

## **Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Barista pada *Coffe Shop* di Kota Padang dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi**

**Anisa Syafriyanti Putri<sup>1</sup>, Rino<sup>2\*</sup>**

<sup>12</sup>Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Padang  
e-mail: [rinopekon@fe.unp.ac.id](mailto:rinopekon@fe.unp.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Beban Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Barista Pada Coffee Shop Di Kota Padang menggunakan Motivasi Kerja Untuk Variabel Mediasi. Penelitian ini menggunakan model penelitian kausatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Barista Coffee Shop di Kota Padang dan penetapan jumlah sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan, yaitu Barista coffee shop yang bekerja paling sebentar 6 bulan, pendidikan ter akhir adalah SMA-Sederajat, dan pernah bekerja pada lebih dari 1 Coffee Shop. Data dalam penelitian ini yaitu data primer, di olah dengan pengumpulan kuesinoner berbentuk google form, dengan penggunaan metode analisis SEM menggunakan SmartPLS4.0. Pada pengolahan data, didapatkan hasil (1) Terdapat Pengaruh yang Tidak Signifikan antara Beban Kerja Terhadap Kinerja Barista, (2) Komunikasi Interpersonal Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Barista, (3) Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja, (4) Komunikasi Interpersonal Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Motivasi Kerja, (5) Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Barista, (6) Beban Kerja Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Barista Dengan Di Mediasi Oleh Motivasi Kerja, (7) Komunikasi Interpersonal Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kinerja Barista Dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasinya.

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

### **Abstract**

The purpose of this study was to determine the effect of workload and interpersonal communication on barista performance in coffee shops in Padang City with work motivation as a mediation variable. This type of research is causative research. The population in this study is Barista Coffee Shop in Padang City and determination of the number of samples using purposive sampling technique with consideration, namely coffee shop baristas who work for at least 6 months, the last education is high school-equivalent, and have worked in more than 1 Coffee Shop. The data used is the type of primary data that is processed through the distribution of questionnaires on Google Form to Baristas in Padang City. The analysis method used is SEM analysis using SmartPLS4.0. The results showed that (1) Workload no significant influence on barista performance, (2) Interpersonal communication has a significant influence on barista performance, (3) Workload significant influence on work motivation, (4) Interpersonal communication significant influence on work motivation, (5) Work motivation significant influence on barista performance, (6) Workload significant influence on barista performance On barista performance mediated by work motivation, (7) interpersonal communication significant influence on barista performance mediated by work motivation

**Keywords :** *Workload, Interpersonal Communication, Performance, Work Motivation*

## PENDAHULUAN

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

*Coffee Shop* yang memenuhi pasar indonesia saat ini tentu sangat membantu para petani kopi dalam memajukan tingkat produksi kopi Nusantara, hal ini diperkuat dengan adanya data dari kementerian pertanian, yang menunjukkan adanya peningkatan drastis tingkat produksi kopi dari tahun 2015-2020, dimana pada tahun 2020 produksi kopi di Indonesia mencapai angka 773,41 ribu ton.

Seperti yang kita ketahui Indonesia sangat kaya akan hasil alam, salah satu hasil alam yang terkenal adalah Biji Kopi, 2 biji kopi yang sangat mendunia dari Indonesia adalah jenis *Robusta*, dan *Arabica*, 2 jenis kopi ini sangat banyak di temukan pada *Coffee Shop*. Fenomena *Coffee Shop* ini berakibat kepada profesi *barista* yang semakin meningkat. *Barista* ini merupakan julukan kepada seseorang yang bekerja untuk membuat serta menyajikan kopi kepada pelanggan.

*Barista* merupakan garda terdepan dalam sebuah *coffee shop*. Mereka juga menjadi kunci dari kepuasan pelanggan di *coffee shop* serta merupakan sebuah hal yang dapat di evaluasi terhadap kenyamanan *customer* Profesi *barista* pada saat ini sangat banyak di ganderungi di kalangan masyarakat, terutama oleh mahasiswa yang ingin bekerja *Part Time*. Banyak di temukan pekerja di *Coffee Shop* merupakan seorang mahasiswa, hal ini berdasarkan kepada survey awal yang di lakukan oleh peneliti, dimana 77,4% responden merupakan seorang barista yang masih berstatus mahasiswa

Profesi *Barista* ini menjadi salah satu pekerjaan sampingan mereka dengan tujuan untuk mendapatkan pemasukan tambahan dan juga ingin menambah pengalaman kerja mereka. *Bassed Sallary* yang di tawakan oleh profesi ini cukup tinggi, berdasarkan kepada survey awal ke beberapa barista di kota Padang yang dilakukan peneliti pada beberapa coffee shop, gaji yang di terima oleh *Barista* Bisa mencapai angka 2.000.000 rupiah per bulannya. Dengan hal ini membuat mahasiswa tergiur dengan apa yang di tawarkan, selain bisa bekerja sambil kuliah mereka juga mendapatkan pengalaman baru diluar perkuliahan.

