KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang mendukung bahasan penelitian dan diberikan pula penjelasan mendalam mengenai pengertian, faktor-faktor, dan indikator-indikator dari setiap variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta potensi yang terkandung dalam alam untuk mencapai kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang berkelanjutan (Bukit et al, 2017).

Yusuf (dalam Purnomo, 2017) mengatakan sumber daya manusia merupakan kekuatan yang tersimpan dalam diri manusia untuk berpikir dan berkarya manusia yang perlu dibina dan digali serta dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan kehidupan manusia.

Menurut Greer (dalam Bukit et al., 2017) sumber daya manusia merupakan bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi.

Menurut Wardhana (dalam Purnomo, 2017) sumber daya manusia mencakup semua energi, keterampilan, bakat, dan pengetahuan yang dipergunakan secara

potensial dapat atau harus dipergunakan untuk tujuan produksi dan jasa-jasa yang bermanfaat.

Menurut Larasati (2018) sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Karena apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi, misi dan tujuan untuk kepentingan manusia dan pelaksanaan dikelola dan diurus oleh manusia.

Menurut Nasir (2019) sumber daya manusia adalah kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifat yang ditentukan oleh lingkungan dan keturunan, serta prestasi kerja yang dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Menurut Hamid (2020) sumber daya manusia pada hakikatnya adalah manusia yang dipekerjakan di suatu organisasi sebagai penggerak, pemikir, perencana untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Deacon dan Malock (dalam Purnomo, 2017) sumber daya manusia didefinisikan sebagai alat atau bahan yang tersedia dan diketahui potensinya untuk memenuhi keinginan.

Menurut Purnomo (2017) sumber daya manusia adalah tenaga atau kemampuan yang dimiliki dan tersimpan dalam diri seseorang berupa daya pikir, daya cipta, dan karya sebagai energi potensial yang siap dikembangkan menjadi daya yang berguna sesuai keinginan manusia itu.

Menurut Sumual (2017) sumber daya manusia adalah modal yang digunakan untuk membantu organisasi mengantisipasi dan mengatur penawaran dan permintaan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Berdasarkan teori ahli diatas maka dapat disimpulkan sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dalam organisasi yang memiliki potensi dan kemampuan yang dapat dikembangkan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya atau mengolah alam untuk keberlangsungan hidupnya untuk mencapai kesejahteraan.

2.2 *Work-life Balance*

2.2.1 Definisi *Work-life Balance*

Work-life balance menurut Robbins dan Coulter (2012) merupakan program yang meliputi sumber daya pada perawatan orang tua dan anak, kesehatan dan kesejahteraan karyawan, relokasi, dan lain-lain.

Menurut Maestro et al (2014) *work-life balance* dapat diartikan memiliki dua kehidupan yang berbeda yaitu, kehidupan profesional yang terpisah dari kehidupan pribadi.

Menurut Schermerhorn (dalam Purwati, 2016) menyatakan *work-life balance* merupakan bagaimana cara seseorang mampu menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya.

Menurut Moorhead dan Griffin (dalam Hafid & Prasetio, 2017) *work-life balance* adalah kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya.

Menurut McDonald dan Bradley (dalam Anggraeni, 2018) menyatakan *work-life balance* merupakan sejauh mana individu merasa puas dan terlibat secara seimbang pada perannya dalam pekerjaan maupun kehidupan diluar pekerjaannya.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Berdasarkan teori yang disebutkan, peneliti menyimpulkan *work-life balance* sebagai keseimbangan dalam kehidupan seseorang dimana mereka tidak melupakan tugas dan kewajibannya dalam bekerja tanpa mengabaikan aspek kehidupan pribadinya.

2.2.2 Indikator *Work-life Balance*

Menurut McDonald dan Bradley (dalam Pangemanan et al, 2017) indikator yang digunakan untuk mengukur *work-life balance* terdiri dari:

1. *Time balance* (keseimbangan waktu)

   Jumlah waktu yang dapat diberikan individu bagi pekerjaan maupun hal diluar pekerjaannya.

2. *Involvement balance* (keseimbangan keterlibatan)

   Tingkat keterlibatan secara psikologis dan komitmen suatu individu dalam pekerjaannya maupun hal diluar pekerjaannya.

