

**PENGARUH BEBAN KERJA BARISTA DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA BARISTA PADA *COFFE SHOP* DI KOTA PADANG
DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**ANISA SYAFRIYANTI PUTRI
19053033/2019**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

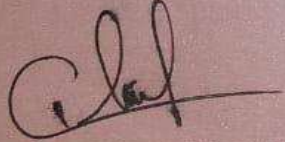
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

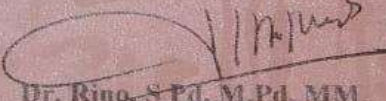
**"PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA BARISTA PADA COFFEE SHOP DI KOTA PADANG
DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI"**

Nama : Anisa Syafriyanti Putri
BP/NIM : 2019/19053033
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Departemen : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Negeri Padang

Disetujui oleh
Kepala Departemen Pendidikan Ekonomi

Padang, September 2023
Pembimbing


Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP.198203112005012005


Dr. Rina, S.Pd, M.Pd, MM
NIP. 19900121 201504 2 002

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

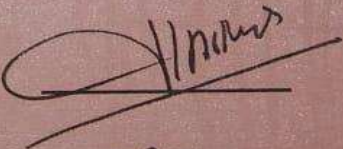
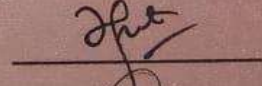

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Departemen Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang*

**“PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA COFFEE SHOP DI KOTA
PADANG DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI”**

Nama : Anisa Syafriyanti Putri
BP/NIM : 2019/19053033
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Departemen : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, September 2023

Tim Penguji

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM	
2.	Anggota	Dr. Armiati, S.Pd, M.Pd	
3.	Anggota	Dr. Desi Susanti S. Pd, M.Pd	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Syafriyanti Putri
Nim/ Tahun Masuk : 19053033/2019
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/ 13 April 2001
Jurusan/Keahlian : Pendidikan Ekonomi/ Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Barista Pada Coffee Shop di Kota Padang Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Agustus 2023
Yang menyatakan



Anisa Syafriyanti Putri
NIM. 18053033

ABSTRAK

Anisa Syafriyanti Putri (19053033) : Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Barista Pada *Coffe Shop* di Kota Padang Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi.

Pembimbing : Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Barista Pada Coffee Shop Di Kota Padang Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Barista Coffee Shop di Kota Padang dan penetapan jumlah sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan, yaitu Barista coffee shop yang bekerja paling sebentar 6 bulan, pendidikan terakhir adalah SMA-Sederajat, dan pernah bekerja pada lebih dari 1 Coffee Shop. Data yang digunakan adalah jenis data primer yang di olah melalui penyebaran kuesioner pada Google Form kepada Barista di Kota Padang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis SEM dengan menggunakan SmartPLS4.0.

Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa (1) Beban Kerja Memiliki Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Barista, (2) Komunikasi Interpersonal Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Barista, (3) Beban Kerja Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Motivasi Kerja, (4) Komunikasi Interpersonal Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Motivasi Kerja, (5) Motivasi Kerja Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Barista, (6) Beban Kerja Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Barista Dengan Di Mediasi Oleh Motivasi Kerja, (7) Komunikasi Interpersonal Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Barista Dengan Dimediasi Oleh Motivasi Kerja

Kata Kunci : *Beban kerja, Komunikasi Interpersonal, Kinerja, Motivasi Kerja*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta ridha-Nya kepada kita, terkhususnya bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Barista Pada Coffee Shop di Kota Padang Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarganya yang telah senantiasa membimbing umatnya hingga saat sekarang ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan yang banyak dari pihak terkait. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM selaku pembimbing yang telah banyak sekali memberikan ilmu, pengetahuan, waktu serta saran dan masukannya dengan kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada

1. Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd Selaku Ketua Departemen Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Rani Sofya, S.Pd, M.Pd Selaku Sekretaris Departemen Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dr. Armiami, S.Pd, M.Pd. Selaku penguji I dalam penelitian ini.
5. Ibu Dr. Dessi Susanti, S.Pd, M.Pd Selaku penguji 2 dalam penelitian ini.

