

**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA, DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BARISTA *COFFEE SHOP*
DI KECAMATAN KEDATON BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Oleh

**PRASTIKA YOANDA
NPM 2116051110**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BARISTA COFFEE SHOP DI KECAMATAN KEDATON BANDAR LAMPUNG

Oleh

PRASTIKA YOANDA

Perkembangan industri kopi yang terus meningkat mendorong munculnya banyak *coffee shop* di berbagai wilayah, termasuk di Kecamatan Kedaton, Bandar Lampung. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya kebutuhan tenaga kerja, khususnya karyawan barista, yang memiliki peran penting dalam menunjang operasional dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah barista dari berbagai *coffee shop* di Kecamatan Kedaton, dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden yang dipilih melalui teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda melalui software SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista. Temuan ini memberikan wawasan bagi pemilik dan pengelola *coffee shop* bahwa penting untuk meningkatkan kualitas kompetensi karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, serta memperhatikan kepuasan kerja guna mendorong kinerja karyawan barista yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan Barista

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMPETENCE, WORK ENVIRONMENT, AND JOB SATISFACTION ON THE PERFORMANCE OF COFFEE SHOP BARISTA EMPLOYEES IN THE SUB-DISTRICT OF KEDATON BANDAR LAMPUNG

By

PRASTIKA YOANDA

The increasing development of the coffee industry has encouraged the emergence of many coffee shops in various regions, including in Kedaton District, Bandar Lampung. This condition causes the increasing need for labor, especially barista employees, who have an important role in supporting operations and providing the best service to customers. This study aims to determine the effect of competence, work environment, and job satisfaction on the performance of coffee shop barista employees in Kedaton District, Bandar Lampung. This study uses a quantitative approach with explanatory research methods. The population in this study were baristas from various coffee shops in Kedaton District, with a sample size of 80 respondents selected through saturated sampling technique. Data collection was carried out through distributing online questionnaires using a Likert scale. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis through SPSS version 30 software. The results showed that partially the variables of competence, work environment, and job satisfaction had a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, the three variables also have a significant effect on the performance of barista employees. These findings provide insight for coffee shop owners and managers that it is important to improve the quality of employee competencies, create a supportive work environment, and pay attention to job satisfaction in order to encourage more optimal barista employee performance.

Keywords: Competence, Work Environment, Job Satisfaction, Barista Employee Performance

**PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA, DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BARISTA *COFFEE SHOP*
DI KECAMATAN KEDATON BANDAR LAMPUNG**

Oleh

PRASTIKA YOANDA

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN
KERJA, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BARISTA COFFEE SHOP DI KECAMATAN
KEDATON BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Prastika Yoanda**

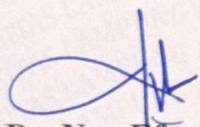
Nomor Pokok Mahasiswa : **2116051110**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Bisnis**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

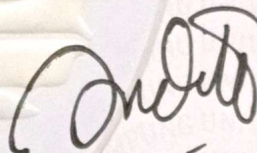
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing



Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si.

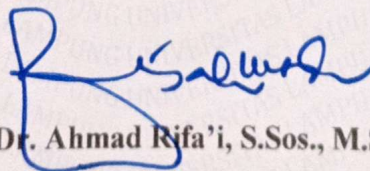
NIP. 196910121995121001



Dra. Fenny Saptiani, M.Si.

NIP. 231504630710201

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrais Bisnis



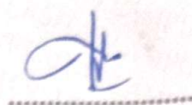
Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si

NIP 197502042000121001

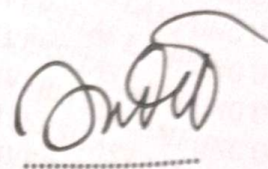
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

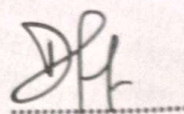
Ketua : **Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si.**



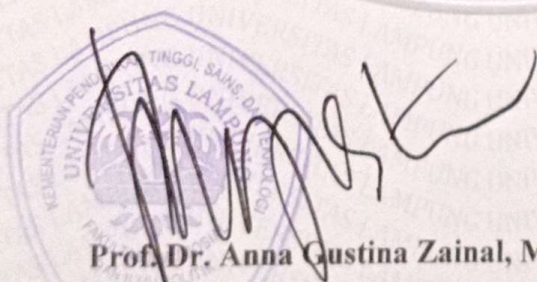
Sekretaris : **Dra. Fenny Saptiani, M.Si.**



Penguji : **Deddy Aprilani, S.A.N., M.A.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.

NIP. 197608012000032001.

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **14 Juli 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 09 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Prastika Yoanda
NPM. 2116051110

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Prastika Yoanda yang lahir di Bandar Lampung, pada 25 Juli 2003. Penulis merupakan anak kelima dari Bapak Sumarno dan Ibu Umi Sunarlis. Penulis menempuh pendidikan formal diawali dengan pendidikan di TK Tunas Karya yang lulus pada tahun 2009, kemudian dilanjutkan dengan Pendidikan Dasar di SD Negeri 6 Penengahan Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2015, lalu melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 24 Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2018, dan sekolah menengah kejuruan di SMK Negeri 1 Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2021. Penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Lampung jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2021. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif sebagai anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Administrasi Bisnis bidang Kesekretariatan pada periode 2022-2023. Penulis juga melaksanakan pengabdian masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bukit Harapan, Kecamatan Way Tuba, Kabupaten Way Kanan, Provinsi Lampung. Selain itu, penulis juga mengikuti kegiatan magang di Auto 2000 Way Halim Bandar Lampung.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. tetapi allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”.

(Imam Syafi'i)

"Jangan habiskan waktumu untuk melihat privilege orang lain, sedangkan diri kamu gak ngapa ngapain, instead, berusaha, sebisa mungkin untuk menggunakan privilege yang udah kamu punya"

(Xaviera Putri)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, kekuatan, petunjuk, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebuah karya ini kupersembahkan untuk :

Kedua orang tuaku tercinta,

Terima kasih atas cinta tanpa batas, doa yang selalu menyertai setiap langkahku, serta pengorbanan yang tak pernah lelah kalian berikan.

Keluarga besar dan sahabat tercinta,

Terima kasih atas setiap dukungan, semangat, dan kebersamaan yang begitu berarti.

Dosen pembimbing dan penguji yang sangat berjasa,

Terima kasih atas ilmu, bimbingan, serta kesabaran yang telah diberikan.

Almamater tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BARISTA *COFFEE SHOP* DI KECAMATAN KEDATON BANDAR LAMPUNG”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Maulana Agung Pratama, S.Sos., M.AB. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Deddy Aprilani, S.A.N., M.A. selaku Dosen Penguji yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan masukan, arahan, serta kritik yang membangun. Segala ilmu dan bantuan yang diberikan menjadi bekal berharga hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama atas segala bimbingan, ilmu, dan kesediaannya untuk selalu meluangkan waktu. Terima kasih atas semangat, nasihat, dorongan, serta pengetahuan dan wawasan yang telah dibagikan, sehingga menjadi motivasi penting bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
8. Ibu Dra. Fenny Saptiani, M.Si. selaku dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama proses penyusunan

skripsi ini. Terima kasih atas waktu, kesabaran, ilmu dan wawasan yang telah dibagikan, yang menjadi dorongan penting hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Seluruh dosen dan staf jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan ini.
10. Kedua orang tuaku tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tak pernah putus. Teristimewa untuk Ibu, terima kasih atas cinta tanpa batas, kesabaran yang tiada tara, dan keikhlasan Ibu yang selalu mengutamakan kepentingan anak-anaknya dibandingkan dirinya sendiri. Doa-doa Ibu yang tak pernah lelah menjadi cahaya dan kekuatan penulis untuk terus melangkah hingga sampai di titik ini. Bapak, Terima kasih atas segala usaha, kerja keras, dan kasih sayang yang tak selalu terucap dengan kata, tetapi selalu nyata dalam tindakan. Semua jerih payah dan pengorbanan Bapak menjadi semangat dan dorongan yang sangat berarti bagi penulis untuk tidak menyerah dan tetap berjuang hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan dukungan yang Ibu dan Bapak berikan selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap doa, pengorbanan, dan cinta Ibu dan Bapak dengan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan yang tak pernah putus.
11. Kakak-kakakku tersayang, Dery Krisdian Widodo, Sari Indriati, Puspita Rini, Imam Fauzi, kakak iparku Tuan Hendra dan Aldino, terima kasih atas segala perhatian, bantuan, serta semangat yang selalu diberikan. Terima kasih telah menjadi tempat bercerita, keluh kesah dan tempat bersandar, serta sumber motivasi yang membuat perjalanan ini terasa lebih mudah dan penuh makna.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan kuliah, Melani, Natasya, Citra, dan Risa, terima kasih atas semua dukungan, semangat, serta kebersamaan yang telah kita lalui bersama, dalam suka maupun duka. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, mendengar keluh kesah yang tak selalu mudah disampaikan kepada orang lain, dan menjadi sandaran saat langkah ini terasa begitu berat. Terima kasih karena kita selalu saling menguatkan satu sama lain menjadikan setiap rintangan terasa lebih ringan, dan setiap keberhasilan terasa jauh lebih indah karena dijalani bersama.
13. Azza Salsabila, Maharani, Dwi, terima kasih karena telah menjadi teman yang selalu setia mendampingi penulis, baik dalam suka maupun duka, serta tetap menjadi pendengar setia bagi setiap keluh kesah penulis hingga saat ini.
14. Teman-teman seperjuangan KKN, Retno, Wulan, Nisa, Ara, Reji dan Alfath, Terima kasih atas tawa, cerita, dan semangat yang kalian bagi sepanjang kebersamaan kita.

Terima kasih telah menjadi tempat bercerita dan saling menguatkan di kala lelah. Bangga pernah berjalan bersama kalian, semoga kebersamaan dan silaturahmi ini tetap terjaga dengan baik, meskipun waktu terus berjalan.

15. Seluruh teman-teman HMJ Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2021, terima kasih telah memberikan pengalaman baru kepada penulis. Terima kasih atas kebersamaan yang telah diberikan selama perkuliahan.
16. Semua teman-teman yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, Terima kasih karena telah membantu penulis dalam proses perkuliahan ini.
17. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Prastika Yoanda, terima kasih telah bertahan, terus berjuang meski sering merasa lelah, serta tidak menyerah meskipun jalan terasa berat. Terima kasih karena tetap percaya bahwa setiap usaha dan doa akan membawa hasil terbaik pada waktunya.

