

**PENGARUH *HUMAN RELATION*, PENGALAMAN KERJA DAN SHIFT
KERJA TERHADAP KINERJA BARISTA PADA PT. JOKOPI
INDONESIA GROUP DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

HILDA FEBRIANTI SUKMA

21012010297/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH *HUMAN RELATION*, PENGALAMAN KERJA DAN SHIFT
KERJA TERHADAP KINERJA BARISTA PADA PT. JOKOPI
INDONESIA GROUP DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

HILDA FEBRIANTI SUKMA

21012010297/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH *HUMAN RELATION*, PENGALAMAN KERJA DAN SHIFT
KERJA TERHADAP KINERJA BARISTA PADA PT. JOKOPI
INDONESIA GROUP DI SURABAYA**

Disusun Oleh:

HILDA FEBRIANTI SUKMA
21012010297/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 2 Februari 2026**

Pembimbing Utama



Dra. Ec. Kustini, M.Si, CHRA
NIP. 196304291991032001

**Tim Penguji
Ketua**



Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, M.M.
NIP. 196203181988031002

Anggota



Rizky Dermawan, S.E., M.M.
NIP. 197210042001121001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hilda Febrianti Sukma
NPM : 21012010297
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 3 Februari 2026
Yang Membuat pernyataan



Hilda Febrianti Sukma
NPM. 21012010297

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah “Pengaruh *Human Relation*, Pengalaman Kerja dan Shift Kerja terhadap Kinerja Barista di Surabaya.”

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat diantaranya :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat dengan mudah menjalani setiap langkah hidup dengan baik hingga saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra.Ec. Kustini, M.Si, CHRA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu serta mengarahkan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menjadi Mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Kepada Kedua Orang Tua, Mama dan Ayah yang tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, serta memberikan dukungan kepada penulis dalam berbagai hal baik. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat mama dan ayah

lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan.

8. Adrian Vedhasmara Radhata, S.I.Kom., yang ikut serta berperan penting dalam memberikan semangat, dan motivasi. Terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, menjadi pendengar yang baik, penasehat yang baik, serta selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun materi dan kebersamaan penulis dihari-hari yang tidak mudah, selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Seluruh Keluarga Jokopi, yang membantu memberikan dukungan, serta mengijinkan penulis dalam mengolah data untuk kelengkapan penulisan skripsi.
10. Rekan-rekan Maxx Coffee Pakuwon dan Siloam yang turut membantu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
11. Kepada teman-teman seperjuangan saya, yang selalu ada dan membantu di setiap langkah perjalanan penyelesaian penulisan ini.
12. Hilda Febrianti Sukma. Meskipun belum jadi pemenang dalam hal apapun, tapi terimakasih kepada diriku karena sudah memaafkan semua yang terjadi, berdamai dengan semua hal yang menyakitkan serta terimakasih telah berjuang dengan penuh semangat dan bertahan hingga di titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 17 Juni 2025

Hilda Febrianti Sukma

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1 Kinerja Karyawan.....	14
2.2.2 <i>Human Relation</i>	17
2.2.3 Pengalaman Kerja.....	21
2.2.4 Shift Kerja	23
2.3. Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Pengaruh <i>Human Relation</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	27
2.3.2 Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	28
2.3.3 Pengaruh Shift Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	29
2.4. Kerangka Konseptual	30
2.5. Hipotesis	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1. Definisi Operasional	32
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	37
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.2.1. Populasi.....	38

3.2.2.	Sampel	39
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1	Jenis Data.....	39
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.5.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	42
3.5.1	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.2	Cara Kerja PLS	43
3.5.3	Model Spesifikasi PLS	44
3.5.4	Langkah-Langkah PLS	45
3.5.5	Asumsi PLS.....	54
3.5.6	Ukuran Sampel	55
BAB IV		56
HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	57
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.3.	Hasil Analisis Data	67
4.3.1.	Interpretasi Hasil Olah Data PLS	67
4.4.	Pembahasan	76
4.4.1	Pengaruh <i>Human Relation</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	76
4.4.2	Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	78
4.4.3	Pengaruh <i>Shift</i> Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	79
BAB V		81
KESIMPULAN DAN SARAN		81
5.1.	Kesimpulan.....	81
5.2.	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pencapaian Target Penjualan	6
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	60
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden <i>Human Relation</i>	61
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Pengalaman Kerja	63
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Shift Kerja	64
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kinerja Karyawan	66
Tabel 4. 9 <i>Outer Loading (Factor Loading)</i>	68
Tabel 4. 10 <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 4. 11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4. 12 <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4. 13 <i>Cronbach's Alpha</i>	72
Tabel 4. 14 <i>R - Square</i>	73
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Struktural PLS	45
Gambar 3. 2 Diagram Jalur PLS	47
Gambar 4. 1 <i>Outer Model</i> dengan <i>Factor Loading</i> , <i>Path Coefficient</i> , dan <i>R-Square</i>	72

**PENGARUH *HUMAN RELATION*, PENGALAMAN KERJA DAN SHIFT
KERJA TERHADAP KINERJA BARISTA PADA PT. JOKOPI
INDONESIA GROUP DI SURABAYA**

Oleh :

HILDA FEBRIANTI SUKMA

21012010297/FEB/EM

ABSTRAK

Organisasi merupakan sekumpulan individu yang terstruktur dan memiliki tujuan bersama melalui pengelolaan sumber daya secara sistematis. Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dihadapkan pada tantangan pengelolaan karyawan dengan karakteristik yang beragam, baik dari segi pendidikan, sifat, maupun pengalaman kerja. Perbedaan tersebut berpotensi menimbulkan permasalahan, sehingga dibutuhkan koordinasi dan hubungan kerja yang baik agar kinerja karyawan dapat optimal. Kinerja karyawan sendiri merupakan pencapaian yang dinilai berdasarkan hasil kerja individu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan aturan dan target yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *human relation*, pengalaman kerja, dan shift kerja terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Sampel dalam penelitian ini adalah 42 karyawan bagian Barista, yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *human relation* dan shift kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas hubungan antar karyawan dan pengelolaan shift yang efektif merupakan faktor strategis dalam mendukung keberhasilan organisasi, sementara pengalaman kerja tidak selalu menjamin peningkatan kinerja.

Kata Kunci : *Human Relation, Pengalaman, Shift Kerja, Kinerja Karyawan*