6. Bapak/Ibu dosen Staff pengajar dan staff administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah banyak memberikan penulis ilmu selama masa perkuliahan, serta membantu penulis dalam urusan administrasi selama masa perkuliahan.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis Bapak Syafrizal dan Ibu Susi Yanti yang telah memberikan penulis dorongan semangat, dukungan moril maupun financial serta Do'a yang tulus untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa untuk Abang, yang selalu menjadi tempat penullis dalam berkeluh kesah, dan selalu memberikan support terbaiknya, walaupun di batasi oleh jarak yang jauh.
9. Terimakasih untuk diri sendiri karna bisa bertahan sampai di titik ini, degan banyak sekali rintangan yang dihadapi.
10. Terimakasih kepada Intan, uci, fauzul, naufal, syahrul, ridho, yetra dan teman teman seangkatan yang selalu menjadi tempat bertanya untuk penulis.
11. Terimakasih kepada uci, aya, ibit, sahabat yang selalu mau direpotkan oleh penulis, dan selalu ada saat penulis membutuhkan
12. Terimakasih kepada Venny, Yudha, Raihana, dan abang abang owner karsa, yang mau memberikan kelonggaran kepada penulis selama penulis menjalani kuliah sambil bekerja di karsa kafe.

Semoga segala bentuk bantuan yang telah kalian berikan dapat di nilai ibadah oleh Allah SWT. Penulis menyadari segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis

mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Harapan penulis skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terimakasih

Padang, Agustus 2023
Penulis

Anisa Syafriyanti Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	15
1. Teori Atribusi	15
2. Kinerja Karyawan	16
3. Beban Kerja.....	18
4. Motivasi Kerja.....	23
5. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja.....	25
6. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja	26
7. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja	26
8. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi..	27
9. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja	28
10. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Di Mediasi oleh Motivasi Kerja.....	28
11. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh Motivasi Kerja	28
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Konseptual	31
D. Hipotesis Penelitian.....	33

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	35
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
	C. Populasi dan Sampel	35
	D. Jenis dan Sumber Data	37
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
	F. Variabel Penelitian	38
	G. Definisi Operasional.....	39
	H. Instrumen Penelitian.....	40
	I. Uji Coba Instrument Penelitian	41
	J. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Analisis Deskriptif.....	53
	B. Analisis Output PLS (Statistik Inferensial).....	61
	C. Pembahasan.....	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	81
	B. Saran.....	82
	DAFTAR PUSTAKA	84
	LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Relevan	29
Tabel 2	Daftar skor item setiap pertanyaan	41
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Beban Kerja	42
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal.....	42
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Kinerja Barista.....	43
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja	43
Tabel 7	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	44
Tabel 8	Hasil uji Reliabilitas	45
Tabel 9	Kriteria TCR.....	47
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 12	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 13	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 14	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	56
Tabel 15	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	56
Tabel 16	TCR Variabel Kinerja Barista	57
Tabel 17	TCR Variabel Beban Kerja.....	58
Tabel 18	TCR Variabel Komunikasi Interpersonal	59
Tabel 19	TCR Variabel Motivasi Kerja.....	60
Tabel 20	Dimensi Variabel yang didrop.....	62
Tabel 21	Average variance extracted (AVE).....	64
Tabel 22	Output Cross Loadings	64
Tabel 23	Cronbach Alpha dan Composite Reliability.....	66
Tabel 24	R-Square	67
Tabel 25	Hasil Analisis Inner Model.....	68
Tabel 26	Efek Tidak Langsung Mediasi.....	71
Tabel 27	Pengaruh Total.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Masyarakat yang memilih bekerja serta berbincang di coffee shop.....	1
Gambar 2	Data konsumsi kopi di Indonesia.....	2
Gambar 3	Data produksi kopi nasional Indonesia.....	3
Gambar 4	Data mahasiswa yang bekerja sebagai barista	4
Gambar 5	Barista	5
Gambar 6	Range gaji yang di dapatkan sebagai barista	6
Gambar 7	Jumlah konsumen yang kurang puas denngan pelayanan yang ada.....	8
Gambar 8	Barista yang disuruh bekarja diluar jobdesk.....	9
Gambar 9	Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 10	Hasil Awal Model Struktural.....	62
Gambar 11	Hasil Akhir Model Struktural	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi Kisi Angket Uji Coba Penelitian	87
Lampiran 2	Angket Uji Coba	91
Lampiran 3	Tabulasi Hasil Uji Coba	98
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 5	Kisi Kisi Angket Penelitian.....	101
Lampiran 6	Angket Uji Penelitian`	106
Lampiran 7	Tabulasi Data Penelitian	112
Lampiran 8	Distribusi Frekuensi	119
Lampiran 9	Pengukuran Model (Outer Model).....	121
Lampiran 10	Pengukuran model strukturan (Inner Model).....	123
Lampiran 11	Pengujian hipotesis	124
Lampiran 12	Dokumentasi Penelitian	125

