberikan rasa nyaman, penghargaan, dan makna yang positif bagi individu. Hal ini menjadikan kepuasan kerja sebagai faktor penting dalam membentuk performa karyawan yang optimal. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan emosional positif yang muncul sebagai respons individu terhadap pengalaman dan persepsinya terhadap pekerjaan yang dijalani (Wijaya, 2024). Menurut Wicaksono & Gazali, (2021), kepuasan kerja adalah kondisi psikologis yang mencerminkan sejauh mana individu memiliki sikap positif atau negatif terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut dipengaruhi oleh persepsi terhadap berbagai aspek pekerjaan serta kondisi pribadi karyawan.

Konsep ini sejalan dengan teori yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja bersumber dari faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, seperti pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, dan peluang berkembang. Pekerjaan yang memberikan makna dan rasa keterlibatan secara pribadi cenderung menumbuhkan kepuasan yang lebih tinggi, dan pada akhirnya berdampak langsung pada peningkatan kinerja karyawan. Pemahaman ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya berperan sebagai respons emosional, tetapi juga sebagai dorongan utama bagi individu untuk berkontribusi secara maksimal terhadap organisasi. Wildiawanti, (2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja memainkan peran penting dalam memengaruhi perilaku kerja, seperti kinerja, kehadiran, loyalitas, hingga keputusan untuk berhenti bekerja. Karyawan yang merasa puas cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, lebih aktif menyuarakan pendapat, serta memiliki loyalitas tinggi terhadap organisasi. Sebaliknya, tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat menurunkan semangat kerja dan berdampak negatif pada kinerja individu.

Kepuasan kerja juga memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditampilkan. Hal ini menggambarkan

hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Menurut Wildiawanti, (2024), indikator kepuasan kerja terdiri dari lima aspek, yaitu:

1. *Work itself*: kepuasan terhadap jenis dan sifat pekerjaan,
2. *Pay*: kepuasan terhadap sistem gaji dan imbalan,
3. *Promotion Opportunities*: kepuasan terhadap peluang promosi atau jenjang karier.
4. *Supervisor*: hubungan dengan atasan,
5. *Workers*: hubungan dengan rekan kerja.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya oleh (Jalil et al., 2024) dan (Wicaksono & Gazali, 2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh bagaimana organisasi mampu mengelola volume kerja agar tetap dalam kapasitas optimal. Kesesuaian antara beban tugas dan kemampuan individu memungkinkan karyawan menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan berkualitas. Sebaliknya, beban kerja yang tidak proporsional dapat menghambat pencapaian target dan menurunkan mutu hasil kerja. Pengelola usaha harus secara rutin mengevaluasi dan menyesuaikan beban kerja demi menjaga performa karyawan tetap stabil. Beban kerja merupakan jumlah tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh seorang individu dalam suatu jabatan atau unit organisasi dalam jangka waktu tertentu Setiawan et al., (2021). Beban kerja muncul ketika terdapat ketidakseimbangan antara kemampuan individu dan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi. Karyawan memiliki batas kemampuan tertentu dalam menyelesaikan tugas, dan apabila tuntutan melebihi kapasitas tersebut, maka akan muncul tekanan kerja yang dapat berdampak negatif.

Konsep ini memiliki keterkaitan dengan teori yang menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja sering kali berasal dari faktor lingkungan pekerjaan yang tidak kondusif, seperti beban kerja yang berlebihan. Faktor ini tidak secara langsung mendorong peningkatan kinerja, namun ketika tidak dikelola dengan baik, dapat menimbulkan stres, kelelahan, hingga menurunnya kinerjanya. Pengaturan beban kerja yang proporsional berperan penting sebagai kondisi minimum agar karyawan tidak merasa tertekan dan tetap mampu bekerja secara efektif. Menurut Jalil et al., (2024), beban kerja merupakan besarnya pekerjaan yang harus ditangani oleh suatu jabatan dan dihitung dari hasil perkalian antara volume pekerjaan dengan norma waktu yang tersedia. Ketidakesesuaian antara beban kerja dan kemampuan karyawan dapat menimbulkan dua kondisi. Jika beban kerja terlalu ringan, karyawan cenderung merasa bosan. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan kelelahan dan stres yang berdampak pada penurunan kinerja.