Walaupun dapat dikerjakan oleh mereka yang masih dalam masa pendidikan, pekerjaan *Barista* bukanlah pekerjaan mudah. Dikutip dari dalah satu artikel pada majalah Otten Coffee (ottencoffee.co.id)barista menjadi penentu, apakah output yang mereka hasilkan mampu memberikan kepuasan kepada *customer*. Oleh sebab ini, sebelum menjalankan pekerjaan menjadi seorang barista, biasanya para pemilik *coffee shop* akan memberikan pelatihan selama lebih kurang 1 bulan kepada barista baru mengenai hal dasar apa yang harus mereka kuasai dalam menjalankan pekerjaan ini nantinya, serta menjelaskan tentang Standar Operasional Pekerjaan (SOP) yang berlaku pada coffee shop tersebut.

Kinerja barista adalah salah satu peran penting dalam berlangsungnya jalan sebuah *coffee shop* hal ini di karenakan Kinerja yang bagus merupakan salah satu cara dalam menentukan citra dari sebuah *Coffee Shop*, setiap pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan Coffee Shop terhadap barista dapat dinilai secara optimal, menyebabkan setiap permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan dapat terpecahkan, dan kinerja dapat di nilai pada periode waktu yang di tetapkan (Septya, 2019) *Job Performance* atau kinerja pekerjaan juga merupakan sarana guna mencapai tujuan dalam suatu pekerjaan (Campbell, 1990). Guna mendapatkan output kinerja yang maksimal, maka karyawannya harus dikelola dengan baik, maka dengan ini akan terciptalah Sumber daya yang senang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya secara optimal (Julvia, 2016). Agar mencapai hasil kinerja yang baik, Menurut Moorhead dan Griffin (2013) dalam ulasan Hotiana dan Febriansyah (2018), karyawan harus dapat bekerja dengan baik dan melaksanakan tugas secara efektif, serta memiliki pengetahuan dan informasi yang di perlukan untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. (Anggriawan et al., 2015) Kinerja pegawai merupakan tingkat dari keberhasilan secara keseluruhan seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu yang merupakan pencapaian untuk memenuhi standar kerja organisasi atau hasil kerja sebagai target yang di tentukan pada sebelumnya berdasarkan kepada beberapa kriteria yang telah di sepakati secara bersama. Fenomena yang ada di lapangan saat ini menunjukkan bahwasanya, beberapa *customer* di *coffee shop* mengeluhkan kinerja barista yang terkadang membuat mereka tidak nyaman, seperti rasa minuman yang berubah-ubah, ataupun pelayanan yang di berikan kepada *customer* kurang maksimal, hal ini berdasarkan kepada observasi awal yang sudah dilakukan oleh peneliti.

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

Tugas yang seharusnya bukan menjadi pekerjaan mereka justru diberikan kepada barista, hal ini akan mengurangi efektivitas kinerja. Padahal Beban kerja salah satu yang dapat berpengaruh kepada tingkat kinerja, ini membuat karyawan kuang maksimal menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu karena tidak sebanding dengan kemampuan karyawan tersebut (Arfani dan Luturlean, 2018). Tugas yang diberikan melebihi kemampuan seorang karyawan bisa menurunkan kinerja, dan hasilnya tidak akan maksimal karena banyaknya tanggung jawab serta tekanan yang diterima (Irawati dan Carrollina, 2017).

Komunikasiss merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Komunikasi sangat berpengaruh penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, komunikasi efektif antara atasan dan bawahan sangat mempengaruhi kinerja Redmond dkk. (2016). Sama hal nya dengan *Coffee Shop* yang ada di kota padang, komunikasi antara atasan, dengan karyawan, atau sesama karyawan, maupun sesama atasan juga akan berdampak kepada kinerja. Komunikasi biasanya terjadi secara langsung maupun melalui media penghubungan dalam menyampaikan suatu informasi kepada karyawan Mulyana (2010:81). Komunikasi Interpersonal yang biasa disebut komunikasi antar individu merupakan komunikasi antara beberapa orang secara langsung memungkinkan setiap individu mampu melihat reaksi dari orang lain, baik itu secara verbal maupun secara nonverbal. Dalam komunikasi interpersonal Keterbukaan menjadi salah satu indikator pendukung Devito (1997), yang dikutip oleh Suranto (2011:83). Pada kenyataannya para pemilik *coffee shop* banyak yang tidak melakukan komunikasi interpersonal, mereka cenderung melakukan komunikasi tidak langsung kepada baristanya, mereka melakukan komunikasi melalui media

penghubung seperti handphone, hal ini terkadang banyak menimbulkan adanya kesalah pahaman dalam melakukan pekerjaan yang nantinya akan berdampak kepada kinerja barista.