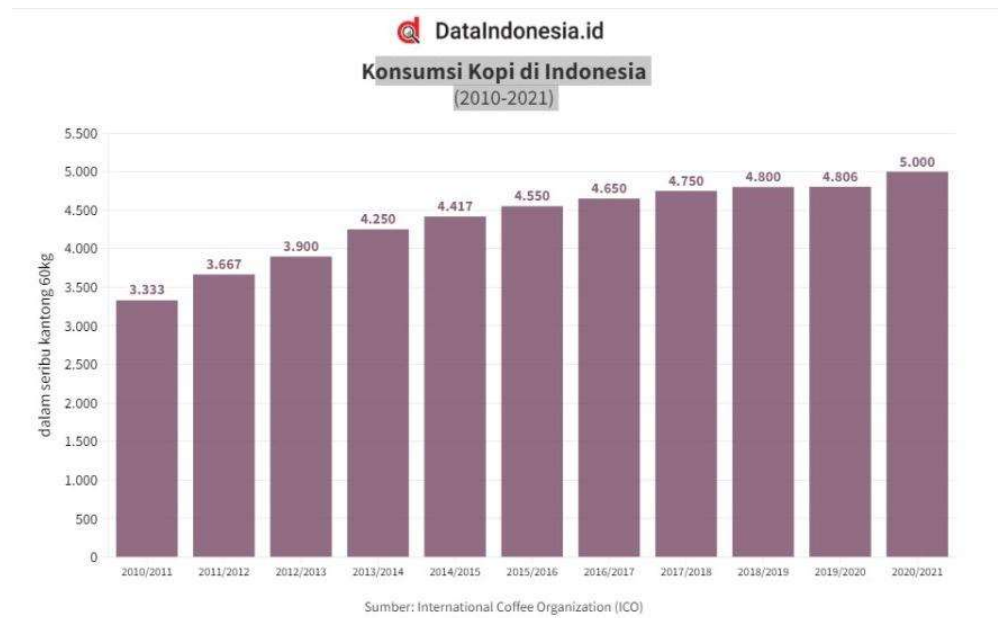
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era revolusi 5.0 pada saat sekarang ini memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan teknologi di suatu negara, hal ini disebabkan karena pengaruh perkembangan internet dan teknologi digital yang sangat cepat. Akibat dari perkembangan teknologi yang sangat pesat ini dapat dengan cepat juga mengubah gaya hidup masyarakat Indonesia, salah satunya adalah budaya mengkonsumsi kopi.

Kopi saat ini bukan hanya menjadi komoditas bagi masyarakat Indonesia, tetapi juga menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat Indonesia, Hal ini diperkuat dengan adanya data dari *International Coffe Organization (ICO)* berdasarkan data yang di berikan oleh *ICO*, tingkat konsumsi kopi oleh masyarakat Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun 2011-2021, angka konsumsi kopi ini termasuk kedalam yang terbesar ke 5 di dunia.