Chairunnisya et al., (2022) menjelaskan bahwa beban kerja mencerminkan volume hasil kerja atau jumlah tugas yang diselesaikan oleh pegawai dalam satuan kerja tertentu. Jika beban kerja sesuai dengan kapasitas karyawan, maka kinerja meningkat, pekerjaan berjalan lancar, dan tujuan organisasi lebih mudah tercapai. Sebaliknya, beban kerja yang tidak proporsional dapat menurunkan efektivitas kerja dan menghambat pencapaian target organisasi. Menurut (Taufik et al., 2021), indikator beban kerja terdiri dari empat aspek, yaitu:

1. Target yang harus dicapai: beban ditinjau dari volume hasil kerja,
2. Kondisi pekerjaan: termasuk lingkungan dan tekanan kerja,
3. Penggunaan waktu: efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas,
4. Standar pekerjaan: kesesuaian beban kerja dengan ketentuan organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al., (2020) dan Firjatullah et al., (2023) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka kinerjanya cenderung menurun. Berdasarkan pernyataan tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H2: Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh *Work life balance* terhadap Kinerja Karyawan**

*Work life balance* merupakan kondisi ideal di mana individu mampu mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang tanpa menimbulkan konflik antara keduanya.

Keseimbangan ini menjadi aspek penting dalam dunia kerja modern karena ketidakseimbangannya dapat menimbulkan dampak negatif seperti penurunan kepuasan kerja, meningkatnya konflik peran, stres berkepanjangan, hingga kelelahan emosional atau burnout (Zahroh & Khasanah, 2024). Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi berperan sebagai elemen psikologis yang mendukung motivasi kerja karyawan. Pemenuhan atas keseimbangan ini berkaitan dengan aspek intrinsik yang bersumber dari kenyamanan dan kontrol individu atas perannya. Kondisi ini selaras dengan teori yang menjelaskan bahwa motivator internal—seperti perasaan berdaya, pengakuan, dan kepuasan psikologis—dapat meningkatkan komitmen dan kinerja. Ketika karyawan merasa kehidupannya tidak sepenuhnya didominasi oleh pekerjaan dan tetap memiliki ruang untuk kebutuhan pribadi, mereka cenderung menunjukkan performa kerja yang lebih stabil.

Menurut Jalil et al., (2024), *Work life balance* diartikan sebagai kemampuan individu dalam menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dengan komitmen terhadap keluarga dan kehidupan sosial lainnya. Individu yang memiliki *Work life balance* yang baik umumnya mampu membagi waktu dan energi secara proporsional antara tuntutan pekerjaan dan peran personal, sehingga merasa puas baik secara psikologis maupun sosial. *Work life balance* juga mencerminkan minimnya konflik antara peran di tempat kerja dan kehidupan pribadi. (Zahroh & Khasanah, 2024) menyebutkan bahwa terdapat tiga indikator dalam *Work life balance*, yaitu:

1. *Work Interference with Personal Life (WIPL)*: sejauh mana pekerjaan mengganggu kehidupan pribadi,
2. *Personal Life Interference with Work (PLIW)*: sejauh mana kehidupan pribadi mengganggu pekerjaan,
3. *Work Personal Life Enhancement (WPLE)*: sejauh mana pekerjaan dan kehidupan pribadi saling mendukung dan memperkuat.

