

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas yang penting dalam sebuah organisasi. Keputusan manajer tidak hanya mempengaruhi keberhasilan organisasi, tetapi juga perilaku, kinerja, dan kepuasan karyawan. Sumber daya manusia menjadi faktor krusial dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam mengelola karyawan, peran sumber daya manusia semakin penting, terutama dalam konteks persaingan global yang intens (Alfia Ramadani *et al.*, 2024). Seperti yang dinyatakan oleh Hasibuan (2017), bahwa sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia tidak hanya tentang administratif, namun juga mencakup tindakan strategis dalam memajemen kondisi kerja dan psikologis karyawan yang dapat mendorong kinerjanya. Terkait hal tersebut, menurut Sutrisno (2019), manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian agar karyawan bisa menyelesaikan tugas dengan lebih baik sesuai tujuan organisasi.

Coffee shop merupakan salah satu bentuk usaha di sektor jasa yang mengalami perkembangan pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat, di mana fungsinya tidak hanya sebagai tempat konsumsi, tetapi juga sebagai

ruang sosial dan aktivitas produktif. Perkembangan coffee shop di Kota Ponorogo mendorong persaingan usaha yang semakin ketat, sehingga menuntut setiap coffee shop untuk memberikan pelayanan yang cepat, konsisten, dan berkualitas. Kondisi ini semakin kompleks pada coffee shop yang beroperasi selama 24 jam seperti Warunk WOW KWB, Ashavin Coffee Space, dan Tomoro Coffee karena pelayanan harus tetap optimal baik siang maupun malam hari. Tuntutan pekerjaan seperti jam kerja yang panjang, sistem kerja shift, intensitas kerja tinggi, serta ekspektasi pelanggan yang beragam berpotensi menimbulkan stres kerja dan memengaruhi keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work life balance*). Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, stres kerja dan ketidakseimbangan *work life balance* dapat berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Di sisi lain, kemampuan karyawan dalam menghadapi tuntutan kerja juga dipengaruhi oleh *self efficacy*, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam mengelola pekerjaan dan tekanan kerja, yang berperan dalam menjaga kinerja tetap optimal. Oleh karena itu, kinerja karyawan coffee shop menjadi faktor penting bagi keberlangsungan usaha, sehingga penelitian mengenai pengaruh stres kerja dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan dengan *self efficacy* sebagai variabel moderasi perlu dilakukan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Shalahuddin & Ikhrum (2024) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan organisasi. Dalam sektor jasa, khususnya pada

usaha coffee shop, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan. Karyawan dengan kinerja yang baik mampu bekerja secara efektif, memberikan pelayanan yang optimal, serta menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan. Sebaliknya, kinerja karyawan yang rendah dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi dan menurunkan daya saing usaha. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan keseimbangan peran kerja, seperti tingkat stres kerja dan *work life balance*. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari D & Frianto A (2024) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, sementara penelitian Fakhri *et al* (2025) menyatakan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi mampu meningkatkan kondisi psikologis karyawan yang berdampak pada kinerja yang lebih baik. Selain itu, kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan kerja juga dipengaruhi oleh *self efficacy*, yang berperan dalam menentukan bagaimana karyawan mengelola stres dan mempertahankan kinerja. Oleh karena itu, kinerja karyawan dipilih sebagai variabel dependen utama dalam penelitian ini karena dipengaruhi oleh stres kerja dan *work life balance*, baik secara langsung maupun melalui peran *self efficacy* sebagai variabel moderasi, sehingga ketiga variabel tersebut relevan untuk dikaji secara terpadu.

Stres kerja merupakan salah satu faktor psikologis yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Haryoto C (2023) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada tuntutan, tekanan, atau peluang yang berkaitan

dengan pekerjaan dan hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti dan penting. Dalam konteks kerja di sektor jasa, khususnya coffee shop yang buka 24 jam, stres kerja dapat muncul akibat pelayanan non-stop, sistem shift, dan kurangnya waktu istirahat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan mental, menurunnya konsentrasi kerja, serta ketegangan emosional pada karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari D & Frianto A (2024) membuktikan bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, di mana tingkat stres yang tinggi cenderung berdampak pada penurunan kualitas dan efektivitas kerja. Oleh karena itu, stres kerja menjadi variabel independen yang penting untuk diteliti karena berperan dalam menentukan kondisi psikologis karyawan yang pada akhirnya memengaruhi kinerja karyawan coffeeshop di Kota Ponorogo.