Gambar 2 : Data konsumsi kopi di Indonesia
 Sumber : *International Coffee Organization (ICO) 2022*

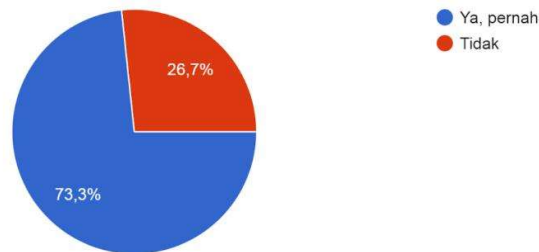
Coffee Shop menjadi salah satu usaha yang mendominasi UMKM di Indonesia, jumlah *Coffee Shop* di Indonesia terus bertumbuh menjadi *Emerging Business*, hal ini berdasarkan kepada data yang di berikan oleh Toffin pada Undip.id dimana pada tahun 2016 terdapat 1083 gerai Coffe Shop di Indonesia, dan angka ini menaik 3 kali lipat di tahun 2019 menjadi 2937 gerai, dengan keuntungan coffee shop di Indonesia yang di perkirakan oleh Toffin mencapai angka 4,8 Trilliun rupiah (Udid, Undip.id 2022). Seperti yang kita ketahui dahulu di Indonesia hanya melekat kedai kopi kecil saja, yang peminatnya di dominasi oleh pekerja proyek, dan juga kalangan paruh baya, kedai kopi dahulunya hanya menyajikan kopi dalam kemasan saset saja, hal ini sekarang berubah semenjak banyak nya bermunculan kedai kopi yang menyajikan tempat dengan konsep *nongkrong*, *working space*, serta *variant* menu yang lebih banyak, sehingga dapat menarik pelanggan dari berbagai

kalangan, terutama kaula muda yang mulai menjadikan tempat kopi sebagai tempat mereka untuk berkumpul, bekerja, melepas penat, serta ada juga yang menjadikan kedai kopi sebagai tempat pertemuan mereka dengan kolega bisnis mereka(Gerald, 2019).

Dengan menjadikan coffee shop sebagai salah satu tempat untuk berkumpul ini, maka output yang di hasilkan oleh coffee shop tentu menjadi hal yang harus di perhatikan, tetapi pada kenyataannya, terkadang customer dibuat kurang nyaman karna beberapa faktor yang berjalan tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen, berdasarkan kepada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat sebagai berikut:

pernahkah anda mendapat service yang kurang maksimal?

30 jawaban

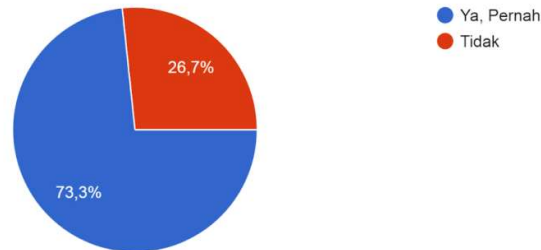


Gambar 3 : Customer yang merasa tidak puas dengan output yang diberikan coffee shop

Sumber : Observasi awal 2022

Pernahkah anda menemukan rasa minuman yang tidak seperti biasanya coffee shop tersebut sajikan?

30 jawaban



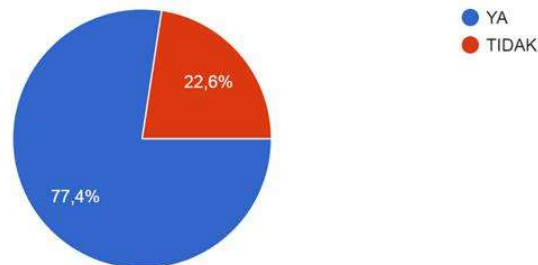
Gambar 4 : Customer yang merasa tidak puas dengan output yang diberikan coffee shop

Sumber : Observasi awal 2022

Gambar di atas menunjukkan adanya ketidakpuasan *customer* atas *output* yang di hasilkan oleh *coffee shop*, *output* ini tentu berhubungan erat dengan kinerja dari barista.