Menurut (Badrianto & Ekhsan, 2021), keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tidak hanya berdampak pada kebahagiaan individu, tetapi juga memengaruhi kinerja karyawan secara menyeluruh. Penerapan *Work life balance* yang baik diharapkan mampu meningkatkan semangat kerja dan mendorong tercapainya tujuan organisasi. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Zahroh & Khasanah, (2024) dan Mardiani & Widiyanto, (2021), yang menunjukkan bahwa *Work life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pernyataan tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H3: *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan menguji pengaruh variabel kepuasan kerja, beban kerja, dan *Work life balance* terhadap kinerja karyawan pada *coffee shop* di wilayah Semarang Tengah. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara objektif dan terukur melalui pengolahan data statistik. Metode ini unggul dalam menghasilkan data yang bersifat generalisasi, akurat, dan dapat diuji secara empiris. Terdapat empat variabel yang diteliti, yaitu tiga variabel independen (kepuasan kerja, beban kerja, dan *Work life balance*) serta satu variabel dependen (kinerja karyawan). Ruang lingkup penelitian difokuskan pada karyawan operasional *coffee shop* di Semarang Tengah. Pemilihan fokus ini didasarkan pada peran strategis karyawan operasional dalam memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan yang menjadi representasi kualitas layanan *coffee shop*. Analisis dilakukan terhadap faktor-faktor internal yang diasumsikan memengaruhi kinerja karyawan.

Jumlah total karyawan *coffee shop* yang berhasil dihimpun melalui observasi awal tercatat sebanyak 249 orang yang tersebar di 21 *coffee shop* aktif di Semarang Tengah. Populasi dalam penelitian mencakup seluruh karyawan tersebut. Tidak semua individu dalam populasi memenuhi kriteria sebagai responden. Kriteria inklusi yang digunakan adalah karyawan yang telah bekerja minimal satu tahun dan berusia lebih dari 17 tahun. Berdasarkan kriteria tersebut, sebanyak 160 orang memenuhi syarat dan ditetapkan sebagai sampel penelitian. Jumlah tersebut mencukupi untuk dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares (PLS)* agar hasilnya valid dan dapat diandalkan.

Penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik sensus. Pemilihan teknik ini disesuaikan dengan kondisi populasi diketahui secara pasti secara formal, bahwa

populasi merupakan sampel penelitian, dan sehingga pengambilan sampel mempertimbangkan karakteristik yang relevan dengan tujuan studi. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian terdiri dari 32 pernyataan yang dirancang berdasarkan indikator dari studi-studi sebelumnya. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert lima poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) yang dijalankan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Proses analisis mencakup beberapa tahapan, antara lain analisis statistik deskriptif untuk mengidentifikasi karakteristik data responden, uji outer model untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen melalui indikator seperti *convergent validity*, *discriminant validity*, *average variance extracted (AVE)*, *composite reliability*, serta *Cronbach's alpha*. Tahap berikutnya adalah uji inner model yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan hubungan antar variabel laten. Evaluasi pengaruh signifikan antar konstruk dilakukan menggunakan uji t (parsial) yang menghitung nilai statistik dari masing-masing jalur hubungan. Seluruh tahapan tersebut bertujuan menghasilkan model penelitian yang valid secara statistik dan kuat secara teoritis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Evaluasi Model Pengukuran

Penilaian terhadap model pengukuran dilakukan guna menguji validitas dan reliabilitas indikator yang merepresentasikan variabel laten dalam penelitian. Tujuan dari proses ini adalah untuk menjamin bahwa alat ukur yang digunakan mampu merefleksikan konstruk secara tepat dan stabil.

#### Uji Validitas

##### 1. *Convergent Validity*

*Convergent validity* digunakan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk saling berkorelasi secara kuat. Evaluasi ini dilakukan dengan melihat nilai outer loading sebesar  $\geq 0,7$ , maka dianggap valid (Hair et al., 2021).

Tabel 3 *Outer Loading*

	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	<i>Work life balance</i>
BK1	0.890			
BK2	0.889			
BK3	0.896			
BK4	0.903			
BK5	0.910			
BK6	0.875			
BK7	0.910			
BK8	0.903			
KepK1		0.904		
KepK2		0.925		
KepK3		0.899		
KepK4		0.931		
KepK5		0.925		
KinK1			0.953	
KinK2			0.951	
KinK3			0.931	
KinK4			0.953	
WLB1				0.905
WLB2				0.917
WLB3				0.905
WLB4				0.908

	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Work life balance
WLB5				0.894
WLB6				0.902
WLB7				0.905
WLB8				0.888
WLB9				0.864
WLB10				0.897
WLB11				0.909
WLB12				0.876
WLB13				0.896
WLB14				0.898
WLB15				0.898

