

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI HOTEL PLATARAN BROMO**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**OLEH :
RARA AYU KHOTIMAH
NIM. 19135250/2019**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
HOTEL PLATARAN BROMO**

Nama : Rara Ayu Khotimah
NIM/BP : 19135250/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

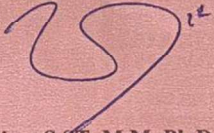
Padang, 13 November 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Dr. Yuliana, SP., M.Si
NIP. 197007271997032003

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP


Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE
NIP. 199202262020121012

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Plataran Bromo
Nama : Rara Ayu Khotimah
NIM/BP : 19135250/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 13 November 2023

Nama

Tanda Tangan


1. Ketua : Dr. Yuliana, SP, M.Si

1. 

2. Anggota : Lise Asnur, S.Pd, M.Pd

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M. Par

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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini


Nama : Rara Ayu Khotimah
NIM/TM : 19135250 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Plataran Bromo”
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


Feri Ferdian, S.ST, M.M, Phd, CHE
NIP. 19920226 202012 1012

Saya yang menyatakan,


Rara Ayu Khotimah
NIM. 19135250

ABSTRAK

Rara Ayu Khotimah. 2023. “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Plataran Bromo”. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Jurusan Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang”

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beban kerja yang terasa berat. Terdapat beberapa beban kerja yang berlebihan dan kinerja karyawan memiliki performa yang buruk. Hal ini pun berpengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Plataran Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, Dengan responden 90 orang. Untuk mengolah data dari penelitian ini digunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS 27. Variabel dari penelitian ini adalah beban kerja (x) dan kinerja karyawan (y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki 8 pengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo dengan pengaruh sebanyak 17,2% dengan 82,8% sisanya yang disebabkan oleh faktor lain.

Kata kunci: Beban Kerja, Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Plataran Bromo”** dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S. ST., M.M., Ph.D, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan motivasi, saran, arahan serta bimbingan
4. Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku Dosen penguji satu yang telah memberikan saran dan masukan
5. Ibu Yuke Permata Lisna, SST, M.Par selaku Dosen penguji dua yang telah memberikan saran dan masukan
6. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par., CHE selaku Dosen Penasehat

Akademik.

7. Terkhusus kepada Keluarga saya yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis berupa moril dan materil.
8. Dan terima kasih kepada teman-teman yang banyak membantu selama penulisan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalamnya, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, agar skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti. Akhir kata, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Wassalamu'alaikum wr. wb.

Padang, November 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Aspek-Aspek Teoritis	9
B. Kerangka Konseptual.....	14
C. Hipotesis Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
C. Variabel Penelitian	16
D. Definisi Operasional Variabel.....	17
E. Populasi dan Sampel	18
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	19
G. Instrumen Penelitian	20
H. Uji Coba Instrument.....	21
I. Teknik Analisis Data	23
J. Uji Persyaratan Analisis.....	24
K. Pengujian Hipotesis	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian	27
B. Uji Persyaratan Analisis.....	38
C. Uji Hipotesis	41
D. Pembahasan	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kinerja Karyawan.....	4
Tabel 2. Skor Alternatif Jawaban Variabel Y dan X	20
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	20
Tabel 4. Hasil Analisis Validitas.....	22
Tabel 5. Klasifikasi Skor	24
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	28
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	28
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Department	29
Tabel 10. Deskripsi Variabel Beban kerja	30
Tabel 11. Klasifikasi Skor Variabel Beban Kerja.....	31
Tabel 12. Deskripsi Indikator Target Pekerjaan	32
Tabel 13. Klasifikasi Skor Variabel Target Pekerjaan.....	32
Tabel 14. Deskripsi Indikator Kondisi Pekerjaan	34
Tabel 15. Klasifikasi Skor indikator Kondisi Pekerjaan.....	34
Tabel 16. Deskripsi Indikator Standar Pekerjaan.....	35
Tabel 17. Klasifikasi Skor Indikator Standar Pekerjaan	36
Tabel 18. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	37
Tabel 19. Klasifikasi Skor Variabel Kinerja Karyawan	38
Tabel 20. Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 21. Hasil Uji Homogenitas	40
Tabel 22. Hasil Uji Linearitas	41
Tabel 23. Koefisien Determinasi.....	42
Tabel 24. Hasil Signifikan Uji F	42
Tabel 25. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu tujuan wisata terpopuler di dunia karena keindahan dan keunikan wisatanya yang beragam. Menurut Wahid (2015:78) "Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi social, budaya, alam dan ilmu" Kegiatan pariwisata dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang cepat, terutama melalui penciptaan lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan sebagai sektor gabungans yang juga mencakup industri yang menyediakan jasa pariwisata.

Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang industri jasa. Menurut Hurdawaty dan Parantika (2018:7) "Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu- waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya". Sedangkan Menurut Hermawan, dkk (2018), "hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam mencapai tujuan bersama. pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar menghasilkan kinerja karyawan yang optimal. Karyawan merupakan bagian

yang terpenting dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan baik dan benar. Jika perusahaan tidak mengelola dengan baik dan benar maka tidak akan terwujudnya kinerja karyawan yang optimal dan tercapainya tujuan perusahaan. Permasalahan kinerja pun menjadi fenomena yang sangat menarik untuk diangkat karena menurut Hasibuan (Mujibul & Hakim, 2019) kinerja yang buruk berakibat pada pencapaian waktu yang menurun dalam perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara 2016:9). Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja (Muis et al., 2018). Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah karyawan. Karyawan sebagai sumber daya manusia di suatu organisasi atau perusahaan harus memenuhi persyaratan perusahaan dan mampu melakukan tugas yang ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan umumnya diakibatkan oleh beberapa faktor salah satunya antara lain adalah beban kerja yang berlebih sehingga menyebabkan kelelahan atas pekerjaan serta dapat menimbulkan reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sebaliknya, dengan beban kerja yang

terlalu sedikit dengan rutinitas yang monoton akan menimbulkan kebosanan yang dikerjakan oleh karyawan. Beban kerja yang terlalu tinggi akan menyebabkan menurunnya kinerja dari karyawan (Rolos et al., 2018). Ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur beban kerja yaitu target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan (Putra 2012:22).

Salah satu hotel di Jawa Timur yang sangat memperhatikan kinerja karyawan adalah Hotel Plataran Bromo yang terletak di Wonopolo, Pasuruan, Jawa Timur. Hotel ini merupakan salah satu tempat yang dijadikan sebagai akomodasi menginap bagi para wisatawan dan pebisnis Domestik dan Internasional pada saat mereka berlibur ke Daerah Bromo. Hotel ini memiliki jumlah kamar sebanyak 46 kamar, dengan jumlah karyawan sebanyak 90 orang

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan pada saat melaksanakan pengalaman lapangan industri di bulan Agustus di Hotel Plataran Bromo, peneliti menemukan beberapa permasalahan karyawan tentang kinerja dan beban kerja. Dari 18 karyawan ditemukan 39% karyawan memiliki kinerja buruk berdasarkan indikator kinerja yang dikeluarkan oleh manajemen hotel sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Kinerja Karyawan

Kategori Kriteria	Jumlah	Persentase (%)
Sangat baik	5	28%
Baik	2	11%
Rata – Rata	4	22%
Buruk	7	39%
Sangat buruk	0	0
Total	18	100%

Sumber: HRD PLataran Bromo 2023

Permasalahan lainnya yang peneliti temukan adalah terkait beban kerja dimana sebagian karyawan mengeluhkan beban kerja yang dilihat dari indikator kondisi pekerjaan seperti waktu kerja dan waktu istirahat yang mana adanya kesenjangan dari yang seharusnya terjadi seperti waktu kerja yang sering *over time* dan waktu istirahat yang mana karyawan sering terlambat dan singkat.



Masalah lain yang ditemui pada karyawan adanya kelebihan beban kerja yang di tanggung karyawan seperti *jumping shift* pada karyawan *Food & Beverage* seperti mendapatkan jadwal kerja *jumping* berturut-turut sebanyak 2 kali berturut-turut serta seringnya terjadi *miscommunication*

dalam *over handle*. Hal ini menyebabkan karyawan merasa kelelahan dan kurangnya semangat dalam bekerja dan akan berdampak pada kondisi fisik dan penurunan kinerja karyawan. Sebagaimana terlihat pada gambar jadwal kerja department *food & beverage service* berikut :