3. *Satisfaction balance* (keseimbangan kepuasan)

   Tingkat kepuasan suatu individu terhadap kegiatan pekerjaannya maupun hal di luar pekerjaannya.

2.2.3 Manfaat Tercapainya *Work-life Balance*

Menurut hasil penelitian Carlson et al (dalam Pheng & Chua, 2019) *work-life balance* positif memberikan kontribusi pada hasil kerja dan kehidupan. Dalam pekerjaan, *work-life balance* terbukti meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan memperkecil niat untuk meninggalkan organisasi serta dalam

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

kehidupan, *work-life balance* terbukti meningkatkan kepuasan hidup, kepuasan keluarga, dan kesejahteraan psikologis.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Wibowo (2017) merupakan sifat terhadap pekerjaan yang menunjukan perbedaan jumlah penghargaan yang diterima dan jumlah yang diyakini mereka seharusnya terima.

Menurut Robbins (dalam Busro, 2018) kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan, selisih antara banyak ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyak ganjaran yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Herzberg (dalam Busro, 2018) kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan positif yang merupakan hasil evaluasi atas hasil yang diperoleh dengan hasil yang diharapkan.

Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja yaitu sikap positif karyawan berupa perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya sebagai rasa menghargai dalam mencapai nilai penting pekerjaan.

Menurut Edy (2019) kepuasan kerja adalah sikap terhadap pekerjaan berhubungan dengan situasi kerja meliputi kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima, dan hal menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Hasil penelitian Darmawati, Hidayati, dan Herlina (2016) menjelaskan, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, atau bahkan lebih seperti hal yang mungkin di luar tugasnya. Ketika seorang karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi terhadap organisasi, karyawan tersebut akan melakukan pekerjaan yang baik dan sebaliknya.

2.3.2 Indikator Kepuasan Kerja

Berikut indikator kepuasan kerja menurut Afandi (2018; 82):

a. Pekerjaan

Apakah pekerjaan yang dilakukan memiliki elemen yang memuaskan atau monoton.

b. Upah

Jumlah bayaran yang diterima apakah sesuai dan adil dengan pekerjaan yang dilakukan.

c. Promosi

Ada atau tidaknya kesempatan untuk pengembangan diri dan memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d. Pengawas

Adanya orang yang memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

e. Rekan kerja

Seseorang yang senantiasa berinteraksi selama pekerjaan berlangsung. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya menyenangkan atau tidak menyenangkan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2.3.3 Manfaat Tercapainya Kepuasan Kerja

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Shah (dalam Busro, 2018) menyimpulkan, bahwa ada pengaruh langsung yang kuat dan positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Artinya, kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan sangat memengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi. Organisasi yang mampu memberikan kepuasan kerja yang tinggi terhadap karyawan, maka organisasi itu akan mudah dalam membina karyawan, sehingga mereka tidak memutuskan untuk keluar dari perusahaan tersebut. Seorang karyawan yang merasa tidak mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi sudah dapat dipastikan mereka akan mencari dan berpindah ke perusahaan lain, yang mereka anggap akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan sebelumnya.

Menurut penelitian diatas, dapat disimpulkan manfaat yang dapat dirasakan oleh organisasi apabila karyawannya merasakan kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Karyawan mudah dibina
2. Karyawan komitmen terhadap perusahaan
3. Perputaran karyawan rendah

2.4 Kinerja

2.4.1 Definisi Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017).

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Menurut Khan et.al (dalam Busro, 2018) kinerja didefinisikan sebagai kemampuan kerja di dalam terminologi kualitas dan kuantitas. Pendapat Khan di atas dapat dipahami bahwa kinerja merupakan prestasi kerja (*performance*) baik bersifat kuantitas maupun kualitas yang dicapai seseorang selama periode tertentu biasanya dalam satu tahun.

Menurut Ricardianto (2018) kinerja adalah tingkat capaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan target sasaran meliputi tujuan visi dan misi organisasi yang diatur dalam rencana strategis suatu organisasi.