Sumber: (Data Penelitian Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil uji convergent validity, seluruh indikator pada variabel Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, dan *Work life balance* memiliki nilai outer loading  $\geq 0,7$ . Semua indikator valid dan mampu merepresentasikan konstruksya masing-masing. Tidak ada indikator yang perlu dihapus, sehingga instrumen dinyatakan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

## 2. Average Variance Extracted (AVE)

AVE berfungsi untuk menilai validitas konvergen pada level konstruk. Nilai AVE yang ideal adalah  $\geq 0,5$ , yang menunjukkan bahwa sebagian besar varians indikator berhasil dijelaskan oleh konstruksya, sehingga mengindikasikan validitas yang baik (Hair et al., 2021).

**Tabel 4 Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Kerja	0.841
Beban Kerja	0.805
Work life balance	0.805
Kinerja Karyawan	0.897

Sumber: (Data Penelitian Diolah, 2025)

Seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai AVE di atas 0,5, yang berarti telah memenuhi syarat validitas konvergen. Nilai AVE yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar varians dari item pertanyaan dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur. Seluruh konstruk dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam model penelitian.

## 3. Discriminant Validity

*Discriminant validity* menguji apakah suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Pengujian dilakukan melalui analisis cross loading, di mana nilai loading indikator pada konstruk asalnya harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading-nya terhadap konstruk lain (Hair et al., 2021).

**Tabel 5 Discriminant Validity**

	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Work life balance
BK1	0.890	0.100	-0.303	0.091
BK2	0.889	0.111	-0.343	0.052
BK3	0.896	0.112	-0.331	0.064
BK4	0.903	0.087	-0.355	0.057
BK5	0.910	0.059	-0.370	0.062
BK6	0.875	0.112	-0.312	0.131
BK7	0.910	0.094	-0.373	0.024
BK8	0.903	0.045	-0.399	0.014
KepK1	0.046	0.904	0.604	-0.085
KepK2	0.125	0.925	0.584	-0.113
KepK3	0.095	0.899	0.554	-0.104
KepK4	0.115	0.931	0.630	-0.045

	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Work life balance
KepK5	0.071	0.925	0.614	-0.065
KinK1	-0.402	0.591	0.953	0.411
KinK2	-0.443	0.555	0.951	0.418
KinK3	-0.278	0.710	0.931	0.318
KinK4	-0.356	0.616	0.953	0.392
WLB1	0.100	-0.066	0.370	0.905
WLB10	0.099	-0.089	0.346	0.897
WLB11	0.104	-0.016	0.387	0.909
WLB12	0.026	-0.103	0.346	0.876
WLB13	0.058	-0.100	0.382	0.896
WLB14	0.077	-0.124	0.314	0.898
WLB15	-0.015	-0.084	0.417	0.898
WLB2	0.065	-0.101	0.346	0.917
WLB3	0.069	-0.073	0.376	0.905
WLB4	0.048	-0.063	0.384	0.908
WLB5	0.038	-0.123	0.344	0.894
WLB6	0.062	-0.092	0.347	0.902
WLB7	0.035	-0.061	0.386	0.905
WLB8	0.121	-0.092	0.303	0.888
WLB9	0.027	-0.033	0.391	0.864

Sumber: (Data Penelitian Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil uji discriminant validity, seluruh indikator menunjukkan nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurinya dibandingkan dengan nilai loading terhadap konstruk lain. Hal ini membuktikan bahwa setiap indikator mampu membedakan konstruk asalnya dari konstruk lain secara jelas. Model ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan menghasilkan data yang stabil dan konsisten. Pengujian ini dilakukan melalui dua ukuran utama, yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, yang keduanya digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal dari indikator dalam setiap konstruk (Hair et al., 2021).

