

PENGARUH WORK LIFE BALANCE, WORK ENGAGEMENT, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MUSTIKARASA CAFE & RESTO GRESIK

Riris Amaliatuz Zahroh ⁽¹⁾, Uswatun Khasanah ⁽²⁾

ririsamaliatuz@gmail.com ⁽¹⁾

uswatunkhasanah20@gmail.com ⁽²⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NU Trate Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang pengaruh *work life balance*, *work engagement*, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Mustikarasa Café & Resto Gresik. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan analisis *Structure Equation Modelling (SEM) Partial Least Square (PLS)*. Alat statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah Warp-PLS. Responden pada penelitian ini adalah 52 karyawan yang bekerja di Mustikarasa Café & Resto Gresik. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa *work life balance* tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Berbeda dengan *work engagement* menurunkan kinerja karyawan dan Kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan di Mustikarasa café & resto Gresik.

Kata kunci: *work life balance*; *work engagement*; kepuasan kinerja; kinerja karyawan

ABSTRACT

This study aims to research the influence of work life balance, work engagement, and job satisfaction on employee performance at Mustikarasa Café & Resto Gresik. This study is a qualitative research that uses Partial Least Square (PLS) Structure Equation Modelling (SEM) analysis. The statistical tool used in this study is Warp-PLS. The respondents in this study were 52 employees who worked at Mustikarasa Café & Resto Gresik. The results of this study explain that work-life balance does not affect employee performance. In contrast to work engagement, it reduces employee performance and job satisfaction can improve employee performance at Mustikarasa café & resto Gresik.

Keywords: *work life balance*; *work engagement*; *performance satisfaction*; *Employee Performance*

PENDAHULUAN

Dilansir dari merdeka.com dengan judul “Ajak Orang Tua Makan, Pengunjung Ini Dapat Perlakuan Buruk dari Pihak Restoran” yang diterbitkan pada hari Rabu, 15 Juni 2022 dilaporkan bahwa seorang pelanggan mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan saat berada di restoran yang berada di Bandar Hilir, Malaka. Informasi yang dilansir dari World of Buzz, pelanggan tersebut mendapatkan pelayanan yang kurang baik ketika dirinya dan keluarga sedang menyambut keluarganya yang lain yang baru datang dari Singapura. Ketika akan memesan makanan, pelanggan tersebut bertanya ketersediaan makanan kepada pelayan tetapi pelayan tersebut justru hanya menjawab “ya” dengan ketus. Setelah mendapatkan pelayanan yang mengecewakan, pelanggan tersebut dan keluarganya masih mencoba menahan diri dan tetap makan di restoran itu. Namun tak disangka ternyata pelanggan itu lebih dibuat kecewa ketika selesai makan dan akan membayar makanan, pelanggan dikejutkan dengan harga makanan untuk makan siang yang menurutnya kelewat mahal, bahkan sang pemilik restoran yang disebut kerap berbicara kasar kepada pelanggan-pelanggannya, saat itu mengucapkan kata-kata yang tidak enak di dengar kepada pelanggan tersebut seperti “Kalau tidak punya uang, jangan bawa keluargamu makan disini” yang notabene adalah pelanggan tetap di restoran tersebut. Menjadi pelanggan tetap ternyata tidak menjamin pemilik ataupun pelayan di restoran itu bersikap ramah. Jadi dari berita yang ada, dapat disimpulkan bahwa selain pelayanannya yang mengecewakan, harga makanan di restoran tersebut tergolong mahal.

Dari berita tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan buruk yang terjadi di restoran dapat

berdampak buruk terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan jumlah pelanggan menurun karena merasa kurang puas dan akan berdampak terhadap kelangsungan bisnis restoran itu sendiri. Masalah pelayanan yang buruk di restoran akan menjadi suatu perhatian serius karena restoran merupakan salah satu bentuk usaha pada bidang jasa yang bergantung terhadap kualitas pelayanan.

Sugiyono (2019, 118), “Pelayanan yang buruk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, produktivitas kerja serta kinerja perusahaan secara keseluruhan. Jika dalam konteks restoran, pelayanan yang buruk akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan serta kinerja karyawan.”