Bandar Lampung, 08 Juli 2025
Penulis,

Prastika Yoanda

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR RUMUS	iii
I. PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.1. Peran Penting Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2. Kinerja Karyawan.....	13
2.2.1. Pengertian Kinerja Karyawan	13
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	14
2.2.3. Indikator Kinerja Karyawan.....	16
2.3. Kompetensi.....	17
2.3.1. Manfaat Kompetensi.....	17
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi.....	19
2.4. Lingkungan Kerja.....	21
2.4.1. Jenis Lingkungan Kerja	22
2.4.2. Indikator Lingkungan Kerja.....	23
2.5. Kepuasan Kerja	25
2.5.1. Definisi Kepuasan Kerja	25
2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	26
2.5.3. Indikator Kepuasan Kerja	26
2.5.4. Dampak Kepuasan Kerja.....	27
III. METODE PENELITIAN	33

3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi	33
3.2.2 Sampel.....	34
3.3. Definisi Operasional dan Definisi Konseptual	34
3.4. Sumber Data	39
3.4.1 Data primer.....	39
3.4.2 Data Sekunder	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.1. Kuesioner	40
3.5.2. Studi Pustaka.....	40
3.6. Skala Pengukuran	40
3.7 Method of Successive Interval (MSI)	41
3.8. Uji instrumen	41
3.8.1 Uji Validitas	41
3.8.2 Uji Reliabilitas	44
3.9. Teknik Analisis Data	45
3.10. Statistik Deskriptif.....	45
3.11. Uji Asumsi Klasik	46
3.11.1 Uji Normalitas	46
3.11.2 Uji Multikolinearitas	46
3.12. Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.13 Uji Hipotesis.....	47
3.13.1 Uji Parsial (uji t)	47
3.13.2 Uji Simultan (uji F)	48
3.14. Koefisien Determinasi	49
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.2.1 Karakteristik Responden	51
4.2.2 Distribusi Jawaban Responden.....	54
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	65
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	67

4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.5 Hasil Uji Hipotesis	71
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	71
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	72
4.6 Pembahasan.....	75
4.6.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Barista Coffee Shop.....	75
4.6.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Barista.....	77
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Barista Coffee Shop.....	79
4.6.4 Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Barista Coffee Shop	81
V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Coffee Shop Berdasarkan Kecamatan di Bandar Lampung	2
Tabel 1.2 Data Karyawan Coffee Shop di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung .3	
Tabel 1.3 Data Ulasan Coffee Shop di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional	36
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 3. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 2 Kategori Mean.....	55
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Kompetensi.....	56
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Lingkungan Kerja.....	58
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Kepuasan Kerja	61
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Kinerja Karyawan.....	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji t	
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Ulasan Faste Coffee	5
Gambar 1. 2 Ulasan Nuju Coffee	5
Gambar 1. 3 Model Hipotesis	33
Gambar 4. 1 Cafe Mujur	48
Gambar 4. 2 Cafe Tukamu	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	54
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas (Normal PP-Plot)	66
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	67
Gambar 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Uji Validitas	42
Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas	44
Rumus 3. 3 Analisis Regresi Linear Berganda	47
Rumus 3. 4 Uji Parsial (uji t)	48
Rumus 3. 5 Uji Simultan (uji F).....	49
Rumus 3. 6 Koefisien Determinasi	49

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia 2022, Provinsi Lampung merupakan salah satu daerah penghasil kopi jenis robusta terbesar kedua di Indonesia setelah Provinsi Sumatera Selatan, jumlah produksi kopi pada Provinsi Lampung yaitu mencapai 118.000 ribu ton. Secara agronomis wilayah Lampung lebih cocok membudidayakan kopi robusta daripada kopi arabika. (Banuwa *et al.*, 2022) Popularitas kopi Lampung ini juga didukung oleh kebiasaan masyarakat Indonesia yang menjadikan kopi sebagai bagian dari gaya hidup sehari-hari. Hampir seluruh masyarakat Indonesia memiliki kebiasaan meminum kopi, bahkan minum kopi bukan hanya menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia, tetapi juga menjadi kebiasaan masyarakat dunia. Seiring dengan meningkatnya popularitas kopi di Indonesia, berbagai bisnis kopi bermunculan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk warung kopi sederhana maupun kafe modern. Salah satu bisnis kopi yang turut berkontribusi dalam industri ini adalah *Coffee Shop* (Kanzulfikar, 2022).

Coffee Shop merupakan tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi serta minuman dan makanan pendamping yang menjadi bagian dari gaya hidup modern. *Coffee shop* tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial, tempat bekerja, dan bersantai bagi berbagai kalangan. Kehadiran *coffee shop* menjadikan sebuah kebiasaan baru untuk setiap individu untuk menikmati kopi. Selain itu juga dapat menemukan berbagai metode persiapan dan perumusan kopi di kafe, mulai dari metode tradisional hingga mesin modern.

Berdasarkan penjelasan di atas, perkembangan budaya kopi yang semakin modern telah mendorong pertumbuhan pesat industri *coffee shop*. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya kedai kopi yang bermunculan di berbagai daerah, termasuk di Provinsi Lampung, khususnya di Kota Bandar Lampung.

Tabel 1. 1 Data *Coffee Shop* Berdasarkan Kecamatan di Bandar Lampung

No.	Kecamatan	Jumlah <i>Coffee Shop</i>
1.	Kedaton	25
2.	Way Halim	12
3.	Kedamaian	16
4.	Sukarame	22
5.	Sukabumi	10
6.	Kemiling	15
7.	Enggal	30
8.	Bumi Waras	4
9.	Labuhan Ratu	5
10.	Rajabasa	21
11.	Langkapura	4
12.	Panjang	4
13.	Tanjung Seneng	6
14.	Tanjung Karang Timur	9
15.	Tanjung Karang Barat	10
16.	Tanjung Karang Pusat	17
17.	Teluk Betung Barat	5
18.	Teluk Betung Timur	4
19.	Teluk Betung Selatan	7
20.	Teluk Betung Utara	23

Sumber : Google Maps (2024)

Berdasarkan tabel diatas, data dari Google Maps pada 20 Kecamatan di Kota Bandar Lampung terdapat sejumlah *coffee shop* yang masih beroperasi antara tahun 2023 dan 2025. Kecamatan Kedaton, menjadi kecamatan dengan jumlah *coffee shop* terbanyak kedua, dengan jumlah sebanyak 25 *coffee shop*. Berdasarkan lokasi di Google Maps, Kecamatan Kedaton juga memiliki lokasi strategis di pusat kota yang mempermudah akses pengunjung untuk datang, karena letaknya yang dekat dengan jalan raya utama. Banyaknya jumlah *coffee shop* di kecamatan ini juga memperluas lapangan pekerjaan yang tercipta. Berbagai posisi pekerjaan yang ada di setiap *Coffee Shop* salah satu posisi yang memiliki peran krusial dalam operasional *coffee Shop* adalah karyawan barista.

Tabel 1. 2 Data Karyawan *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung

No	Nama <i>Coffee Shop</i>	Jumlah Barista
1.	Faste	5
2.	Maru	2
3.	Ketje	5
4.	Nuju	6
5.	Dunno	1
6.	Titik Balik	2
7.	Tomoro	2
8.	Kyafe	3
9.	KL <i>Coffee</i>	1
10.	Muara	5
11.	Kopi Kenangan	6
12.	Mujur	2
13.	Teman Nongki	2
14.	Putti	5
15.	Dotuku	2
16.	Kopi Sheo	3
17.	52 Resonance	2
18.	Tukamu	7
19.	Eclatte	4
20.	Sakara	3
21.	Maco	2
22.	Point <i>Coffee</i>	3
23.	Asset	4
24.	The Gade	3

Sumber : Google Maps (2024)

Karyawan *Coffee shop* memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan serta mengembangkan operasionalnya, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Ketika karyawan mampu bekerja dengan baik serta dapat memberikan kinerja yang optimal, maka akan dapat memberikan kualitas pekerjaan yang semakin baik (Nabawi, 2019). Kinerja karyawan yang baik akan membuat kinerja perusahaan secara keseluruhan menjadi baik dan sebaliknya (Ramban & Edalmen, 2022).

Kinerja karyawan merupakan hasil kinerja seorang dalam menyeluruh setiap waktu tertentu saat menjalankan tugas-tugasnya. Menjalankan tugas tersebut tentu masing-masing karyawan pasti memiliki target yang harus dicapai, standarisasi kerja atau peraturan yang telah beritahukan terlebih dahulu dan sudah disetujui bersama. Hasil dari kinerja masing-masing karyawan harus sesuai dengan

tanggung jawab setiap karyawannya (Haddad *et al.*, 2023). Kinerja karyawan *coffee shop* menjadi elemen penting untuk memastikan operasional di setiap *coffee shop* nya berjalan lancar. Dengan banyaknya *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung, kinerja yang baik tidak hanya memastikan pelayanan optimal kepada pelanggan, tetapi juga menjaga kualitas dan konsistensi produk yang menjadi ciri khas dari setiap *coffee shop* tersebut.

Kinerja karyawan di *coffee shop* dapat dilihat dari sejauh mana mereka mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan perannya. Salah satu cara untuk mengetahui kinerja karyawan adalah melalui ulasan yang diberikan pelanggan, seperti yang ditemukan pada *platform* Google Review, di mana pelanggan memberikan tanggapan mengenai pelayanan dan kualitas produk yang diterima. Terdapat alat ukur dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan *Coffee Shop*, salah satunya adalah ulasan yang diberikan pelanggan melalui Google Review.

