

# **SKRIPSI**

**PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KINERJA BARISTA *COFFEE SHOP* DI  
KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR**

**KHOLIS HAIDAR ALI**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA**  
**TERHADAP KINERJA BARISTA *COFFEE SHOP* DI**  
**KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

**KHOLIS HAIDAR ALI**  
**A021191064**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA**  
**TERHADAP KINERJA BARISTA *COFFEE SHOP* DI**  
**KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**KHOLIS HAIDAR ALI**

**A021191064**

telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar,     Maret 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Fauziah Umar, S.E., M.S  
NIP. 196107131987022001



Isnawati Osman, S.E., M.Bus  
NIP. 1970062819990320

Ketua Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.  
NIP. 197705102006041003

# SKRIPSI

## PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA BARISTA COFFEE SHOP DI KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

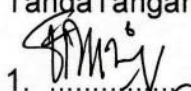
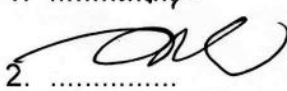

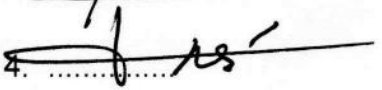
**KHOLIS HAIDAR ALI**

**A021191064**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 20 November 2024 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Fauziah Umar, S.E., M.S	Ketua	1. 
2.	Isnawati Osman, S.E., M.Bus	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. Sumardi, S.E., M.Si	Anggota	3. 
4.	Abdullah Sanusi, S.E., MBA., Ph.D	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Hasanuddin



**Dr. Andi Aswan S.E., MBA., M.Phil.**

**NIP. 1977051020060410**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kholis Haidar Ali  
NIM : A021191064  
Jurusan/Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

### **PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA BARISTA *COFFEE SHOP* DI KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan 70).

Makassar, 20 November 2024

Yang membuat pernyataan,



KHOLIS HAIDAR ALI

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA BARISTA COFFEE SHOP DI KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR**

Kholis Haidar Ali

Dr. Fauziah Umar, S.E., M.S

Isnawati Osman, S.E., M.Bus

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja barista *coffee shop* di Kecamatan Panakukang Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer berupa penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode sampling jenuh dan menggunakan skala likert. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja barista *coffee shop* di Kecamatan Panakukang Kota Makassar dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja barista *coffee shop* di Kecamatan Panakukang Kota Makassar.

**Kata Kunci:** Stres Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Barista

**THE INFLUENCE OF JOB STRESS AND WORK MOTIVATION ON THE  
PERFORMANCE OF BARISTA COFFEE SHOP IN PANAKUKANG  
DISTRICT, MAKASSAR CITY**

*This research aims to determine the effect of work stress and work motivation on the performance of coffee shop baristas in Panakukang District, Makassar City. This research uses quantitative research methods. The data source used is primary data in the form of distributing questionnaires. The sample used in this research was 50 respondents. The data collection technique was carried out using a saturated sampling method and using a Likert scale. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis. Based on the data analysis carried out, it was concluded that work stress had a negative and significant effect on the performance of coffee shop baristas in Panakukang District, Makassar City and work motivation had a positive and significant effect on the performance of coffee shop baristas in Panakukang District, Makassar City.*

**Keywords:** *Job Stress, Work Motivation, Barista Performance*

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
5.11 Latar belakang.....	1
5.12 Rumusan Masalah .....	8
5.13 Tujuan Penelitian.....	9
5.14 Manfaat Penelitian.....	9
5.15 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.3 Stres Kerja .....	17
2.3.1 Pengertian Stres Kerja .....	17
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	18
2.3.3 Indikator Stres Kerja.....	21
2.4 Motivasi Kerja .....	22
2.4.1 Pengertian Motivasi.....	22
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi .....	23
2.4.3 Indikator Motivasi .....	24
2.5 Kinerja Karyawan .....	25
2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	25
2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	26
2.5.3 Indikator Kinerja Karyawan .....	30
2.6 Penelitian Terdahulu .....	31
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	36
3.1 Kerangka Konseptual .....	36
3.2 Hipotesis Penelitian .....	38
BAB IV METODE PENELITIAN .....	39
4.1 Rancangan Penelitian .....	39



4.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
4.3	Populasi dan Sampel .....	39
4.4	Sampel.....	40
4.5	Jenis dan Sumber Data.....	40
4.5.1	Jenis Data .....	40
4.5.2	Sumber Data .....	40
4.6	Teknik Pengumpulan Data .....	41
4.7	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
4.7.1	Variabel Penelitian .....	42
4.7.2	Definisi Operasional.....	42
4.8	Instrumen Penelitian.....	46
4.8.1	Uji Validitas dan Realibilitas .....	47
4.9	Metode Analisis data .....	48
4.9.1	Metode Analisis Deskriptif.....	48
4.9.2	Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
4.10	Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....	49
4.11	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	49
5.1	Gambaran Umum dan Sejarah <i>Coffee Shop</i> .....	50
5.2	Analisis Karakteristik Responden .....	52
5.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin.....	52
5.3	Uji Validitas dan Realibitas .....	54
5.4	Analisis Deskriptif .....	56
5.4.1	Deskripsi Variabel dan Perhitungan Skor Variabel.....	57
5.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
5.6	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
5.7	Uji Hipotesis.....	64
5.7.1	Uji Parsial (Uji T) .....	64
5.8	Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
5.8.1	Pengaruh Stres Kerja ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ) Pada Coffee Shop di Kecamatan Panakukang .....	66
5.8.2	Pengaruh Motivasi Kerja ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Coffee Shop di Kecamatan Panakukang .....	67
	DAFTAR PUSTAKA .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Coffee Shop di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 4.2 Bobot Nilai Instrumen Penelitian .....	47
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	53
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Table 5.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Stres Kerja.....	57
Table 5.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja.....	60
Table 5.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	63
Tabel 5.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 5.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 5.11 Hasil Uji Parsial.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	38
--	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 5.11 Latar belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini semakin pesat seiring dengan meningkatnya gaya hidup yang modern. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bisnis yang muncul, mulai dari bisnis kecil hingga bisnis besar yang mendunia, dari bisnis offline hingga bisnis online. Perkembangan bisnis ini yang dilihat sebagai prospek pasar yang cerah bagi para pengusaha, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Dari berbagai macam bisnis yang ada, banyak pengusaha yang membuka usaha *coffee shop*, dikarenakan bisnis tersebut merupakan salah satu bentuk bisnis yang saat ini mengalami perkembangan yang cukup signifikan.