Menurut Guritno dan Waridin (dalam Busro, 2018) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar yang ditentukan. Ketika kinerja yang dihasilkan mencapai atau melampaui target yang telah ditentukan, maka kinerja seseorang dapat dikatakan baik, dan sebaliknya. Semakin lebar jarak pemisah antara target dan pencapaian, maka kinerja seseorang tersebut dapat dikatakan rendah.

Menurut Abdurrahman (2019) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

Berdasarkan teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang mereka dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi sesuai dengan waktu yang diberikan dan dilakukan secara legal atau tidak melanggar hukum.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Busro (2018) ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Faktor Internal antara lain:
    a. Kemampuan intelektualitas
    b. Disiplin kerja
    c. Kepuasan kerja
    d. Motivasi karyawan
2. Faktor Eksternal meliputi:
    a. Gaya kepemimpinan
    b. Lingkungan kerja
    c. Kompensasi
    d. Sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut

2.4.3 Indikator Kinerja

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja menurut Busro (2018) antara lain adalah:

1. Kuantitas keluaran (semakin banyak semakin baik)
2. Kualitas keluaran (semakin berkualitas semakin baik)
3. Jangka waktu yang dibutuhkan (semakin singkat semakin berkinerja)
4. Kehadiran di tempat kerja (semakin sedikit izin semakin baik)

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

5. Sikap kooperatif di dalam organisasi (semakin bisa bekerja sama semakin baik)

Menurut Robbins (2016) kuantitas kerja merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Sedangkan kualitas kerja merupakan tingkat hasil aktivitas yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap kemampuan dan keterampilan karyawan dan ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan.

Berdasarkan indikator kinerja diatas, dalam penerapan nyata pekerjaan di Starbucks setiap indikator diatas penulis jabarkan sebagai berikut:

a. Kuantitas keluaran:

Setiap memulai *shift* setiap karyawan melakukan *briefing* mengenai target yang harus dicapai pada hari tersebut sesuai dengan *forecast* yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Target tersebut berupa *sales, additional, food*, serta penjualan lainnya (*merchandise, whole bean*, dll.). Target tersebut digunakan sebagai acuan kinerja karyawan konsisten atau tidak menawarkan produk yang cocok sesuai dengan pesanan pelanggan dengan tujuan menambah *sales*.

Contoh : Pada hari minggu karyawan diberikan target untuk menjual makanan sebanyak 100 makanan dalam 1 hari dengan banyak *additional* meliputi *ice cream, caramel sauce, espresso shot, almond*

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

milk, *coffee jelly*, dll. Sebanyak 120 *additional* dengan *sales* Rp 20.000.000,-.

Kuantitas target inilah yang digunakan oleh Starbucks untuk mengukur kinerja karyawannya. Karyawan dinilai bekerja dengan baik apabila target yang diberikan selalu terpenuhi dalam kurun waktu 1 bulan.

b. Kualitas keluaran:

Aspek yang dinilai dari kualitas kerja karyawan Starbucks sesuai dengan kemampuan dan keterampilan adalah dalam aspek operasional meliputi membuat minuman sesuai dengan standar perusahaan, menyajikan makanan yang dipesan sesuai dengan standar perusahaan, mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan terkait dengan produk yang dijual, jarang membuat kesalahan seperti membuat minuman yang tidak sesuai dengan permintaan pelanggan, membungkus pesanan pelanggan namun tidak lengkap atau pesanan ada yang tertinggal, serta memberikan pelayanan terbaik sehingga membuat setiap pelanggan merasa spesial.

c. Jangka waktu yang digunakan:

Starbucks memiliki standar waktu dalam pembuatan minuman terutama bila toko sedang ramai, setiap karyawan diharapkan agar mampu membuat minuman yang dipesan oleh pelanggan dengan cepat dan tepat. Standarnya waktu pembuatan setiap gelas adalah maksimal 30 detik. Selain waktu kecepatan dalam pembuatan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

minuman, jangka waktu juga berlaku untuk target pencapaian sebagai jalan jenjang berkarir di Starbucks. Dalam berkarir di Starbucks, setiap karyawan yang menginginkan promosi harus meraih pencapaian *Coffee Master*, semakin cepat pencapaian tersebut diraih semakin baik pula karyawan tersebut dimata perusahaan. Serta melakukan *general cleaning* sesuai dengan jadwal yang telah dibuat oleh *store manager* atau *shift supervisor* dengan pembagian tugas yang telah diberikan tanpa melebihi batas waktu yang ditentukan, biasanya waktu yang diberikan adalah satu minggu.