Tabel 1. 3 Data Ulasan *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung

No	Nama <i>Coffee Shop</i>	Ulasan
1.	Faste	4,9
2.	Maru	4,5
3.	Ketje	4,5
4.	Nuju	4,8
5.	Dunno	4,7
6.	Titik Balik	4,7
7.	Tomoro	4,9
8.	Kyafe	4,7
9.	KL <i>Coffee</i>	4,6
10.	Muara	4,9
11.	Kopi Kenangan	4,2
12.	Mujur	4,8
13.	Teman Nongki	4,6
14.	Putti	4,0
15.	Dotuku	4,8
16.	Kopi Sheo	4,7
17.	52 Resonance	4,8
18.	Tukamu	4,8
19.	Eclatte	4,7
20.	Sakara	4,8
21.	Maco	4,8
22.	Point <i>Coffee</i>	4,6
23.	Asset	4,2

No	Nama <i>Coffee Shop</i>	Ulasan
24	The Gade	4,7

Sumber : Google Maps (2024)

Berdasarkan data ulasan diatas, *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung umumnya memperoleh rating 4, yang menunjukkan bahwa *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung mendapatkan ulasan yang baik dari pelanggan. Terdapat beberapa deskripsi ulasan dari pelanggan terkait penilaian kinerja karyawan *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung pada gambar 1.1 dan 1.2 berikut



Gambar 1. 1 Ulasan Faste Coffee

Sumber: Google Maps 2024



Gambar 1.2 Ulasan Nuju Coffee

Sumber: Google Maps 2024

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 1-7 Februari 2025, di beberapa *coffee shop* salah satu faktor yang berpengaruh pada kinerja karyawan *coffee shop* adalah kompetensi. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk memberi hasil pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk kemampuan untuk mentransfer dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan dapat meningkatkan manfaat yang disepakati (Prajitiasari *et al.*, 2022). Kompetensi sangat diperlukan bagi berbagai posisi karyawan di *coffee shop*, salah satunya adalah barista. Kompetensi barista, yang mencakup pengetahuan teknis tentang pembuatan kopi, keterampilan dalam menyiapkan minuman berkualitas tinggi, dan etika pelayanan kepada pelanggan, dianggap sebagai faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan daya saing bisnis. Oleh karena itu kompetensi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya barista, agar dapat bekerja secara efektif dan memberikan pelayanan yang optimal. (Suarda, 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 1-7 Februari 2025, selain kompetensi faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja yang merupakan kondisi atau situasi suatu di sekitar karyawan yang mampu memberikan suasana nyaman atau sebaliknya. Lingkungan kerja dikatakan baik apabila memberi dampak positif dan memberikan rasa nyaman terhadap karyawan. Semakin baik lingkungan kerja maka akan semakin baik pula kinerja karyawan, dan sebaliknya semakin buruk lingkungan kerja maka semakin buruk pula kinerja karyawan. (Wokas *et al.*, 2022). Kinerja dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya lingkungan kerja (Khoifatul Badriyah *et al.*, 2022) ; (Abunio, 2022) ; (As, 2021) ; (Sutisna, 2021) ; (Octaviani *et al.*, 2021).

Zayd & Habiburahman (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang buruk berpotensi menyebabkan karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja. Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kepada organisasi. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik, karyawan akan merasa nyaman dan betah untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja merupakan salah satu

komponen penting dalam upaya peningkatan kinerja karyawan, tetapi saat ini masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan kondisi lingkungan perusahaannya.

Lingkungan kerja memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan di *coffee Shop*. Lingkungan kerja yang nyaman, bersih, dan mendukung dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Misalnya, tata letak ruang kerja yang ergonomis, pencahayaan yang memadai, serta suasana kerja yang harmonis antar karyawan dapat menciptakan kondisi yang kondusif untuk bekerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti ruang kerja yang sempit, suasana yang kurang kondusif, atau konflik antar karyawan, dapat menurunkan semangat kerja dan hasil kinerja. Di berbagai *coffee Shop* di kecamatan kedaton, lingkungan kerja yang positif sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, menjaga kualitas produk, dan memenuhi target yang telah ditetapkan oleh manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dapat berdampak langsung pada keberhasilan operasional *coffee shop*.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 1-7 Februari 2025, selain kompetensi dan lingkungan kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi, dapat menyebabkan karyawan *coffee shop* akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kinerjanya. Kepuasan kerja merupakan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak senang sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi biasanya akan melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga ia memiliki prestasi yang tinggi (Widayati *et al.*, 2021).

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan sikap positif, seperti menikmati pekerjaannya, merasakan dukungan dari atasan, merasa

adil dengan kompensasi yang diterima, serta melihat bahwa sistem promosi dalam perusahaan berjalan secara transparan. Selain itu, mereka juga memiliki hubungan yang harmonis dengan rekan kerja. Sebaliknya, apabila seorang karyawan merasa bahwa beberapa faktor penting dalam pekerjaannya tidak terpenuhi, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi memengaruhi hasil kerja mereka secara negatif (Mulyana *et al.*, 2021). Ketidakpuasan muncul ketika ada kesenjangan antara harapan individu terhadap organisasi terhadap kebutuhan yang diterimanya setelah bekerja dalam organisasi (Ramadona *et al.*, 2023). Kinerja dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya kepuasan kerja (Sutisna, 2021) ; (Octaviani *et al.*, 2021) ; (Wibawa & Mayasari, 2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwiyanti *et al.* (2019) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan Setiani & Febrian (2023) menunjukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Marlius & Melaguci (2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk meneliti kondisi terkini terkait kinerja karyawan barista di *coffee shop* yang beroperasi di Kecamatan Kedaton, Bandar Lampung. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja barista. Faktor-faktor tersebut diperkirakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta keberlangsungan bisnis *coffee shop*. Dengan memahami keterkaitan antara aspek-aspek tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pemilik dan manajer *coffee shop* dalam merancang strategi yang lebih efektif guna meningkatkan kesejahteraan serta produktivitas karyawan, sehingga *coffee shop* dapat terus berkembang dan bersaing secara berkelanjutan di industri yang semakin kompetitif. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

BARISTA *COFFEE SHOP* DI KECAMATAN KEDATON BANDAR LAMPUNG”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffeee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffeee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffeee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung?
4. Apakah kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffeee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dapat diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan terhadap kinerja karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan kompetensi, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan dengan berkontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan kompetensi, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan
2. Bagi *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam upaya untuk mengoptimalkan kesejahteraan karyawan *coffee shop* yang berkaitan dengan kompetensi, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Ghaffar (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Di dalam organisasi pendayagunaan sumber daya manusia dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan karier, pemberian kompensasi, dan hubungan industrial. Manajemen sumber daya manusia adalah komponen penting dalam menjalankan organisasi yang sukses dan berkelanjutan, karena sumber daya manusia merupakan aset paling berharga dalam setiap perusahaan.

Menurut (Supriadi et al., 2022) manajemen SDM merupakan pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir karyawan serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan pendekatan strategik serta berhubungan untuk mengelola aset paling berharga milik perusahaan yaitu orang-orang yang bekerja di dalam perusahaan baik secara individu maupun tim dalam rangka memberikan sumbangan untuk mencapai visi perusahaan. Manajemen SDM menjadi salah satu aspek penting dalam kehidupan organisasi. Pengelolaan sebuah organisasi bermula dari efektivitas pengelolaan sumber daya yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Penelitian ini menggunakan grand teori Manajemen Sumber Daya Manusia karena fokus penelitian berkaitan langsung dengan pengelolaan karyawan,

khususnya dalam meningkatkan kinerja barista di *coffee shop*. MSDM menjelaskan bagaimana faktor-faktor seperti kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan. Dengan menggunakan teori ini, penelitian dapat menganalisis bagaimana pengelolaan sumber daya manusia yang baik mampu mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan di *coffee shop*.

2.1.1. Peran Penting Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Ghaffar, (2016) dalam bukunya peran strategis Manajemen SDM meliputi :

1. Merencanakan Kebutuhan Tenaga Kerja dan Merekrut Karyawan Baru
Perencanaan tenaga kerja memastikan bahwa organisasi memiliki jumlah dan kualitas tenaga kerja yang tepat. Rekrutmen yang efektif membantu perusahaan mendapatkan individu yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses seleksi yang objektif juga meningkatkan keadilan dan kepuasan kerja karena karyawan merasa bahwa mereka diterima berdasarkan kualifikasi dan bukan faktor subjektif.
2. Memberikan Insentif dan Kesejahteraan
Insentif dan kesejahteraan seperti bonus, tunjangan kesehatan, dan program penghargaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan membangun motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Karyawan yang merasa diperhatikan kesejahteraannya akan memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap perusahaan.
3. Melakukan Evaluasi Kinerja
Evaluasi kinerja bertujuan untuk mengukur pencapaian karyawan serta memberikan umpan balik untuk pengembangan diri. Proses ini berperan dalam meningkatkan kompetensi kerja dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, sehingga dapat diberikan pelatihan yang sesuai. Evaluasi yang adil juga memberikan rasa kepercayaan kepada karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja.
4. Memberikan Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi kerja agar karyawan lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin dinamis. Program pengembangan yang berkelanjutan juga membuat karyawan merasa dihargai oleh perusahaan, sehingga meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas mereka terhadap organisasi.

5. Membangun Komitmen Kerja

Komitmen kerja berkaitan dengan sejauh mana karyawan merasa terikat secara emosional dan profesional dengan perusahaan. Manajemen SDM berperan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung loyalitas karyawan melalui kebijakan yang adil, kesejahteraan yang memadai, serta peluang pengembangan karier.

6. Menyelesaikan Keluhan dan Relationship Karyawan

Manajemen SDM juga bertugas dalam menangani keluhan karyawan dan menjaga hubungan kerja yang baik antara individu dalam organisasi. Penyelesaian keluhan yang transparan dan responsif meningkatkan kepuasan kerja serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif.

7. Memberikan Jaminan Kesehatan

Merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa kesehatannya dilindungi oleh perusahaan, mereka akan lebih fokus dalam bekerja dan memiliki produktivitas yang lebih tinggi.

2.2. Kinerja Karyawan

2.2.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas, atau hasil output yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Badrianto *et al.*, 2022).

Kinerja adalah kondisi yang perlu dipahami dan disampaikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui sampai mana tingkat pencapaian dan pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi yang tercantum dalam rencana strategis (Tinambunan *et al.*, 2022). Kinerja merupakan hasil kerja individu karyawan selama kurun waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar, tujuan atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya dan disepakati bersama (Dwi Novita Sari *et al.*, 2022).

Menurut Sinambela dalam (Jufrizen, 2021) kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati hasil bersama. Kinerja karyawan merujuk pada efektivitas dan efisiensi ketika karyawan menjalankan tanggung jawab pada pekerjaan mereka dan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Sukmawati & Hermana, 2024).

2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut W Enny, (2019) mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Kompetensi/Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar dan sesuai dengan yang ditetapkan.

2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang bagus.

3. Rancangan kerja

Rancangan pekerjaan yang memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

4. Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lain. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja adalah dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah kebiasaan-kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

9. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

10. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adaah suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesame rekan kerja.

11. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan itu ditunjukan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik.

12. Komitmen

Komitmen adalah kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tetap waktu.

2.2.3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam (Rokhayati *et al.*, 2022) terdapat beberapa indikator kinerja karyawan antara lain :

1. Kualitas kerja, mengukur sejauh mana kinerja karyawan barista dalam memenuhi standar dan ekspektasi kerja, seperti konsistensi rasa minuman, ketepatan penyajian, kepatuhan terhadap SOP, kecepatan dalam menyelesaikan pesanan, serta kepuasan pelanggan. Indikator ini membantu *coffee shop* dalam memastikan dan meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi operasional,
2. Kuantitas, mengukur seberapa banyak pesanan yang dapat diselesaikan oleh barista dalam periode waktu tertentu, seperti jumlah minuman yang diproduksi, jumlah pelanggan yang dilayani, output penyajian per jam kerja, tingkat penyelesaian pesanan, dan rasio waktu kerja efektif. Indikator ini membantu mengevaluasi efisiensi dan produktivitas barista dalam mencapai target operasional *coffee shop*.
3. Pelaksanaan Tugas, mengukur sejauh mana karyawan barista menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan standar yang ditetapkan, seperti kepatuhan terhadap SOP dalam pembuatan dan penyajian minuman, penggunaan alat dan bahan dengan tepat, kesiapan dalam menghadapi jam sibuk, serta ketepatan dalam menangani pesanan pelanggan. Indikator ini membantu mengevaluasi konsistensi, keterampilan, dan profesionalisme barista dalam menjalankan pekerjaannya.
4. Tanggung Jawab, mengukur sejauh mana barista menjalankan pekerjaannya dengan penuh kesadaran dan kepatuhan terhadap peraturan serta standar kerja, seperti menjaga kebersihan area kerja, merawat peralatan, menggunakan bahan baku secara efisien, serta menangani keluhan pelanggan dengan profesional. Indikator ini membantu menilai kedisiplinan, kepedulian,

dan komitmen barista dalam menjalankan tugasnya untuk memastikan kualitas layanan yang optimal.

2.3. Kompetensi

Kompetensi merujuk pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan atau bidang profesi tertentu (Ayyu Purnama *et al.*, 2023) kompetensi ialah sebuah kebiasaan yang dimiliki oleh seseorang berupa ilmu pengetahuan, skill, dan akhlak yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya, sehingga dia dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Karyawan mengembangkan kompetensi mereka melalui pelatihan, pengalaman kerja, dan pembelajaran berkelanjutan, baik dalam bentuk keterampilan teknis maupun non-teknis seperti kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan kerja sama tim (Hidayat, 2021).

Menurut Enny, (2019) kompetensi merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Kompetensi dapat dikatakan sebagai perilaku dasar yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, dan pengetahuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dengan kinerja yang tinggi pada tempat kerjanya. Kompetensi merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja, karena kompetensi yang dimiliki karyawan berhubungan langsung dengan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas secara efektif (Setyo Widodo & Yandi, 2022).

2.3.1. Manfaat Kompetensi

Menurut (W Enny, 2019) terdapat beberapa manfaat dari kompetensi antara lain :

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan kinerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam

mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

2. Alat seleksi karyawan

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

3. Memaksimalkan produktivitas

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang diharapkan dan yang ditampilkan seorang karyawan.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut (W Enny, 2019) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi antara lain :

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya, maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan. Karena pada dasarnya manusia mempunyai jiwa, jadi tergantung seorang manusia itu sendiri apakah jiwanya selalu diasah untuk menjadi peka terhadap dirinya dan sekitarnya.

2. Keterampilan

Dengan memperbaiki keterampilan, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi. Kecakapan kompetensi dirasa perlu karena pemahaman dan gerak cepat seorang SDM menandakan bahwa SDM tersebut mempunyai kualitas tinggi.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman. Diantaranya pengalaman dalam mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan.

4. Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitar. Walaupun dapat berubah. Kepribadian cenderung berubah dengan tidak mudah. Tidaklah bijaksana mengharapkan orang memperbaiki kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya.

5. Motivasi

Motivasi dapat dilakukan dengan memberikan dorongan. Apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan

6. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Misalnya takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian.

7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran analitis dan pemikiran konseptual. Pemikiran-pemikiran tersebut akan menimbulkan kepekaan dalam seorang sumber daya manusia bekerja. Karena pengetahuannya tinggi.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut, proses rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi (misi-visi dan nilai-nilai organisasi), kebiasaan dan prosedur, komitmen pada pelatihan dan pengembangan, dan proses organisasi.

2.3.3 Indikator Kompetensi

Menurut Sutrisno dalam (Prajitiasari *et al.*, 2022) terdapat beberapa indikator kompetensi antara lain :

1. Pengetahuan

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seseorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada diperusahaan. Seorang barista harus memiliki pemahaman mendalam mengenai jenis-jenis kopi dan karakteristiknya, termasuk perbedaan antara kopi Arabica, Robusta, dan jenis lainnya.

2. Pemahaman

Kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki individu. Misalnya, seseorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien. Pemahaman merujuk pada sejauh mana seorang barista dapat menerapkan pengetahuannya dalam praktik kerja sehari-hari. Seorang barista tidak hanya harus mengetahui teori tentang kopi, tetapi juga harus mampu menerapkan teknik penyeduhan dengan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Keterampilan

Sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap efektif dan efisien. Salah satu keterampilan utama yang harus dimiliki adalah kemampuan mengoperasikan mesin espresso dan alat-alat *brewing* lainnya dengan baik. Selain itu, keterampilan dalam membuat latte art juga menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan estetika penyajian minuman.

2.4. Lingkungan Kerja

Menurut Sutrisno, (2019) lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan, memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja merupakan salah satu pertimbangan karyawan dalam bekerja, karyawan akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik untuk mencapai suatu hasil optimal, apabila ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan kerja yang sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja ini penting untuk diperhatikan karena setiap karyawan menghadapi kondisi dan suasana kerja setiap hari dan akan mempengaruhi hasil kerja mereka setiap hari (Valendra *et al.*, 2020).

Menurut (W Enny, 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja

yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang bebaskan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Kehidupan manusia tidak terlepas dari keadaan dari lingkungan disekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat dan hal ini membuat manusia merasakan kenyamanan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja di mana bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan (Rehatta & Makatita, 2023).

2.4.1. Jenis Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat dikelompokkan menjadi dua yakni lingkungan kerja internal dan lingkungan kerja eksternal (Marwansyah, 2019). Lingkungan kerja eksternal adalah lingkungan yang tidak berkaitan langsung (kekuatan luar) kepada sebuah perusahaan atau organisasi tetapi berpotensi untuk mempengaruhi kinerja organisasi. Sedangkan lingkungan kerja internal adalah lingkungan kerja yang berkaitan langsung dan berpotensi untuk kegiatan organisasi perusahaan (Indri Priyanti dkk, 2019).

Menurut (W Enny, 2019) lingkungan kerja terbagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori.

- a. Lingkungan kerja langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya.
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi pegawai misalnya

temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Semua keadaan berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Perusahaan hendaknya dapat mewujudkan suatu kondisi yang mendukung kerja sama antar karyawan, atasan dan bawahan. Kondisi lingkungan kerja non fisik sebagai berikut.

a. Faktor lingkungan sosial

Lingkungan sosial sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan salah satunya latar belakang keluarga, yaitu antara status keluarga, jumlah keluarga, tingkat kesejahteraan dan lain-lain.

b. Faktor status sosial

Semakin tinggi jabatan seorang pekerja dalam organisasi maka semakin tinggi kewenangan dan keleluasaan dalam mengambil keputusan.

c. Faktor hubungan kerja dalam Perusahaan

Hubungan kerja dalam perusahaan adalah hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan.

d. Faktor sistem informasi

Hubungan kerja akan dapat berjalan dengan baik apabila ada komunikasi yang baik diantara anggota dalam perusahaan. Dengan komunikasi yang baik di lingkungan organisasi maka anggota organisasi akan berinteraksi, saling memahami, saling mengerti satu sama lain menghilangkan perselisihan salah paham.

2.4.2. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017) menyatakan indikator lingkungan kerja non fisik sebagai berikut :

1. Suasana kerja

Kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan,

pencahayaannya, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

2. Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah dengan adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

Menurut Sedarmayanti (2011) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik sebagai berikut :

1. Penerangan

Penerangan ruangan sangat penting dalam perusahaan penukaran uang asing karena dengan penerangan yang baik akan mempermudah karyawan dalam mengenali uang asli / palsu, kemudahan dalam ketatabukuan tanpa terganggu oleh bayangan. Penerangan yang baik membantu karyawan melihat dengan cepat, mudah dan senang dalam bekerja.

2. Pewarnaan

Komposisi warna yang tepat dapat menyenangkan bagi karyawan dan memberikan semangat dalam melakukan tugasnya. Keuntungan penggunaan warna yang tepat tidak hanya bersifat keindahan dan psikologis tetapi juga bersifat ekonomis.

3. Kebersihan

Menjaga kebersihan ruangan kerja dapat menjaga kesehatan para karyawan. Lingkungan kerja yang bersih menimbulkan perasaan tenang, sehingga karyawan dapat bekerja dengan sebaik-baiknya.

4. Sirkulasi / Pertukaran Udara

Udara yang segar dan nyaman memiliki komposisi kimia yang bagus, dengan suhu/kelembapan yang tidak mengganggu pernafasan dan kesegaran badan.

5. Kebisingan

Tujuan dari pengaturan dan pengendalian suara bising dalam ruangan kerja untuk menjaga kepekaan pendengaran para karyawan. Suara bising yang terdengar dapat menghilangkan konsentrasi, cepat mendatangkan lelah,

kekesalan yang akan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan. Pemberian musik yang sesuai dengan jenis pekerjaan mampu memberikan efek suasana hati gembira dan mengurangi rasa lelah / ketegangan syaraf dalam bekerja.

6. Keamanan

Pemberian fasilitas keamanan barang-barang dan dalam lingkungan kerja akan memberikan ketenangan pegawai dalam melakukan pekerjaan.