Indonesia terkenal sebagai salah satu negara produsen kopi dunia. Berdasarkan data dari Departemen Pertanian Amerika Serikat (USDA), produksi kopi global mencapai 170 juta kantong per 60 kg kopi pada periode 2022/2023. Indonesia merupakan negara penghasil kopi terbesar ke-3 dunia setelah Brazil, dan Vietnam. Indonesia tercatat sebagai negara penghasil kopi terbesar ke-3 di dunia pada 2022/2023 yang telah memproduksi kopi sebanyak 11,85 juta kantong. Rinciannya, Indonesia memproduksi kopi arabika sebanyak 1,3 juta kantong dan kopi robusta sebanyak 10,5 juta kantong. Jadi negara penghasil kopi terbesar ke-3, produksi kopi Tanah Air pun cenderung meningkat dalam lima tahun terakhir. Menurut laporan Statistik Indonesia 2023 dari Badan Pusat Statistik

(BPS), produksi kopi Indonesia mencapai 794,8 ribu ton pada 2022, meningkat sekitar 1,1% dibanding tahun sebelumnya (databoks.katadata.co.id, 2023).

Sebagai negara penghasil kopi terbesar ke-3, produksi kopi tanah air pun cenderung meningkat dalam lima tahun terakhir. Menurut laporan Statistik Indonesia 2023 dari Badan Pusat Statistik (BPS), produksi kopi Indonesia mencapai 794,8 ribu ton pada 2022, meningkat sekitar 1,1% dibanding tahun sebelumnya (*year-on-year/yoy*). Selama beberapa tahun terakhir, jumlah produksi kopi di Indonesia yang tertinggi yakni pada 2021. Sementara itu, produksi kopi terendah yakni pada 2017 sebanyak 716,10 ribu ton, pada 2018 sebanyak 756 ribu ton. Kemudian, pada 2019 dan 2020 berturut-turut juga meningkat sebanyak 752,5 ribu ton dan 762,4 ribu ton. Tahun 2021, kembali meningkat sebanyak 786,2 ribu ton (Nurhanisah, 2023).

Sejak jaman dahulu orang Indonesia sudah akrab dengan kegiatan minum kopi. Meningkatnya taraf hidup dan pergeseran *lifestyle* masyarakat perkotaan di Indonesia telah mendorong terjadinya pergeseran pesat dalam pola konsumsi kopi. Kedai kopi atau *coffee shop* tumbuh dan berkembang di Indonesia, mulai yang berlokasi di pinggiran jalan hingga *coffee shop* yang dikelola secara modern di pusat perbelanjaan.

*Coffee shop* juga sering dijadikan sebagai tempat beristirahat atau melepas penat setelah pulang bekerja, tempat bersantai, tempat mengerjakan tugas, tempat bernegosiasi, tempat transaksi bisnis, ataupun seringkali dijadikan tempat untuk *meeting*. Saat ini banyak pelaku usaha *coffee shop* yang lebih memfokuskan untuk membidik komunitas tertentu sehingga dapat menarik pasar

tersendiri karena “ngopi” saat ini dianggap sebagai bagian dari gaya hidup bagi beberapa orang (Yahmadi, 2007).

Di kota Makassar untuk menemukan *coffee shop* sekarang ini tidaklah susah, apalagi sejak masuknya penguasa kedai kopi dunia asal Seattle, Amerika Serikat yaitu Starbucks Coffee. Belum lagi kemunculan beberapa kedai kopi besar seperti J.CO Donuts and Coffee, The Coffee Bean and Tea Leaf, dan masih banyak *coffee shop* lainnya yang turut meramaikan di dalam bisnis *coffee shop* ini. Selain *coffee shop* yang mengusung tema modern, sejumlah *coffee shop* lokal juga meramaikan bisnis *coffee shop* di Makassar seperti Kopi Kenangan, Kopi Janji Jiwa dan Kopi Lain Hati.

Perkembangan dan persaingan usaha *coffee shop* memaksa setiap pelaku bisnis untuk terus melakukan inovasi rasa dan juga biji kopi yang digunakan. Persaingan dalam memperebutkan pasar mempengaruhi pola dan strategi yang dijalankan para pelaku usaha bisnis kopi. Untuk mendukung keberhasilan sebuah *coffee shop* dalam mencapai kesuksesannya tidak hanya dipengaruhi oleh konsep, ciri khas dan lokasi *coffee shop* itu sendiri, namun juga oleh faktor sumber daya manusia yang dimiliki *coffee shop*.