Tabel 6 Uji Reliabilitas

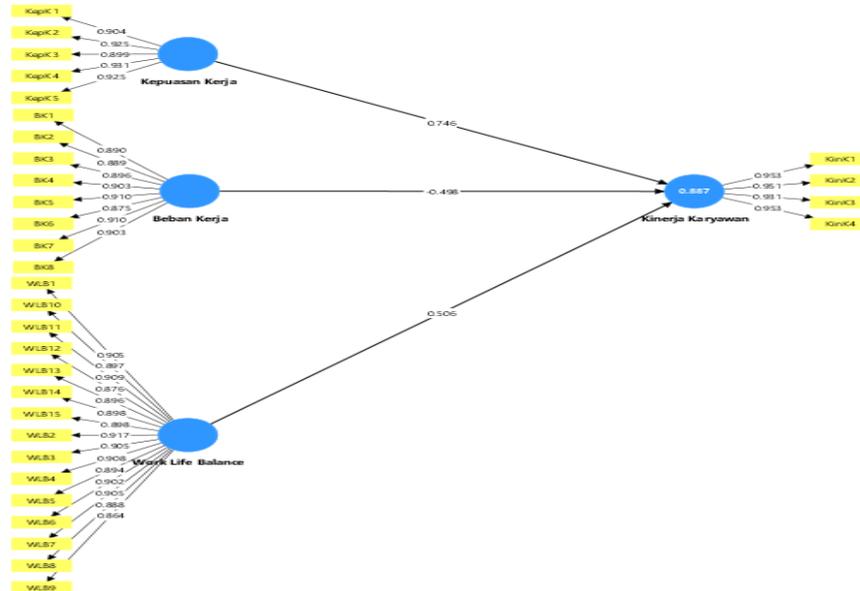
Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kepuasan Kerja	0.953	0.954
Beban Kerja	0.965	0.968
Work life balance	0.983	0.984
Kinerja Karyawan	0.962	0.962

Sumber: (Data Penelitian Diolah, 2025)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70. Ini menandakan bahwa item pertanyaan dalam setiap variabel telah menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik. Instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam proses analisis lebih lanjut.

### Model Struktural (Inner Model)

Penelitian ini menerapkan model Partial Least Square (PLS) untuk menguji hubungan antar variabel dalam model yang dibangun. Evaluasi terhadap model pengukuran dilakukan melalui pengujian nilai koefisien determinasi (R-Square). Hasil analisis inner model menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yang ditampilkan dalam visualisasi berikut.



**Gambar 1 Hasil Uji Inner Model**

Sumber: (Data Penelitian Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil analisis inner model, evaluasi terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi (R-Square). Nilai ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Penilaian terhadap nilai R-Square mengacu pada kriteria bahwa 0,67 menunjukkan pengaruh yang kuat, 0,33 tergolong sedang, dan 0,19 termasuk kategori lemah. Nilai R-Square pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut (Hair et al., 2021).

**Tabel 7 Uji R<sup>2</sup>**

	R-square	R-square adjusted
<b>Kinerja Karyawan</b>	0.887	0.885

Sumber: (Data Penelitian Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil analisis inner model, nilai R-square untuk variabel Kinerja Karyawan sebesar 0.887 menunjukkan bahwa sebesar 88,7% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model, yaitu Kepuasan Kerja, Beban Kerja, dan *Work life balance*. Nilai ini termasuk dalam kategori kuat, karena berada di atas angka 0,67. Nilai R-square adjusted sebesar 0.885 menegaskan bahwa model tetap stabil meskipun mempertimbangkan jumlah prediktor. Hasil ini menunjukkan bahwa model struktural yang dibangun memiliki kemampuan penjelasan yang baik terhadap variabel dependen.

**Uji Hipotesis dan Path Coefficients**

Uji hipotesis bertujuan untuk menilai sejauh mana variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen melalui nilai koefisien jalur (path coefficients). Nilai tersebut menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel, sedangkan tingkat signifikansinya ditentukan berdasarkan nilai T-Statistik. Suatu hipotesis dinyatakan diterima jika memiliki nilai P-Value kurang dari 0,05 atau T-Statistik lebih dari 1,656. Proses analisis dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS, dan hasilnya disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis Melalui Path Coefficeint Teknik Bootstrapping**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
<b>Kepuasan Kerja -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0.746	0.745	0.046	16.296	0.000

Beban Kerja -> Kinerja Karyawan	-0.498	-0.499	0.041	12.178	0.000
Work life balance -> Kinerja Karyawan	0.506	0.506	0.041	12.403	0.000

Sumber: (Data Penelitian Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan path coefficients dengan metode bootstrapping, hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai koefisien sebesar 0.746, T-statistic 16.296 > 1.656, dan P-value 0.000 < 0.05. Sehingga **hipotesis 1 diterima**.
2. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai koefisien sebesar -0.498, T-statistic 12.178 > 1.656, dan P-value 0.000 < 0.05. Sehingga **hipotesis 2 diterima**.
3. *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai koefisien sebesar 0.506, T-statistic 12.403 > 1.656, dan P-value 0.000 < 0.05. Sehingga **hipotesis 3 diterima**.