7. Fasilitas Kerja

Fasilitas merupakan suatu penunjang untuk karyawan dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

2.5. Kepuasan Kerja

2.5.1. Definisi Kepuasan Kerja

Pendekatan karakteristik pekerjaan berpendapat bahwa karakteristik pekerjaan karyawan atau organisasi tempat seseorang bekerja dapat menentukan kepuasan kerja seseorang. Kepuasan kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seorang bekerja melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai. (Firjatullah *et al.*, 2023).

Kepuasan kerja merupakan suatu reaksi emosional yang kompleks. Kepuasan juga bisa diartikan sebagai suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja antara sesama karyawan. (Qomqtirh, 2020) mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian atau pandangan pekerja pada pekerjaannya, yang dapat menimbulkan perasaan baik maupun negatif (Adiyanti & Kusumah, 2023).

2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno dalam (Mulyana *et al.*, 2021) terdapat empat factor dapat mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya:

1. Faktor psikologis merupakan faktor yang mempunyai hubungan terhadap kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan juga keterampilan.
2. Faktor sosial merupakan faktor berhubungan pada interaksi sosial baik antar sesama karyawan, maupun dengan atasannya.
3. Faktor fisik adalah factor yang berhubungan pada kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu serta waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, pertukaran udara, suhu, penerangan, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan lain sebagainya.
4. Faktor finansial merupakan factor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan meliputi sistem besarnya gaji, jaminan sosial, jenis-jenis tunjangan, promosi, fasilitas yang diberikan dan sebagainya

2.5.3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Widodo dalam (Nurhandayani, 2022) terdapat beberapa indikator antara lain :

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan kerja, yaitu teman teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan.
4. Atasan, yaitu seseorang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diebrikan pelaksanaan kerja. Cara-cara kerja atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Caplan (1975), Cooper dan Melhuish (1980) menyatakan bahwa dalam studi penelitian stres, skala kepuasan kerja digunakan untuk mengukur kepuasan kerja (Davidson dan Cooper, 1983). Dalam hal ini responden diminta untuk mengindikasikan perasaan mereka tentang pekerjaan mereka saat ini melalui dua pernyataan berikut :

1. Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya saat ini.
2. Saya menemukan kenikmatan yang nyata dalam pekerjaan ini

2.5.4. Dampak Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (dalam Maulidah *et al.*, 2022) dampak dari kepuasan kerja antara lain :

1. Dampak terhadap produktivitas, individu berpersepsi bahwa produktivitas kerja yang tinggi dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja. Peningkatan produktivitas bisa menimbulkan tingginya kepuasan kerja jika karyawan menganggap sesuatu yang sudah dicapai organisasi sejalan pada sesuatu yang karyawan dapat (kompenasasi) ialah keadilan dan pantas serta dikaitkan atas prestasi kerja yang optimal.
2. Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja, ketidakhadiran adalah efek yang tidak dibatasi dan menggambarkan ketidakpuasan kerja yang dialami karyawan. Sedangkan keluarnya tenaga kerja memiliki efek moneter yang besar dan kemungkinan besar berkaitan pada tidak puasnya tenaga kerja. Perusahaan akan melakukan usaha yang maksimal untuk mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja dengan baik. Ketidakpuasan kerja pada pekerja dapat diekspresikan dengan bermacam-macam cara seperti keluar dari pekerjaan, mengeluh, membangkang, mengambil barang yang dimiliki perusahaan dan tidak menyelesaikan tanggung jawab atas pekerjaannya.
3. Dampak terhadap kesehatan, kepuasan kerja menjunjung tinggi derajat kerja tubuh dan psikis serta rasa puas itu sendiri adalah indikasi atas kepuasan. Derajat kepuasan kerja serta kesehatan bisa jadi secara umum saling berkaitan dengan tujuan bahwa ekspansi dari kesehatan bisa mengembangkan kepuasan

kerja dan begitupun kebalikannya. Serta kesehatan bisa berdampak negatif pada kepuasan kerja dan begitupun sebaliknya.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Variabel	Hasil	Perbedaan
1.	Pengaruh Kompetensi, Teamwork, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Mekar PT. Gudang Garam Tbk, Kediri (Khoifatul Badriyah <i>et al.</i> , 2022)	Variabel X : Pengaruh Kompetensi, Teamwork dan Lingkungan Kerja Variabel Y : Kinerja Karyawan	Kompetensi, Teamwork, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan berpe ngaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Di Koperasi Mekar PT. Gudang Garam Tbk, Kediri	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada penelitian terdahulu salah satu variabel bebasnya menggunakan Teamwork,. Selain itu, subjek penelitian terdahulu hanya berfokus pada karyawan di satu instansi perusahaan saja yang ada di Bandar Lampung sedangkan pada penelitian ini berfokus pada karyawan barista <i>Coffee Shop</i> di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung
2.	Pengaruh Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pln (Persero) Manado (Abunio, 2022)	Variabel X : Pengaruh Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Variabel Y : Kinerja Karyawan	Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pln (Persero) Manado	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada penelitian terdahulu salah satu variabel bebasnya menggunakan Kecerdasan Emosional sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kepuasan kerja, Selain itu, subjek penelitian terdahulu hanya berfokus pada karyawan di satu instansi perusahaan saja yang ada di Bandar Lampung sedangkan pada

No.	Judul	Variabel	Hasil	Perbedaan
				penelitian ini berfokus pada karyawan barista <i>Coffee Shop</i> di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung
3.	Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (As, 2021)	Variabel X : Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Variabel Y : Kinerja Karyawan	Kompetensi, Motivasi Kerja dan Lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Makassar STO Balaikota	Perbedaan pada penelitian terdahulu ini terletak pada variabel bebas yang digunakan yaitu Motivasi Kerja
4.	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja (Sutisna, 2021)	Variabel X : Pengaruh, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Variabel Y: Kinerja Pegawai	Lingkungan kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan.
5.	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sahabat Unggul Internasional Kabupaten Semarang (Octaviani <i>et al.</i> , 2021)	Variabel X : Pengaruh Disiplin Kerja Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Variabel Y : Kinerja Karyawan	Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Sahabat Unggul Internasional Kabupaten Semarang	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan. Selain itu, subjek penelitian terdahulu hanya berfokus pada karyawan di satu instansi perusahaan saja yang ada di Bandar Lampung sedangkan pada penelitian ini berfokus pada karyawan barista <i>Coffee Shop</i> di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung
6.	Pengaruh Kompetensi Dan	Variabel X : Pengaruh	Kompetensi Dan Kepuasan Kerja	Perbedaan pada terletak pada objek

No.	Judul	Variabel	Hasil	Perbedaan
	Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Maha Surya Motor Ii Cabang Penarukan Singaraja (Wibawa & Mayasari, 2020)	Kompetensi dan Kepuasan Kerja Variabel Y : Kinerja Karyawan	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Di Maha Surya Motor Ii Cabang Penarukan Singaraja	penelitian, penelitian terdahulu ini berfokus pada karyawan di satu perusahaan saja sedangkan penelitian ini berfokus pada karyawan barista <i>Coffe Shop</i> di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung
7.	Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Labuhanbatu (Siregar <i>et al.</i> , 2022)	Variabel X : Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Keterlibatan Kerja Variabel Y : Kinerja Pegawai	Secara simultan Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Keterlibatan Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Labuhanbatu	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada penelitian terdahulu salah satu variabel bebasnya menggunakan Keterlibatan Kerja sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kepuasan kerja, Selain itu, subjek penelitian terdahulu hanya berfokus pada karyawan di satu instansi perusahaan saja yang ada di Bandar Lampung sedangkan pada penelitian ini berfokus pada karyawan barista <i>Coffee Shop</i> di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung

Sumber: Data diolah, 2025

2.7 Kerangka Pemikiran

Dalam manajemen SDM, kinerja karyawan merupakan aspek yang sangat penting bagi keberlangsungan organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas, atau hasil output yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dapat memberikan

pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Sebaliknya, jika kinerja karyawan rendah, maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan *coffee shop*. Menurut Mangkunegara dalam (Rokhayati *et al.*, 2022) indikator kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kompetensi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja (Santoso & Rijanti, 2022).

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 1-7 Februari 2025, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompetensi pada *coffee shop*. Menurut (W Enny, 2019) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Indikator dari kompetensi ini ialah pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan. Kompetensi merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja, karena kompetensi yang dimiliki karyawan berhubungan langsung dengan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas secara efektif (Widodo & Yandi, 2022). Ketika karyawan memiliki kompetensi yang baik, mereka cenderung melaksanakan tugasnya dengan lebih baik dan efektif, hasil dari pelaksanaan tugas yang efektif ini yang akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 1-7 Februari 2025, selain kompetensi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja *Coffee Shop*, hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayatullah (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif, bersih, nyaman, dan tertata dengan baik dapat memberikan dampak positif terhadap konsentrasi serta semangat kerja karyawan. Menurut (W Enny, 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam

penyelesaian tugas yang bebaskan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja yang nyaman menyebabkan tingkat konsentrasi karyawan dalam bekerja meningkat, dan kondisi tersebut menyebabkan tingkat produktivitas kerja karyawan meningkat (Hidayatullah, 2022).

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 1-7 februari 2025, faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan *Coffee Shop* adalah kepuasan kerja, yang mencerminkan sejauh mana seorang karyawan merasa nyaman, termotivasi, dan puas terhadap pekerjaannya. Menurut (Qomqirh, 2020) kepuasan kerja merupakan suatu reaksi emosional yang kompleks. Kepuasan juga bisa diartikan sebagai suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja antara sesama karyawan. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor psikologis seperti mempunyai hubungan yang baik dengan karyawan, sikap dalam bekerja, bakat dan juga keterampilan, kemudian faktor sosial yang berhubungan baik antar karyawan maupun dengan atasan, lalu ada faktor fisik dan finansial yang berhubungan dengan gaji, jenis jenis tunjangan, promosi dan fasilitas yang diberikan. Kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan loyalitas karyawan, mengurangi tingkat *turnover*, serta berdampak positif pada kinerja individu.