Barista merupakan salah satu sumber daya manusia dalam sebuah kedai kopi. Barista merupakan orang yang membuat dan menyajikan kopi sehingga dia merupakan sumber daya manusia terdepan yang dimiliki sebuah kedai kopi dalam menjangkau para konsumennya. Selain itu barista membuat dan menyiapkan minuman-minuman yang memakai campuran susu, untuk variasi kopi seperti *cappuccino*, *latte* atau variasi lainnya (Masdakaty, 2015). Barista juga merupakan sebutan bagi orang yang mempunyai keahlian khusus untuk membuat dan

meracik minuman berbasis *espresso* yakni jenis minuman yang diekstraksi menggunakan mesin khusus (mesin *espresso*). Namun, tentu tak hanya untuk menyajikan minuman, ada banyak hal lain yang juga dilakukan oleh peracik minuman ini. Pada praktiknya orang yang dikenal sebagai peracik minuman ini juga memiliki tanggung jawab pada mesin kasir serta meng-*handle* segala masalah yang ada di tempat kerja.

Peran penting seorang barista selain meracik kopi adalah melayani pelanggan atau menerima orderan dari para pelanggan yang datang. Hal ini menuntut seorang barista harus ramah dan juga teliti, saat pelanggan bingung akan menu yang beragam barista akan memberikan rekomendasi menu *best seller* dan menjelaskan juga menu best seller terbuat dari bahan apa saja agar pelanggan lebih mengerti. Beragam menu minuman harus dikuasai juga oleh seorang barista, selain itu seorang barista harus ahli dalam memilih biji kopi yang berkualitas.

Persaingan usaha yang semakin ketat mengharuskan setiap *coffee shop* meningkatkan kinerja barista agar pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan dari *coffee shop* tersebut. Barista dituntut untuk melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan di ukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang ditetapkan sebelumnya (Edison *et al*, 2021). Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Rismawati *et al.*, 2018).

Kinerja seorang barista merupakan salah satu hal yang ingin dicapai oleh *coffee shop* manapun. Setiap *coffee shop* pasti menginginkan kinerja terbaik dari baristanya untuk mendukung pencapaian tujuan sesuai dengan targetnya. Pencapaian tingkat kinerja yang tinggi, mengharuskan barista melakukan pekerjaan dengan baik dan juga bisa menyelesaikan tugasnya secara efektif dan memiliki pengetahuan atau informasi yang dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang tinggi. Namun *coffee shop* perlu juga memperhatikan atau hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja barista salah satunya adalah stres kerja.

Stres kerja adalah penyesuaian antara keinginan dan kenyataan baik dari dalam maupun dari luar dirinya, jika manusia tidak dapat menyesuaikan hal tersebut maka akan mengalami stress (Massie, *et al.*, 2018). Barista-barista yang bekerja juga mengalami stres kerja. Di kota metropolitan yang sangat sibuk ini setiap barista mempunyai banyak tanggung jawab atas tugasnya di *coffee shop* dengan banyak tuntutan dalam bekerja atau adanya masalah di tempat bekerja, dan masalah diluar *coffee shop* yang tidak bisa dihindari sehingga barista rentan mengalami stres kerja. Biasanya stres kerja itu terjadi dikarenakan barista tidak dapat memenuhi pekerjaan yang diberikan oleh manajemen namun tidak dapat dipenuhi tetapi harus diselesaikan itulah yang membuat barista mengalami stres saat bekerja.

Beberapa hal yang dapat menyebabkan stres kerja misalnya tugas-tugas yang berat dan saling bertentangan, tidak adanya dukungan fasilitas yang cukup memadai saat karyawan bekerja, waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan terlalu sedikit atau kurang dan juga tidak adanya kejelasan mengenai tanggung jawab pekerjaan yang harus dikerjakan (Wartono, 2017). Stres kerja karyawan bisa dilihat dari kondisi psikis yang dialami karyawan. Kondisi stres



kerja yang dialami karyawan ini akan mempengaruhi menurunnya kinerja serta produktivitas dalam menyelesaikan tugas dan tidak maksimal dalam kegiatan selama bekerja (Simanjuntak, *et al.*, 2021). Hal itu sesuai dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Oemar dan Gangga, 2017).

Berdasarkan observasi di lapangan melalui wawancara pada barista di beberapa *coffee shop* di wilayah Kecamatan Panakukang, terdapat fakta bahwa kondisi barista mengalami keadaan tertekan dan mengalami stres kerja. Hal ini dikarenakan ketidakjelasan peran yang dirasakan ketika barista tidak hanya ditugaskan untuk meracik kopi, akan tetapi barista juga ditugaskan untuk mengambil alih bagian kasir dan sebagai pelayan. Hal ini berdampak juga terhadap beban kerja yang berlebih dikarenakan seorang barista tidak hanya melakukan satu pekerjaan. Dari kondisi ini barista mengalami stres yang akan berpengaruh terhadap kinerja barista.

Faktor lainnya yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah faktor motivasi. Motivasi adalah keinginan yang timbul dalam diri diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas (Afandi, 2018). Motivasi dijadikan sebagai penggerak dalam pencapaian kinerja karyawan, tanpa adanya motivasi, karyawan tidak dapat melakukan pekerjaannya secara optimal, sebab karyawan tidak memiliki keinginan untuk bekerja dengan optimal (Sutrischastini & Riyanto, 2017). Pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi kerja, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen. Berdasarkan

hasil penelitian yang menyatakan bahwa stres kerja dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Saputra dan Fadli, 2018).