Motivasi kerja, motivasi merupakan faktor lain pendukung kinerja barista, dorongan untuk melakukan pekerjaan dengan di pupuk oleh faktor seperti, pemimpin bijaksana, fasilitas kerja lengkap, lingkungan nyaman, dan rekan kerja yang mampu memberikan kebahagiaan (Hasibuan dan Silvy, 2019). Motivasi dapat berasal dari internal maupun eksternal. Pada observasi awal yang di amati oleh peneliti kepada barista *coffee shop* dikota Padang megatakan bahwasanya motivasi mereka dalam melakukan pekerjaan cukup tinggi dan berorientasi pada masa depan, tetapi karena adanya beban kerja yang cukup tinggi membuat mereka menjadi kurang termotivasi sehingga membuat tujuan awal yang telah ada tidak terlaksana dengan baik, dalam kata lain perencanaan yang ada tidak sesuai dengan ekspektasi atasan.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kausatif. Kausatif merupakan metode dengan menghubungkan dua variabel atau lebih dengan penghubungan kausal yaitu hubungan sebab akibat (Sekaran, 2006:64).

Seluruh barista *coffee shop* dikota padang menjadi populasi dala penelitian ini, dengan 100 Barista sebagai sampel, Sumber data yaitu primer dan sekunder. Yang dikumpulkan dengan kuesioner berbentuk google form. Dengan menggunakan dua pengujian data, yaitu uji validitas dan reliabilitas, dengan teknik analisis data deskriptif dan analisis SEM.

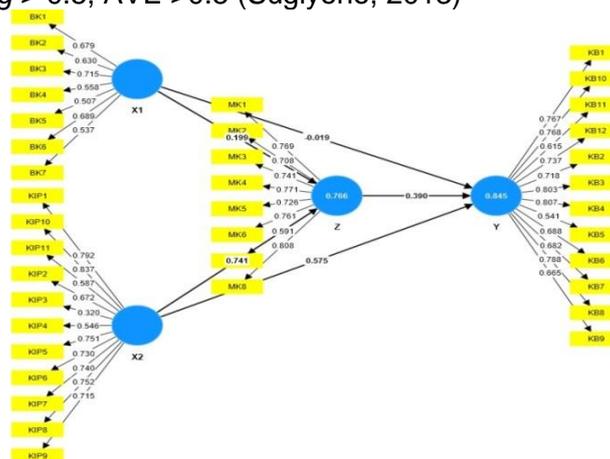
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Model Pengukuran (Outer Model)

#### a. Uji Validitas

##### 1) *Convergent validity*

Validitas konvergen (*convergent validity*) memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar validitas pada hubungan antar indikator secara konstruk antar variabelnya. Pengujian validitas ini dapat di lihat melalui *loading factor* atau outer loadingnya. Data dengan validitas yang baik memiliki nilai *outer loading* > 0.5, AVE >0.5 (Sugiyono, 2013)



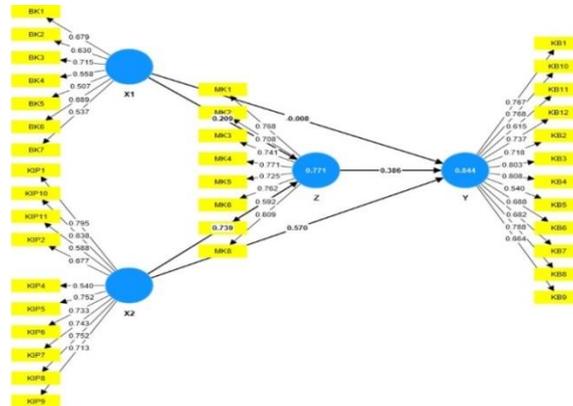
Gambar 1. Hasil Awal Model Struktural

Gambar 1 memperlihatkan bentuk awal dari model antar konstruksi. Dalam model awal terlihat bahwa masih ada konstruk yang belum valid karena nilai korelasi dibawah 0,5. Kemudian konstruk ini tidak memiliki nilai *discriminant validity* yang memadai. Oleh karena itu diperlukan re-estimasi model kosntruk awal dengan mendrop dimensi-dimensi yang masuk kedalam kategori *discriminant validity*. Berikut adalah indikator-indikator yang masuk

kedalam kategori *discriminant validity* sebanyak 1 pernyataan *loading factor*  $\geq$  dari 0,5. Berikut indikator-indikator yang memiliki *loading factor*  $\geq$ 0,5.