EVENT								
OCCUPANCY		95.65%	82.61%	86.96%	95.65%	97.83%	100.00%	80.43%
ROOM OCCUPIED		44	38	40	44	45	46	37
SUITE							14	
PAX		126	107	110	118	121	132	103
WEEKLY TRAINING PROGRAM								
n Bromo		26	27	28	29	30	31	1
		MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
	Position							
10 June 2022	FBM	ON	ON	ON	DO	ON	ON	ON
1 Mei 2022	BEM	DP	DP	DO	M	M	M	M
9 Oct 20	Asst RBM	DP	DP	DP	DO	A	MOD	M
21 Nov 2022	FB Supervisor	A	DO	A	A	M	M-SPLIT	M
27 Dec 18	FB Captl	TERAS	M	DO	TERAS	TERAS	TERAS	TERAS
25 Oct 22	FB Captl	M	A	M	M	DO	A	M
1 Feb 22	Waitress	M	DO	A	M	M	M-SPLIT	A
1-Apr-22	Waitress	A	M-SPLIT	DO	A	A	M	M
8 Feb 22	waiter	DO	A	M	M-SPLIT	A	A	A
22-Oct-2022	Waiter	M-SPLIT	DO	A	A	A	A	A
	Waiter	M-SPLIT	M	M	DO	M	M	M
2-Jun-2022	FB Supervisor	M	M	DO	MD	A	M-SPLIT	M
18-Sep-2021	Waiter	A	DO	A	A	MD	A	A
1-Apr-2022	Waiter	DO	A	M	M	M	M	M
19 Agustus 2022	Barfender	MD	MD	MD	DO	A	A	A
20 Oct 22	BAR SPV	MD	A	DO	A	A	A	A
1 Dec 18	BARTENDER	DO	TERAS	A	MD	MD	A	A
25 Oct 21	BARTENDER	TERAS	DO	TERAS	TERAS	TERAS	TERAS	TERAS
	HEAD RUNNER	TERAS	TERAS	TERAS	TERAS	DO	TERAS	TERAS
29/04/22	Casual	DO	M	M	M	M	M	M
10-May-22	Casual	A	DO	A	A	TERAS	A	A
10-May-22	Casual	A	A	M	M	DO	A	A
10-May-22	Casual	DO	A	A	A	M	M	A
25-Jun-22	Casual	M	M	DO	M	M	M	M
1 Aug 22	Trainee	M	M	M	DO	A	A	M
	Shift 1	7	7	7	7	7	9	10
	Middle	2	1	1	2	2	0	0
	Shift 2	7	7	7	8	8	13	10
	Teras	3	2	2	3	3	3	3
	OFF	6	7	6	4	3	0	0
	TOTAL WORKER	19	17	17	20	20	25	23
d by,								
M.L,								
M								

Gambar.1 :scedule FBS hotel Plataran
 Sumber : FBS Department (2023)

Dari penjelasan diatas peneliti menduga bahwa beban kerja dapat mempengaruhi kinerja setiap individu atau karyawan yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada tingkat kesuksesan suatu perusahaan, karena berdampak pada pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi khususnya dalam menumbuhkan kinerja kerja para karyawan, sehingga peneliti tertarik mengangkat judul penelitian Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawa di Hotel Plataran Bromo.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Adanya keluhan karyawan tentang waktu kerja yang berlebihan di Hotel Plataran Bromo
2. Adanya jadwal kerja *jumping shift* berturut-turut pada karyawan
3. Sebanyak 39% karyawan memiliki kinerja buruk
4. Beban kerja yang tinggi mempengaruhi kinerja karyawan di hotel platran bromo
5. Kemampuan kerja karyawan yang rendah, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan di hotel plataran bromo tidak mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah :

1. Beban kerja karyawan di Hotel Plataran Bromo

2. Kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo
3. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana beban kerja karyawan di Hotel Plataran Bromo?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo?

E. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo

b. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan beban kerja karyawan di Hotel Plataran Bromo.
2. Mendeskripsikan kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo.
3. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Plataran Bromo.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

Menjadikan masukan kepada pihak pengelola Hotel Plataran

Bromo akan memperhatikan beban kerja dan kinerja karyawan sehingga dapat membantu mempertahankan serta meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa dan menambah referensi bagi yang akan melakukan penelitian pada mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia

3. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai bahan acuan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis serta menyarankan untuk meneliti tentang faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini di gunakan untuk syarat memperoleh gelar Sarjana Sain Terapan di Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.