Data jumlah warung kopi dan *coffee shop* di Kota Makassar dimana terdapat 628 bisnis warung kopi dan *coffee shop* dengan zona permukiman merupakan kawasan yang selalu berada pada setiap titik warung kopi dan *coffee shop* (Asyraf, 2022). Adapun yang menjadi fokus peneliti yaitu *coffee shop* yang berada di Kecamatan Panakukang yang berjumlah 24 kafe yang telah peneliti observasi melalui *google maps* dan turun lapangan secara langsung dapat dilihat melalui table dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Coffee Shop di Kecamatan Panakukang Kota Makassar

No	Nama <i>coffee shop</i>	Alamat	Jumlah barista
1.	Storiamo <i>Coffee And Roastery</i>	Jl. Topaz Raya Ruko Zamrud Blok B/14	3
2.	Pojok Kopi	Jl. Topas Raya Ruko Zamrud Blok D/12	3
3.	Wirs Kopi	Pelita Raya Tengah No. 11	3
4.	Kedai Kopi Ariana	Jl. Anggrek Raya, No. 23	4
5.	Kopi Teori	Jl. Boulevard, Kompleks Topaz F/27-28	2
6.	Mania(C)	Jl. Anggrek Raya,	2
7.	Warkop Megazone	Jl. Topaz Raya No. 44, RT. 3	2
8.	Squid <i>Coffee</i>	Jl. Topas Raya No. 3	4
9.	Melos <i>Coffee</i>	Jl. Urip Sumoharjo No. 72	2
10.	MCH <i>Coffee shop</i>	Jl. Racing Centre No. 7	3
11.	Kopi Soe	Jl. Boulevard Panakkukang Mas No. 7	2
12.	Kopi Api <i>Coffee Roastery</i>	Jl. Pengayoman No. 17	2

13.	Diminati	Jl. AP.Pettarani (Komp. Ruko Zamrud No.1)	2
14.	Tomoro <i>Coffee</i>	Jl. Boulevard Ruko Ruby No. 18	2
15.	Kopiology	Jl. Boulevard Ko Jastin No. 1/2	2
16.	Kaganga <i>Coffee</i>	Jl. Boungeville No. 23	2
17.	Kisah Klasik	Jl. Topaz Raya, masale	2
18.	Kopi 2 SKS	Jl. Hertasning Utara II Blok F 28	2
19.	Kopi Arobi	Jl. Bau Mangga No. 14	2
20.	Diandra <i>Coffee</i> Makassar	Jl. Pandang Raya	2
21.	Lagi Lagi	Jl. Toddopuli Raya No. 5	2

Sumber : data primer diolah, 2024

Berdasarkan latar belakang masalah dan beberapa fenomena yang berkaitan dengan stres, motivasi kerja, dan kinerja barista maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Barista Di Kecamatan Panakukang Kota Makassar”**.

#### 5.12 Rumusan Masalah

Berdasarkan penguraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja barista *coffee shop* di Kecamatan Panakukang Kota Makassar ?
- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja barista *coffee shop* di Kecamatan Panakukang Kota Makassar ?
- 3) Diantara stres kerja dan motivasi kerja, manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja barista di Kecamatan Panakukang Kota Makassar ?

### 5.13 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja barista *coffee shop* di Kecamatan Panakukang
- 2) Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja barista *coffee shop* di Kecamatan Panakukang
- 3) Untuk menganalisis dan mengetahui manakah yang memiliki pengaruh paling dominan antara stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja barista di Kecamatan Panakukang Kota Makassar

### 5.14 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- 1) Bagi Perusahaan/*Coffee shop*

Diharapkan dapat mengetahui pentingnya faktor stres kerja dan motivasi kerja sehingga dapat menjadi pertimbangan perusahaan/*coffee shop* dalam mengidentifikasi masalah mengenai variabel-variabel yang kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan/barista.

- 2) Bagi Akademisi

Diharapkan dapat memberikan referensi kepustakaan berupa informasi ilmu dan wawasan secara tertulis mengenai variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini.

### 3) Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan kesiapan bagi penulis bila nantinya terjun ke dunia kerja serta memperluas pengetahuan terutama yang berhubungan dengan stres kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

#### **5.15 Sistematika Penulisan**

Penulisan dalam penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori terkait stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja barista yang menjelaskan tentang pokok pembahasan yang digunakan sebagai landasan penelitian. Kemudian pada bab ini juga berisikan penelitian terdahulu.

##### **BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi terkait kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

##### **BAB IV METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi terkait rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis data.

## **BAB V HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, analisis statistic deskriptif, hasil uji kualitas data, hasil pengujian hipotesis, hasil analisis regresi linear berganda, serta pembahasan.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, saran, serta keterbatasan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan beberapa teori terkait dengan variabel yang diangkat pada penelitian ini yaitu disiplin kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan yang diawali dengan pemaparan teori mengenai manajemen sumber daya manusia.

#### **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Pada bagian ini akan menjelaskan definisi manajemen sumber daya manusia menurut para ahli, tujuan manajemen sumber daya manusia serta fungsi manajemen sumber daya manusia.

