

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN *COFFEE SHOP* DI  
KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**FADLI ZIKRI ARVINSYAH**  
**22012010388/FEB/EM**

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

**2026**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN *COFFEE SHOP* DI  
KOTA MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**FADLI ZIKRI ARVINSYAH  
22012010388/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2026**

**SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN EMOTIONAL LABOR TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN COFFEE SHOP DI  
KOTA MOJOKERTO**

**Disusun oleh:**

**Fadli Zikri Arvinsyah**  
**22012010388/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: 20 Oktober 2026**

**Dosen Pembimbing 1**

**Sulastrir Irbayuni, SE.MM.**  
**NIP. 196206161989032001**

**Dosen Pembimbing 2**

**Dr. Drs. Sugito, M.M.**  
**NIP. 196307262001121001**

**Tim Penguji  
Ketua**

**Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, CFP**  
**NIP. 196309241989031001**

**Anggota**

**Ugy Soebivantoro, S.E., M.M.**  
**NIP. 196708182021211001**

**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 di bawah ini:

Nama : Fadli Zikri Arvinsyah

NPM : 22012010388

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 ditemukan 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, 5 Oktober 2026

Yang membuat pernyataan



Fadli Zikri Arvinsyah  
NPM. 22012010388

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat semua rahmat, hidayah, serta karunia-Nya maka penulis bisa merampungkan skripsi yang bertajuk "Pengaruh Beban Kerja dan *Emotional Labor* terhadap Kinerja Karyawan di *Coffee Shop* Kota Mojokerto" dengan baik. Skripsi ini disusun selaku salah satu syarat guna mendapat gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, bantuan, arahan, motivasi, serta doa dari sejumlah pihak. Maka karenanya, penulis ingin memberi ucapan terima kasih yang tulus serta sebesar-besarnya pada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., CHRA., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang sudah memberi kesempatan pada penulis guna menyelesaikan pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang sudah memberi bantuan dalam penyelenggaraan pendidikan selama penulis menempuh studi.
3. Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang sudah memberi arahan serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
4. Bapak serta Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang sudah memberi pengalaman, wawasan, juga ilmu pengetahuan pada penulis selama menyelesaikan pendidikan.
5. Sulastri Irbayuni, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing satu yang sudah bersedia mencurahkan tenaga, waktu, serta pemikiran guna memberi petunjuk, pendampingan, dorongan, juga masukan yang berharga bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

6. Dr. Drs. Sugito, M.M. selaku Dosen Pembimbing dua yang sudah memberi bimbingan, masukan, kritik, serta saran hingga penulis bisa merampungkan skripsi ini dengan baik.
7. Kedua orang tua tercinta serta semua anggota keluarga yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa, motivasi, perhatian, juga dukungan pada penulis selama menjalani masa pendidikan sampai penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh responden penelitian, yaitu karyawan *coffee shop* di Kota Mojokerto yang sudah menyisihkan waktu serta berkenan ikut serta pada pengisian kuesioner, hingga penelitian ini bisa terlaksana dengan lancar.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen “YOLO”, yaitu Risha, Della, Giesella, Rani, Kinanti, Neisya yang telah memberi suka, cita, tawa, candaan, serta menemani, menghibur dan memberi semangat kepada penulis disaat hari-harinya yang terasa sangat berat dari awal semester perkuliahan hingga pada saat penyelesaian penulisan skripsi.
10. Teman-teman di kampung halaman, yaitu Abel, Dana, Wena, Bibik, yang telah menemani penulis sewaktu SMP hingga pada saat ini, yang telah mengajarkan dan memberi pengalaman hidup yang luar biasa tentang arti persahabatan kepada penulis, serta memberi semangat yang tiada henti kepada penulis saat proses penyusunan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan tugasnya.
11. Semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu per satu yang sudah memberi dukungan, motivasi, dukungan, serta semangat pada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis memahami bahwasanya skripsi ini masih mempunyai keterbatasan serta jauh dari kesempurnaan. Maka karenanya, kritik serta saran yang membangun teramat diharapkan bagi penyempurnaan riset di masa depan. Penulis mengharapkan hasil penyusunan skripsi ini bisa menyumbang kontribusi positif kepada kemajuan ilmu pengetahuan, terkhusus pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, serta bisa dijadikan selaku bahan rujukan untuk peneliti berikutnya.

Surabaya, 11 Juni 2026

Penulis,

Fadli Zikri Arvinsyah

## DAFTAR ISI

|                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                           | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                               | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                             | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                            | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                         | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                 | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                        | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                             | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                            | 20          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                          | 20          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                         | 20          |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                                         | 20          |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                                          | 21          |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                                         | 21          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                  | <b>23</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                       | 23          |
| 2.2 Tinjauan Teori.....                                              | 28          |
| 2.2.1 Kinerja Karyawan .....                                         | 28          |
| 2.2.1.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....        | 29          |
| 2.2.1.2 Indikator Kinerja Karyawan.....                              | 30          |
| 2.2.2 Beban Kerja.....                                               | 33          |
| 2.2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....            | 33          |
| 2.2.2.2 Indikator Beban Kerja .....                                  | 35          |
| 2.2.3 <i>Emotional Labor</i> .....                                   | 37          |
| 2.2.3.1 Indikator <i>Emotional Labor</i> .....                       | 37          |
| 2.3 Hubungan Antar Varibel.....                                      | 39          |
| 2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....           | 39          |
| 2.3.2 Pengaruh <i>Emotional Labor</i> Terhadap Kinerja Karyawan..... | 41          |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....                                        | 43          |
| 2.5 Hipotesis.....                                                   | 44          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                               | <b>45</b>   |
| 3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....                             | 45          |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                               | 46          |
| 3.2.1 Kinerja Karyawan (Y).....                                      | 46          |
| 3.2.2 Beban Kerja (X1) .....                                         | 47          |
| 3.2.3 <i>Emotional Labor</i> (X2).....                               | 47          |
| 3.3 Pengukuran Variabel.....                                         | 48          |
| 3.4 Teknik Penentuan Sampel Penelitian.....                          | 49          |
| 3.4.1 Populasi .....                                                 | 49          |
| 3.4.2 Sampel.....                                                    | 49          |
| 3.5 Uji instrumen (Validitas Dan Reliabilitas).....                  | 50          |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                                    | 51          |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                        | 52          |
| 3.7.1 Teknik Analisis .....                                          | 52          |