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah dan kerangka penelitian, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha1 : Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

Ho1 : Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

Ha2 : Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung

Ho2 : Lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

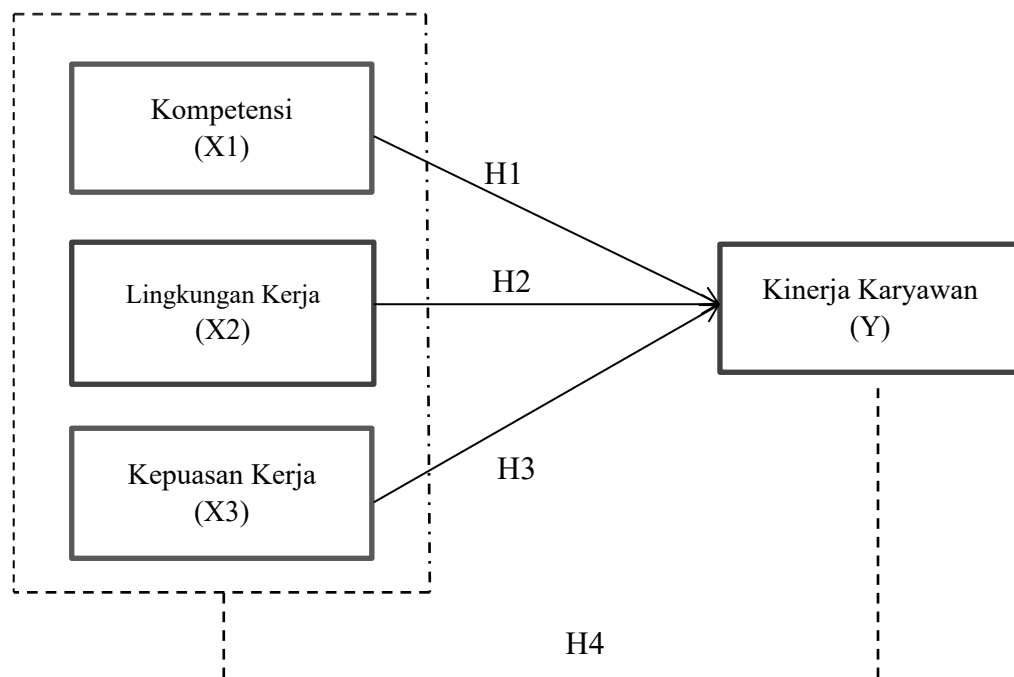
Ha3 : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

Ho3 : Kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

Ha4 : Kompetensi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

Ho4 : Kompetensi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan barista *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

Model Hipotesis dari penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. 3 Model Hipotesis

Sumber: Data diolah, 2025

Keterangan

—————> = secara parsial
 - - - - -> = secara simultan

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi (Sugiyono, 2019). Penelitian *explanatory research* bertujuan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh variabel yang akan diteliti. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis atau mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X) yaitu kompetensi (X1), lingkungan kerja (X2) dan kepuasan kerja (X3) dengan variabel terikat (Y) yaitu kinerja karyawan.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 1-7 Februari 2025 bahwa populasi dalam penelitian ini adalah karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung yang berjumlah 80 barista.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian data yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah metode *probability sampling* dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh, di mana sampel diambil dari seluruh anggota populasi. Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa teknik *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama untuk setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini, seluruh karyawan barista di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung yang berjumlah 80 barista dijadikan sebagai sampel.

3.3. Definisi Operasional dan Definisi Konseptual

Menurut Sugiyono (2019), definisi konseptual adalah penjelasan mengenai suatu konsep atau variabel yang digunakan dalam penelitian, yang dirumuskan berdasarkan teori-teori yang relevan dan sudah ada sebelumnya. Sedangkan definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel atau dengan kata lain semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel (Sugiyono, 2019). Dalam proses pengukuran, perlu dilakukan penjabaran variabel ke dalam bentuk definisi operasional, yang nantinya akan digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai variabel tersebut. Definisi konseptual pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Menurut (W Enny, 2019) kompetensi merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan ketrampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Kompetensi dapat dikatakan sebagai perilaku dasar yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, dan pengetahuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dengan kinerja yang tinggi pada tempat kerjanya. Kompetensi merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja, karena kompetensi yang dimiliki karyawan

berhubungan langsung dengan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas secara efektif (Widodo & Yandi, 2022)

2. Menurut (W Enny, 2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang bebaskan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja di mana bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan (Rehatta & Makatita, 2023).
3. Kepuasan kerja merupakan suatu reaksi emosional yang kompleks. Kepuasan juga bisa diartikan sebagai suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja antara sesama karyawan. (Qomqtiirh, 2020). (Adiyanti & Kusumah, 2023) mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian atau pandangan pekerja pada pekerjaannya, yang dapat menimbulkan perasaan baik maupun negatif.
4. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas, atau hasil output yang dicapai oeh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Badrianto *et al.*, 2022). Menurut Sinambela dalam (Jufrizen, 2021) kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hesil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati hasil bersama. Kinerja karyawan merujuk pada efektivitas dan efisiensi ketika karyawan menjalankan tanggung jawab pada pekerjaan mereka dan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Sukmawati & Hermana, 2024).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
1.	Kompetensi (X1)	Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh karyawan barista dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan standar kerja yang berlaku.	Pengetahuan	1. Saya memahami berbagai jenis kopi dan karakteristiknya. 2. Saya mengetahui teknik penyeduhan kopi dengan metode manual dan mesin espresso.
			Pemahaman	3. Saya dapat menerapkan teknik penyeduhan kopi sesuai dengan standar yang berlaku. 4. Saya memiliki keterampilan untuk membuat minuman kopi sesuai dengan standar resep
			Kemampuan	5. Saya mampu mengoperasikan mesin kopi dan peralatan barista dengan baik. 6. Saya dapat menyajikan kopi dengan rasa dan kualitas yang konsisten
2.	Lingkungan Kerja Fisik (X2)	Lingkungan kerja didefinisikan sebagai keseluruhan kondisi fisik dan non fisik di tempat kerja yang dapat mempengaruhi kenyamanan, motivasi, serta kinerja karyawan barista dalam menjalankan tugasnya di <i>coffee shop</i> .	Pencahayaan	1. Pencahayaan membuat pekerjaan karyawan menjadi optimal 2. Penerangan di tempat kerja menggunakan lampu standar
			Pewarnaan	3. Penggunaan warna pada ruang kerja memberikan kenyamanan 4. Penggunaan warna pada ruang kerja dapat menghilangkan rasa bosan 5. Penataan warna dalam ruang kerja memberikan suasana semangat
			Kebersihan	6. Tingkat kebersihan di lingkungan kerja sangat baik 7. Tingkat kebersihan di luar lingkungan kerja sangat baik
			Sirkulasi / pertukaran udara	8. Pendingin udara dan ventilasi bekerja sangat baik

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
				9. Ventilasi udara disekitar ruang kerja membuat ruangan terasa segar 10. Temperatur yang ada di tempat kerja mendukung kenyamanan dalam bekerja
			Kebisingan	11. Tingkat kebisingan di <i>coffee shop</i> ini cukup rendah sehingga saya bisa bekerja dengan nyaman 12. Saya merasa produktivitas kerja saya tidak terganggu oleh kebisingan di tempat kerja
			Keamanan	13. Tingkat keamanan di luar lingkungan kerja sangat baik 14. Tingkat keamanan selama bekerja sangat baik 15. Tempat kerja melakukan pengawasan secara lebih intensif terhadap pelaksanaan pekerjaan
			Fasilitas kerja	16. Fasilitas yang disediakan cukup memadai untuk mendukung dalam pekerjaan 17. Saya merasa nyaman menggunakan fasilitas yang disediakan oleh <i>coffee shop</i>
	Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	Lingkungan kerja didefinisikan sebagai keseluruhan kondisi fisik dan non fisik di tempat kerja yang dapat mempengaruhi kenyamanan, motivasi, serta kinerja karyawan barista dalam menjalankan tugasnya di <i>coffee shop</i> .	Suasana kerja	18. Suasana kerja membuat saya merasa lebih termotivasi untuk bekerja 19. Suasana kerja di tempat kerja menyenangkan dan mendukung produktivitas

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
			Hubungan dengan rekan kerja	20. Saya memiliki hubungan kerja yang harmonis dengan rekan-rekan saya 21. rekan kerja saya selalu siap membantu jika saya menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.
3.	Kepuasan Kerja (X3)	Kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan karyawan barista terhadap pekerjaannya	Gaji	1. Saya merasa cukup puas dengan gaji yang saya terima saat ini 2. Saya menikmati hasil kerja saya karena gaji yang saya terima sesuai dengan usaha saya
			Pekerjaan	3. Saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya saat ini 4. Saya menikmati menjalankan pekerjaan ini karena sesuai dengan minat dan saya
			Rekan Kerja	5. Saya merasa cukup puas dengan kerja sama yang terjalin antara saya dan rekan kerja 6. Saya menikmati suasana kerja karena hubungan saya dengan rekan kerja berjalan dengan baik
			Atasan	7. Saya merasa cukup puas dengan perlakuan dan arahan yang diberikan oleh atasan saya 8. Saya merasa nyaman dan bersemangat kerja karena atasan saya memberi bimbingan dan motivasi yang baik
4.	Kinerja karyawan (Y)	kinerja karyawan Didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan karyawan barista dalam menjalankan	Kualitas kerja	1. Selalu bekerja dengan prosedur yang telah ditetapkan dari coffee shop. 2. Saya mampu mengatur prioritas kerja secara efektif dan efisien

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
		tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh <i>coffee shop</i> , baik dalam aspek kualitas maupun produktivitas kerja.	Kuantitas	3. Saya mampu mencapai target kinerja yang ditentukan oleh <i>coffee shop</i> . 4. Selama bekerja, hasil pekerjaan saya meningkat lebih baik dibandingkan sebelumnya.
			Pelaksanaan tugas	5. Saya mengikuti prosedur kerja sesuai standar operasional <i>coffee shop</i> . 6. Saya mampu bekerja dengan efisien dalam situasi kerja yang sibuk.
			Tanggung jawab	7. Saya merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan saya. 8. Saya selalu memastikan pekerjaan saya selesai dengan baik dan tepat waktu.

Sumber: Data diolah, 2025

3.4. Sumber Data

3.4.1 Data primer

Menurut Sugiyono (2019) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dalam bentuk data ordinal yang selanjutnya diubah menjadi data interval melalui Metode Successive Interval (MSI). Data tersebut diambil langsung dari karyawan *coffee shop* di Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, dengan teknik pengumpulan menggunakan kuesioner.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperoleh peneliti bersumber dari *e-book*, jurnal ilmiah, artikel dan sumber lainnya yang menjadi sumber pendukung dalam penelitian ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data berupa serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei yaitu dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form yang akan dishare melalui WhatsApp kepada karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

3.5.2. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari penelitian terdahulu yang meliputi buku-buku, jurnal dan sumber internet yang berkaitan dengan objek penelitian untuk dijadikan referensi penulis.