##### **2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan segala kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pengertian manajemen sumber daya manusia juga banyak diberikan oleh para ahli. (Mondy dan Mortocchio, 2016) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada didalamnya. Individu atau karyawan yang dikelola agar memiliki kompetensi dan keahlian sesuai yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaannya. Manajemen sumber daya manusia juga didefinisikan sebagai

pendekatan strategis untuk pengelolaan asset yang paling berharga di dalam organisasi yaitu orang yang bekerja di sana, yang secara individu atau kolektif (tim kerja) berkontribusi terhadap pencapaian sasaran yang telah ditetapkan (Kadek dan FoEh, 2019).

Menurut Ricardianto (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal. Menurut Sedarmayanti (2017) MSDM adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar, yaitu:

- 1) Sumber daya manusia adalah harta/aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi/perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.
- 2) Keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.
- 3) Budaya dan nilai organisasi perusahaan serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan memberi pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.



### **2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia sangatlah beragam, karena sangat bergantung pada tujuan organisasi yang berbeda-beda. Menurut Ajabar, (2020) bahwa ada empat tujuan manajemen sumber daya manusia, yaitu:

- 1) Tujuan Sosial, tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah tentang tanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat. Dalam praktiknya organisasi harus menjadi bagian dari masyarakat. Organisasi akan efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat mengharapkan suatu organisasi dapat mematuhi hukum dan norma moral yang berlaku.
- 2) Tujuan Organisasional, tujuan organisasional manajemen sumber daya manusia adalah sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.
- 3) Tujuan Fungsional, tujuan fungsional manajemen sumber daya manusia adalah tujuan mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 4) Tujuan Pribadi, tujuan pribadi manajemen sumber daya manusia adalah tujuan individu dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

### **2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi penting bagi organisasi, tidak saja pada level manajerial tetapi juga pada tingkat operasional. Menurut Werner dan DeSimone, (2012) fungsi manajemen sumber daya manusia dibagi ke dalam dua bagian penting yaitu fungsi utama dan fungsi pendukung. Fungsi

utama berhubungan langsung dengan pengadaan karyawan, memelihara, dan mengembangkan. Sementara itu fungsi pendukung berhubungan langsung dengan dukungan (*support*) yang diberikan pada aktivitas manajemen termasuk di dalamnya menentukan perubahan struktur organisasi yang dibutuhkan. Berikut penjelasan mengenai aktivitas masing-masing fungsi utama dan fungsi pendukung tersebut:

#### 1. Fungsi Utama

- a. Perencanaan sumber daya manusia (*human resource planning*), merupakan aktivitas memprediksi kebutuhan sumber daya manusia dalam mendukung kegiatan usaha organisasi. Aktivitas ini harus menyesuaikan dengan arah tujuan dan sasaran pasar serta diikuti dengan rencana program pengembangan mereka.
- b. Kesempatan dan kesetaraan (*equal employment opportunity*), aktivitas ini memastikan adanya kenyamanan antara tanggung jawab moral dan hukum dalam organisasi melalui tindakan mengantisipasi terjadinya diskriminasi dalam peraturan, prosedur maupun praktiknya. Di sini termasuk keputusan dalam aktivitas perekrutan, pelatihan, penilaian kinerja dan pemberian kompensasi.
- c. Pengadaan karyawan, rekrutmen dan seleksi (*staffing, recruitment and selection*), yakni proses menyangkut desain aktivitas untuk mengidentifikasi pelamar potensial termasuk memberikan penilaian lamaran, menyeleksi mereka sebelum pengambilan keputusan untuk penempatan.
- d. Kompensasi dan manfaat (*compensation and benefits*), adalah kegiatan bertanggungjawab untuk pengadaan dan pemeliharaan

kesetaraan balas jasa dalam struktur, pemberian paket manfaat yang bersaing, juga insentif untuk kinerja yang terbaik.

- e. Hubungan ke karyawan (*employee / labor relations*), adalah aktivitas yang menyangkut penciptaan komunikasi di antara para karyawan agar dapat menyelesaikan permasalahan ataupun keluhan di antara mereka. Peran serikat pekerja juga dibutuhkan guna menjaga hubungan untuk membangun komunikasi di antara para karyawan.
- f. Kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja (*employee health, safety and security*), adalah aktivitas yang berkaitan dengan memastikan lingkungan kerja dalam keadaan layak, untuk mendukungnya berbagai kegiatan disiapkan seperti pelatihan tentang keselamatan kerja, program hidup sehat dan program pendampingan karyawan.
- g. Pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*), adalah kegiatan yang memastikan organisasi menyediakan program pengembangan karyawan untuk memenuhi kebutuhan keahlian dan kompetensi pada pekerjaan mereka saat ini dan untuk di masa depan.

## 2. Fungsi Pendukung

- a. Desain pekerjaan (*job design*), aktivitas ini berfokus pada desain pekerjaan untuk seluruh departemen yang ada dalam organisasi, termasuk mendesain jenis pekerjaan dan jumlah karyawan yang dibutuhkan.

- b. Sistem penilaian kinerja manajemen dan karyawan (*performance management and performance appraisal systems*), aktivitas ini digunakan untuk penilaian hasil kerja baik untuk kinerja karyawan maupun organisasi.
- c. Penilaian dan sistem informasi (*research and information system*), kegiatan ini menyangkut sistem informasi manajer sumber daya manusia untuk mendukung pengambilan keputusan dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

### **2.3 Stres Kerja**

Bagian ini menjelaskan definisi stres kerja menurut para ahli beserta teori-teori dalam stres kerja.