Barista ini memiliki tanggung jawab yang besar di *Coffee Shop*, karena merekalah orang pertama yang akan berhadapan langsung dengan pelanggan serta kunci utama dalam pembuatan menu *Coffee Based* pada *Coffee Shop*. Kinerja *Barista* dinilai menjadi salah satu hal yang di evaluasi pelanggan dalam meningkatkan kepuasan. Profesi *barista* pada saat ini sangat banyak di ganderungi di kalangan masyarakat, terutama oleh mahasiswa yang ingin bekerja *Part Time*. Banyak di temukan pekerja di *Coffee Shop* merupakan seorang mahasiswa, hal ini berdasarkan kepada survey awal yang di lakukan oleh peneliti, dimana 77,4% responden merupakan seorang barista yang masih berstatus mahasiswa

Saya merupakan seorang Mahasiswa
31 jawaban

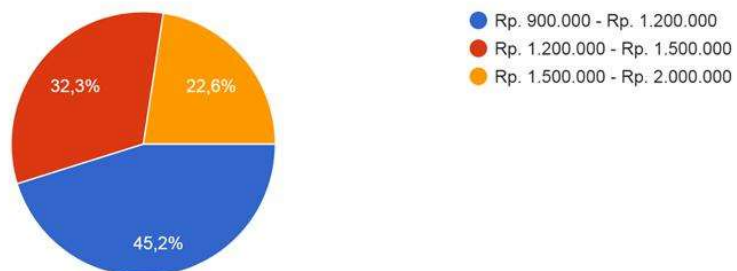


Gambar 5 : Data mahasiswa yang bekerja sebagai barista
Sumber : Observasi awal penelitian 2022

Profesi *Barista* ini menjadi salah satu pekerjaan sampingan mereka dengan tujuan untuk mendapatkan pemasukan tambahan dan juga ingin menambah pengalaman kerja mereka.

Bassed Sallery yang di tawakan oleh profesi ini cukup tinggi, berdasarkan kepada survey awal ke beberapa barista di kota Padang yang dilakukan peneliti pada beberapa coffee shop, gaji yang di terima oleh *Barista* Bisa mencapai angka 2.000.000 rupiah per bulannya

Sallery terakhir saya saat ini
31 jawaban



Gambar 6 : Range gaji yang di dapatkan sebagai barista
Sumber : Observasi awal penelitian 2022

dengan hal ini membuat mahasiswa tergiur dengan apa yang di tawarkan, selain bisa bekerja sambil kuliah mereka juga mendapatkan pengalaman baru diluar perkuliahan.

Walaupun dapat dikerjakan oleh mereka yang masih dalam masa pendidikan, pekerjaan *Barista* ini juga memiliki beban kerja dan tanggung jawab yang cukup besar. Dikutip dari salah satu artikel pada majalah Otten Coffee (ottencoffee.co.id) *Barista* tidak hanya sebagai seorang pembuat kopi yang berdiri di balik mesin *espresso* sambil menggunakan *apron Barista* merupakan penentu apakah kopi yang di racik memberi kepuasan kepada pelanggan atau tidak. Oleh sebab ini, sebelum menjalankan pekerjaan menjadi seorang barista, biasanya para pemilik *coffee shop* akan memberikan pelatihan selama lebih kurang 1 bulan kepada barista baru mengenai hal dasar apa yang harus mereka kuasai dalam menjalankan pekerjaan ini nantinya, serta menjelaskan tentang Standar Operasional Pekerjaan (SOP) yang berlaku pada *coffee shop* tersebut.