## Pembahasan

### Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai T-statistic sebesar 16.296 > 1.656 dan P-value sebesar 0.000 < 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Kepuasan kerja menjadi elemen penting karena berkaitan erat dengan motivasi, semangat kerja, dan loyalitas terhadap perusahaan. Pada usaha *coffee shop* yang menuntut pelayanan cepat dan berkualitas, karyawan yang puas akan lebih konsisten dalam menjalankan tugas, menjaga etos kerja, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Hasil ini selaras dengan pemikiran Herzberg dalam Teori Dua Faktor, yang membagi determinan kepuasan dan ketidakpuasan kerja ke dalam dua kelompok, yaitu faktor motivator dan faktor hygiene. Kepuasan kerja termasuk dalam kategori faktor motivator karena berasal dari aspek intrinsik pekerjaan, seperti pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, serta peluang pengembangan. Ketika faktor-faktor ini terpenuhi, karyawan akan terdorong untuk bekerja lebih optimal dan menunjukkan kinerja yang lebih tinggi. Pemenuhan kebutuhan psikologis melalui pekerjaan yang bermakna dan dihargai menciptakan pengalaman positif yang memperkuat komitmen serta kinerja individu. Hal ini menjelaskan mengapa kepuasan kerja menjadi salah satu pendorong utama dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, terutama di sektor pelayanan seperti *coffee shop* yang mengandalkan interaksi langsung dengan pelanggan.

Penelitian oleh Wicaksono & Gazali, (2021) membuktikan bahwa kepuasan kerja berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan melalui dukungan atasan, hubungan dengan rekan kerja, dan peluang promosi. Wildiawanti, (2024) menemukan bahwa lingkungan kerja yang mendukung serta penghargaan terhadap kinerja mendorong semangat dan produktivitas. Jalil et al., (2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berdampak langsung pada performa, terutama di sektor jasa. Seluruh temuan ini memperkuat bahwa kepuasan kerja merupakan faktor kunci dalam mendorong kinerja optimal, khususnya pada sektor pelayanan seperti *coffee shop*.

### Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai T-statistic sebesar 12.178 > 1.656 dan P-value sebesar 0.000 < 0.05. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan secara signifikan. Tekanan pekerjaan yang berlebihan meningkatkan risiko kelelahan, penurunan konsentrasi, serta kesalahan dalam menjalankan tugas. Beban kerja yang tidak sesuai kapasitas juga berdampak pada menurunnya

kualitas pelayanan, terutama di sektor yang melibatkan kontak langsung dengan pelanggan seperti *coffee shop*.

Temuan ini sejalan dengan pandangan dalam Teori Dua Faktor yang dikemukakan oleh Herzberg, di mana beban kerja termasuk dalam kategori faktor higiene. Faktor ini tidak memberikan motivasi langsung kepada karyawan, tetapi ketidaksiannya dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak negatif terhadap kinerja. Beban kerja yang terlalu berat menjadi salah satu pemicu utama ketidaknyamanan di tempat kerja, karena menimbulkan tekanan fisik maupun psikologis. Ketika lingkungan kerja menuntut lebih dari kapasitas individu tanpa dukungan yang memadai, kondisi tersebut akan mengganggu keseimbangan emosional dan menurunkan kinerja karyawan. Pengelolaan beban kerja yang wajar menjadi bagian penting dari strategi organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung pencapaian kinerja optimal.