Pengelolaan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan disebut menjadi kunci utama agar pelayanan yang diberikan kepada sektor publik menjadi lebih baik dan optimal. Pelayanan publik yang baik merupakan pertanda dari baiknya kinerja seorang karyawan di instansi tersebut, terutama jika di dalam industri jasa seperti restoran yang pelayanannya akan menjadi kunci utama dalam keberhasilan restoran tersebut. Kinerja sendiri adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang akan dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam instansi. Kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuannya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah work life balance, work engagement dan kepuasan kerja.

Work life balance sendiri adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan restoran karena dengan adanya work life balance karyawan akan lebih produktif dalam

pekerjaan mereka. Namun, kebanyakan yang terjadi jam kerja pada industri restoran sangat panjang dan tidak tertata yang mengakibatkan work life balance sulit dicapai dan berdampak negatif pada kesehatan serta kinerja karyawan.

Pelayanan yang buruk dapat mempengaruhi work life balance karyawan karena ketika nantinya karyawan menghadapi pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, karyawan dapat kehilangan motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik karena mereka mungkin saja harus bekerja lebih lama dan juga lebih keras lagi untuk menangani keluhan pelanggan. Selain itu work life balance yang baik dapat juga membantu meningkatkan kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki waktu luang dan dapat menjaga keseimbangan antara pekerjaan mereka dan kehidupan pribadi mereka akan cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi serta kinerja yang lebih baik.

Selain work life balance, pelayanan yang buruk juga dapat dipengaruhi oleh tingkat work engagement pegawai. Work engagement adalah keadaan di mana seseorang terlibat secara aktif dan positif dalam pekerjaannya. Hal ini meliputi perasaan antusiasme, keterikatan, kepercayaan diri, fokus, dan energi positif yang memungkinkan individu untuk mencapai tujuan-tujuan pekerjaan yang lebih baik. Work engagement sangat penting karena terkait dengan kinerja yang lebih baik dan retensi karyawan yang lebih tinggi.

Kepuasan kerja adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan karyawan karena dapat mempengaruhi produktivitas, kinerja, kesehatan mental dan kualitas hidup karyawan secara keseluruhan. Kepuasan kerja sendiri adalah persepsi yang dirasakan individu terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Hal

tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti gaji, lingkungan kerja serta hubungan dengan rekan kerja. Karyawan yang memiliki nilai kepuasan kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka di tempat kerja. Sementara karyawan yang memiliki nilai kepuasan kerja yang rendah akan dapat menyebabkan stress kerja serta rasa ketidakpuasan yang akan mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Beberapa pelanggan yang pernah datang ke Mustikarasa Cafe & Resto Gresik mengeluhkan pelayanan yang kurang baik yang mereka terima, seperti kurang ramahnya karyawan Mustikarasa Cafe & Resto Gresik terhadap pelanggan dan juga harga makanan yang diatas rata-rata. Keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang kurang baik ini tentu saja dapat berdampak pada citra serta reputasi Mustikarasa Cafe & Resto Gresik dan juga akan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali datang dan merekomendasikan Mustikarasa Cafe & Resto Gresik ini kepada orang lain. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Work Life Balance, Work Engagement dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik".

TINJAUAN PUSTAKA

Work Life Balance

Work life balance dapat didefinisikan sebagai kondisi seorang individu yang dapat mengatur waktu dengan baik atau dapat menyelaraskan antara pekerjaan di tempat kerja, kehidupan dalam keluarga dan kepentingan pribadi (Lumunon et al., 2019).

Khalifah (2020, 23) mengatakan, Kerja itu perlu, berjuang untuk karier juga sangat penting, tapi mohon jangan lupa bahwa kehidupan itu

harus seimbang. Kerja siang malam hingga melupakan ibadah, tak peduli keluarga, ini sangat buruk.