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.2 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                   | 53        |
| 3.7.3 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                                    | 55        |
| 3.8 Pengujian Hipotesis.....                                                                    | 56        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                         | <b>58</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                      | 58        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian Coffee Shop Di Kota Mojokerto                             | 58        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden .....                                                             | 60        |
| 4.2 Distribusi Tanggapan Responden .....                                                        | 65        |
| 4.2.1 Variabel Beban Kerja (X1) .....                                                           | 65        |
| 4.2.2 Variabel <i>emotional labor</i> (X2).....                                                 | 67        |
| 4.2.3 Variabel kinerja Karyawan (Y1).....                                                       | 68        |
| 4.3 Deskripsi Hasil Analisis Penelitian .....                                                   | 70        |
| 4.3.1 Interpretasi Hasil PLS .....                                                              | 70        |
| 4.3.2 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                   | 71        |
| 4.3.2.1 Uji Validitas .....                                                                     | 71        |
| 4.3.2.2 Construct Reliability dan Validity (Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE) ..... | 73        |
| 4.3.3 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....                                    | 74        |
| 4.3.3.1 R-Square.....                                                                           | 74        |
| 4.3.3.2 F-Square .....                                                                          | 74        |
| 4.3.4 Uji Hipotesis.....                                                                        | 76        |
| 4.4 Pembahasan.....                                                                             | 78        |
| 4.4.1 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....                              | 78        |
| 4.4.2 Pengaruh <i>Emotional Labor</i> (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....                   | 80        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                         | <b>82</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                            | 82        |
| 5.2 Saran.....                                                                                  | 82        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                     | <b>85</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                            | <b>87</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Perbandingan Target Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Realisasi Kinerja Karyawan Pada 4 Coffee Shop Di Kota Mojokerto .....  | 4  |
| Tabel 1. 2 Data Keluhan Pelanggan Pada 4 Coffee Shop Di Kota Mojokerto .....                                                                 | 5  |
| Tabel 1. 3 Beban Kerja Karyawan Berdasarkan Jabatan pada 4 Coffee Shop di Kota Mojokerto .....                                               | 9  |
| Tabel 1. 4 Perbandingan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kondisi Operasional pada Saat Jam Sibuk di 4 Coffee Shop Kota Mojokerto ..... | 10 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....                                                                            | 61 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                                                                     | 62 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan.....                                                                         | 63 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....                                                                              | 64 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Beban Kerja.....                                                                 | 66 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Emotional Labor .....                                                            | 67 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan .....                                                           | 69 |
| Tabel 4. 8 Outer Loading .....                                                                                                               | 71 |
| Tabel 4. 9 Cross Loading .....                                                                                                               | 72 |
| Tabel 4. 10 Construct Reliability dan Validity (Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE) .....                                          | 73 |
| Tabel 4. 11 R-Square.....                                                                                                                    | 74 |
| Tabel 4. 12 F-Square .....                                                                                                                   | 75 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping).....                                                                                         | 77 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Ulasan Google Review .....                                                               | 17 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....                                                                | 44 |
| Gambar 4. 1 Model Penelitian PLS-SEM dengan Nilai Outer Loading, Path Coefficient, dan R-Square..... | 70 |
| Gambar 4. 2 Hasil Bootstrapping Model Penelitian Menggunakan SmartPLS ....                           | 76 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Lampiran 1 kuisisioner Penelitian ..... | 87 |
| Lampiran 2 .....                        | 91 |

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN *EMOTIONAL LABOR* TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN *COFFEE SHOP* DI  
KOTA MOJOKERTO**

**Oleh:**

**FADLI ZIKRI ARVINSYAH  
22012010388/FEB/EM**

**ABSTRAK**

Karyawan pada coffee shop non-franchise di Kota Mojokerto menghadapi tuntutan kerja yang tinggi serta tantangan dalam mengelola emosi ketika menjalankan pekerjaan, terutama pada periode operasional yang ramai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan *emotional labor* terhadap kinerja karyawan. Penelitian dilakukan terhadap 54 karyawan pada empat coffee shop non-franchise di Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan *emotional labor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja dapat menurunkan kinerja karyawan, sementara pengelolaan emosi yang efektif dalam menjalankan pekerjaan dapat mendukung peningkatan kinerja. Penelitian ini memperkuat perspektif *Job Demands–Resources* (JD-R) dengan menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan dan pengelolaan emosi memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kinerja karyawan dalam konteks coffee shop non-franchise.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, *Emotional Labor*, Kinerja Karyawan, Coffee Shop