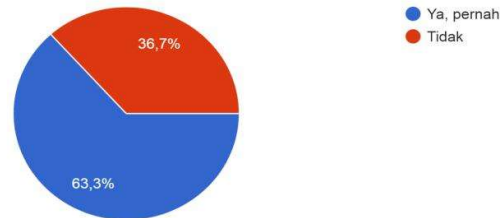
Kinerja barista merupakan salah satu peran penting dalam keberlangsungan jalannya sebuah *coffee shop* hal ini di karenakan Kinerja yang bagus merupakan salah satu cara dalam menentukan citra dari sebuah *Coffee Shop*, setiap jobdesk dan tanggung jawab yang diperintahkan *Coffee Shop* terhadap barista dapat ditinjau secara optimal, efektif dan efisien, sehingga di setiap tantangan yang ada dalam pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan diukur dalam skala periode waktu tertentu (Septya, 2019) *Job Performance* atau kinerja pekerjaan juga merupakan sarana untuk mencapai

serangkaian tujuan dalam pekerjaan, peran, atau organisasi (Campbell, 1990), tetapi bukan konsekuensi aktual dari tindakan yang dilakukan dalam pekerjaan.

Untuk memperoleh hasil kinerja yang maksimal maka SDM harus dikelola dengan baik dengan ini akan tercipta SDM yang nyaman dalam menyelesaikan tugasnya secara optimal (Julvia, 2016). Untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi, menurut Moorhead dan Griffin (2013) dalam jurnal Hotiana dan Febriansyah (2018), para pegawai harus melakukan pekerjaan dengan baik dan juga bisa menyelesaikan tugasnya secara efektif dan memiliki pengetahuan atau informasi yang dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang tinggi. Menurut Mathis dan Jackson (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu: Kemampuan mereka, Motivasi, Dukungan yang diterima, Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, Hubungan mereka dengan organisasi (Anggriawan et al., 2015) Kinerja pegawai merupakan tingkat dari keberhasilan secara keseluruhan seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu yang merupakan pencapaian untuk memenuhi standar kerja organisasi atau hasil kerja sebagai target yang di tentukan pada sebelumnya berdasarkan kepada beberapa kriteria yang telah di sepakati secara bersama. Fenomena yang ada di lapangan saat ini menunjukkan bahwasanya, beberapa *customer* di coffee shop mengeluhkan kinerja barista yang terkadang membuat mereka tidak nyaman, seperti rasa minuman yang berubah-ubah, ataupun pelayanan yang di berikan kepada

customer kurang maksimal, hal ini berdasarkan kepada observasi awal yang sudah dilakukan oleh peneliti.

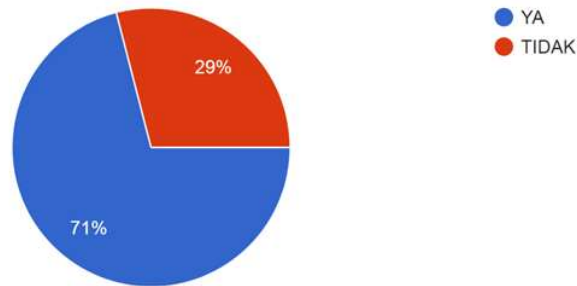
Apakah anda pernah di buat kurang nyaman dengan pelayanan yang ada?
30 jawaban



Gambar 7: Jumlah konsumen yang kurang puas dengan pelayanan yang ada
Sumber : Observasi awal penelitian 2022

Dalam observasi awal yang dilakukan peneliti kepada barista *Coffee Shop* yang ada di kota Padang, para pengelola *Coffee Shop* sudah melakukan tindakan guna memaksimalkan kinerja barista mereka, namun beberapa barista merasakan bahwa beban kerja yang di berikan tidak sebanding dengan apa yang mereka dapatkan, juga beban kerja tidak sesuai dengan bagaimana seharusnya pekerjaan pada posisi mereka bekerja. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, Barista banyak disuruh melakukan tugas diluar *jobdesk* yang sudah di tentukan sebelumnya, seperti, mengontrol ketersediaan bahan, menjadi *waiter* atau *waitress*, serta bergantian menjadi *staff kitchen*.