#### **2.3.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja adalah keadaan tegang yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan keadaan Anda (Handoko, 2018). Terlalu banyak stres dapat mengganggu kemampuan orang untuk menghadapi lingkungannya, yang pada akhirnya memengaruhi kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dan memengaruhi kinerja pekerjaan mereka. Adapun stres menurut Mangkunegara, (2017) adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari gejala, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana seseorang mengalami tekanan dari pekerjaannya,

yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan keadaan pegawai.

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Robbins dan Judge (2017) ada beberapa faktor yang menyebabkan stres pada pekerjaan, yaitu:

#### **1. Faktor Lingkungan**

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain struktur organisasi, ketidakpastian ini juga mempengaruhi tingkat stres pegawai organisasi. Ada beberapa ketidakpastian mengenai faktor lingkungan, yaitu:

##### **a. Ketidakpastian Ekonomi**

Stres karyawan diakibatkan oleh ketidakpastian seputar biaya komoditas, yang cenderung meningkat sedangkan penghasilan karyawan meningkat dalam jumlah yang relatif kecil. Stres karyawan diakibatkan oleh kebutuhan pokok mereka yang tidak terpenuhi.

##### **b. Ketidakpastian Politis**

Stres di tempat kerja sering disebabkan oleh pembatasan birokrasi yang berhubungan dengan pekerjaan. Karyawan yang melihat adanya ancaman perubahan politik akan merasa tertekan atau khawatir.

##### **c. Ketidakpastian Teknologis**

Dalam waktu yang sangat singkat, inovasi baru dapat membuat pengetahuan dan pengalaman karyawan menjadi

usang. Karena itu ketidakpastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stres, komputer, robotika, otomatisasi dan ragamragam inovasi teknologis merupakan ancaman bagi banyak organisasi yang menyebabkan stres.

## 2. Faktor Organisasi

Stres dapat disebabkan oleh berbagai hal dalam suatu organisasi. tekanan untuk melakukan tugas secara akurat atau tepat waktu, beban kerja yang berlebihan, dan tekanan untuk menghindari kesalahan. Sehingga dikategorikan faktor-faktor ini menurut tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan interpersonal, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

### a. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas adalah elemen yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Unsur-unsur ini meliputi desain pekerjaan tertentu, kondisi kerja, dan tata letak fisile lini perakitan yang dapat memberikan tekanan kepada karyawan bila kesepakatan yang dirasakan berlebihan. Potensi stres akan meningkat jika adanya saling ketergantungan antara tugas satu orang dan tugas orang lain.

### b. Tuntutan Peran

Tuntutan peran mengacu pada tekanan yang diberikan pada individu sebagai akibat dari peran spesifik yang mereka miliki dalam organisasi itu. Konflik peran menghasilkan ekspektasi yang sangat sulit untuk diselesaikan atau dipenuhi.

c. Tuntutan Antar Pribadi

Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain kurangnya dukungan sosial, rekan-rekan, dan hubungan pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, teristimewa diantara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

3. Faktor Individual

Dalam faktor individual ini bisa mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama sekali faktor-faktor ini adalah isu keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang internal.

a. Masalah Keluarga

Keluarga secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang berharga. Masalah hubungan keluarga yang membuat pekerja stres dan memengaruhi kinerja mereka di tempat kerja termasuk masalah perkawinan, hubungan yang rusak, dan masalah disiplin anak.

b. Masalah Ekonomi

Masalah ekonomi diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan. Sumber daya keraguan karyawan merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu perhatian karyawan terhadap kerja.

### 2.3.3 Indikator Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai dan Sagala, 2013). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Adapun indikator-indikator dari stres kerja menurut Milbourn (2006), yaitu:

a. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*)

Ketidakjelasan peran yaitu hal yang dirasakan ketika tidak ada informasi yang jelas yang dibutuhkan seorang pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaan mereka; ketidakjelasan peran bisa juga harapan yang tidak tentu.

b. Konflik pekerjaan (*role conflict*)

Konflik pekerjaan yaitu hal yang terjadi ketika seorang pekerja mempercayai bahwa harapan dan permintaan dua atau lebih aktor (seperti atasan atau pelanggan) bertentangan dengan keinginan aktor yang lain.

c. Beban kerja berlebih (*role overload*)

Beban kerja berlebih yaitu hal yang terjadi ketika seorang pekerja merasa bahwa peranannya dalam melaksanakan tugas melebihi kemampuannya.



d. Ketersediaan waktu (*time availability*)

Ketersediaan waktu adalah waktu yang tersedia untuk mengerjakan pekerjaan.

## 2.4 Motivasi Kerja

Pada bagian ini akan menjelaskan definisi motivasi kerja menurut para ahli, faktor yang mempengaruhi motivasi kerja serta indikator motivasi kerja.

### 2.4.1 Pengertian Motivasi

Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas (Afandi, 2018).

Menurut Gering (2017) motivasi berkaitan dengan usaha dan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang dimana dilakukan untuk memenuhi semua tujuan yang diinginkan oleh seseorang sehingga mencapai ke arah tujuan yang ditujukan. Barista yang memiliki motivasi dalam bekerja akan membantu hasil dari kinerja barista tersebut. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan, dimana kuat lemahnya motivasi tersebut ikut menentukan tinggi rendahnya prestasi kinerjanya. Motivasi kerja merupakan kekuatan yang penting yang harus ada dalam diri pemimpin dan karyawan sehingga memiliki keinginan atau semangat yang kuat untuk berusaha dan bekerja keras sehingga dapat diperoleh keberhasilan bagi *coffee shop* dan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli mengenai definisi motivasi diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu hal yang dapat menyebabkan, membantu dan mendorong serta mendukung perilaku individu,

agar dapat melakukan pekerjaan lebih rajin dan semangat dalam mencapai hasil dengan optimal.

