

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN ERA NEW NORMAL  
DI HOTEL PANGERAN BEACH  
PADANG**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelara Sarjana Sains Terapan*



**Oleh:**

**RISKI SYAHPUTRA  
NIM. 16135221/2016**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

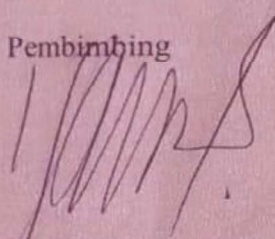
PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN ERA NEW NORMAL  
DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

Nama : Riski Syahputra  
NIM/BP : 16135221/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

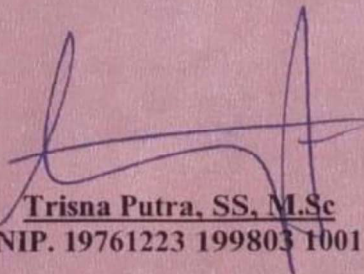
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian SE., M.M  
NIP. 19821002 200821 1002

Kepala Departement Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001



## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Era New Normal di Hotel Pangeran Beach Padang  
Nama : Riski Syahputra  
NIM/BP : 16135221/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE, M.M
2. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST. Par., MM
3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip,M.M

1.

2.

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186

Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Riski Syahputra  
NIM/TM : 16135221 / 2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Era New Normal Di Hotel Pangeran Beach Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



**Riski Syahputra**  
NIM. 16135221

## **ABSTRAK**

### **Riski Syahputra. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Era New Normal di Hotel Pangeran Beach Padang.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hal ini dikarenakan beban kerja yang dilakukan karyawan sangatlah tinggi, karena terlalu banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini karyawan hotel pangeran beach berjumlah 137 orang. Teknik sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel 53 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji deskriptif, uji persyaratan dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban kerja secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik sebesar 34%. Kepuasan kerja secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik sebesar 34%. Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang sebesar 22,3% sedangkan sisanya 77,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Beban Kerja**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan



hidayah-Nya serta telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Era New Normal Di Hotel Pangeran Beach Padang”** dengan baik. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kemampuan berfikir kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Youmil Abrian, SE., M.M selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen Pensehat Akademik yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan skripsi ini serta memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
5. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST. Par., MM. Par selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, tenaga administrasi, dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Terkhusus kepada orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi selama penulisan skripsi ini.

8. Dan terimakasih kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas dorongan dan semangatnya selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Padang, Juni 2023

Riski Syahputra

## DAFTAR ISI

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>ABSTRAK .....</b>       | <b>i</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b> | <b>ii</b> |

|  |      |
|--|------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                              | iv   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                            | vi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                           | viii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                         | ix   |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                            |      |
| A. Latar Belakang.....                               | 1    |
| B. Identifikasi Masalah.....                         | 6    |
| C. Batasan Masalah .....                             | 7    |
| D. Rumusan Masalah.....                              | 7    |
| E. Tujuan Penelitian.....                            | 7    |
| F. Manfaat Penelitian.....                           | 8    |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>                         |      |
| A. Kajian Teori .....                                | 10   |
| 1. Kepuasan Kerja.....                               | 10   |
| 2. Beban Kerja .....                                 | 13   |
| 3. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja..... | 17   |
| B. Kerangka Konseptual.....                          | 18   |
| C. Hipotesis Penelitian .....                        | 19   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                     |      |
| A. Jenis Penelitian .....                            | 20   |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian.....                  | 20   |
| C. Variabel Penelitian.....                          | 20   |
| D. Definisi Operasional Variabel .....               |      |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian .....              | 22   |
| F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....           | 25   |
| G. Instrumen Penelitian .....                        | 25   |
| H. Uji Coba Instrumen.....                           | 28   |
| I. Teknik Analisis Data.....                         | 32   |
| J. Uji Prasyarat Analisis.....                       | 33   |
| K. Pengujian Hipotesis .....                         | 34   |



**BAB IV HASIL PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Hasil Penelitian .....                   | 36 |
| 1. Deskripsi Karakteristik Responden.....   | 36 |
| 2. Deskripsi Data Variabel Penelitian ..... | 39 |
| 3. Uji Persyaratan Analisis.....            | 53 |
| B. Pembahasan.....                          | 58 |

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 63 |
| B. Saran.....       | 63 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>65</b> |
|-----------------------------|-----------|

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN.....</b> | <b>67</b> |
|----------------------|-----------|

**DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| 1. Jumlah Total Karyawan Hotel Pangeran Beach Padang..... | 23 |
| 2. Skala Likert.....                                      | 26 |
| 3. Kisi-kisi Instrumen.....                               | 27 |

|   |    |
|---|----|
| 4. Hasil Uji Validitas Beban Kerja.....                               | 29 |
| 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja .....                           | 30 |
| 6. Interpretasi Nilai r ( <i>Alpa Cronbach</i> ) .....                | 31 |
| 7. Reliabilitas Beban Kerja .....                                     | 31 |
| 8. Reliabilitas Kepuasan Karyawan .....                               | 32 |
| 9. Deskriptif Data .....  | 33 |
| 10. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....                 | 36 |
| 11. Distribusi Frekuensi Usia Responden .....                         | 37 |
| 12. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....           | 38 |
| 13. Distribusi Frekuensi Masa Kerja Responden .....                   | 38 |
| 14. Distribusi Frekuensi Departemen.....                              | 39 |
| 15. Deskripsi Data Total Variabel Beban Kerja.....                    | 40 |
| 16. Distribusi Frekuensi Variabel Beban kerja .....                   | 40 |
| 17. Deskripsi Data Target yang Harus Dicapai.....                     | 41 |
| 18. Distribusi Frekuensi Indikator Target yang Harus Dicapai .....    | 42 |
| 19. Deskripsi Data Indikator Kondisi Pekerjaan.....                   | 43 |
| 20. Distribusi Frekuensi Indikator Kondisi Pekerjaan .....            | 43 |
| 21. Deskripsi Data Indikator Standar Pekerjaan .....                  | 44 |
| 22. Distribusi Frekuensi Indikator Standar Pekerjaan.....             | 45 |
| 23. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Kerja Karyawan.....        | 46 |
| 24. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Karyawan .....             | 46 |
| 25. Deskripsi Data Indikator Kepuasan Terhadap Gaji .....             | 47 |
| 26. Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Gaji.....        | 48 |
| 27. Deskripsi Data Indikator Kepuasan dengan Promosi .....            | 49 |
| 28. Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan dengan Promosi .....      | 49 |
| 29. Deskripsi Data Indikator Kepuasan Terhadap Rekan Kerja .....      | 50 |
| 30. Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Rekan Kerja..... | 51 |
| 31. Deskripsi Data Indikator Kepuasan Terhadap Rekan Kerja .....      | 52 |
| 32. Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Terhadap Supervisor ..... | 52 |
| 33. Hasil Uji Normalitas .....  | 53 |
| 34. Hasil Uji Homogenitas Beban kerja terhadap Kepuasan Kerja         |    |

|   |    |
|---|----|
| Karyawan .....                                  | 54 |
| 35. Hasil Uji Linearitas .....                  | 55 |
| 36. Hasil Signifikan Uji F .....                | 56 |
| 37. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana.....  | 57 |
| 38. Hasil Koefisien Determinasi (R Square)..... | 58 |

## DAFTAR GAMBAR

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 1. Kerangka Konseptual ..... | 20 |
|------------------------------|----|

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 1. Angket Penelitian .....  | 67 |
| 2. Tabulasi Uji Valid ..... | 73 |
| 3. Out Put Uji Valid.....   | 74 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 4. Tabulasi Penelitian .....   | 78 |
| 5. Out Put Analisis Data ..... | 82 |
| 6. Dokumentasi.....            | 87 |
| 7. Surat Izin Penelitian ..... | 89 |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan Negara. Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki kekayaan alam yang melimpah yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor yakni salah satunya pariwisata. Menurut Utama (2017) “pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut”.

Menurut Undang-undang RI No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menyatakan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”.

Sebagai sektor strategis nasional, pariwisata mempunyai efek yang ditimbulkan dari aktivitas wisata, baik yang sifatnya langsung berupa penyerapan berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti rumah makan, jasa penukaran uang, industry perhotelan dan lain-lain.

Industri perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan kurang diminati oleh masyarakat. Sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi

merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Menurut SK Menparpostel No Km 34/HK 103/MPPT-87 dalam Chair (2017) “hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

Terjadinya pandemi covid-19 telah mengubah lanskap bisnis. Kondisi ini perlu disikapi dengan perubahan perilaku masyarakat berlanjut pada kebiasaan baru memasuki era baru (new normal) khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia. Fajar Purwantoro (2020), menyatakan sumber daya berpengaruh paling besar pada perusahaan adalah karyawan, sehingga dalam kondisi apapun perusahaan tetap mempunyai kewajiban untuk memberi perhatian pada karyawan agar tetap termotivasi.

Selama masa pandemi, perusahaan berusaha menjaga lingkungan tetap kondusif agar karyawan merasa aman dan nyaman. Hal tersebut karena tidak semua UMKM memberikan prioritas pada keselamatan dan kesejahteraan karyawan, maka pada kegiatan usaha yang menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan ketentuan dapat lebih optimal dalam menjaga dan mempertahankan karyawan. Pernyataan tersebut mendukung penelitian Suyoto dan Murtiharso (2019) yang menyimpulkan bahwa manajemen hotel bintang lima di Jakarta perlu memperhatikan dalam membuat berbagai kebijakan mengenai atribut lingkungan kerja, seperti sarana dalam bekerja, relasi sesama rekan kerja dan suasana kerja.

Provinsi Sumatera Barat khususnya kota Padang dengan tingkat kunjungan wisatawan yang meningkat dari waktu ke waktu merupakan salah satu kota yang telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas rekreasi, sarana olahraga dan wisata yang menarik untuk dikunjungi. Perkembangan hotel-hotel di Indonesia pun semakin meningkat, khususnya di Kota Padang. Itu terbukti dengan makin meningkatkan jumlah hotel baik yang sudah beroperasi maupun hotel yang baru berdiri.