Berdasarkan kutipan-kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa work life balance adalah kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan kehidupan kerja dengan kehidupan pribadinya. Work life balance menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas hidup serta menurunkan resiko stress. Karyawan yang mempunyai work life balance yang baik dapat lebih produktif serta dapat mengeksplorasi hobi ataupun kemampuannya diluar pekerjaan sehingga dapat lebih bahagia dalam menjalani pekerjaannya. Mengingat karyawan juga memerlukan kegiatan lain diluar pekerjaan seperti kegiatan spiritual dan kegiatan lainnya diluar pekerjaan.

Work Engagement

Dewo (2022) mengatakan, "Individu yang memiliki keterlibatan kerja tinggi akan membuat organisasi tersebut menjadi lebih produktif dan dapat menaikkan prestasi dari organisasi itu sendiri."

Berdasarkan kutipan-kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa work engagement adalah keterikatan antara karyawan dengan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja karyawan maka akan semakin tinggi juga kinerja mereka, pun sebaliknya jika tingkat keterlibatan karyawan rendah maka akan menurunkan kinerja karyawan. Work engagement akan membuat karyawan lebih produktif dan juga lebih enjoy dalam melakukan pekerjaannya serta akan mengurangi absensi karyawan juga pengunduran diri karyawan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Jufrizen et al., 2021).

Berdasarkan kutipan-kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perilaku yang ditampilkan setiap karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif dan karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dengan Pendekatan Kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Mustikarasa Cafe & Resto yang berada di JL. Tri Dharma, Karangturi, Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

Periode penelitian ini di mulai dari bulan Mei 2023 - Agustus 2023. Sebelum memulai melakukan penelitian ini, penulis melakukan survei lokasi terlebih dahulu untuk memastikan bahwa lokasi yang akan dijadikan objek untuk penelitian dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan dengan judul yang akan penulis teliti. Penulis juga mengambil langkah awal dengan membaca review tentang lokasi tersebut di Google jadi dengan review tersebut penulis dapat mengetahui pandangan dari berbagai sudut pandang yang berasal dari konsumen yang pernah berkunjung ke lokasi tersebut sebelumnya, dengan demikian penulis akan mendapat informasi yang lebih spesifik dan juga dapat dijadikan bahan refrensi dalam penulisan penelitian yang penulis akan teliti.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan sebanyak 32 indikator. Dengan demikian sampel 52 sudah dianggap telah mencukupi dan memenuhi syarat yang ada.

Penelitian ini dianalisa menggunakan Stuctural Equation Model (SEM), dengan menggunakan software PLS (Partial Least Square). Pengujian hipotesis H1 hingga H3 dilakukan dengan menggunakan PLS. Pengujian H1 hingga H3 merupakan pengujian pengaruh langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Worklife Balance terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa worklife balance berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang negatif. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang berjudul "Peran Worklife Balance dan Motivasi Ekstrintik terhadap Kinerja Karyawan Perempuan pada UMKM Pengolahan Kepiting di Desa Kedalon Batangan Pati" yang ditulis oleh, Rahmawati, Oktaviani, Miftahuddin, Rohmawan dan Pratiwi (2021) yang memberikan bukti empiris bahwa worklife balance tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pekerjaan di sebuah cafe juga seringkali memiliki jadwal yang terbatas terutama di jam-jam sibuk seperti yang terjadi di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik, seperti saat ada acara-acara tertentu PT. Graha Sarana Gresik yang diadakan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik para karyawan akan memiliki banyak pekerjaan sehingga mereka akan kesulitan menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karena kelelahan maupun jam kerja yang akan ditambah. Faktor itulah yang

membuat worklife balance tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik.

Pengaruh Work Engagement terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Work Engagement berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan nilai koefisien dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin tinggi work engagement maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang berjudul "Pengaruh work life balance dan work engagement terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Antam TBK kantor pusat" yang ditulis oleh, Sayekti (2019) yang memberikan bukti empiris bahwa work engagement berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Jadi, Mustikarasa Cafe & Resto Gresik dapat membangun keterikatan yang bagus antara karyawan dengan pekerjaannya sehingga karyawan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik merasa mempunyai keterikatan dengan pekerjaan mereka yang membuat work engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan nilai koefisien dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hasil

penelitian yang ditulis oleh, Alwi, Thahir dan Wantu (2023), Sayekti (2019), serta Simanjuntak, Sadalia dan Nazaruddin (2020) yang memberikan bukti empiris bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jadi, Mustikarasa Cafe & Resto Gresik juga memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya lewat beberapa indikator seperti gaji yang sesuai serta kesempatan untuk di promosikan yang membuat kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan warp PLS 7.0 sebagai alat statistik. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Mustikarasa Cafe & Resto Gresik. Berdasarkan hasil dari perhitungan menggunakan warp PLS 7.0 maka H1 worklife balance berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan nilai p