Penelitian oleh Lestari et al., (2020) menunjukkan bahwa beban kerja berlebih menurunkan kinerja karena memicu stres dan kelelahan mental. Firjatullah et al., (2023) membuktikan bahwa volume kerja yang tinggi tanpa dukungan memadai berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Chairunnisya et al., (2022) menekankan bahwa ketidakseimbangan beban kerja mengganggu efektivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas. (Taufik et al., 2021) menyatakan bahwa target kerja yang tidak realistis memperburuk tekanan kerja dan memperlemah motivasi. Seluruh temuan tersebut menguatkan bahwa beban kerja yang tidak proporsional dapat menurunkan performa, terutama dalam sektor jasa seperti *coffee shop* yang menuntut efisiensi dan ketepatan dalam pelayanan.

### Hubungan *Work life balance* terhadap Kinerja Karyawan

*Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai T-statistic sebesar  $12.403 > 1.656$  dan P-value sebesar  $0.000 < 0.05$ . Karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih stabil dan optimal. *Work life balance* berperan dalam mengurangi kelelahan emosional serta stres, yang sering kali menjadi pemicu turunnya kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki waktu cukup untuk kehidupan pribadi akan bekerja lebih fokus dan bersemangat, sehingga berdampak positif terhadap kinerja dan kualitas layanan yang diberikan.

Konsep ini mencerminkan peran *Work life balance* sebagai salah satu faktor motivator yang menumbuhkan kepuasan intrinsik dalam bekerja. Berdasarkan Teori Dua Faktor yang dikemukakan oleh Herzberg, kondisi kerja yang memungkinkan individu menjaga keseimbangan antara peran profesional dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan semangat, keterlibatan, dan loyalitas. Pemenuhan kebutuhan psikologis melalui waktu luang yang memadai, dukungan sosial, serta fleksibilitas peran akan menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan kondusif. Karyawan yang tidak merasa tertekan oleh konflik peran cenderung memiliki energi lebih besar untuk berkontribusi secara optimal, menunjukkan bahwa *Work life balance* bukan hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga memperkuat motivasi dan kinerja secara berkelanjutan.

Penelitian oleh Mardiani & Widiyanto, (2021) menunjukkan bahwa *Work life balance* berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja melalui pengurangan stres dan peningkatan stabilitas emosi. Zahroh and Khasanah, (2024) membuktikan bahwa keseimbangan antara peran pekerjaan dan kehidupan pribadi meningkatkan loyalitas serta fokus kerja. Jalil et al., (2024) menegaskan bahwa karyawan yang memiliki waktu pribadi yang cukup lebih termotivasi dan menunjukkan performa lebih baik. (Badrianto & Ekhsan, 2021) juga menyimpulkan bahwa *Work life balance* mendorong keterlibatan karyawan secara emosional dan fungsional terhadap pekerjaannya. Hasil-hasil ini memperkuat bahwa *Work life balance* merupakan elemen penting dalam mendukung kinerja karyawan secara konsisten, terutama di sektor yang menuntut pelayanan prima seperti *coffee shop*.

### PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kepuasan Kerja dan *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sementara Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya dan mampu menyeimbangkan kehidupan pribadi dengan pekerjaan cenderung menunjukkan kinerja yang