d. Kehadiran di tempat kerja:

Kehadiran dalam Starbucks yang dinilai meliputi waktu kedatangan karyawan telat atau tidak, memberikan kabar jika memang sedang sakit dan berhalangan untuk bekerja sebelum *shift* karyawan terkait mulai.

e. Sikap kooperatif:

Sikap kooperatif dalam Starbucks yang dinilai meliputi sikap karyawan dalam menerima kritik atau saran terkait kinerja karyawan terkait, kemampuan bekerja dengan siapapun dengan baik, kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan sesama rekan kerja, serta sikap karyawan saat diberikan tugas atau tanggung jawab yang baru.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2.5 Peneliti Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat digunakan sebagai bahan acuan dan data pendukung yang relevan dan sangat berguna untuk penelitian yang akan dilakukan. Berikut terlampir penelitian terdahulu sebagai bahan pertimbangan yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian:

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul	Populasi, Sampel, Alat Analisis	Hasil
1	Tarsisia Adisti Andarini	2020	Pengaruh *Work-Life Balance* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Studi Pada Perawat RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Klaten	Populasi dalam penelitian ini adalah perawat RSJD Dr.RM Soedjarwadi Klaten dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 16.	Menunjukkan bahwa *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2	Kelvin	2021	Pengaruh *Work-Life* Balance dan *Workload* Terhadap Kinerja Karyawan Milenial (Studi Pada Karyawan di Wilayah Jakarta)	Pada penelitian yang dilakukan, responden yang dipilih adalah karyawan milenial yang bekerja di wilayah Jakarta sebanyak 105 responden, alat bantu berupa *software* SPSS 25.	Menunjukkan bahwa *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Demikian juga dengan *workload* secara positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sesuai hasil uji T. Serta *work-life balance* dan *workload* terbukti positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja secara simultan.
3	Yendy Budyanto	2019	Pengaruh *Work-Life Balance* dan *Workload* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Yaombe Banyu Lestari	Populasi penelitian adalah karyawan PT.Yaombe Banyu Lestari dengan sampel sebanyak 53 responden, dengan teknik analisis regresi berganda dan alat bantu *software* yang digunakan adalah IBM SPSS 20.	Menunjukkan bahwa *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. *Workload* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja. *Work-life balance* dan *workload* memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja.
4	Latifah Nimas Sayekti	2019	Pengaruh *Work-Life Balance* Dan *Work Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja	Populasi merupakan karyawan PT. Antam Tbk Kantor Pusat sebanyak 321 karyawan. Sampel yang digunakan pada	Menunjukan bahwa *work-life balance* dan *work engagement* positif

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

			Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Antam Tbk Kantor Pusat	penelitian ini sebanyak 208. Dianalisa menggunakan *Stuctural Equation Model* (SEM), dengan menggunakan *software* PLS (*Partial Least Square*).	berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. *Work-life balance* dan kepuasan kerja positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. *Work engagement* ternukti positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Hascaya Ciptaning Herlambang	2019	Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Serikat Pekerja Media dan Kreatif untuk Demokrasi (SINDIKASI)) Industri	Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Serikat Pekerja Media dan Industri Kreatif untuk Demokrasi (SINDIKASI). Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 65 anggota dengan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis)* dengan bantuan program SPSS 25.0.	Menunjukkan bahwa *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja secara langsung. *Work-life balance* tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara langsung. Kepuasan kerja positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung. Hasil menunjukkan kepuasan kerja positif berpengaruh dalam memediasi hubungan antara *work-life balance* terhadap kinerja karyawan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

					sehingga hasil pengujian dapat disimpulkan yaitu mediasi penuh.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja karyawan Starbucks Kelapa Gading dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan (Suriasumantri dalam Sugiyono, 2018). Kerangka berpikir perlu dikemukakan jika penelitian berkenaan dengan dua variabel atau lebih (Haryoko, dalam Sugiyono, 2018).