**Tabel 1. Dimensi Variabel yang didrop**

Kode	Komunikasi Interpersonal
KIP	0.320



**Gambar 2. Hasil Akhir Model Struktural**

Dari gambar diatas hasil akhir outer loading, dapat terlihat bahwa semua indikator memiliki hasil *convergent validity* tinggi, karena memiliki nilai *loading factor*  $>$ 0,5. Sama hal nya dengan nilai *cross loading* memiliki *discriminant validity* yang baik, yaitu jika perbandingan korelasi indikator memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator variabel lainnya.

**Tabel 2. Average Varianced Extracted (AVE)**

	Average variance extracted (AVE)
Kinerja Barista	0.517
Beban Kerja	0.389
Komunikasi Interpersonal	0.516
Motivasi Kerja	0.543

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa semua nilai validitas sudah  $>$ 0.50, hanya ada satu variabel yang belum memenuhi nilai validitas yaitu variabel beban Kerja dengan nilai AVE 0.389.

2) *Discriminant Validity*

Validitas Diskriminan berguna untuk mengetahui apakah tiap indikator masing-masing variabel lebih besar dari variabel lainnya. Pengujian *Discriminant Validity* bisa di lihat dari skor *cross loading*, indikator dikatakan memiliki *discriminant validity* baik apabila skor *cross loading* indikator pada variabel yang satu lebih besar dari variabel lainnya.

Variabel kinerja barista memiliki 12 item, semua item pada indikator memiliki nilai lebih besar dari indikator variabel lain. Variabel beban kerja memiliki 7 item, semua item tersebut memiliki nilai yang lebih tinggi dari indikator variabel lainnya. Variabel komunikasi interpersonal memiliki 10 item, semua item tersebut memiliki nilai yang lebih tinggi dari indikator variabel lainnya dan variabel motivasi kerja memiliki 8 item, semua item tersebut memiliki nilai yang lebih tinggi dari indikator variabel lainnya.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa *instrument* tersebut memiliki hasil yang *reliable*. Untuk melakukan uji realibilitas dapat dilihat dari

dua ukuran yaitu *composite reability* dan *cronbach's alpha* seperti pada tabel berikut ini.

**Tabel 3. Cronbach Alpha dan Composite Reliability**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
Kinerja Barista	<b>0.913</b>	<b>0.920</b>
Beban Kerja	<b>0.746</b>	<b>0.778</b>
Komunikasi Interpersonal	<b>0.893</b>	<b>0.902</b>
Motivasi Kerja	<b>0.879</b>	<b>0.887</b>

Apabila mengacu kepada *rule of thumb* nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* pada setiap nilai nya ( $>0,7$ ), maka seluruh variabel pada penelitian dinyatakan *reliable* (Hair et al., 2018).

## 2. Uji Model Struktural (Inner Model)

Pengujian ini bertujuan untuk melihat konstruk antar variabel, signifikansi nilai, serta *R-Square* dari model penelitian ini. *R-Square* berfungsi untuk mengevaluasi model struktural

**Tabel 4. R-Square**

	<b>R-square</b>	<b>R-square adjusted</b>
Kinerja Barista	0.844	0.839
Motivasi Kerja	0.771	0.766

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R-Square variabel kinerja barista dipeoleh sebesar 0,844, hasil ini menunjukkan 84,4% variabel kinerja barista dapat dipengaruhi oleh beban kerja, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja. Sedangkan untuk variabel motivasi kerja memperoleh hasil sebesar 0,771, hasil ini berarti bahwa 77,1% variabel motivasi kerja bisa dipengaruhi oleh variabel beban kerja dan komunikasi interpersonal

## 3. Pengujian Hipotesis

Pada uji hipotesis ini kita bisa melihat pengaruh langsung, tidak langsung, dan pengaruh total . Uji hipotesis ini menggunakan dasar nilai yang ada pada *Output Result Inner Weight*, yaitu :

### a. Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis pengaruh langsung dapat di lihat dari nilai T statistik yang dihasilkan oleh model struktural (*Inner model*). Hipotesis di terima apabila T statistik  $>1.96$ .