Hotel Pangeran Beach adalah salah satu hotel bintang empat pertama yang berdiri di Kota Padang yang terletak di Jl Ir H Junda 79 Padang Utara Kota Padang, tergolong hotel yang memiliki fasilitas lengkap dan mewah. Bangunan besar dan tinggi hotel ini didesain dengan baik, rapi serta kokoh. Hunian ini menjadi landmark yang menandai kawasan kota Padang. Selain itu Hotel Pangeran Beach juga menampilkan desain bangunan bergaya modern serta memiliki ratusan kamar yang dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan akomodasi di kawasan bisnis dan wisata di ibu kota Sumatera Barat.

Sumber daya manusia yang dimaksud dalam perusahaan adalah karyawan. Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang dalam bekerja tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja menurut Robbins dalam Wibowo (2015:415) menyatakan kepuasan kerja

sebagai pemikiran, perasaan dan kecenderungan tindakan dan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti kompensasi dan beban kerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka, (Sinambela, 2016). Kepuasan kerja merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan yang senang dalam menjalankan pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan yang senang dalam menjalankan pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada karyawan Hotel Pangeran Beach Padang ditemukan bahwa rendahnya tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan yang menyatakan bahwa Beban kerja yang dilakukan karyawan sangatlah tinggi, karena terlalu banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, dimana karyawan seringkali melakukan pekerjaan hingga dua kali shift dan sering diharuskan lembur sehingga hasil kerja tidak sesuai lagi dengan standar operasional prosedur kerja karyawan. Misalnya jumlah kamar yang harus

dibersihkan seorang *room attendant* sebanyak 15-16 kamar, namun apabila okupansi kamar tinggi seorang *room attendant* harus membersihkan kamar sebanyak 18-19 kamar, padahal untuk memperoleh kamar yang bersih dan nyaman seorang *room attendant* hanya dapat membersihkan 11 sampai 12 kamar sesuai dengan jenis kamarnya setiap shift dimana satu shift dihitung sembilan jam (Diana, 2019). Selain itu adanya hubungan tidak baik antar karyawan, belum adanya promosi jabatan, adanya beban kerja yang dibebankan diluar kesanggupan karyawan, adanya alat operasional yang rusak dan lingkungan kerja yang kurang bersih.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins, 2015).

Kepuasan kerja memiliki hubungan langsung dengan kinerja karyawan. Kelebihan beban kerja merupakan masalah besar bagi semua organisasi. Beberapa orang mengalami tekanan karena kelebihan pekerjaan, beberapa mungkin mengalami ketidakpuasan kerja. Sangat penting bahwa organisasi memahami kebutuhan karyawannya dan memberikan yang terbaik bagi karyawannya.



Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu, Munandar (2001). beban kerja merupakan sebuah keharusan yang dilakukan oleh karyawan untuk menyelesaikan tugas mereka pada yang telah ditetapkan. beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan keahlian dan harus dikerjakan dalam jangka waktu tertentu dalam bentuk fisik ataupun psikis.

Beban kerja adalah pekerjaan yang melebihi kapasitas dari seseorang untuk melaksanakannya dan dapat menimbulkan ketegangan karyawan sehingga mendatangkan stres yang tinggi. Ini dapat dipengaruhi oleh keahlian yang harus tinggi, tingkat kecepatan yang tinggi, pekerjaan yang terlalu menumpuk dan sebagainya. Jika beban kerja terlalu tinggi hingga menimbulkan stres kepada karyawan, itu menyebabkan turunnya kualitas, kinerja karyawan serta kurang puasnya karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan Uraian dan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis sangat tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Era New Normal di Hotel Pangeran Beach Padang”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kepuasan kerja karyawan terhadap suatu pekerjaan
2. Waktu kerja yang overtime
3. Karyawan yang melakukan pekerjaan hingga dua kali shift

4. Adanya tambahan lembur bagi karyawan sehingga membuat beban kerja semakin tinggi
5. Kurangnya hubungan kerjasama yang baik antar sesama karyawan

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti membatasi penelitian ini pada Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang?
2. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusahan masalah yang telah di uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi tujuan penelitian adalah:

1. Tujuan Umum

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah agar dapat mengetahui Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang.

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan tentang beban kerja karyawan Hotel Pangeran Beach Padang.
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan kerja karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang.
- c. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Pangeran Beach Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Untuk Hotel**

Penelitian ini bermanfaat bagi hotel dalam rangka memberikan informasi sebagai evaluasi mengenai pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Pangeran Beach Padang agar dapat meningkatkan hasil kerja yang optimal.

### **2. Untuk Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan tambahan bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama pada Departemen Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan.

### **3. Untuk Penelitian Lainnya**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

#### **4. Untuk Peneliti**

Hasil Penelitian ini dapat memberikan wawasan peneliti mengenai bentuk pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Pangeran Beach Padang agar dapat dijadikan sebagai gambaran dilingkungan kerja nantinya.