

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan bagian yang berisi rangkuman teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Melalui kajian literatur ini, peneliti memperoleh landasan teoritis yang kuat, memahami bagaimana variabel-variabel telah dikaji sebelumnya, serta melihat perkembangan dan celah penelitian yang masih dapat ditelusuri. Tinjauan pustaka membantu membangun kerangka berpikir yang menjadi dasar dalam merumuskan arah dan fokus penelitian.

2.1.1 *Grand Theory*

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikembangkan oleh (Demerouti et al., 2001). Teori ini merupakan pengembangan dari berbagai model stres kerja sebelumnya, seperti *Job Demand-Control Model* (Karasek, 1979) dan *Effort-Reward Imbalance Model* (Siegrist, 1996), yang disintesis menjadi kerangka kerja yang lebih komprehensif dan fleksibel untuk berbagai jenis pekerjaan dan organisasi (Bakker & Demerouti, 2007).

Teori JD-R menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang terbagi dalam dua kategori besar, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* adalah aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasional pekerjaan yang membutuhkan usaha berkelanjutan sehingga berasosiasi dengan biaya fisiologis

dan psikologis (Bakker & Demerouti, 2007), salah satu contohnya adalah *shift* kerja. Sementara itu, *job resources* adalah aspek pekerjaan yang membantu mencapai tujuan kerja, mengurangi dampak tuntutan kerja, serta mendorong pertumbuhan pribadi karyawan (Bakker & Demerouti, 2016). Apabila tuntutan kerja yang tinggi tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai, karyawan akan mengalami ketegangan fisik maupun psikologis yang berdampak pada penurunan kesejahteraan serta kepuasan kerja (Demerouti et al., 2001).

Shift kerja dalam penelitian ini dikategorikan sebagai bentuk *job demands*, *shift* kerja menuntut adaptasi fisik dan psikologis tersendiri bagi karyawan (Costa, 2010). *Work life balance*, dalam kerangka teori JD-R, dapat diposisikan sebagai personal resources yang membantu karyawan mengelola keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi (Greenhaus & Allen, 2011). Ketika *shift* kerja sebagai tuntutan kerja tidak diimbangi dengan kemampuan karyawan menjaga keseimbangan hidup, maka berpotensi timbul konflik peran yang menurunkan kesejahteraan kerja. Sebaliknya, *work life balance* yang baik dapat berfungsi meredam dampak negatif tuntutan *shift* kerja terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja sendiri, dalam pandangan teori JD-R, merupakan hasil akhir dari proses keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dialami karyawan. Karyawan yang memiliki sumber daya kerja maupun sumber daya personal yang cukup untuk mengatasi tuntutan kerjanya akan cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan karyawan yang tidak memilikinya (Bakker & Demerouti, 2017). Selanjutnya, konsep dasar dari masing-masing variabel dijelaskan pada sub-bab berikut:

2.1.2 *Shift* kerja

Shift kerja adalah pengaturan jadwal kerja di luar jam kerja standar, di mana karyawan bekerja pada waktu yang berbeda untuk menjaga operasiomnal organisasi tetap berjalan.

2.1.2.1 Pengertian *Shift* Kerja

Shift kerja merupakan suatu bentuk pengaturan jadwal kerja yang memungkinkan organisasi beroperasi di luar jam kerja standar dengan membagi tenaga kerja ke dalam beberapa giliran (Martinez dan Collins dalam Mendrofa & Palupiningtyas, 2025).

Shift kerja sebagai pendekatan terintegrasi dalam penjadwalan tenaga kerja yang memperhatikan efisiensi operasional, faktor manusia, serta keberlanjutan organisasi (Wilson et al., 2024). Kedua pandangan tersebut menekankan bahwa sistem kerja *shift* tidak sekadar pengaturan waktu kerja, melainkan strategi manajerial yang dirancang untuk menjaga kelangsungan operasional dan efektivitas sumber daya manusia.

Selanjutnya, jadwal kerja non standar didefinisikan sebagai pola kerja yang berlangsung di luar jam kerja konvesional yaitu pada hari senin sampai jumat dan pada jam 09.00 – 17.00 (Smith et al., dalam (Wang & Zhang, 2025). Dengan kata lain, jadwal kerja non standar mencakup berbagai bentuk penjadwalan seperti *shift* malam, *shift* rotasi, kerja pada akhir pekan, maupun jadwal kerja tidak teratur. Definisi ini menegaskan bahwa setiap bentuk pekerjaan yang menyimpang dari jam kerja normal dapat dikategorikan sebagai jadwal kerja non standar. Pandangan ini

memperkuat argumen bahwa *shift* kerja merupakan salah satu manifestasi dari sistem kerja non konvensional yang menuntut fleksibilitas tinggi dari pekerja maupun organisasi.

Sejalan dengan konsep tersebut, *shift* kerja merupakan pekerjaan yang dilakukan diluar jam kerja normal pukul 06.00 – 18.00 (Silva & Costa, 2023). Sistem ini memungkinkan organisasi beroperasi secara berkelanjutan melalui jadwal kerja tetap maupun rotasi. Definisi ini menunjukkan bahwa *shift* kerja merupakan bentuk penjadwalan non standar yang memungkinkan kegiatan organisasi berlangsung secara terus menerus. Definisi *shift* kerja tidak bersifat universal karena mencakup berbagai bentuk penjadwalan kerja *non standar* seperti kerja malam, rotasi kerja atau kerja akhir pekan (Silva & Costa, 2023). Oleh sebab itu, pemahaman tentang *shift* kerja dapat bervariasi tergantung pada konteks penelitian, jenis industri dan durasi jam kerja yang diterapkan.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *shift* kerja pada dasarnya merupakan bentuk pengaturan jadwal kerja non standar yang memungkinkan kegiatan operasional berlangsung secara berkelanjutan di luar jam kerja konvensional. Meskipun tidak semua *coffee shop* selalu beroperasi 24 jam, pengaturan *shift* tetap diperlukan karena jam operasionalnya melebihi jam kerja normal dan mencakup sore, malam serta akhir pekan. Dalam konteks karyawan *coffee shop*, *shift* kerja diterapkan untuk memastikan pelayanan kepada pelanggan tetap optimal sepanjang hari, termasuk pada malam hari atau akhir pekan.