**Tabel 5. Hasil Analisis Inner Model**

	<b>Original sample</b>	<b>Sample mean</b>	<b>Standard deviation</b>	<b>T statistics</b>	<b>P values</b>
X1 -> Y	-0,008	0,006	0,061	0,125	<b>0,900</b>
X1 -> Z	0,209	0,212	0,055	3,770	<b>0.000</b>
X2 -> Y	0,570	0,550	0,085	6,698	<b>0.000</b>
X2 -> Z	0,739	0,733	0,054	13,626	<b>0.000</b>
Z -> Y	0,386	0,392	0,090	4,304	<b>0.000</b>

PLS menggunakan simulasi dalam pengujian secara statistik untuk setiap hubungan yang di hipotesiskan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan *Bootsrapping* terhadap sampel, penggunaan *Bootstraping* berfungsi untuk meminimalisir data tidak normal, Pengujian *Bootstraping* dapat dilihat sebagai berikut:

### b. Pengujian hipotesis 1: Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja barista

Variabel beban kerja dengan kinerja barista memiliki nilai  $t$  hitung (0,125). Nilai  $t < T$  tabel (1.96), Berarti Beban berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja barista. Nilai koefisien jalur (-0,008) sehingga apabila Beban kerja yang dimiliki meningkat, maka tidak akan mempengaruhi terhadap tingginya tingkat kinerja barista. Begitupun sebaliknya, apabila beban kerja yang dimiliki rendah maka tidak akan berdampak terhadap rendahnya kinerja barista.

- c. Pengujian hipotesis 2: Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja barista  
Variabel komunikasi interpersonal dan kinerja barista memiliki nilai  $t$  hitung (6,698). Nilai ini besar dari nilai  $t$  tabel (1.96). Artinya terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja barista. Nilai koefisien jalur sebesar 0,570 sehingga jika komunikasi interpersonal yang dimiliki semakin tinggi, maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kinerja barista. Berlaku juga sebaliknya, apabila komunikasi interpersonal yang dimiliki rendah juga akan berdampak terhadap rendahnya kinerja barista.
- d. Pengujian hipotesis 3: Pengaruh beban kerja dengan motivasi kerja  
Pada uji hipotesis ketiga berarti bahwa variabel beban kerja terhadap motivasi kerja memiliki nilai  $t$  hitung (3,770). Nilai ini lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1.96). Artinya terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja dengan motivasi kerja. Koefisien jalur (0.209) sehingga jika beban kerja meningkat, maka akan berdampak terhadap meningkatnya motivasi kerja barista. Begitu juga sebaliknya, apabila beban kerja yang dimiliki rendah juga akan berdampak terhadap rendahnya motivasi kerja barista.
- e. Pengujian hipotesis 4: Pengaruh komunikasi Interpersonal terhadap motivasi kerja.  
Pada uji hipotesis keempat ini menunjukkan bahwasanya variabel komunikasi Interpersonal terhadap terhadap motivasi memiliki nilai  $T$  hitung (13,626)  $> T$  tabel (1.96). komunikasi Interpersonal. Memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Dengan nilai koefisien jalur (0.739) sehingga jika komunikasi interpersonal yang dimiliki semakin tinggi, maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat motivasi kerja barista. Begitu juga sebaliknya, jika komunikasi interpersonal yang dimiliki rendah maka akan berdampak terhadap rendahnya motivasi kerja barista.
- f. Pengujian hipotesis 5: Pengaruh motivasi karyawan terhadap kinerja barista  
Dalam pengujian Hipotesis 5 menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja terhadap kinerja barista memiliki nilai  $t$  hitung (4,304), lebih besar dari  $t$  tabel (1.96). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan motivasi karyawan terhadap kinerja barista. Nilai koefisien jalur (0.386) sehingga motivasi kerja yang di iiki akan meningkat, akan berdampak terhadap tingginya tingkat kinerja barista. Begitu juga sebaliknya, jika motivasi kerja yang dimiliki rendah maka akan berdampak terhadap rendahnya kinerja barista.
- g. Pengaruh Tidak langsung Hipotesis  
Hipotesis ini di terima apabila  $t$ -statistic besar dari 1,96. hasil uji hipotesis pengaruh tidak langsung

**Tabel 6. Efek Tidak Langsung Mediasi**

	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics	P values
X1 -> Y	0,081	0,082	0,029	2,822	0,006
X2 -> Y	0,285	0,288	0,073	3,890	0000

Dari perhitungan di atas di dapat nilai  $T$  statistik beban kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja barista dengan motivasi kerja sebagai mediasi nya (2,822)  $> 1,96$ , original sampel sebesar 0,801, dapat di katakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja barista melalui motivasi kerja barista. Pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kinerja barista melalui motivasi kerja sebesar 3,890  $> 1,96$  dengan original sampel sebesar

0,285, bermakna, komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kinerja barista melalui motivasi kerja barista.