Work life balance merupakan kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi dan keluarga sehingga tidak menimbulkan konflik peran yang berlebihan. Mardiani N (2021) menyatakan bahwa *work life balance* tercapai ketika individu mampu memenuhi tuntutan peran kerja dan peran pribadi secara seimbang. Dalam sektor jasa, khususnya pada usaha coffee shop, *work life balance* menjadi isu penting karena karyawan sering dihadapkan pada jam kerja yang panjang, sistem kerja shift, serta bekerja pada akhir pekan atau hari libur. Kondisi tersebut berpotensi mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari D & Frianto A (2024) menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana karyawan yang memiliki

keseimbangan kehidupan kerja yang baik cenderung memiliki kondisi psikologis yang lebih stabil dan mampu menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini diperkuat oleh penelitian Dewo S & Dwianto S (2025) yang menyatakan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi mampu meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan yang berdampak pada peningkatan kinerja. Oleh karena itu, *work life balance* dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan dan relevan untuk diteliti dalam konteks karyawan coffeeshop di Kota Ponorogo.

Faktor psikologis lain yang turut memengaruhi kinerja karyawan adalah *self efficacy* karyawan coffee shop 24 jam dengan *self efficacy* tinggi cenderung tetap produktif meskipun bekerja dalam kondisi lelah. *Self efficacy* merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam mengorganisasi dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja tertentu (Wati Wijaya & Wijono S, 2023). Karyawan dengan tingkat *self efficacy* yang tinggi cenderung lebih percaya diri, mampu mengelola tekanan kerja, serta tidak mudah menyerah ketika menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi, sehingga dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks industri jasa seperti coffee shop yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan interaksi langsung dengan pelanggan, *self efficacy* menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Secara empiris, penelitian Noya (2024) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *self efficacy* tinggi cenderung menyikapi stres kerja sebagai tantangan yang dapat diatasi, sehingga pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja menjadi lebih lemah dibandingkan karyawan dengan *self*

efficacy rendah. Penelitian Subiantoro & Eisha (2022) menunjukkan bahwa terbukti variabel efikasi diri dapat memoderasi hubungan antara ketidakamanan kerja dan stres kerja terhadap keterlibatan kerja. Namun, Nadhofa Aulia (2018) membuktikan bahwa *self efficacy* mampu memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja individu dengan arah negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa *self efficacy* memiliki peran sebagai variabel moderator dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja, meskipun arah pengaruh moderasinya dapat berbeda pada setiap konteks penelitian. Oleh karena itu, *self efficacy* digunakan sebagai variabel moderator dalam penelitian ini karena diduga mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Selain memiliki interaksi terhadap *self efficacy*, juga memiliki interaksi terhadap *work life balance*. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian Jufrizen *et al* (2023) menunjukkan bahwa pengaruh *work life balance* terhadap *work engagement* dimoderasi secara positif dan signifikan oleh *self efficacy*, yang berarti karyawan dengan tingkat *self efficacy* tinggi mampu memanfaatkan kondisi keseimbangan kerja kehidupan secara lebih optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika karyawan memiliki keyakinan diri yang kuat, mereka akan lebih mampu mengatur waktu, mengendalikan diri, serta memprioritaskan tugas secara efektif sehingga manfaat *work life balance* terhadap keterlibatan kerja dan kinerja menjadi semakin besar. Sebaliknya, karyawan dengan *self efficacy* rendah cenderung kurang mampu memanfaatkan kondisi *work life balance* yang ada, sehingga dampaknya terhadap kinerja tidak maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa *self efficacy*

berperan sebagai variabel moderator yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan, khususnya pada sektor jasa seperti coffee shop yang memiliki tuntutan kerja tinggi dan jam kerja tidak menentu.

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait pengaruh stres kerja dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari D & Frianto A (2024) serta Ghassani & Adi (2024) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, sedangkan *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan. Namun, penelitian lain menemukan bahwa stres kerja tidak selalu berdampak signifikan terhadap kinerja, terutama ketika karyawan mampu mengelola tekanan kerja dengan baik (Noya, 2024). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel belum konsisten dan dipengaruhi oleh faktor psikologis individu. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih meneliti pengaruh langsung antarvariabel tanpa melibatkan variabel moderasi. *Self efficacy* berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah pengaruh stres kerja dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan, di mana tingkat keyakinan karyawan terhadap kemampuannya menentukan seberapa besar dampak kedua variabel tersebut terhadap hasil kerja. Karyawan dengan *self efficacy* tinggi cenderung mampu mengelola tekanan kerja secara efektif sehingga stres tidak menurunkan kinerjanya secara signifikan, sementara karyawan dengan *self efficacy* rendah lebih mudah terpengaruh oleh stres yang berdampak negatif pada kinerja. Selain itu, *self efficacy* juga memperkuat