#### **2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Motivasi merupakan pendorong tingkah laku barista. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi, menurut Priansa (2014), ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara lain adalah berkaitan dengan :

1. Keluarga dan Kebudayaan

Motivasi berprestasi pegawai dapat di pengaruhi oleh lingkungan sosial seperti orangtua dan teman.

2. Konsep Diri

Konsep diri berkaitan dengan bagaimana karyawan berfikir tentang dirinya.

3. Jenis Kelamin

Prestasi kerja di lingkungan pekerjaan umumnya diidentikkan dengan maskulinitas, sehingga ada perbedeaan prestasi kerja antara pria dan wanita.

4. Pengakuan dan Prestasi

Karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih keras apabila dirinya diperdulikan atau diperhatikan oleh pimpinan, rekan kerja dan lingkungan pekerjaan.

5. Cita-cita dan Aspirasi

Cita-cita atau aspirasi adalah suatu target yang ingin dicapai. Target ini diartikan sebagai tujuan yang ditetapkan dalam suatu kegiatan yang menhgandung makna bagi karyawan.

## 6. Kemampuan Belajar

Kemampuan ini meliputi beberapa aspek psikis yang terdapat dalam diri pegawai, misalnya pengamatan, perhatian, ingatan, daya pikir dan fantasi.

### 2.4.3 Indikator Motivasi

Menurut Afandi (2018) terdapat beberapa indikator motivasi, diantaranya:

a) Balas jasa

Suatu bentuk barang, jasa ataupun upah yang telah diterima oleh karyawan atas jasa yang dilibatkan dengan perusahaan

b) Kondisi kerja

Kondisi lingkungan kerja perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja

c) Fasilitas kerja

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan dapat dinikmati oleh karyawan untuk kelancaran bekerja

d) Prestasi kerja

Pencapaian atau hasil yang diinginkan oleh setiap orang di tempat kerja

e) Pengakuan dari atasan

Atasan telah memberikan arahan agar para karyawan menerapkan motivasi dalam bekerja

f) Pekerjaan itu sendiri

Karyawan yang menjalankan pekerjaan itu sendiri dan membuat karyawan lainnya termotivasi.

## **2.5 Kinerja Karyawan**

Pada bagian ini akan menjelaskan definisi kinerja karyawan menurut para ahli, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan serta indikator kinerja karyawan.

### **2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja diartikan sebagai hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugasnya. Dalam proses pelaksanaan tugas tersebut tentu memiliki standar kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja adalah hasil dari keseluruhan tersebut (Fatimah, 2017). Selanjutnya Afandi (2018) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Edison *et al.* (2021) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Rismawati *et al.*, 2018). Menurut Rezeki dan Oktavian (2022) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diberikan kepada seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi, secara legal, tidak melanggar hukum, serta sesuai moral dan etika (Sedarmayanti, 2017). Selanjutnya Suryani *et al*, (2020) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil akhir. Artinya, kinerja karyawan diartikan sebagai titik akhir yang dihasilkan oleh orang atau individu baik berupa barang atau jasa. Hasil akhir yang dicapai harus sesuai dengan mutu atau tingkat standar yang disepakati baik pada level biaya, waktu penyelesaian ataupun kualitas serta kuantitasnya.

### **2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Kasmir (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

#### **1) Kemampuan dan Keahlian**

Kemampuan atau keahlian yang dimiliki karyawan berpengaruh dalam melakukan suatu pekerjaan. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik akan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan dan akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

#### **2) Pengetahuan**

Karyawan yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya dengan baik akan lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya, dan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pula.

### 3) Rancangan Kerja

Suatu pekerjaan yang memiliki rancangan yang baik akan memudahkan karyawan dalam menjalankan pekerjaan tersebut dengan tepat dan benar.

### 4) Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Seseorang yang memiliki kepribadian yang baik akan dapat melakukan pekerjaannya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab. Pekerjaan yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

### 5) Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

### 6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Pemimpin yang baik dalam mengayomi, mendidik, dan membimbing bawahannya akan membuat karyawan merasa senang dan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya sehingga tentu akan meningkatkan kinerja karyawannya.

#### 7) Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.

#### 8) Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi. Kepatuhan karyawan untuk menuruti atau mengikuti budaya organisasi akan memengaruhi kinerja karyawan maupun kinerja organisasi.

#### 9) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut memengaruhi hasil kerja karyawan.

#### 10) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi di sekitar tempat bekerja, yang dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, dan hubungan kerja antar karyawan dengan karyawan

lainnya. Lingkungan kerja yang baik dapat memberikan suasana yang nyaman dan memberikan ketenangan sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan dapat meningkatkan hasil kerjanya.

#### 11) Loyalitas

Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik. Karyawan yang setia juga dapat dikatakan karyawan tidak membocorkan apa yang menjadi rahasia perusahaannya kepada pihak lain. Loyalitas akan terus membangun agar terus berkarya menjadi lebih baik dengan merasa bahwa perusahaan seperti miliknya sendiri.