Saya sering diminta untuk bekerja di luar jobdesk oleh pimpinan saya
31 jawaban



Gambar 8 : Barista yang disuruh bekerja diluar jobdesk
Sumber : Observasi awal penelitian 2022

Tugas yang seharusnya bukan menjadi pekerjaan mereka justru dilimpahkan kepada barista, hal ini akan mengurangi efektivitas kinerja. Padahal Beban kerja yang terlalu tinggi akan sangat berpengaruh dalam menurunnya tingkat kinerja karyawan serta tuntutan yang tinggi sehingga karyawan tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu karena melebihi kemampuan karyawan sendiri (Arfani dan Luturlean, 2018). Menumpuknya tugas dan juga tanggung jawab yang diberikan melampaui kemampuan seorang karyawan akan membuat kinerja mereka menurun dan hasilnya akan tidak maksimal karena banyaknya tanggung jawab dan tekanan sekaligus (Irawati dan Carrollina, 2017).

Namun pada penelitian yang telah dilakukan oleh Polakitang, Koleangan & Ogi (2019) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan karena variabel beban kerja pada penelitian ini diukur melalui indikator kondisi pekerjaan, penggunaan waktu

kerja dan target yang harus dicapai. Beban kerja dan komunikasi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung kinerja karyawan (Devi Siti Nurmeisa, 2019).

Selain beban kerja komunikasi juga merupakan salah satu faktor yang mendukung kinerja karyawan, seperti yang kita ketahui, komunikasi merupakan salah satu hal yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia. Komunikasi sangat berpengaruh penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, komunikasi efektif antara atasan dan bawahan sangat mempengaruhi kinerja Redmond dkk. (2016). Sama halnya dengan *Coffee Shop* yang ada di kota padang, komunikasi antara atasan, dengan karyawan, atau sesama karyawan, maupun sesama atasan juga akan berdampak kepada kinerja. Komunikasi biasanya terjadi secara langsung maupun melalui media penghubung dalam menyampaikan suatu informasi kepada karyawan Mulyana (2010:81). Komunikasi Interpersonal atau komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi antara beberapa orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap individu mampu melihat reaksi orang lain secara langsung, baik itu secara verbal maupun secara non verbal. Dalam Komunikasi interpersonal Keterbukaan menjadi salah satu indikator pendukung Devito (1997), yang dikutip oleh Suranto (2011:83). Pada kenyataannya para pemilik coffee shop banyak yang tidak melakukan komunikasi interpersonal, mereka cenderung melakukan komunikasi tidak langsung kepada baristanya, mereka melakukan komunikasi melalui media penghubung seperti handphone, hal ini terkadang banyak menimbulkan

adanya kesalah pahaman dalam melakukan pekerjaan yang nantinya akan berdampak kepada kinerja barista.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anita et al (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rona fill jannah (2022) Hasil analisis penelitian menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Ini berarti bahwa beban kerja bukan merupakan variabel utama dalam menentukan kinerja karyawan. Namun pada penelitian lain yang dilakukan (Nurul Atika, 2023) menunjukkan bahwa motivasi memediator korelasi beban kerja terhadap terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Ferava et al. (2021) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variable intervening, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh motivasi kerja.

Selaras dengan variabel komunikasi interpersonal juga terdapat inkonsistensi antara penelitian satu dengan yang lainnya, yaitu, penelitian yang dilakukan oleh (Saragih, 2020) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, penelitian yang dilakukan oleh (Bahri et al., 2022) juga menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Disisi lain, temuan dalam penelitian yang dilakukan peneliti bertentangan dengan

penelitian yang dilakukan Pattanduk (2012) yang mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun pada salah satu penelitian yang dilakukan oleh Aiyanti Meva (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru melalui motivasi kerja, dan penelitian yang dilakukan oleh (Maria Elvie, 2021) menyatakan bahwa motivasi kerja berperan untuk variabel komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya inkonsistensi yang terjadi pada penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai variabel beban kerja, dan komunikasi interpersonal, terhadap kinerja barista, dengan memiliki motivasi kerja sebagai variabel mediasi.