1. Pengaruh *Work-life balance* terhadap kinerja karyawan

Menurut penelitian terdahulu oleh Kevin (2021), Rahmadanti (2021), dan Septianingrum (2021), menunjukkan bahwa *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh *Work-life balance* terhadap kepuasan kerja

Menurut hasil penelitian Herlambang (2019), Adisti (2020), Rauda (2020), Pangemanan (2017), Kurniawan (2014) penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dan mengindikasikan semakin tinggi penerapan *work-life balance* maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerja.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Menurut hasil penelitian Burhanuddin (2012), Gusriani (2016), Latifah (2019), Wahyuni (2019), Herlambang (2019), Devi (2020), Ramadhan (2016), Astika (2021) kepuasan kerja positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut hasil penelitian Herlambang (2019), kepuasan kerja positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan yang diterima oleh anggota maka semakin tinggi juga kinerja anggota

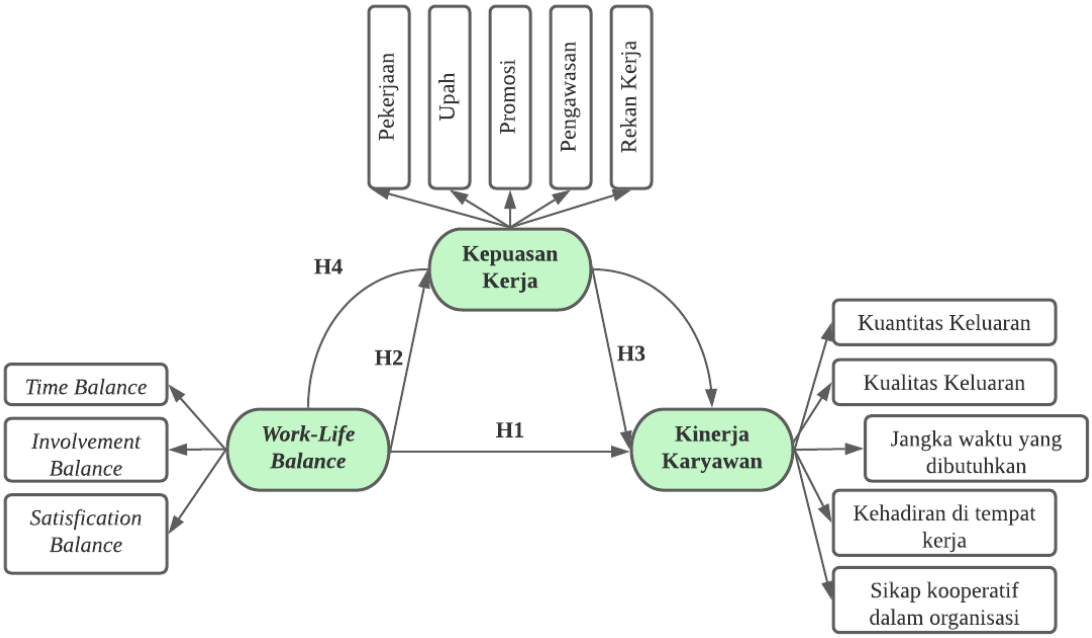
4. Pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

Menurut hasil penelitian Herlambang (2019), Imani (2021), dan Puspitasari (2020), kepuasan kerja terbukti memediasi hubungan antara *work-life balance* dengan kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan kepuasan kerja yang dialami oleh anggota, maka anggota yang menerapkan *work-life balance* dapat meningkatkan kinerja anggota.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Berikut adalah gambar kerangka pemikiran penelitian :

Gambar 2. 1 Gambar Kerangka Pemikiran



Sumber: Gambar diolah.

2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut hasil penelitian Herlambang (2019) penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang dapat menerapkan *work-life balance* akan merasa puas terhadap pencapaian yang telah didapat.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Diduga *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading.

H2 : Diduga *work-life balance* positif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

H3 : Diduga kepuasan kerja positif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading.

H4 : Diduga kepuasan kerja memediasi pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja karyawan Starbucks di Kelapa Gading.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.