0.41 yang artinya >0.05 dan nilai koefisien 0.03 yang membuatnya ditolak – efek kecil, H2 work engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan nilai p 0.03 yang artinya <0.05 dan nilai koefisien 0.24 yang membuatnya diterima – efek kecil, sedangkan H3 kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan nilai p <0.01 yang artinya <0.05 dan nilai koefisien 0.33 yang membuatnya diterima – efek sedang.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai masukan:

1. Untuk Mustikarasa Cafe & Resto Gresik agar lebih memperhatikan dan mempertahankan jam kerja karyawan yang dapat menyeimbangkan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan Mustikara Cafe & Resto Gresik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan di Mustikarasa Cafe & Resto Gresik.
2. Penelitian yang akan dilakukan selanjutnya supaya dapat memperluas penelitian dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang belum diteliti dalam peneliti ini sehingga hasil penelitian dapat lebih menggambarkan kondisi sesungguhnya selama jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Abdi A. (2019) Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia: Upaya untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif Perusahaan. Pustaka Taman Ilmu

Alwi, N. S., Thahir, A., & Wantu, S. M. (2023). The Effect of Career Management and Job Satisfaction on Employee Performance in Services Public in BKPSDM Bone Bolango District. *Journal of Public Administration and Governance*, 13(2), 122-134.

Arnold, B. B. & Michael, P. L. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. Psychology Press

Azizah, R. N., & Supriyanto, A. S. (2023). Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja

Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Perumda Tugu Tirta Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 23-35.

DeVellis, R. F. (2017). *Scale development: Theory and applications* (4th ed.). Sage Publications.

Firdaus & Suarni N (2022). *Peran Motivasi Sebagai Pemoderasi Pada Korelasi Kinerja Karyawan*. Penerbit Adab

Jogiyanto, H. M. (2011). *Analisis Multivariat dan Riset Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Jufrizen & Tiara S. S. (2021) *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Terhadap Kinerja Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening*.

Khasanah, U. (2021). *Laba Memprediksi Arus Kas Masa Depan Lebih baik Dibandingkan Arus Kas (Signalling Theory Study Before Pandemic Era)*. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 6(2), 115-125. Retrieved from <https://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/view/66>

Lohr, S. L. (2019). *Sampling: Design and analysis*. CRC Press.

Maholtra, N. K. (1996). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Prentice- Hall.

Merdeka.com “Ajak Orang Tua Makan, Pengunjung Ini Dapat Perlakuan Buruk dari Pihak Restoran” diakses tanggal 15 Juni 2022

Mohammad, A. N., Shaid, A., Hassan, S. A., & Arshad, M. N. (2021). *Role of workload on employee performance in service sector of Pakistan*. *Journal of Business and Tourism Insights*, 11(2), 104-111.

Roshidah, I., & Khasanah, U. (2023). *PENGARUH DIGITAL MARKETING, BRAND LOYALTY, DAN PRODUCT INOVATION TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HERBAL PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA DI PONDOK PESANTREN MAMBA'UL IHSAN*. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 8(02), 95-104. <https://doi.org/10.59179/jek.v8i02.117>

Suryani, H., & Resniawati, R. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Harper Purwakarta*. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 10(1), 1-12.

Susilo, J. & Satrya, I. (2019). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention yang dimediasi oleh komitmen organisasional karyawan kontrak*. *E- Jurnal Manajemen*, 8(6), 3700-3729.

Tatimu, V., Aeros, W. A., & Hermana, D. D. J. (2023). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Freshmart Superstore Bahu Mall Manado*. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 1-15