lebih baik, sedangkan beban kerja yang berlebihan justru menurunkan kualitas kinerja. Ketiga variabel tersebut secara simultan mampu menjelaskan sebesar 88,7% variasi terhadap Kinerja Karyawan, yang berarti model ini memiliki kekuatan prediktif yang tinggi.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengintegrasikan variabel seperti *emotional detachment from work*, ketegasan prosedural atasan (*supervisory procedural justice*), atau *perceived coworker support*, yang berpotensi menjelaskan sisa 11,3% pengaruh terhadap kinerja karyawan yang belum terungkap dalam model ini. Pendekatan *mixed methods* juga direkomendasikan untuk menggali aspek-aspek naratif yang mungkin tidak terdeteksi melalui survei kuantitatif, terutama dalam memahami persepsi karyawan terhadap tekanan sosial dan ekspektasi pelanggan di sektor *coffee shop*. Bagi pengelola *coffee shop* di Semarang Tengah, diharapkan dapat membangun struktur komunikasi dua arah yang berfokus pada refleksi harian, menyediakan *microbreak* terstruktur bagi barista dan waiter selama jam sibuk, serta mengatur ulang penjadwalan kerja berbasis *peak-hour analysis* guna mencegah akumulasi kelelahan. Langkah-langkah tersebut tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional, tetapi secara langsung diharapkan dapat berdampak pada kinerja karyawan dalam melayani pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afif, F. S., Merdeka, G., & Sudapet, I. N. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Food dan Beverage Restoran di Jawa Timur. *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial*, 2(2), 74–82. <https://doi.org/10.29138/jkis.v2i2.50>
- Ariawan, M. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cafe Kreme Seminyak. *Jurnal EMAS*, 3(9), 4. <https://doi.org/10.30388/emas.v3i10.4281>
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2021). Pengaruh Work-life Balance terhadap Kinerja Karyawan yang di Mediasi Komitmen Organisasi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 951–962. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.460>
- Chairunnisya, T., Putri, T. A. C., Setiawan, H., & Akbar, J. (2022). Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Sumber Daya Manusia Pada UMKM Cafe Uncle Jack. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 45–57.
- Disbudpar. (2025). *Data Coffee shop di Kecamatan Semarang Tengah*. <https://pariwisata.semarangkota.go.id/frontend/web/index.php?r=site%2Famenitas-details&id=5>
- Edwar, R. C., & Mufti, D. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan Cafe Hangout Melalui Penerapan MSDM Strategis. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 3(01), 1–10.
- Firjatullah, Wolor, M. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i1.426>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Evaluation of Formative Measurement Models* (pp. 91–113). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5)
- Jalil, I. A., Pardiman, P., & Rachmadi, K. R. (2024). Studi Tentang Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Work life balance* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Food & Beverage Di Kota Malang (Studi Pada Karyawan F&B Sudimoro Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 4454–4463.

- Lestari, W. M., Liana, L., & Aquinia, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 27(2), 100–110. <https://doi.org/10.35315/jbe.v27i2.8192>
- Mardiani, I. N., & Widiyanto, A. (2021). Pengaruh work-life balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja karyawan PT Gunanusa Eramandiri. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 985–993. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.456>
- Marta, I. N. G., Pattiasina, R. Y., Akbar, R., Widodo, H., & Raharjo, I. B. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Purnomo (ed.); 1st ed.). PT. Mifandi Mandiri Digital.
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65>
- Prasetyo, D., & Ibnu Fitroh Sukono, F. (2023). Pengaruh Manajemen Talenta, *Work life balance*, dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Millenial Di Point Coffee Se- Kota Semarang. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2163–2178. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i4.354>
- Pujianto, W. E., Yulianto, M. R., Pebrianggara, A., & Widyasmara, B. A. (2024). *COFFEE SHOP DAN PERUBAHAN GAYA HIDUP MAHASISWA MUSLIM DI SIDOARJO*. *Journal of Economic and Economic Policy*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.61796/ijecep.v1i1.6>
- Setiawan, R. M., Widodo, S. R., & Tripariyanto, A. Y. (2021). Pengaruh Insentif, Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Barelo Cafe & Resto). *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri Universitas Kadiri*, 4(2), 206–219.
- Susanti, N., & Haryani, D. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Tomo Japanese Restaurant Tanjungpinang. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 57–73. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i1.2324>
- Taufik, I., Harini, S., & Sudarijati. (2021). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Visionida*, 7(2), 155–171.
- Wicaksono, T., & Gazali, M. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 22. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3219>
- Wijaya, G. C. (2024). Happiness At Work, *Work life balance*, And Job Satisfaction Terhadap Kinerja Karyawan Bayang Cafe Jimbaran. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 7(1), 58–70.
- Wildiawanti, Z. N. M. (2024). Analisis Pengaruh *Work life balance* Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kopi Kenangan. *Jurilma: Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 1(1), 42–48.
- Wiyani, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan ARENA PUB & RESTAURANT ). *Journal Research of Management (JARMA)*, 4(1), 103–112.
- Zahroh, R. A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh *Work life balance*, Work Engagement, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 9(01), 41–48. <https://doi.org/10.59179/jek.v9i01.130>