Dengan demikian, *shift* kerja pada industri *coffee shop* tidak hanya digunakan sebagai strategi pembagian waktu kerja, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menjaga efisiensi operasional, memenuhi kebutuhan konsumen yang beragam, serta mempertahankan produktivitas tenaga kerja. Maka dari itu, dalam penelitian ini, variabel *shift* kerja dipahami sebagai pengaturan waktu kerja bergilir yang disusun untuk menyeimbangkan tuntutan operasional dengan kapasitas tenaga kerja di sektor jasa, khususnya pada karyawan *coffee shop*.

2.1.2.2 Dimensi *Shift* Kerja

Shift work dapat dipahami melalui beberapa dimensi (Silva & Costa, 2023), yaitu:

1. Dimensi organisasional, berkaitan dengan penyusunan jadwal kerja, rotasi, durasi, dan kompensasi.
2. Dimensi individual, terkait kemampuan individu menoleransi *shift*, yang dipengaruhi oleh faktor usia, kesehatan, gaya hidup, dan pola tidur.
3. Dimensi sosial, mencakup dampak *shift* kerja terhadap kehidupan keluarga, hubungan sosial, dan partisipasi dalam masyarakat.
4. Dimensi kesehatan, menekankan pada pengaruh langsung terhadap kondisi fisik maupun mental pekerja

2.1.2.3 Karakteristik *Shift* Kerja

Shift kerja terdiri dari beberapa karakteristik (Wöhrmann et al., 2020), yaitu:

1. Jenis *Shift*
2. Panjang *Shift*

3. Sistem *Shift*
4. Rotasi
5. *Irregularity* dan *unpredictability* (tidak teratur dan sulit di prediksi)
6. Kontrol terhadap jadwal
7. Kepuasan terhadap jadwal

2.1.2.4 Jenis *Shift* Kerja

Sistem *shift* dikelompokkan ke dalam beberapa bentuk utama yang tidak hanya menggambarkan variasi jadwal, tetapi juga potensi dampaknya terhadap ritme kerja, konsistensi waktu istirahat, dan keseimbangan kehidupan pekerja (Silva & Costa, 2023). Adapun jenis-jenis *shift* tersebut meliputi:

1. *Fixed shift*, yaitu pekerja selalu berada pada satu *shift* tertentu, misalkan selalu sore atau selalu malam
2. *Rotating shift*, yakni *shift* yang berganti secara berkala, misalnya pagi-sore-malam atau sebaliknya
3. *Night shift*, yaitu pekerjaan khusus pada malam hari baik secara reguler maupun bergantian
4. *Split shift*, yaitu jam kerja yang dibagi menjadi dua periode dalam satu hari
5. *Extended/long shift*, yakni giliran kerja dengan durasi lebih dari 8 jam, misalnya 10–12 jam per giliran

2.1.2.5 Dampak *Shift* kerja

Jadwal kerja *non-standar* dapat memengaruhi berbagai aspek, mulai dari perilaku dan sikap kerja, kesehatan fisik serta mental, hingga kualitas hidup

karyawan (Cavallari et al., 2022). Dampak tersebut mencakup timbulnya konflik antara pekerjaan dan keluarga bahkan berujung pada masalah sosial seperti perceraian. Lebih lanjut, kerja malam diketahui menimbulkan gangguan ritme sirkadian dan berimplikasi pada kesehatan. Sementara itu, ketidakteraturan jadwal memperburuk kondisi karena tidak hanya mengganggu pola tidur, tetapi juga menghambat proses pemulihan tubuh serta mengurangi interaksi sosial. Komponen *shift* kerja yang ditandai dengan jam kerja panjang dan pola kerja tidak teratur (*extended and irregular work days*) terbukti berkaitan dengan kesehatan kardiovaskular yang buruk, meningkatnya kelelahan, gangguan mental, serta risiko kecelakaan di tempat kerja. Selain itu, kurangnya kontrol terhadap jadwal kerja (*lack of control*) dapat memperburuk kesehatan psikologis, di mana pekerja yang memiliki fleksibilitas tinggi justru cenderung memiliki kesejahteraan yang lebih baik. Dengan demikian, dampak negatif dari *shift* kerja tidak hanya pada aspek fisik, tetapi juga meliputi kesehatan mental, sosial, dan keseimbangan kehidupan kerja.

Shift kerja juga dapat memberikan dampak pada berbagai aspek (Silva & Costa, 2023), di antaranya:

1. Kesehatan fisik, seperti halnya dengan meningkatkan risiko penyakit kardiovaskular, diabetes, gangguan pencernaan, obesitas, serta gangguan tidur kronis
2. Kesehatan mental, yaitu kecenderungan lebih tinggi mengalami stres, kecemasan, depresi, dan *burnout*.

3. Kehidupan sosial dan keluarga, berupa berkurangnya waktu dengan keluarga dan menimbulkan gangguan pada hubungan interpersonal.
4. Kinerja dan keselamatan kerja, menurunkan produktivitas dan memperbesar kemungkinan kecelakaan akibat rasa lelah serta kantuk

Selain itu, *shift* kerja juga dapat menyebabkan beberapa dampak negatif dari (Frazier, 2023) yaitu:

1. Gangguan tidur

Shift kerja, khususnya malam dan jadwal tidak teratur, menyebabkan durasi tidur lebih pendek, kualitas tidur menurun, serta meningkatnya *sleep latency*. Hal ini membuat pekerja rentan terhadap insomnia dan kelelahan fisik.

2. Kesehatan mental

Pekerja yang menjalani evening *shift*, night *shift*, atau irregular *shift* cenderung memiliki gejala depresi lebih tinggi dibandingkan pekerja *day shift*. Penurunan kualitas tidur memperburuk kondisi ini, sehingga tidur berperan sebagai mediator antara *shift* kerja dan kesehatan mental.

3. Stres kronis (*chronic stressor*)

Shift kerja mengganggu ritme sirkadian tubuh karena jam biologis tidak sinkron dengan waktu sosial normal. Akibatnya pekerja lebih mudah lelah, produktivitas menurun, dan beban psikologis meningkat.

4. Kehidupan sosial dan keluarga

Jam kerja yang tidak sama dengan masyarakat umum membuat pekerja kesulitan membangun interaksi sosial dan keluarga. Hal ini menimbulkan

work-life imbalance serta konflik peran, seperti sulit memenuhi tanggung jawab rumah tangga atau mengasuh anak.