pengaruh positif *work life balance* terhadap kinerja, karena karyawan yang memiliki kepercayaan diri tinggi mampu memanfaatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi secara optimal sehingga tetap produktif, fokus, dan bertanggung jawab dalam bekerja. Dengan demikian, peningkatan *self efficacy* menjadi faktor penting bagi perusahaan coffee shop di Ponorogo untuk menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan meskipun menghadapi tekanan kerja dan tuntutan keseimbangan hidup.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Septiandi *et al* (2025) menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan, meskipun secara simultan bersama variabel lain tetap memberikan pengaruh. Temuan serupa oleh Diaz *et al* (2025) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan belum sepenuhnya konklusif dan berpotensi dipengaruhi oleh faktor lain. Di sisi lain, sebagian besar penelitian sebelumnya masih menempatkan stres kerja sebagai variabel independen yang diuji secara langsung terhadap kinerja karyawan, tanpa mempertimbangkan peran faktor psikologis internal. Padahal, *self efficacy* dipandang sebagai faktor psikologis penting yang memengaruhi kemampuan individu dalam mengelola tekanan kerja, mengendalikan respons terhadap stres, serta mempertahankan kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian dengan menguji peran *self efficacy* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan, khususnya pada sektor jasa coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo.

Berdasarkan berbagai temuan penelitian sebelumnya, diperlukan penelitian yang mengkaji hubungan antara stres kerja, *work life balance*, *self efficacy*, dan kinerja karyawan secara menyeluruh dalam satu model penelitian. Penelitian ini menempatkan *self efficacy* sebagai variabel moderasi yang berfungsi untuk memperkuat atau memperlemah pengaruh stres kerja dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan. Dalam konteks coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo yang memiliki tingkat persaingan tinggi dan tuntutan pelayanan yang intens, *self efficacy* menjadi faktor penting dalam menentukan bagaimana karyawan merespons tekanan kerja dan mengelola keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Karyawan dengan *self efficacy* tinggi cenderung lebih mampu menghadapi stres, tetap percaya diri, dan menyelesaikan tugas secara optimal sehingga kinerjanya tetap terjaga, sedangkan karyawan dengan *self efficacy* rendah lebih mudah merasa tertekan yang berdampak pada penurunan kinerja. Selain itu, *self efficacy* juga memperkuat pengaruh positif *work life balance* terhadap kinerja, karena karyawan yang yakin pada kemampuannya dapat memanfaatkan keseimbangan hidup secara produktif untuk meningkatkan fokus. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai kondisi kerja dan peran faktor psikologis karyawan dalam mendukung peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan pada industri coffee shop di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan dan kesenjangan penelitian yang telah dijelaskan, peneliti memiliki landasan yang kuat untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan *Work Life***

***Balance* terhadap Kinerja Karyawan dengan *Self Efficacy* sebagai Variabel Moderasi pada Coffee Shop 24 Jam di Kota Ponorogo.”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo?
2. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo?
3. Apakah *self efficacy* memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo?
4. Apakah *self efficacy* memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis peran *self efficacy* dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo.

4. Untuk menganalisis peran *self efficacy* dalam memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan coffee shop 24 jam di Kota Ponorogo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memahami lebih dalam mengenai pengaruh stres kerja, *work life balance*, dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan, khususnya pada karyawan di coffee shop Ponorogo. Melalui penelitian ini, peneliti juga akan memperoleh pengalaman langsung dalam mengelola dan menganalisis data sumber daya manusia, serta menambah wawasan tentang cara meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan kerja yang dinamis.

2. Manfaat Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik bagi Universitas dalam bentuk tambahan referensi ilmiah yang memperkaya literatur di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait stres kerja, *work life balance*, dan *self efficacy* dalam konteks industri jasa. Hasil penelitian ini juga mencerminkan komitmen universitas dalam mendorong penelitian yang adaptif terhadap dinamika dunia kerja modern, sekaligus memperkuat posisi universitas sebagai lembaga pendidikan yang menghasilkan karya ilmiah yang relevan, empiris, dan aplikatif.

3. Manfaat Bagi Praktisi dan Pembaca

Bagi para praktisi dan pelaku industri, khususnya sektor coffee shop dan usaha ritel sejenis, penelitian ini memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Temuan penelitian dapat dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan manajemen SDM, seperti strategi pengelolaan stres kerja, upaya menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta pengembangan program peningkatan *self efficacy* karyawan. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan keberlanjutan usaha.

4. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen coffee shop di Kota Ponorogo dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam mengelola stres kerja, meningkatkan *work life balance*, dan memperkuat *self efficacy* karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dan kualitas pelayanan tetap optimal.

5. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik serupa di masa mendatang, terutama yang berkaitan dengan stres kerja, *work life balance*, *self efficacy*, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian baru

di bidang manajemen sumber daya manusia, baik di sektor jasa maupun industri lainnya.