#### **4. Pembahasan**

##### **a. Beban Kerja Berpengaruh Tidak Siginifikan Terhadap Kinerja Barista**

Distribusi Frekuensi Variabel beban kerja memiliki rata-rata 2,25 dan TCR sebesar 45% dalam kategori cukup, yang berarti beban kerja bagi barista harus dikurangi lagi untuk kedepannya. Sedangkan pada kinerja barista memiliki rata-rata 2,38 dan TCR 48% dalam kategori sangat cukup, yang berarti bahwa kinerja barista harus ditingkatkan untuk kedepannya.

Pada uji hipotesis pertama variabel beban kerja dengan kinerja barista memiliki T hitung (0,125), kecil dari T tabel (1.96). Artinya Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja barista. Nilai koefisien jalur(-0,008) sehingga jika beban kerja yang dimiliki semakin tinggi, maka tidak akan berdampak terhadap tingginya tingkat kinerja barista. Begitu juga sebaliknya, jika beban kerja yang dimiliki rendah maka tidak akan berdampak terhadap rendahnya kinerja barista. Penelitian Soni Kurnawan menunjukkan beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Sari Sitompul dan Simamora Feronika (2021) menyatakan bahwa hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa beban kerja memiliki *mean* skor 4,19, menunjukkan bahwa variabel beban kerja tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis linear dan uji t yang juga menyatakan bahwa variabel beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, penelitian yang dilakukan oleh Anita et al (2019) juga menunjukkan bahwa beban nkerja mental tidak memiliki pengaruh kepada kinerja karyawan dan penelitian yang dilakukan oleh Omalayo (2013) juga menyatakan beban kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan.

##### **b. Komunikasi Interpersonal Bepengaurh Positif Terhadap Kinerja Barista**

Distribusi frekuensi Variabel komunikasi interpersonal memiliki rata-rata 2,57, dengan TCR sebesar 52% dalam kategori cukup, yang berarti bahwa komunikasi interpersonal barista untuk kedepannya perlu di tingkatkan lagi. Pada Kinerja barista memiliki rata-rata 2,38 dan TCR 48% dalam kategori cukup, artinya kinerja barista untuk kedepannya perlu untuk lebih ditingkatkan lagi.

Pengujian hipotesis dua variabel komunikasi interpersonal dengan kinerja barista memiliki nilai T hitung (6,698) > T tabel (1.96). Artinya Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja barista. Dengan Koefisien jalur (0,570) sehingga jika komunikasi interpersonal yang dimiliki meningkat, maka akan meningkatkan kinerja barista. Begitu juga sebaliknya, jika komunikasi interpersonal yang dimiliki rendah maka akan berdampak terhadap rendahnya kinerja barista.

Temuan ini juga diperkuat pada penelitian (Saragih, 2020) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, penelitian yang dilakukan oleh (Bahri et al., 2022) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dan penelitian yang dilakukan oleh (Almubaroq, 2018) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

##### **c. Beban Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Kerja**

Distribusi Frekuensi variabel beban kerja memiliki rata-rata 2,25 dan TCR sebesar 45% dalam kategori cukup, yang berarti beban kerja perlu dikurangi lagi untuk kedepannya. Pada Variabel motivasi kerja memiliki rata-rata 2,22 dan TCR 44% dalam kategori cukup, artinya bahwa motivasi kerja barista harus ditingkatkan lagi untuk kedepannya

Dari uji hipotesis tiga variabel beban kerja terhadap motivasi kerja memiliki nilai T hitung (3,770) > T tabel (1.96). Artinya beban kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja. Dengan hasil koefisien jalur (0.209) sehingga apabila beban kerja meningkat maka motivasi kerja barista juga meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika beban kerja yang dimiliki rendah maka akan berdampak terhadap rendahnya motivasi kerja barista.

Temuan ini juga diperkuat pada penelitian yang dilakukan oleh Nawantoro Dwi dan Ali Iqbal (2019) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetya & Gisela, 2021) juga menunjukkan bahwa beban kerja mental berpengaruh positif terhadap motivasi karyawan, penelitian yang dilakukan oleh Anita et al (2019) juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dengan motivasi karyawan.