5. Dampak jangka panjang

Kombinasi antara gangguan tidur, stres, dan depresi dapat menurunkan kualitas hidup pekerja secara keseluruhan. Mereka berisiko mengalami isolasi sosial, berkurangnya integrasi dalam masyarakat, serta rendahnya kepuasan hidup dibandingkan pekerja dengan jam kerja standar.

2.1.2.6 Indikator *Shift* Kerja

Sistem kerja non standar dapat diukur melalui *work time scale* (WTS) yang terbagi ke dalam dua dimensi utama. Pertama, *Extended and Irregular Work Days* (EIWD), yang menggambarkan pola kerja dengan jam panjang dan tidak teratur. Kedua, *Lack of Control* (LOC), yang menekankan pada keterbatasan pekerja dalam mengendalikan jadwal kerjanya (Cavallari et al., 2022).

Kedua dimensi ini dijelaskan ke dalam beberapa indikator:

1. Durasi kerja
2. Kerja Malam
3. Hari kerja berturut-turut
4. Kerja pada akhir pekan
5. Kerja pada hari libur
6. *On call* (siap dipanggil mendadak)
7. Kewajiban lembur
8. Jadwal kerja yang tidak menentu

Beberapa indikator yang bisa digunakan untuk melihat bagaimana sebuah sistem *shift* disusun. Indikator-indikator ini pada dasarnya membantu menggambarkan apakah jadwal kerja yang diterapkan sudah memberi cukup waktu istirahat, bagaimana pola pergantian *shift* berlangsung, serta seberapa cepat dan seberapa banyak orang yang terlibat dalam setiap giliran kerja (Mualif, 2024).

Beberapa indikator tersebut meliputi:

1. Waktu istirahat
2. Arah rotasi *shift*
3. Kecepatan rotasi
4. Jumlah tim atau pekerja durasi *shift*

Untuk melengkapi pemahaman mengenai penilaian sistem *shift*, terdapat pula indikator lain yang ditawarkan oleh penelitian sebelumnya. Indikator ini memberikan perspektif tambahan mengenai aspek durasi kerja, frekuensi penugasan malam, serta pola rotasi dan jarak antar *shift* (Silva & Costa, 2023).

Indikator tersebut mencakup:

1. Durasi *shift*

Durasi *shift* berkaitan dengan jumlah jam kerja dalam satu giliran

2. Frekuensi *shift* malam

Berkaitan dengan seberapa sering pekerja dijadwalkan pada malam hari

3. Rotasi *Shift*

Mencakup pola pergantian giliran kerja seperti pagi, sore, malam

4. Interval antar *shift*

Berupa jarak waktu istirahat di antara giliran kerja

5. Jumlah hari kerja berturut-turut

Banyaknya hari kerja yang dilalui tanpa libur

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini mengelaborasi indikator *shift* kerja dari penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga indikator *shift kerja* yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari durasi *shift*, frekuensi *shift*, rotasi *shift*, interval *shift*, dan jadwal kerja tidak menentu.

2.1.3 *Work life balance*

Work life balance adalah kondisi ketika seseorang mampu mengatur tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya sehingga keduanya dapat berjalan selaras (Saputra & Masdupi, 2025: 1). Dalam keadaan ini, individu dapat memenuhi kewajiban kerja tanpa mengabaikan kebutuhan pribadi, dan tetap mampu menjalankan kehidupan pribadi tanpa mengganggu tanggung jawab profesionalnya.

2.1.3.1 Pengertian *Work life balance*

Work life balance merupakan kondisi seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, di mana seseorang memiliki keterikatan yang proposional dengan pekerjaan maupun keluarga, serta memperoleh kepuasan yang setara dalam menjalankan kedua peran tersebut (Nasution & Ali, 2020). Definisi ini menekankan keseimbangan dan kepuasan dalam menjalankan peran pekerjaan serta kehidupan pribadi.

Untuk memperkaya pemahan tersebut, *work life balance* juga dijelaskan sebagai kemampuan seseorang dalam mengordinasikan secara tepat antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, sehingga seseorang merasa nyaman dalam mengelola tanggung jawab pekerjaan dan keluarga (Abdullah et al., 2022). *Work life balance* juga dipandang sebagai kekuatan untuk mendorong peningkatan produktivitas dan efisiensi dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, pandangan ini memperluas makna keseimbangan hidup tidak hanya pada aspek individu, tetapi juga pada peningkatan kinerja.

Selanjutnya, untuk memperkuat serta melengkapi pandangan sebelumnya *work life balance* diartikan sebagai keseimbangan antara tanggung jawab profesional, peran pribadi, dan kewajiban individu yang menjadi aspek penting dalam menjaga kesejahteraan karyawan serta kinerja organisasi (Gaur & Tarkar, 2025). Definisi ini menegaskan pentingnya keseimbangan tersebut tidak hanya bagi individu, tetapi juga bagi keberhasilan organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *work life balance* merupakan kondisi seimbang antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi yang memungkinkan individu memperoleh kepuasan kenyamanan serta kesejahteraan dalam menjalankan kedua peran tersebut.

2.1.3.2 Dimensi *Work life balance*

Work life balance dapat dijelaskan melalui 4 dimensi utama, (Gaur & Tarkar, 2025) yaitu:

1. *Work interface with personal life* (WIPL), yaitu sejauh mana pekerjaan mengganggu kehidupan pribadi.
2. *Work life interface with work* (PLIW), yaitu sejauh mana urusan pribadi menggagu pelaksanaan pekerjaan
3. *Work Personal Life Enhancement* (WPLE), yaitu sejauh mana pekerjaan memperkaya kehidupan pribadi
4. *Personal work Enhancement* (PLWE), yaitu sejauh mana kehidupan pribadi meningkatkan kinerja

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Work Life Balance*

Kemampuan individu mencapai *work life balance* dipengaruhi oleh tiga kelompok faktor utama (Saputra & Masdupi, 2025: 5-6), yaitu:

1. Karakteristik Pekerjaan

Faktor pekerjaan menjadi penentu utama keseimbangan kerja-hidup. Beban kerja yang tinggi berpotensi menghambat *work life balance* karena tuntutan lembur atau pekerjaan berat dapat mengurangi waktu untuk keluarga dan kebutuhan pribadi. Selain itu, fleksibilitas kerja, seperti sistem kerja jarak jauh atau jam kerja fleksibel, mempermudah karyawan menyesuaikan jadwal dengan aktivitas pribadinya. Dukungan organisasi, melalui kebijakan yang ramah keluarga atau program bantuan karyawan, juga berkontribusi besar dalam membantu pekerja mempertahankan keseimbangan.

2. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi turut memengaruhi bagaimana seseorang mengatur hidupnya. Gaya hidup yang sehat dan terorganisir membuat individu lebih mudah mengelola waktu. Prioritas hidup apakah lebih fokus pada karier atau keluarga ikut menentukan tingkat kemudahan dalam mencapai *work life balance*. Selain itu, kepribadian, seperti kemampuan mengatur waktu dan toleransi terhadap tekanan, mendorong individu lebih mampu menghadapi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang.

3. Faktor Lingkungan

Lingkungan sosial juga memberikan dampak penting. Dukungan keluarga, baik pasangan maupun orang tua, dapat membantu individu mengelola tuntutan harian. Jaringan sosial yang positif, baik di tempat kerja maupun di luar, memberi dukungan emosional yang menunjang keseimbangan. Terakhir, kebijakan tempat kerja yang berpihak pada keseimbangan, seperti cuti melahirkan atau tambahan hari libur, dapat meningkatkan kemampuan karyawan mencapai *work life balance*.

2.1.3.4 Manfaat *Work Life Balance*

Terdapat berbagai manfaat dengan adanya *work life balance* (Abdullah et al., 2022), antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi
2. Mengurangi stres dan ketidakseimbangan hidup
3. Meningkatkan kepuasan dan kebahagiaan karyawan
4. Membantu organisasi menghindari masalah retensi dan memperkuat loyalitas karyawan

5. Meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan

2.1.3.5 Indikator *Work Life Balance*

Indikator *work life balance* terdiri dari tiga dimensi utama (Nasution & Ali, 2020), yaitu:

1. Keseimbangan Waktu

Keseimbangan waktu merujuk pada kemampuan individu dalam membagi waktu antara pekerjaan dan aktivitas di luar pekerjaan, seperti keluarga, sosial, maupun kebutuhan pribadi. Pembagian waktu yang seimbang membantu mengurangi konflik peran dan menjaga harmoni antara kehidupan kerja dan non-kerja.

2. Keseimbangan keterlibatan

Keseimbangan keterlibatan berhubungan dengan tingkat keterlibatan psikologis dan komitmen individu baik dalam pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Individu yang mampu mengatur keterlibatan pada kedua ranah ini akan lebih mudah mencapai keseimbangan dan mengurangi risiko stres akibat dominasi salah satu peran.

3. Keseimbangan kepuasan

Keseimbangan kepuasan menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan individu dalam menjalankan perannya di pekerjaan maupun di kehidupan pribadi. Kepuasan yang seimbang menunjukkan bahwa individu merasa

nyaman dan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan dari kedua aspek kehidupannya.

Sementara itu, indikator *work life balance* juga dapat dibagi kedalam 4 dimensi utama (Inegbedion, 2024), yaitu:

1. *Family Balance*, yang mencerminkan perhatian dan juga waktu yang diberikan kepada keluarga
2. *Religion Balance*, berupa tingkat keterlibatan dalam aktivitas keagamaan
3. *Leisure Balance*, yang merupakan kegiatan rekreasi atau hiburan yang bertujuan untuk menyegarkan atau menenangkan diri
4. *Health Balance*, berupa hal-hal yang berhubungan dengan kepedulian terhadap kesehatan fisik maupun mental

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, penelitian ini mengadopsi indikator *work life balance* dari penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga indikator *work life balance* yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan dan keseimbangan kepuasan

2.1.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merujuk pada sikap serta perasaan individu terhadap pekerjaannya (Armstrong & Taylor, 2020: 257). Ketika seseorang memiliki pandangan yang positif dan merasa pekerjaan tersebut menguntungkan, maka ia dapat dikatakan puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, bila muncul sikap negatif

dan ketidaknyamanan terhadap pekerjaan, kondisi tersebut menunjukkan ketidakpuasan kerja.

2.1.3.1 Pengetian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku organisasi karena berpengaruh terhadap motivasi, kinerja, dan retensi karyawan. Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau rasa puas yang muncul pada individu setelah menilai berbagai elemen yang membentuk pekerjaannya (Robbins & Judge, 2023: 122). Dengan kata lain, kepuasan kerja bukan sekadar perasaan menyenangkan yang spontan, tetapi merupakan hasil evaluasi terhadap karakteristik pekerjaan, seperti gaji, kondisi kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, tanggung jawab, serta kesempatan pengembangan. Penilaian ini bersifat subjektif, sehingga dua orang yang berada pada posisi atau kondisi yang sama bisa merasakan tingkat kepuasan yang berbeda.

Kepuasan kerja juga didefinisikan sebagai keadaan emosional positif yang timbul dari hasil penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya (Locke dalam Inegbedion, 2024). Definisi ini memperkuat pandangan sebelumnya dengan menekankan bahwa kepuasan kerja tidak hanya terkait perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaan, melainkan merupakan reaksi emosional yang muncul ketika seseorang membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari pekerjaannya.

Sejalan dengan itu, penelitian lain menekankan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian seorang karyawan terhadap pekerjaannya untuk mengetahui

sejauh mana organisasi dapat memenuhi harapannya (Abdullah et al., 2022). Pandangan ini menambahkan dimensi evaluatif terhadap peran organisasi dalam membentuk tingkat kepuasan kerja individu.

Pemahaman tersebut diperkuat oleh pandangan yang menyoroti bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai motivator penting yang dapat meningkatkan keterikatan serta mendorong retensi karyawan. Selain itu, kepuasan kerja juga memiliki hubungan yang erat dengan terciptanya *work life balance*, sehingga menjadi faktor yang berpengaruh dalam menjaga keberlanjutan keterlibatan karyawan dalam organisasi (Gaur & Tarkar, 2025).

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif yang muncul dari hasil penilaian subjektif individu terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya. Kepuasan ini terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari pekerjaan. Selain itu, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi karyawan serta memberikan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya menggambarkan perasaan senang terhadap pekerjaan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pekerjaan tersebut memberikan makna, kenyamanan, dan keseimbangan bagi individu.