#### 12) Komitmen

Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Dengan mematuhi janji atau kesepakatan tersebut membuatnya berusaha untuk bekerja dengan baik dan merasa bersalah jika tidak dapat menepati janji atau kesepakatan yang telah dibuatnya.

#### 13) Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai



dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan memengaruhi kinerja.

### **2.5.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Edison *et al.* (2021) ada beberapa indikator kinerja, sebagai berikut:

1. Target  
Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.
2. Kualitas  
Kualitas terhadap hasil yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.
3. Waktu penyelesaian  
Penyelesaian yang tepat waktu dan atau penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan. Pengertian pelanggan di sini berlaku juga terhadap layanan pada bagian lain di lingkup internal perusahaan/organisasi.
4. Taat asas  
Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini seperti dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Oemar, dan Gangga (2017) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyuasin	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> Stres Kerja (X1) <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> Kinerja Pegawai (Y) <b>Sampel:</b> 82 Responden <b>Metode Analisis:</b> Analisis Linear Sederhana	Adanya korelasi yang bersifat kuat (79.1%) dan positif dan pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.
2.	Saputra dan Fadli (2018) Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan di Kota Bengkulu	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> Stres Kerja (X1) Disiplin Kerja (X2) Motvasi (X3) <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> Kinerja Pegawai (Y) <b>Sampel:</b> 56 Responden <b>Metode Analisis:</b> Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis pertama diterima.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Sujai, Resiani, Pramasta, Aziz, Iskandar dan Utama (2022) <i>Effect of Work Motivation And Work Stress on Employee Performance During Pandemics</i>	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Work Motivation (X1) Work Stress (X2)</i> <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> <i>Employee Performance (Y)</i> <b>Sampel:</b> 78 <i>Respondents</i> <b>Metode Analisis:</b> <i>Multiple linear regression</i>	Terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.
4.	Harishchandra, N (2022) <i>The Impact of Job Stress on Employee Performance</i>	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Job Stress (X1)</i> <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> <i>Employee Performance (Y)</i> <b>Sampel:</b> 120 <i>Respondents</i> <b>Metode Analisis:</b> <i>Item analysis, cumulative scale and factor scale</i>	Stres kerja berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Noermijati dan Primasari (2015)	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Job Stress (X1) Job Motivation (X2)</i>	Terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>The Effect of Job Stress and Job Motivation on Employess Performance Through Job Satisfaction (A study at PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Surabaya – Gempol branch).</i>	<b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> Employees Performance (Y) <b>Sampel:</b> 108 Respondents <b>Metode Analisis:</b> Analisis Regresi Linear Berganda .	karyawan dengan arah hubungan yang negatif, artinya semakin rendah stres kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi kinerjanya, dan sebaliknya semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan karyawan maka semakin rendah kinerjanya
6	Sahabuddin dan Akbar (2023) <i>The Influence of Work Stress and Work Motivation on the Performnace of employees of PTPN XIV Camming Sugar : Factory Unit in Bone.</i>	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Work stress (X1)</i> <i>Work motivation (X2)</i> <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> <i>Employees performance (Y)</i> <b>Sampel:</b> 104 <i>Respondents</i> <b>Metode Analisis:</b> Analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.	Secara parsial stres kerja dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja. Sebaliknya variabel stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan secara simultan dan bernilai positif.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
7	Safrillah, dan Risal (2022) <i>The Effect of Work Motivation on the Performance of Palopo Religious Court Employees with Integrity Zone Standards.</i>	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Work Motivation (X1)</i> <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> <i>Employees Performance (Y)</i> <b>Sampel:</b> 27 <i>Respondents</i> <b>Metode Analisis:</b> <i>Analisis soft modeling</i>	Pengaruh positif dan signifikan antara variabel motivasi kerja sebagai variabel bebas terhadap kinerja pegawai sebagai variabel terikat.
8.	Destianti, fakhri, Madiawati, Nurnida, dan Kurnia (2021) <i>The Effect od Job Stress and Job Motivation Toward Employee Performance in Department of Tourism and Culture Bandung.</i>	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Job stress (X1) Job motivation (X2)</i> <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> <i>Employee performance (Y)</i> <b>Sampel:</b> 69 <i>Respondents</i> <b>Metode Analisis:</b> <i>Deskriptive analysis and multiple regression analysis.</i>	<i>Job stress and job motivation simultaneously positively and significantly affect the Department of Tourism and Culture Bandung City employees' performance. Job stress and job motivation partially have a significant effect on employee performance.</i>

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
9	Chien, Mao, Nergui, dan Chang (2020) <i>The Effect of Work Motivation on Employee Perfotmance: Empirical Evidence From 4-star Hotels in Mongolia</i>	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Work Motivation (X1)</i> <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> <i>Employee performance (Y)</i> <b>Sampel:</b> 398 <i>Respondents</i> <b>Metode Analisis:</b> <i>Deskriptive analysis</i>	<i>Financial motivation has a significant positive effect on employee performance.</i>
10	Li, Hu, Zhou, He, Fan, Liu, dan Sun (2014). <i>Work stress, work motivation and their effects on job satisfaction in community health workers: a cross- sectional survey in China.</i>	<b>Variabel</b> <b>Independen:</b> <i>Work stres (X1) work motivation</i> <b>Variabel</b> <b>Dependen:</b> <i>Job satisfaction</i> <b>Sampel:</b> 930 <b>Metode Analisis:</b> <i>Deskriptive analysis</i>	<i>Results indicated of stress ranked highest, followed by the work task and role subscale.</i>