3.6. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini melakukan skala pengukuran kuesioner dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2019).

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Kode Jawaban	Skor Jawaban
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	NS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono, 2019

3.7 Method of Successive Interval (MSI)

Method of Successive Interval (MSI) adalah suatu metode yang digunakan untuk mengubah data ordinal menjadi data interval. Data yang awalnya diperoleh dari hasil kuesioner, yang bersifat ordinal, akan diubah menjadi data interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Berikut langkah-langkah untuk memudahkan dan mempercepat proses pengolahan data dari skala ordinal ke interval, penulis menggunakan komputerisasi program Microsoft Excel:

1. Install aplikasi tambahan pada *Microsoft Excel* agar dapat mengoperasikan MSI.
2. Klik *open file successive.rar* lalu klik *enable macro*
3. Buka file hasil data kuesioner yang telah di input data pada Microsoft Excel atau SPSS.
4. Pilih menu *add-in*→*Statistic*→*Succesive Interval*→pilih *Yes*.
5. Pada saat kursor berada di *Data Range*, blok seluruh data nilai.
6. Kemudian pindah ke *cell output*.
7. Klik di kolom baru untuk membuat hasil output.
8. Pilih *next*→*Finish*.

Setelah pengoperasian selesai, maka data telah bertransformasi dari data ordinal ke data interval.

3.8. Uji instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sah) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Janna & Herianto, (2021). Kuesioner dikatakan valid ketika nilai r hitung $>$ r tabel, sedangkan ketika nilai r hitung $<$ r tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner dinyatakan tidak valid. Adapun rumus yang digunakan kuesioner adalah sebagai berikut :

Rumus 3. 1 Uji Validitas

$$r_{11} = \frac{N (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2 (n \sum y)^2 - (\sum y)^2}}$$

Sumber: Menurut Sugiyono, 2019

Keterangan :

N = jumlah sampel

$\sum x$ = skor variabel (jawaban responden)

$\sum y$ = skor total dari variabel untuk responden ke-n

$(\sum x)^2$ = jumlah kuadrat skor $\sum x$

$(\sum y)^2$ = jumlah kuadrat skor $\sum y$

$\sum xy$ = jumlah skor hasil kali X dan Y

$\sum x^2$ = jumlah skor hasil kuadrat dalam distribusi x

$\sum y^2$ = jumlah skor hasil kuadrat dalam distribusi y

Selanjutnya tentukan berapa nilai df (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan dengan menggunakan rumus ($df = n - 2$). Dimana N adalah besarnya sampel, sampel yang digunakan untuk uji validitas pada penelitian ini berjumlah 80 sampel, maka $df = 80 - 2 = 78$. Nilai rtabel yang digunakan pada penelitian ini adalah 0.220. Berikut adalah hasil uji validitas pada penelitian ini:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Signifikan	Rtabel	Keterangan
Kompetensi (X1)	X101	.829	.000	0.220	Valid
	X102	.837	.000	0.220	Valid
	X103	.831	.000	0.220	Valid
	X104	.800	.000	0.220	Valid
	X105	.789	.000	0.220	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Signifikan	Rtabel	Keterangan
	X106	.784	.000	0.220	Valid
Lingkungan Kerja	X201	.441	.000	0.220	Valid
	X202	.421	.000	0.220	Valid
	X203	.620	.000	0.220	Valid
	X204	.621	.000	0.220	Valid
	X205	.524	.000	0.220	Valid
	X206	.670	.000	0.220	Valid
	X207	.743	.000	0.220	Valid
	X208	.709	.000	0.220	Valid
	X209	.678	.000	0.220	Valid
	X210	.632	.000	0.220	Valid
	X211	.692	.000	0.220	Valid
	X212	.753	.000	0.220	Valid
	X213	.815	.000	0.220	Valid
	X214	.680	.000	0.220	Valid
	X215	.678	.000	0.220	Valid
	X216	.603	.000	0.220	Valid
	X217	.685	.000	0.220	Valid
	X218	.658	.000	0.220	Valid
	X219	.738	.000	0.220	Valid
	X220	.728	.000	0.220	Valid
	X221	.663	.000	0.220	Valid
Kepuasan Kerja	X301	.799	.000	0.220	Valid
	X302	.772	.000	0.220	Valid
	X303	.833	.000	0.220	Valid
	X304	.760	.000	0.220	Valid
	X305	.762	.000	0.220	Valid
	X306	.713	.000	0.220	Valid
	X307	.802	.000	0.220	Valid
	X308	.783	.000	0.220	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	Rhitung	Signifikan	Rtabel	Keterangan
Kinerja Karyawan	Y01	.739	.000	0.220	Valid
	Y02	.778	.000	0.220	Valid
	Y03	.805	.000	0.220	Valid
	Y04	.745	.000	0.220	Valid
	Y05	.766	.000	0.220	Valid
	Y06	.817	.000	0.220	Valid
	Y07	.760	.000	0.220	Valid
	Y08	.761	.000	0.220	Valid

Berdasarkan tabel 3.3 diatas, menunjukkan bahwa hasil uji validitas seluruh item variabel valid untuk digunakan. Hal ini dikarenakan rhitung lebih besar dari rtabel alpha 0,05 didapatkan jumlah rtabel sebesar 0.220 dan nilai signifikan yang didapatkan oleh masing-masing item variabel kurang dari 0.005 sehingga seluruh item variabel dapat digunakan.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Reliabilitas kuesioner ini diuji dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Indikator dapat diterima apabila koefisien *Cronbach Alpha* diatas 0,70. suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha >0,70.

Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right]$$

Sumber: Menurut Sugiyono, 2019

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument

K = jumlah butir pertanyaan atau pernyataan

$\sum Si^2$ = jumlah varian butir

Si^2 = jumlah varian total

Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Reliability Coefficients</i>	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kompetensi	6 item	0.894	Sangat Reliabel
Lingkungan Kerja	21 item	0.932	Sangat Reliabel
Kepuasan Kerja	8 item	0.906	Sangat Reliabel
Kinerja Karyawan	8 item	0.902	Sangat Reliabel

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel 3.4 diatas, menunjukkan bahwa uji reliabilitas variabel yang digunakan pada penelitian ini reliabel. Hal ini dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* pada variabel lebih besar dari 0.70, maka variabel pada penelitian ini dapat diterima.

3.9. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) analisis data merupakan fase yang mencakup pengorganisasian data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk observasi lapangan, dokumentasi, dan penyebaran angket atau kuesioner. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Statistical and Service Solution* (SPSS).

3.10. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019).

3.11. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian hipotesis, untuk memastikan apakah persamaan pada model regresi dapat diterima ekonometrika. Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Purba *et al.*, 2021).

3.11.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah sekumpulan data atau variabel mengikuti distribusi normal. N. Sari & Wi, (2022). Uji normalitas biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji kolmogrov-smirnov, uji PP-Plot dan uji histogram. Pedoman pengambilan keputusan yang dipakai dalam kolmogrov-smirnov adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan lebih kecil $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal
2. Jika nilai signifikan lebih besar $> 0,05$ maka data normal.

3.11.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). (Rahmat & Ruchiyat, 2021). Untuk mengetahui ada atau tidaknya Multikolinearitas maka dapat dilihat dari tolerance (TOL) atau *varians inflation faktor* (VIF). Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai VIF diatas 10 atau *tolerance* (TOL) dibawah 0,10 maka terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai VIF dibawah nilai 10 atau *tolerance* (TOL) diatas 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

3.11.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu ke pengamatan lain. Salah satu cara atau teknik untuk mendeteksi telah terjadi heteroskedastisitas atau tidaknya

adalah dengan melihat grafik scatter plot. Dengan menggunakan scatter plot, terdapat bahwa titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola yang teratur. Selain itu, titik-titik juga menyebar baik di atas angka nol pada sumbu Y. sehingga tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas pada model regresi dan model tersebut layak digunakan analisis berikutnya (Putri & Febryanti, 2024).

3.12. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen bila dua atau lebih variabel sebagai *factor predictor* dimanipulasi dinaikkan turunkan nilainya. Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Rumus 3. 3 Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = \alpha + 1X_1 + 2X_2 + 3X_3 + e$$

Sumber: Sugiyono, 2019

Keterangan :

Y	= variabel dependen
A	= konstanta
1,2,3	= koefisien regresi
X ₁ , X ₂ , X ₃	= variabel independen
e	= epsilon

3.13 Uji Hipotesis

3.13.1 Uji Parsial (uji t)

Uji parsial bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam model regresi tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. (Bimantara *et al.*, 2022). Pada penelitian ini, variabel independen adalah kompetensi (X₁), lingkungan kerja (X₂), kepuasan kerja (X₃) terhadap variabel dependen adalah

kinerja karyawan (Y). Dengan menggunakan kriteria signifikansi 5% (0,05) dengan membandingkan sebagai berikut:

- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ table}$: berarti diterima ditolak ($\alpha = 5\%$)
- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ table}$: berarti ditolak diterima ($\alpha = 5\%$)

Rumus 3. 4 Uji Parsial (uji t)

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiyono, 2019

Keterangan :

- t = uji pengaruh parsial
 r = koefisien korelasi
 n = jumlah sampel

3.13.2 Uji Simultan (uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Jika nilai probabilitas lebih kecil 0,05 maka hasilnya signifikan berarti terdapat pengaruh dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Bimantara *et al.*, 2022). Berikut pedoman yang digunakan dalam uji antara lain :

1. Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikansi atau H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikansi atau H_0 diterima dan H_a diterima.

Rumus 3. 5 Uji Simultan (uji F)

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Sumber: Sugiyono, 2019

Keterangan :

R^2 = koefisien determinan

N = jumlah sampel

K = jumlah variabel independen

3.14. Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2019), koefisien determinasi pada dasarnya mengindikasikan sejauh mana model mampu menjelaskan variasi dari variabel independen. Nilai determinasi berkisar antara nol dan satu. Nilai R^2 yang digunakan adalah koefisien determinasi yang kemudian diubah menjadi persentase.