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama (Robbins & Judge, 2023: 125-127), yaitu:

1. Kondisi Kerja (*Job Conditions*)

Kondisi kerja mencakup sifat pekerjaan itu sendiri, seperti pekerjaan yang menarik, adanya variasi tugas, otonomi, dan kesempatan untuk belajar serta berkembang. Interaksi sosial dengan rekan kerja, dukungan dari atasan, dan lingkungan kerja yang sehat juga termasuk di sini. Lingkungan kerja yang tidak kondusif atau *toxic* dapat menurunkan kepuasan karyawan.

2. Kepribadian dan Perbedaan Individu (*Personality and Individual Differences*)

Karakteristik individu memengaruhi persepsi kepuasan kerja. Karyawan dengan evaluasi diri positif (*core self-evaluation*), percaya pada kemampuan dan nilai dirinya, cenderung lebih puas. Faktor ini juga mencakup kesesuaian antara karakteristik individu dengan pekerjaan (*job fit*), di mana semakin tinggi kesesuaian, semakin besar kepuasan yang dirasakan.

3. Gaji (*Pay*)

Gaji atau kompensasi memengaruhi kepuasan kerja, terutama ketika karyawan membandingkan penghasilan mereka dengan rekan sejawat atau standar industri. Pengaruh gaji terhadap kepuasan cenderung menurun setelah kebutuhan dasar terpenuhi, namun tetap menjadi faktor penting.

4. Kesesuaian Pekerjaan dengan Individu (*Job Fit / Personality Fit*)

Walaupun bagian ini termasuk dalam *Personality and Individual Differences*, penting untuk menekankan bahwa kesesuaian antara pekerjaan dan minat, kemampuan, serta nilai-nilai individu memengaruhi seberapa puas karyawan dengan pekerjaannya. Semakin baik kesesuaian ini, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja.

2.1.4.3 Hasil Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja tidak hanya memberikan dampak pada individu, tetapi juga pada organisasi secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2023: 127-129). Adapun hasil kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

1. Kinerja Pekerjaan (*Job Performance*)

Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang erat terhadap kinerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya umumnya menunjukkan performa yang lebih baik, dan organisasi dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi pada karyawannya akan lebih efektif dibandingkan organisasi yang karyawannya kurang puas. Hal ini menggambarkan adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja pekerjaan.

2. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*)

Kepuasan kerja berkorelasi dengan munculnya perilaku kewarganegaraan organisasi, yaitu perilaku sukarela karyawan yang melampaui deskripsi pekerjaan formal, seperti membantu rekan kerja, berbicara positif mengenai organisasi, dan memberikan kontribusi ekstra. Salah satu alasan yang

mendasari hubungan ini adalah adanya rasa kepercayaan (*trust*) dan dukungan dari lingkungan kerja yang mendorong karyawan untuk melakukan perilaku prososial.

3. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Dalam organisasi jasa, kepuasan kerja karyawan memiliki kaitan erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya lebih mampu memberikan layanan yang berkualitas sehingga meningkatkan pengalaman positif pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

4. Kepuasan Hidup (*Life Satisfaction*)

Kepuasan kerja juga berhubungan dengan kepuasan hidup secara keseluruhan. Bagi kebanyakan individu, pekerjaan merupakan bagian integral dari kehidupan dan memberikan makna tersendiri. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, maka semakin tinggi pula kepuasan hidup yang dirasakannya.

2.1.4.4 Aspek Kepuasan Kerja

Aspek kepuasan kerja mengacu pada aspek kepuasan kerja dari Bernstein & Nash yang menyebutkan tiga aspek kepuasan kerja (Abdullah et al., 2022), diantaranya:

1. Aspek Emosional, berupa perasaan seperti semangat, kebosanan atau kekhawatiran terhadap pekerjaan

2. Aspek Kognitif, berupa pandangan seseorang terhadap pekerjaannya, apakah pekerjaannya bermakna, menantang atau membosankan
3. Aspek Perilaku, berupa perilaku yang mencerminkan kepuasan atau ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya, misalnya sengaja datang terlambat atau bolos.

2.1.4.5 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat dilihat melalui sejumlah aspek yang mencerminkan pengalaman dan persepsi karyawan terhadap lingkungan kerjanya (Gazi et al., 2024). Beberapa indikator tersebut meliputi:

1. Gaji (*Pay*)
2. Promosi (*Promotion*)
3. Status pekerjaan (*Job status*)
4. Keamanan kerja (*Job security*)
5. Kondisi kerja (*Working conditions*)
6. Perilaku atasan (*Behaviour of boss*)
7. Komunikasi terbuka (*Open communication*)
8. Kemandirian dalam bekerja (*Autonomy in work*)
9. Pengakuan atas kerja yang baik (*Recognition for good work*)
10. Partisipasi dalam pengambilan keputusan (*Participation in decision making*)
11. Hubungan dengan rekan kerja (*Relation with colleagues*)

Indikator kepuasan kerja juga dapat dilihat dari 4 aspek utama (Inegbedion, 2024), yaitu:

1. Minat terhadap pekerjaan (*work interest*)
2. Kepuasan terhadap kondisi kerja (*conditions of service*)
3. Kepuasan terhadap remunerasi (*pay satisfaction*)
4. Penilaian positif terhadap lingkungan kerja (*work enviroment*)

Indikator kepuasan kerja juga dapat diukur melalui beberapa aspek (Martins et al., 2021), yaitu:

1. Kepuasan terhadap kondisi kerja dan pencapaian profesional
2. Keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga
3. Kesehatan fisik dan mental
4. Kehidupan sosial
5. Kehidupan pribadi

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini mengadopsi indikator kepuasan kerja dari penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga indikator kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini mencakup minat terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap kondisi kerja, kepuasan terhadap remunerasi dan penilaian positif terhadap lingkungan kerja.

Tabel 2. 1 Penelitian Terhadulu

NO	Peneliti (Tahun) Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Wang & Zhang (2025)	Terdapat variabel	Tidak terdapat	nonstandar work schedules	Frontiers

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Association between nonstandart work schedule and employees' selft-rated mental health with perceived work stress, work-family conflict and job satisfaction as psychosocial mediators: a national study in China</i>	nonstandar work schedules (shift kerja) dan kepuasan kerja	variabel <i>work life balance</i>	(shift kerja) berpangrug negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.	
2	Mualif, A., M.(2024). Pengaruh <i>Shift Work dan Orgazitaional and Support Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Ceria Jasa Tambang Pratama (CJTP)</i>	Terdapat variabel <i>shift</i> kerja dan kepuasan kerja	Tidak terdapat variabel <i>work life balance</i>	<i>Shift</i> kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.	Seminar Nasional Pembangun Ekonomi berkelanjutan dan Riset Ilmu Sosial
3	<i>Mendrofa, A.I., & Palupiningtyas, D. (2025). A Study on The Effect of Shift Work Management on Employee Well-Being in the Manufacturing Sector</i>	Terdapat variabel <i>shift</i> kerja dan employee well being	Tidak terdapat variabel <i>work life balance</i>	<i>Shift</i> kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	<i>Journal of Business Management and Economic Development</i>
4	Yogata et al., (2023). Pengaruh <i>Shift Work, Work Overload, Dan</i>	Terdapat variabel <i>shift</i> kerja dan <i>work life balance</i>	Tidak terdapat variabel kepuasan kerja	<i>Shift</i> kerja berpengaruh negatif signifikan	Jurnal Sosial dan Sains

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Work life balance</i> Terhadap <i>Job Perfomance</i> Dengan <i>Time Management</i>			terhadap job perfomance.	
5	Motaghi M et al., (2023). <i>Investigating the Correlation between Shift Work and Job Commitment and the Mediating Role of Work life balance among Emergency Medical Personal</i>	Terdapat variabel <i>Shift</i> kerja dan <i>work life balance</i> sebagai variabel mediasi	Tidak terdapat variabel kepuasan kerja	Terdapat korelasi positif dan signifikan antara <i>shift</i> kerja dan <i>work life balance</i>	<i>Journal of Behavior and Community Health</i>
6	Jung & Kim (2025). <i>Job Satisfaction, Quality of Life, and Turnover Itention Among Nurse: A Comparative Schedulestudy of Pattern-Based and Rotating Shift</i>	Sama sama meneliti <i>shift</i> kerja terhadap kepuasan kerja	Tidak terdapat <i>work life balance</i> sebagai variabel mediasi	Sistem pattern-based <i>shift</i> memiliki kepuasan kerja dan kualitas hidup lebih tinggi dibanding yang bekerja dalam rotasi <i>shift</i>	MDPI
7	Sellero et al., (2025). <i>Effect Of Shift Work On Health And Job Satisfaction Of European Workers (EU-28): A Cross-Sectional And Longitudinal Study.</i>	Terdapat variabel <i>Shift</i> kerja dan kepuasan kerja	Tidak terdapat variabel <i>work life balance</i>	<i>Shift</i> kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	Revista De Economia Mundial
8	Makatha & Assenga (2025).	Sama sama meneliti <i>shift</i>	Tidak terdapat	karaktersitik <i>shift</i> seperti	<i>Science Mundi</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	The role of work shifts on employees ' job satisfaction within the Tanzania Police Force : The case of Njombe Region Police Force.	kerja terhadap kepuasan kerja	variabel <i>work life balance</i>	jenis <i>shift</i> dan rotasi <i>shift</i> berpengaruh terhadap kepuasan kerja.	
9	Gao et al. (2024). <i>Associatin between Shift Work and Health Outcomes in the General Population in China : A Cross-Sectional Study</i>	Terdapat variabel <i>shift</i> kerja	Tidak terdapat variabel <i>work life balance</i> dan Kepuasan kerja	<i>Shift</i> kerja berpengaruh terhadap kesehatan mental/fisik	MDPI
10	Sengkey et al (2025). <i>Makna Work life balance bagi Karyawan Shift : Studi Fenomenologi pada Pegawai PLN Nusantra Power UP (MNHS)</i>	Sama sama meneliti karyawan <i>shift</i> dan fokus <i>work life balance</i> sebagai dampak dari sistem kerja	Penelitian nya bersifat kualitatif	Menemukan bahwa karyawan <i>shift</i> memaknai <i>work life balance</i> sebagai upaya menjaga harmoni emosional, fisik, dan sosial di tengah jadwal kerja tidak menentu.	Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
11	Bian & Sukor., (2024). <i>The mediating effect of work- life balance on the relationship between work-family conflict and psychological</i>	Terdapat variabel <i>work life balance</i>	Tidak terdapat variabel <i>shift</i> kerja dan kepuasan kerja	<i>Work family conflict</i> berpengaruh negatif terhadap <i>work life balance</i>	<i>Scientific Report</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>well-being among Chinese working women</i>				
12	Halawi & Khashfeh, (2018). <i>Effect Of Rotating Shift On Work life balance : Case Of Nurses In Lebanse Hospitals.</i>	Terdapat variabel <i>shift</i> kerja dan <i>work life balance</i>	Tidak terdapat variabel kepuasan kerja	<i>Shift</i> kerja berpengaruh terhadap <i>work life balance</i>	<i>International Journal of Multidisciplinary Throught</i>
13	Ramachandaran et al., (2024). <i>Understanding Work life balance Challenges among Academic Professionals in Higher Education : A Phenomenological Study</i>	Terdapat variabel <i>work life balance</i>	Tidak terdapat variabel <i>shift</i> kerja dan kepuasan kerja	Karakteristik pekerjaan yang menuntut waktu dan energi tinggi dapat mengganggu <i>work life balance</i> individu.	<i>International Journal of Learning, Teaching and Educational Research,</i>
14	Nasution, N., & Ali, M. (2020). <i>The importance of work life balance to improve work satisfaction</i>	Terdapat variabel <i>work life balance</i> dan kepuasan kerja	Tidak ada variabel <i>shift</i> kerja	<i>Work life balance</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.	<i>Jambura Science of management</i>
15	Marshanda, H.(2024). Analisis Pengaruh <i>Work life balance</i> Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan <i>Coffee shop</i> Second Space	Terdapat variabel <i>work life balance</i> dan kepuasan kerja	Tidak terdapat variabel <i>shift</i> kerja	<i>Work life balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.	Jurnal Manajemen Bisnis Syariah Kyai Haji Ahmad Syairazi
16	Qodri, N. (2024). <i>Exploring the</i>	Terdapat variabel <i>work life balance</i>	Tidak ada variabel <i>shift</i> kerja	<i>Work life balance</i> memiliki	<i>International Journal of</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Impact of Work life balance on Job Satisfaction for Saudi Private Sector C-Level Employees</i>	dan kepuasan kerja		pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.	<i>Business Analytics</i>
17	Istikarani et al., (2024). <i>The Role of Career Development and Work life balance On Job Satisfaction Through Work Engagement</i>	Sama-sama meneliti hubungan <i>work life balance</i> terhadap kepuasan kerja	Tidak meneliti <i>shift</i> kerja	<i>Work life balance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.	<i>International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)</i>
18	Putra (2025). <i>The Influence of Flexible Working Arrangement on Job Satisfaction Mediated by Work life balance Among Organic Employees</i>	Sama sama meneliti <i>work life balance</i> sebagai variabel mediasi antara pengaturan kerja dan kepuasan kerja	Konteks nya berbeda bukan pada sektor <i>coffee shop</i>	<i>Work life balance</i> secara signifikan memediasi hubungan antara fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja.	Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan
19	Baisa & Nilasari (2022). <i>Mediating Role of Work life balance on the Effect of Job Demand and Workplace Resources on Nurse Job Satisfaction during the COVID-19 Pandemic.</i>	Sama-sama meneliti <i>work life balance</i> sebagai mediasi terhadap kepuasan kerja	Variabel X nya berbeda, objeknya berbeda penelitiannya pada perawat	<i>Work life balance</i> memediasi pengaruh Job Demand & Workplace Resources terhadap kepuasan kerja	<i>Journal of Applied Management (JAM)</i>
20	Rukmana, B. R. (2024). <i>The Role of Work Life Balance in</i>	Terdapat variabel <i>work life balance</i>	Tidak terdapat variabel <i>shift</i> kerja	<i>Work life balance</i> berpengaruh berpengaruh	<i>International Activa-Passiva Journal</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Increasing Job Satisfaction and Employee Well Being.</i>	dan kepuasan kerja		positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	
21	Walean, R. H., et al., (2025). <i>Work life balance as a Mediator of Job Satisfaction among Indonesian Expatriates.</i>	Terdapat variabel <i>work life balance</i> dan kepuasan kerja	Tidak terdapat variabel <i>shift</i> kerja	<i>Work life balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja serta mampu berperan sebagai variabel mediasi	Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen (JAKMAN)

2.3 Kerangka Pemikiran

Shift kerja merupakan suatu bentuk pengaturan jadwal kerja yang memungkinkan organisasi beroperasi di luar jam kerja standar dengan membagi tenaga kerja ke dalam beberapa giliran (Martinez dan Collins dalam Mendrofa & Palupiningtyas, 2025). Pada *coffee shop*, penerapan *shift* kerja menjadi strategi penting untuk menyesuaikan jam operasional yang panjang. Namun, sistem *shift* kerja tidak hanya berkaitan dengan efektivitas operasional *coffee shop*, tetapi juga dapat memengaruhi kondisi fisik, psikologis dan kepuasan kerja karyawan. Adapun indikator *shift* kerja meliputi durasi *shift*, frekuensi *shift*, rotasi *shift*, interval *shift*, dan jadwal kerja tidak menentu. (Silva & Costa, 2023; Cavallari et al., 2022).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa *shift* kerja dapat memengaruhi kondisi kerja dan kepuasan kerja karyawan. Jadwal kerja *nonstandar* cenderung menciptakan ketidakpastian waktu, tekanan psikologis, serta gangguan terhadap keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan (Wang & Zhang., 2025). Penelitian

lain menjelaskan bahwa *shift* kerja dapat menyebabkan gangguan pola tidur, peningkatan kelelahan, stres, hingga burnout yang berdampak pada kondisi mental pekerja (Gao et al., 2024; Yogata et al., 2023). Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian (Sello et al., 2025) yang menunjukkan bahwa *shift* kerja berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja karyawan. Selanjutnya, penelitian Makatha & Assenga (2025) menjelaskan bahwa karakteristik *shift*, seperti jenis *shift* dan rotasi *shift*, turut berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Di sisi lain, penelitian (Mualif, 2024) menunjukkan bahwa sistem *shift* yang disusun secara terstruktur, memiliki kejelasan aturan, dan memberikan fleksibilitas tertentu dapat membantu menciptakan kenyamanan kerja karyawan. Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa rotasi *shift* yang disesuaikan dengan ritme biologis pekerja mampu meningkatkan kenyamanan fisik dan psikologis karyawan (Jung & Kim, 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan *shift* kerja yang baik dapat mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa *shift* kerja memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Karakteristik *shift* kerja yang kurang optimal berpotensi menimbulkan kelelahan fisik, tekanan psikologis, gangguan pola istirahat, serta berkurangnya waktu pribadi karyawan, sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja. Sebaliknya, pengelolaan *shift* kerja yang lebih teratur dan sesuai dengan kondisi karyawan dapat membantu menciptakan kenyamanan kerja dan mendukung meningkatnya kepuasan kerja. .

Work life balance merupakan kondisi seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, di mana individu mampu membagi waktu, keterlibatan, dan kepuasan secara proporsional dalam kedua aspek tersebut (Nasution & Ali, 2020). Dalam penelitian ini, *work life balance* diukur melalui indikator keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan dan keseimbangan kepuasan (Nasution & Ali, 2020).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa sistem *shift* kerja yang tidak teratur dapat menyulitkan karyawan dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Ketidakteraturan jam kerja menyebabkan berkurangnya waktu untuk keluarga, istirahat, dan aktivitas sosial sehingga *work life balance* karyawan cenderung menurun (Motaghi et al., 2023; Baisa & Nilasari, 2022). Selain itu, shift kerja sebagai bentuk *nonstandard work schedule* juga dapat memengaruhi *work family conflict* akibat ketidaksesuaian tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga (Wang & Zhang., 2025). Konflik tersebut selanjutnya turut memengaruhi *work life balance* karyawan (Bian & Sukor, 2024).

Penelitian lain menunjukkan bahwa karakteristik *shift* kerja seperti rotasi *shift*, sistem pembagian *shift*, dan kontrol terhadap waktu kerja turut berperan dalam *work life balance* karyawan (Halawi & Khashfeh, 2018; Ramachandaran et al., 2024). Semakin tidak teratur pola *shift* dan semakin rendah fleksibilitas waktu kerja yang dimiliki karyawan, maka keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi semakin sulit tercapai. Selain itu, penelitian fenomenologis menunjukkan bahwa *shift* kerja juga berkaitan dengan stabilitas emosi dan

hubungan interpersonal karyawan (Mendrofa & Palupiningtyas, 2025; Sengkey et al., 2025).