#### Komunikasi Interpersonal Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Kerja

Distribusi Frekuensi Variabel komunikasi interpersonal memiliki rata-rata 2,57 dan TCR sebesar 52% dalam kategori cukup, yang berarti komunikasi interpersonal untuk kedepannya perlu lebih ditingkatkan lagi. Distribusi frekuensi variabel motivasi kerja memiliki rata-rata 2,22 dan TCR 44% dalam kategori cukup, artinya bahwa motivasi kerja barista untuk kedepannya perlu lebih ditingkatkan lagi.

Pengujian hasil hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel komunikasi Interpersonal terhadap motivasi kerja memiliki nilai t hitung sebesar 13,626. Nilai ini berarti lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi Interpersonal terhadap motivasi kerja. Nilai koefisien jalur sebesar 0.739 sehingga jika komunikasi interpersonal yang dimiliki semakin tinggi, maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat motivasi kerja barista. Begitu juga sebaliknya, jika komunikasi interpersonal yang dimiliki rendah maka akan berdampak terhadap rendahnya motivasi kerja barista.

Temuan ini juga diperkuat pada penelitian yang dilakukan oleh Fania Putri N dan Arifin Nasution M (2021) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi karyawan. penelitian (Sari & Widodo, 2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja dan penelitian (Maria Elvier, 2021) Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja.

#### **d. Motivasi Kerja Memiliki Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Barista**

Hasil analisis pada analisis distribusi frekuensi variabel motivasi kerja dengan skor rata-rata 2,57 dan TCR 52% dalam kategori cukup, yang berarti motivasi kerja barista ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Sedangkan distribusi frekuensi variabel kinerja barista dengan skor rata-rata 2,38 dan TCR sebesar 48% dalam kategori cukup, yang berarti kinerja barista untuk kedepannya perlu untuk di tingkatkan lagi.

Pada uji hipotesis kelima variabel motivasi kerja terhadap kinerja barista memiliki nilai t hitung (4,304). lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Artinya terdapat pengaruh yang signifikan motivasi karyawan terhadap kinerja barista. Nilai koefisien jalur sebesar 0.386 sehingga motivasi kerja yang dimiliki semakin tinggi, maka akan berdampak terhadap tingginya tingkat kinerja barista. Begitu juga sebaliknya, jika motivasi kerja yang dimiliki rendah akan membuat kinerja menjadi rendah.

Temuan ini juga diperkuat pada penelitian yang dilakukan oleh Nawantoro Dwi dan Ali Iqbal (2019) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Daeli, 2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian (Prasetya & Gisela, 2021)

juga menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan penelitian yang dilakukan oleh Imlawal & Winarningsih (2016) juga menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

**e. Beban Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Barista Yang Dimediasi Oleh Motivasi Kerja**

Hasil analisis hasil pada analisis distribusi frekuensi variable beban kerja dengan skor rata-rata 2,25 dan TCR 45% dalam kategori cukup, yang berarti bahwa beban kerja untuk kedepannya ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Sedangkan distribusi frekuensi variabel kinerja barista dengan skor rata-rata 2,38 dan TCR sebesar 48% dalam kategori cukup, yang berarti kinerja barista untuk kedepannya perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan hasil pada analisis distribusi frekuensi variabel motivasi kerja dengan skor rata-rata 2,22 dan TCR 44% dalam kategori cukup, yang berarti bahwa motivasi kerja ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

Hasil pengujian hipotesis keenam menggambarkan bahwa variabel beban kerja terhadap kinerja dengan dimediasi oleh motivasi memiliki nilai T-tabel (2,822), lebih besar dari nilai T-hitung (1,96) dengan original sampel sebesar 0,801, sehingga dapat artinya beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja melalui motivasi kerja.

Temuan ini juga diperkuat pada penelitian (Nurul Atika, 2023) menunjukkan bahwa motivasi memediator korelasi beban kerja terhadap terhadap kinerja. Penelitian Fareva et al (2021) menunjukkan hasil bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dengan di mediasi oleh motivasi kerja.

**f. Komunikasi Interpersonal Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Barista Yang Dimediasi Oleh Motivasi Kerja**

Analisis hasil distribusi frekuensi variabel komunikasi interpersonal, rata-rata skor 2,57 dan TCR 52% dalam kategori cukup, yang berarti bahwa komunikasi interpersonal ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Sedangkan distribusi frekuensi variabel kinerja barista dengan skor rata-rata 2,38 dan TCR sebesar 48% dalam kategori cukup, menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal sebaiknya lebih ditingkatkan lagi. Motivasi Kerja, dengan rata-rata 2,22 dan TCR 44% memiliki kategori cukup, artinya motivasi kerja barista ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

Uji hipotesis ke tujuh menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal terhadap kinerja barista melalui motivasi kerja memiliki T-tabel (3,890), lebih besar dari T-hitung (1,96) dengan original sampel sebesar 0,285, di simpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kinerja barista melalui motivasi kerja barista.