Rumus 3. 6 Koefisien Determinasi

$$D = R^2 \times 100\%$$

Sumber: Sugiyono, 2019

Keterangan :

D = koefisien determinasi

R^2 = koefisien korelasi yang dikuadratkan

Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0, 000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.
2. Variabel lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.
3. Variabel kepuasan kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.
4. Variabel kompetensi (X1), lingkungan kerja (X2), dan kepuasan kerja (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) *Coffee Shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

5.2 Saran

Bedasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan barista *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung, ada beberapa saran diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan bagi *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung untuk tetap menjaga kompetensi karyawan agar kompetensi karyawan tetap meningkat sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan kebutuhan pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan evaluasi kinerja secara berkala guna memastikan bahwa keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman karyawan selalu relevan dan mampu memenuhi standar kualitas pelayanan kepada

pelanggan. Selanjutnya, disarankan bagi *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung untuk tetap mempertahankan kondisi lingkungan kerja dan menciptakan suasana yang lebih tenang dan nyaman agar semakin mendukung kinerja karyawan yang lebih produktif. Untuk mengatasi potensi kebisingan yang dapat mengganggu kenyamanan kerja, salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah penggunaan musik bertema santai atau instrumental dengan volume yang terkontrol. Selanjutnya, disarankan bagi *coffee shop* di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung untuk memberikan perhatian lebih terhadap sistem pemberian gaji atau kompensasi. Selain itu, pemberian bonus berbasis kinerja atau tunjangan produktivitas juga bisa menjadi bentuk penghargaan bagi karyawan yang berprestasi atau menunjukkan peningkatan kinerja secara konsisten. Dengan demikian, maka kinerja karyawan dapat lebih optimal dan sejalan dengan tujuan operasional yang telah direncanakan oleh manajemen coffee shop.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain di luar kompetensi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja, seperti motivasi, disiplin kerja, dan teamwork. Penambahan variabel tersebut penting dilakukan karena hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut juga dapat memengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan komprehensif. Selain itu disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas objek penelitian pada karyawan *coffee shop* di wilayah lain selain di Kecamatan Kedaton Bandar Lampung agar hasil penelitian menjadi lebih general dan dapat dibandingkan antar daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abunio, N. (2022). the Influence of Work Competence, Work Environment and Emotional Intelligence on Employee Performance At Pt. Pln (Persero) Up3 Manado. *Jurnal EMBA*, 10 (1), 1624–1633.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/39481>
- Adiyanti, S. A., & Kusumah, R. M. (2023). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi Literature Manajemen Sumber Daya Manusia). *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 10(2), 238.
<https://doi.org/10.31602/al-kalam.v10i2.11724>
- As, A. (2021). *YUME : Journal of Management Pengaruh Kompetensi , Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. 4(1), 191–200.
<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.344>
- Ayyu Purnama, Nurana Dwina Bintang, Tia Pratiwi, Muhammad Al-Fatih, Chandra Winata, & Aswaruddin Aswaruddin. (2023). Kompetensi Dan Employability Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1), 224–234. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i1.1384>
- Badrianto, Y., Ekhsan, M., & Mulyati, C. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 401–410.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.607>
- Banuwa, I. S., Endaryanto, T., Aini, S. N., Rahmalia, D., Alam, H., Firdaus, R., & Nugroho, M. A. (2022). Tingkat Adopsi Good Agriculture Practices Budidaya Kopi Robusta Di Pekon Rigis Jaya Kecamatan Air Hitam Kabupaten Lampung Barat. *Jurnal Pengabdian Fakultas Pertanian Universitas Lampung*, 1(1), 93. <https://doi.org/10.23960/jpfp.v1i1.5792>
- Benjiro Falah Zayd, B., & Habiburahman, H. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Aya Pujian Pratama Pada Masa Covid-19. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 293–302.
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.33>
- Bimantara, Y., Novita, D., & Jaelani. (2022). (Survei Pada Konsumen Mobil Honda Brio di Lampung). *Strategy of Management and Accounting through Research and Technology*, 2(1), 27–36.
- Dwi Novita Sari, A., Husnaiti, R., & Tristiarto, Y. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Sosial Sains*, 2(5), 554–562.

<https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i5.390>

- Dwiyanti, N. K. A., Heryanda, K. K., & Jana, G. P. A. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Badan Penerbit Universitas Dipenogoro. Semarang*, 5(2), 121–130.
- Ghaffar, A. A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 20).
- Haddad, H. A. H. Al, Soleh, A., & Abi, Y. I. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Bengkulu Cabang Manna. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(1), 48–57.
<https://doi.org/10.37676/mude.v2i1.3598>
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 5(1), 16–23.
<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v5i1.8838>
- Hidayatullah, S. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Lingkungan Kerja Dan Keterikatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Coffeeshop Di Perumahan Kota Wisata Cibubur, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 7(1), 133–143. <https://doi.org/10.33474/jimmu.v7i1.15438>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Jodie Firjatullah, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i1.426>
- Jufrizen, J. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54.
<https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Kanzulfikar, A. (2022). Strategi Kampanye Humas Pemerintah Provinsi Lampung Dalam Gerakan Hari Jum'at Minum Kopi Sebagai Branding Produk Kopi Lokal. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(2), 1–18.
<https://doi.org/10.24042/tps.v18i2.13559>
- Khoifatul Badriyah, Erwin Syahputra, & Anita Sumelvia Dewi. (2022). PENGARUH KOMPETENSI, TEAMWORK, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KOPERASI MEKAR PT. GUDANG GARAM Tbk, KEDIRI. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 4(3), 36–54.
<https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i3.389>
- Marlius, D., & Melaguci, R. A. (2024). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Semen Padang Departement Sumber Daya Manusia. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika (Jbbe)*, 17(2), 1168–1180.
<https://jbbe.lppmbinabangsa.id/index.php/jbbe/article/view/546>
- Maulidah, K., Ali, S., & Pangestuti, D. C. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan

- Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan RSUD “ABC” Jakarta Selatan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 3(2), 159–176. <https://doi.org/10.35912/jakman.v3i2.611>
- Mulyana, T., Yudiardi, D., & Wahidin, I. (2021). Mencari Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(1), 001. <https://doi.org/10.52434/jwe.v20i1.1093>
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65>
- Octaviani, N., Dasmadi, D., & Safitri, U. R. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Sahabat Unggul Internasional Kabupaten Semarang. *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 111–118. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v9i1.456>
- Prajitiasari, E. D., Susanto, A. B., Awwaliyah, I. N., Tobing, D. S. K., & Abimantara, M. S. (2022). Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan Partisipatif Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pesenkopi Di Malang. *VALUE: Journal of Business Studies*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.19184/value.v1i1.31653>
- Purba, S. D., Tarigan, J. W., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abdi*, 5(2), 202–208.
- Putri, C. P., & Febryanti, D. (2024). Pengaruh Capital Intensity, Institutional Ownership, Debt To Equity Ratio dan Return On Equity terhadap Accounting Conservatism. *ECo-Buss*, 6(3), 1535–1551. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i3.1257>
- Qomqitirh, N. (2020). Teori Dan Studi Empiris Manajemen Sumber Daya Manusia. In *ReasearchGate*. Penerbit: CV. Pustaka Abadi (Issue November). https://books.google.com/books?hl=en%5C&lr=%5C&id=rOrwEAAAQBAJ%5C&oi=fnd%5C&pg=PA1%5C&dq=manajemen+sumber+daya+manusia%5C&ots=_4GB-hMkRU%5C&sig=McYp8CqCu2RQvLu_2PgJUnd4ixY
- Rahmat, R., & Ruchiyat, E. (2021). Analisis Rasio Modal, Efisiensi Operasional, Bunga Bersih, Likuiditas, Dan Kredit Bermasalah, Terhadap Rasio Laba. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 413–430. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.751>
- Ramadona, N., Meriyati, & Fadilla. (2023). Pengaruh kepuasan dan beban kerja terhadap kinerja Karyawan PT. Buma Cima Nusantara. 143–154.
- Ramban, K., & Edalmen, E. (2022). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(1), 132. <https://doi.org/10.24912/jmk.v4i1.17177>
- Rehatta, P. N. R., & Makatita, F. L. (2023). The Effect of Work Environment,

Work Motivation and Hardiness on Work Stress at PT. Ninja Express in Ambon City Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Hardines Terhadap Stres Kerja Pada PT. Ninja Express di Kota Ambon. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2723–2732.
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>

Rokhayati, I., Setiawan, H., & Jordi Bagaskara, B. (2022). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Imiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(2), 25–34.
<https://doi.org/10.55303/mimb.v19i2.149>

Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Daiyaplas Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 9. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 926 – 935.

Sari, N., & Wi, P. (2022). Pengaruh Leverage, Ukuran Perusahaan, Stuktur Modal, Dan Profitabilitas Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode 2018 – 2021. *Global Accounting : Jurnal Akuntansi*, 1(3), 1–8.
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>

Setiani, Y., & Febrian, W. D. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Indomarco Prismaatama Jakarta. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 279–292.

Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>

Siregar, A. S., Nasution, A. P., Ali, M., & Ihsan, A. (2022). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Labuhanbatu. *Of Educational and Language Research*, 8721, 1609–1624.

Siti, F., & Samsul, H. (2021). *Analisa Dampak Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Pada*.

Suarta, I. P. (2024). *Dan Etika Di Aaron Teras Coffe Makassar*. 1(1), 1–6.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Supriadi, A., Kusumaningsih, A., Kohar, Priadi, A., Yusniar Mendo, A., L. Asi, L., Podungge, R., Amelia Nuryadin, A., Hakri Bokingo, A., & Utami, F.

- (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Kunststoffe International* (Vol. 106, Issue 1).
- Sutisna, A. J. (2021). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja. *Journal of Management Studies*, 8(3), 175–186.
- Sutrisno, E. (2021). Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Kencana Prenada Media Group* (p. 244).
- Tinambunan, A. P., Sipahutar, R., & Manik, S. M. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 8(1), 24–33. <https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1756>
- Ummah, M. S. (2019). Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- W Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://eprints.ubhara.ac.id/424/31/Buku-MSDM-2019.pdf>
- Wibawa, I. G. N. A., & Mayasari, N. M. D. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Maha Surya Motor Ii Cabang Penarukan Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(2), 76–85.
- Widayati, C., Magito, & Triana, R. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (JPMK)*, 1(1), 15–25. <https://doi.org/10.59832/jpmk.v1i1.6>
- Wokas, N. G. C., Dotulong, L. O. ., & Saerang, R. T. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Keterlibatan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln Kawangkoan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 56. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.40890>
- Yohanes B Windo Thalibana. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 01–09. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v1i4.344>