Dalam industri *coffee shop*, sistem *shift* kerja sering mengharuskan karyawan bekerja pada malam hari, akhir pekan, atau hari libur sehingga waktu untuk kehidupan pribadi menjadi lebih terbatas. Kondisi tersebut dapat menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Oleh karena itu, *shift* kerja diduga berpengaruh terhadap *work life balance* karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya.

Kepuasan kerja merupakan penilaian karyawan terhadap pekerjaannya yang mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi harapan serta kebutuhan individu dalam bekerja (Abdullah et al., 2022). Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti minat terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap kondisi kerja, kepuasan terhadap remunerasi, serta penilaian positif terhadap lingkungan kerja (Inegbedion, 2024). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan merasa nyaman, dihargai, dan memiliki pengalaman kerja yang positif dalam organisasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah *work life balance*. *Work life balance* merupakan kondisi ketika individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi secara proporsional. Penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan *coffee shop* (Marsanda, 2024). Semakin baik keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, maka semakin tinggi pula

tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan (Qadri, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, penelitian lain menjelaskan bahwa *work life balance* mencakup keseimbangan waktu, keterlibatan, dan kepuasan hidup secara keseluruhan, di mana ketiga dimensi tersebut berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan kerja (Nasution & Ali, 2020).

Selain itu, hasil penelitian dari Baisa dan Nilasari (2022) juga menyatakan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain menyebutkan bahwa *work life balance* dapat dipahami sebagai prediktor penting kepuasan kerja karena mampu mengurangi tekanan psikologis, menjaga stabilitas peran antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta mendukung kesejahteraan individu, sehingga pada akhirnya meningkatkan evaluasi positif terhadap pekerjaan yang dijalani (Rukmana, 2024; Walean et al., 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik *work life balance* yang dimiliki karyawan, maka semakin besar kemungkinan terciptanya kepuasan kerja dalam lingkungan organisasi.

Meskipun demikian, beberapa penelitian mencatat bahwa kekuatan pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja dapat berbeda pada setiap jenis industri dan karakteristik pekerjaan. Namun secara umum, hubungan antara kedua variabel tersebut tetap menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan (Istikarani et al., 2024). Sebagian besar penelitian menyimpulkan bahwa karyawan yang mampu menyeimbangkan waktu, energi, serta peran pribadi dan pekerjaan cenderung memiliki tingkat kebahagiaan dan kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Dengan demikian, *work life balance* dapat dipandang sebagai faktor penting yang mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan (Nasution & Ali, 2020).

Dalam konteks karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya, *work life balance* menjadi aspek yang penting karena karakteristik pekerjaan yang dinamis, ritme kerja cepat, serta sistem shift yang sering kali menuntut fleksibilitas waktu kerja. Karyawan yang mampu mengatur waktu kerja, waktu istirahat, dan aktivitas pribadi secara seimbang cenderung merasa lebih nyaman, termotivasi, dan puas terhadap pekerjaannya. Selain itu, dukungan manajemen melalui pembagian *shift* yang adil, jadwal istirahat yang teratur, serta pengaturan jam kerja yang tidak berlebihan dapat membantu menciptakan keseimbangan kehidupan kerja yang lebih baik sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian, berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat diasumsikan bahwa *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya.

Work life balance berperan penting dalam menjelaskan hubungan antara *shift* kerja dan kepuasan kerja. Banyak temuan terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh *shift* kerja terhadap kepuasan tidak selalu bersifat langsung, melainkan bekerja melalui kualitas keseimbangan hidup karyawan. *Work life balance* menjadi perantara kunci yang menghubungkan tuntutan kerja dengan kepuasan kerja, karena ketidakseimbangan waktu dan energi akibat jadwal kerja yang tidak teratur akan menurunkan kepuasan hanya ketika karyawan merasa kehilangan ruang personal (Baisa & Nilasari, 2022). Fleksibilitas kerja baru memberikan dampak terhadap

kepuasan ketika karyawan mampu mempertahankan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi mereka (Putra, 2025).

Sementara penelitian lain memperluas temuan ini dengan menunjukkan *work life balance* tidak hanya memediasi hubungan *shift* dengan kepuasan, tetapi juga dengan komitmen, menandakan bahwa keseimbangan hidup merupakan mekanisme psikologis utama yang dipengaruhi oleh pola kerja bergilir (Motaghi, 2023). Secara konsisten, penelitian-penelitian tersebut menggambarkan bahwa ketika jadwal kerja menekan ruang pribadi, mengganggu ritme biologis, atau menyulitkan pemulihan fisik dan emosional, *work life balance* menurun dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja.

Pada *coffee shop* di Tasikmalaya menunjukkan pola yang sama. Variasi jam kerja yang panjang, frekuensi *shift* malam, dan perubahan jadwal yang cepat sering kali mengurangi kesempatan karyawan untuk beristirahat, berkumpul dengan keluarga, atau melakukan aktivitas pribadi. Dalam kondisi tersebut, penurunan WLB menjadi salah satu alasan utama mengapa kepuasan kerja ikut menurun. Namun, ketika organisasi menyediakan dukungan seperti rotasi *shift* yang adil, jeda istirahat yang terjadwal, atau kompensasi yang layak bagi pekerja malam, kualitas WLB dapat terjaga sehingga dampak negatif *shift* menjadi lebih kecil.

Dengan demikian, *work life balance* bukan hanya sekadar variabel perantara dalam model penelitian, tetapi juga berfungsi sebagai *buffer* yang melindungi karyawan dari konsekuensi negatif sistem kerja bergilir. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan WLB merupakan strategi penting bagi organisasi yang menerapkan

sistem *shift* untuk menjaga kesejahteraan sekaligus mempertahankan kepuasan kerja karyawan.

2.3 Hipotesis

- H1 : *Shift* kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya.
- H2 : *Shift* kerja berpengaruh terhadap *work life balance* pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya.
- H3 : *Work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya
- H4 : *Work life balance* memediasi hubungan antara *shift* kerja dengan kepuasan kerja karyawan *coffee shop* di Kota Tasikmalaya