Temuan ini di perkuat dengan Aiyanti Meva (2016) yang mengatakan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kinerja guru melalui motivasi kerja, dan penelitian yang dilakukan oleh (Maria Elvie, 2021) menyatakan bahwa Motivasi Kerja menjadi salah satu faktor dalam peningkatan kinerja karyawan.

## **SIMPULAN**

Beban memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja barista, menunjukkan bahwasanya beban kerja yang besar belum tentu dapat mempengaruhi kinerja dari seorang barista. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja barista. Artinya, dengan memaksimalkan komunikasi interpersonal antara sesama barista ataupun dengan atasan akan berdampak bagus kepada kinerja yang dihasilkan. Pengaruh signifikan juga ternyata pada Beban Kerja dengan Motivasi Kerja. Hal ini berarti bahwa apabila beban kerja yang diberikan kepada barista sesuai dengan apa yang mereka dapatkan maka hal ini akan mempengaruhi motivasi para barista dalam melakukan pekerjaannya. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja, hal ini berarti apabila komunikasi interpersonal

dapat terjalin dengann baik maka motivasi dalam melakukan pekerjaan juga akan semakin meningkat. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja barista, hal ini menunjukkan bahwasanya motivasi memiliki peran penting untuk kinerja barista, semakin banyak motivasi yang dihasilkan, maka akan semakin berdampak bagus juga terhadap kinerja barista. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja barista melalui motivasi kerja. Artinya kinerja barista akan semakin meningkat apabila beban kerja yang diberikan tidak berlebihan, dan dengan didukung juga oleh motivasi kerja dari barista. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja barista melalui motivasi kerja. Hal ini berarti kinerja akan meningkat apabila terjadi komunikasi interpersonal yang bagus di lingkungan kerja, dan juga di dukung oleh adanya motivasi kerja dari barista.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atika, N. (2023). Tesis Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Hidup Penderita Hipertensi di Posyandu Lansia Puskesmas KRUI Pesisir Barat. *Tesis Magister Kesmas*, 1(1).
- AW Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Imlawal, T., & Winarningsih, W. (2016). Pengaruh gaji dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan players pool n lounge. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(2).
- Irawati, R., & Carollina, D. A. (2017). Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan operator pada PT Giken Precision Indonesia. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 5(1), 51-58.
- Jufrizen, J., Lumbanraja, P., Salim, S. R. A., & Gultom, P. (2017). The effect of compensation, organizational culture and islamic work ethic towards the job satisfaction and the impact on the permanent lecturers.
- Koesomowidjojo, S. R. (2017). Balance Scorecard Model Penguku
- Kurniawan, I. S., & Daeli, F. (2021). Uji Moderasi Pemberdayaan Psikologis pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan UKM Industri Makanan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4374>
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Maria, E., & Nadapdap, K. M. (2021). Kontribusi Komunikasi Interpersonal dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediator pada PT. Maju Sejahtera Lestari. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 7(1), 37-50.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). *Organizational behavior: Human and organizational management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan Ke-14. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Nawantoro, D., & Iqbal, M. A. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Adversity Quotient Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Xyz Indonesia Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Indikator*, 4(3), 353469.
- Prasetya, W., & Gisela, V. (2021). Pengukuran Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Kompensasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Research on Business and Tourism*, 1(2), 101-118.
- Saragih, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Bina Marga Dan Pengairan Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 2(1), 49–58. <https://doi.org/10.36985/accusi.v2i1.52>
- Sari, S. K., & Widodo, P. B. (2015). Komunikasi interpersonal antar karyawan dan motivasi kerja pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia. *Empati*, 4(4), 304–308.
- Sekaran. U. (2006a). *Research Method For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis: Buku 1*. Salemba Empat.

- Sekaran. U. (2006b). *Research Method For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis: Buku 2*. Salemba Empat
- Septya, V., & C, D. K. (2019). Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel.
- Siagian, Sp 2013. *Teori Dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri; Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Harapan Press.
- Trenholm, A. Jensen. (1995). *Interpersonal Communication*. Belmont, California: Wadsworth Publish-ing Company.
- Wulandari, R., & Winarningsih, W. (2016). Pengaruh rekrutmen, seleksi, dan penempatan karyawan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(4).