Motivasi menjadi salah satu hal yang juga mendukung kinerja barista, Motivasi merupakan sebuah dorongan untuk melakukan pekerjaan, seperti adanya gaji yang besar, pemimpin yang mampu mengayomi, fasilitas kerja yang lengkap, lingkungan kerja yang nyaman, serta rekan kerja yang mampu memberikan kebahagiaan (Hasibuan dan Silvya, 2019). Motivasi ini ada yang berasal dari dalam diri karyawan, dan ada juga yang berasal dari luar diri karyawan. Alasan penulis menggunakan motivasi kerja sebagai variabel mediasi karena pada beberapa penelitian terdahulu motivasi kerja sebagai variabel mediasi ini ada yang memiliki pengaruh dan ada yang tidak berpengaruh dengan variabel beban kerja dan ada yang tidak memiliki pengaruh. Pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada barista *coffee shop* di kota Padang megatakan bahwasanya motivasi mereka dalam

melakukan pekerjaan cukup tinggi dan berorientasi pada masa depan, tetapi karena adanya beban kerja yang cukup tinggi membuat mereka menjadi kurang termotivasi sehingga membuat tujuan awal yang telah ada tidak terlaksana dengan baik, dalam kata lain perencanaan yang ada tidak sesuai dengan ekspektasi atasan.

Berdasarkan kepada uraian latar belakang penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Barista Pada *Coffee Shop* Di Kota Padang Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Kinerja barista yang terkadang kurang baik, sehingga menghasilkan output yang membuat *Customer* merasa tidak nyaman
2. Adanya pekerjaan yang sering dilakukan barista diluar jobdesk yang mereka miliki seharusnya
3. Komunikasi yang terjadi kurang efektif antara atasan dengan baristanya.
4. Belum adanya kejelasan dalam pembagian tugas secara rinci, sehingga banyak atasan di *Coffee Shop* yang membebani pekerjaan kepada karyawannya.
5. Kurangnya keterbukaan pegawai kepada atasan, yang menghambat keefektifan dalam berkomunikasi.

6. Kurangnya motivasi dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga menimbulkan hasil kerja yang tidak maksimal juga

C. Batasan Masalah

Untuk mencegah adanya pembahasan masalah yang terlalu luas, oleh karena itu peneliti hanya berfokus pada Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Coffee Shop Di Kota Padang Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah Beban Kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan pada *Coffee Shop* di Kota Padang?
2. Apakah Komunikasi Interpersonal mempengaruhi kinerja karyawan pada *Coffee Shop* di Kota Padang?
3. Apakah beban kerja mampu mempengaruhi motivasi karyawan *Coffee Shop* di Kota Padang?
4. Apakah Komunikasi Interpersonal mempengaruhi motivasi karyawan *Coffee Shop* di Kota Padang?
5. Apakah Motivasi karyawan mempengaruhi kinerja karyawan pada *Coffee Shop* di Kota Padang?
6. Apakah beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan *Coffee Shop* di Kota Padang dengan di mediasi oleh motivasi kerja?
7. Apakah komunikasi interpersonal mempengaruhi kinerja karyawan *Coffee Shop* di Kota Padang dengan di mediasi oleh motivasi kerja?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari beban kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada *Coffee Shop* se Kota Padang dengan Motivasi Karyawan sebagai variabel intervening.

1. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan
3. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap motivasi karyawan
4. Menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan
5. Menguji dan menganalisis pengaruh motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan
6. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi karyawan sebagai variabel intervening
7. Menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan dengan motivasi karyawan sebagai variabel intervening

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik untuk mahasiswa maupun untuk pelaku yang di sebutkan di dalam penelitian ini.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan dan kebaikan karyawan, terutama faktor faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan peneliti, sebagai wadah untuk mengembangkan pemikiran peneliti, serta sebagai salah satu syarat untuk bisa mendapatkan gelar Sarjana pada tingkan Universitas.

b. Bagi Pengembangan Keilmuan

Untuk pengembangan keilmuan, diharapkan penelitian ini bisa menjadi informasi penunjang dalam ilmu pengetahuan serta menjadi acuan untuk penelitian yang akan mendatang,

c. Bagi Pelaku *Coffee Shop*

Penelitian ini di harapkan bisa menjadi salah satu acuan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan