

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *RESTAURANT* DI  
HOTEL MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan  
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

I Made Pebri Asmara

NIM 2215764017

**D4 RPL MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *RESTAURANT* DI  
HOTEL MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan  
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

I Made Pebri Asmara

NIM 2215764017

**D4 RPL MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan *Restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali
2. Penulis
  - a. Nama : I Made Pebri Asmara
  - b. NIM : 2215764017
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 20 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing I

I Wayan Siwantara, SE., M.M.

NIP. 196503071992031002

Pembimbing II

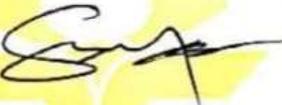
Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.  
Akt., M.Si.

NIDN. 000103933333502

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN *RESTAURANT* DI HOTEL MOVENPICK**  
**RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**

Oleh :  
I MADE PEBRI ASMARA  
NIM : 2215764017

Disahkan:  
Ketua Penguji

  
**I Wayan Siwantara, SE., M.M.**  
NIP. 196503071992031002

Penguji I



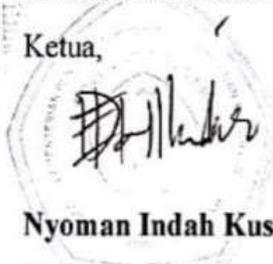
**Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb**  
NIP. 196403131990032003

Penguji II



**Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum**  
NIP. 196312311989031023

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,

**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D**  
NIP. 196409291990032003

Badung, 22 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,



**Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M.**  
NIP. 197612032008122001

## **MOTTO**

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, kakak dan adik saya yang telah memberikan motivasi, doa, nasihat dan pengertian kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ni Putu Widya Puspita selaku pacar saya yang selalu mengingatkan dan meyakinkan saya bahwa saya harus menyelesaikan apa yang telah saya mulai.
3. Bapak dan Ibu dosen Prodi RPL Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan berbagi pengalaman yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **I Made Pebri Asmara**

NIM : **2216764017**

Prodi/Jurusan : **Manajemen Bisnis Internasional**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

**“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali adalah hasil karya saya.”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 20 Juli 2023

Yang menyatakan



**I Made Pebri Asmara**

**NIM 2215764017**

## ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah seseorang yang bekerja dalam suatu perusahaan, baik instansi maupun itu organisasi yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga perlu adanya pelatihan dan pengembangan untuk kemampuan yang dimiliki oleh individu tersebut. Sumber daya manusia baik akan dapat menjadi salah satu kunci penentu berkembangnya suatu organisasi. Karena pada dasarnya, sumber daya manusia bekerja dalam suatu organisasi sebagai pemikir, penggerak dan perencana guna sebagai tercapainya tujuan perusahaan. Penelitian mengenai Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali dilakukan karena setelah terjadinya pandemi COVID-19 terjadi masalah yang cukup serius mengenai beban kerja yang dialami oleh karyawan akibat pengurangan jumlah karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner serta studi kepustakaan dan kemudiandi analisis dengan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian didapati besarnya angka Adjusted R Square adalah 0,917 atau 91,7%. Dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi langsung terhadap kualitas pelayanan sebesar 91,7% sedangkan 8,3% sisanya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Restaurant, SDM.

## **ABSTRACT**

*Human resources are individuals who work in a company, both institutions and organizations that function as assets so that training and development is needed for the abilities possessed by these individuals. Good human resources will be one of the key determinants of the development of an organization. Because basically, human resources work in an organization as thinkers, movers and planners in order to achieve company goals. Research on the Effect of Workload and Work Environment on Restaurant Service Quality at the Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali Hotel was carried out because after the COVID-19 pandemic occurred serious problems regarding the workload experienced by employees due to a reduction in the number of employees. Data collection techniques used were observation, interviews, questionnaires and literature studies and then analyzed using quantitative descriptive data analysis techniques. The results of the study found that the Adjusted R Square was 0.917 or 91.7%. It can be concluded that workload and work environment directly affect service quality by 91.7% while the remaining 8.3% service quality is influenced by other variables not examined in this study.*

*Keywords: Workload, Work Environment, Service Quality, Restaurant, HR.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya, Skripsi berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan *Restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali” ini dapat penulis selesaikan dengan tepat waktu.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing dalam menulis Skripsi ini. Selain itu penulis juga ingin berterima kasih kepada karena telah membantu sehingga terselesaikannya penelitian ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan didalamnya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca untuk Skripsi ini, supaya Skripsi ini nantinya dapat menjadi yang lebih baik lagi. Terima kasih.

Badung, 20 Juli 2023

Yang menyatakan



I Made Pebri Asmara

NIM 2215764017

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Beban Kerja.....	14
2.1.3 Lingkungan Kerja.....	21
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya.....	25
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	29
2.4 Hipotesis .....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	34
3.1.1 Populasi.....	34
3.1.2 Sampel.....	34
3.2 Sumber Data .....	35
3.2.1 Data Primer .....	35
3.2.2 Data Sekunder .....	35
3.3 Jenis Data.....	36
3.3.1 Data Kuantitatif.....	36
3.3.2 Data Kualitatif.....	36
3.4 Teknik Sampling.....	36
3.5 Variabel Penelitian.....	37
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6.1 Observasi.....	40
3.6.2 Wawancara.....	40
3.6.3 Kuesioner .....	41
3.6.4 Studi Kepustakaan.....	41
3.7 Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1 Uji Instrumen .....	41
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	43
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.7.5 Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	50
4.1.2 Sejarah Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	51
4.1.3 Bidang Usaha .....	52
4.1.4 Fasilitas Kamar dan Fasilitas Pelayanan Makanan dan Minuman..	52
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan .....	62
4.2.1 Uji Instrumen .....	62
4.2.2 Karakteristik Responden .....	66
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	67

4.2.4	Beban Kerja.....	68
4.2.5	Lingkungan Kerja.....	70
4.2.6	Kualitas Pelayanan Restaurant.....	72
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	74
4.3.1	Uji Normalitas.....	74
4.3.2	Uji Linearitas.....	74
4.3.3	Uji Multikolinearitas .....	75
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.3.5	Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Restaurant .....	78
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
4.5	Implikasi .....	83
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>85</b>
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Saran .....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Skala Likert .....	37
<b>Tabel 3.2</b> Dimensi dan Indikator Variabel .....	37
<b>Tabel 3.3</b> Dimensi dan Indikator Variabel .....	38
<b>Tabel 3.4</b> Dimensi dan Indikator Variabel .....	39
<b>Tabel 3.5</b> Skala Likert .....	40
<b>Tabel 4.1</b> Jenis kamar pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali .....	52
<b>Tabel 4.2</b> Validitas Kualitas Pelayanan.....	62
<b>Tabel 4.3</b> Validitas Beban Kerja .....	63
<b>Tabel 4.4</b> Validitas Lingkungan Kerja .....	64
<b>Tabel 4.5</b> Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	65
<b>Tabel 4.6</b> Reliabilitas Beban Kerja.....	65
<b>Tabel 4.7</b> Reliabilitas Lingkungan Kerja .....	66
<b>Tabel 4.8</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
<b>Tabel 4.9</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	67
<b>Tabel 4.10</b> Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Beban Kerja.....	69
<b>Tabel 4.11</b> Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Lingkungan Kerja.....	70
<b>Tabel 4.12</b> Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	72

**Tabel 4.10** Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Beban Kerja..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

**Tabel 4.11** Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Lingkungan Kerja..... **Error!**

**Tabel 4.13** Hasil Uji Normalitas..... 74

**Tabel 4.14** Hasil Uji Linearitas Beban Kerja Terhadap Kualias Pelayanan..... 75

**Tabel 4.15** Hasil Uji Linearitas Lingkungan Kerja Terhadap Kualias Pelayanan 75

**Tabel 4.16** Uji Multikolinearitas ..... 76

**Tabel 4.17** Uji Heteroskedastisitas ..... 76

**Tabel 4.18** Analisis Regresi Linear Berganda ..... 78

**Tabel 4.19** Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... 81

**Tabel 4.20** Uji Model F ..... 81

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Perbandingan Beban Kerja dan Jumlah Karyawan .....	6
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual.....	29
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi .....	58
<b>Gambar 4.2</b> Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 2: Kuesioner

Lampiran 3: Tabulasi Data

Lampiran 4: Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup Peneliti

Lampiran 6: Luaran

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan individu yang bekerja dalam suatu perusahaan, baik instansi maupun itu organisasi yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga perlu adanya pelatihan dan pengembangan untuk kemampuan yang dimiliki oleh individu tersebut. Sumber daya manusia adalah faktor yang penting bahkan tidak dapat dilepaskan dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia baik akan dapat menjadi salah satu kunci penentu berkembangnya suatu organisasi. Karena pada dasarnya, sumber daya manusia bekerja dalam suatu organisasi sebagai pemikir, penggerak dan perencana guna sebagai tercapainya tujuan perusahaan.

Sebuah organisasi membutuhkan kinerja karyawan yang baik dalam membantu organisasi tersebut dalam usaha tercapainya visi misi organisasi tersebut. Dengan baiknya kinerja karyawan, proses pelayanan yang diberikan pada suatu perusahaan kepada para konsumennya pasti akan berjalan dengan baik juga begitu

pula sebaliknya. Kotler dan Keller (2016:155) mengemukakan “pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Kemudian Kotler dan Keller (2016:156) menambahkan “kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen yaitu beban kerja yang diberikan kepada karyawan, lingkungan kerja yang ada disekitar karyawan tersebut, motivasi yang dimiliki oleh karyawan dan juga kepemimpinan yang dilakukan pimpinan juga akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan

Koesomowidjojo (2017:21) mengemukakan bahwa “beban kerja adalah sejumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu”. Seperti yang kita ketahui, sedikit atau banyaknya beban kerja yang diterima oleh karyawan harus dapat diselesaikan berdasarkan waktu yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Namun akan lebih baik apabila beban kerja yang ada dapat diseimbangkan dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan. Dengan seimbang nya beban kerja dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan juga dapat membantu meningkatkan kualitas kerja pada karyawan.

Kualitas pelayanan tentu juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja akan mampu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan dan memberikan kesan yang mendalam bagi pegawai yang pada akhirnya pegawai akan mempunyai kinerja yang baik. Menurut

Sedarmayanti (2017: 23) “lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai visi dan misi perusahaan”. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Jain dan Kaur (2014:32), “Jika lingkungan kerja menyenangkan, mendorong pegawai untuk bekerja lebih efektif mempengaruhi pertumbuhan organisasi dan pertumbuhan ekonomi”. Hal tersebut dikarenakan setiap harinya karyawan akan merasakan langsung dengan apa saja yang ada disekitarnya. Kurang lengkapnya fasilitas yang ada di tempat kerja dapat mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam mengerjakan tugas, dengan begitu akan menurunkan produktivitas karyawan. Begitu pula hubungan baik antara karyawan dengan atasan juga harus diperhatikan, dengan adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan akan mempermudah proses penyelesaian tugas. Pada intinya kenyamanan dapat menjadikan pengaruh baik untuk karyawan, dengan nyamannya karyawan merupakan faktor yang menjadikan karyawan dapat lebih memberikan pelayanan prima kepada konsumen perusahaan tersebut. Kemudian, komunikasi antara karyawan satu dengan lainnya terkadang disetiap tempat kerja pasti adanya salah paham antar sesama tetapi hal tersebut harus cepat ditangani guna untuk mempermudah dalam penyelesaian tugas. Karena setiap karyawan harus mempunyai kerja sama yang baik dalam proses menyelesaikan tugasnya. Dengan baiknya lingkungan kerja akan menimbulkan suasana kerja yang menyenangkan agar karyawan lebih merasakan kenyamanan dalam bekerja. Sama halnya dengan hasil penelitian pada Jurnal Internasional dengan judul “*Understanding the Physical Environment of Work and Employee Behavior: An*

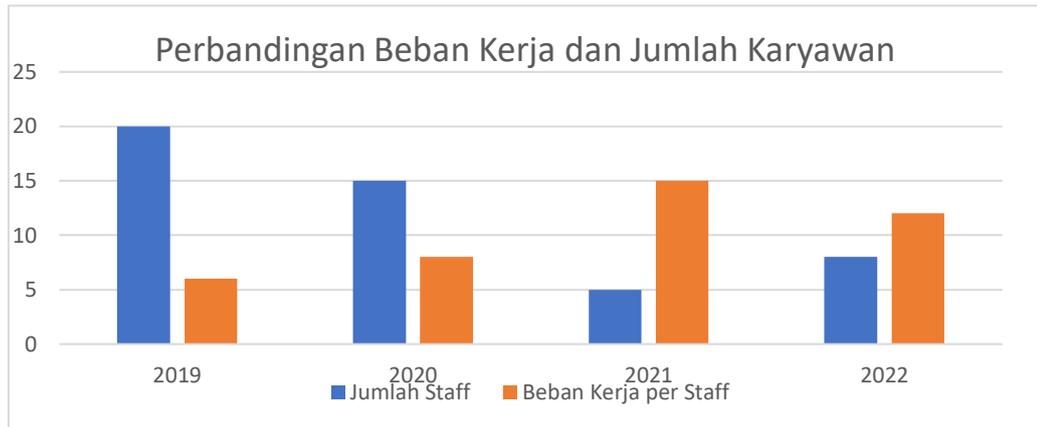
*Affective Events Perspective*” Ashkanasy, Ayoko dan Jehn (2014: 1169-1184.) menyatakan bahwa “lingkungan fisik tertentu merupakan sumber “peristiwa afektif” yang dapat membentuk perilaku dan sikap karyawan”.

Kemudian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga disebabkan oleh motivasi yang dimiliki. Motivasi yang baik akan membantu pegawai dalam mengeluarkan pelayanan prima yang akan diberikan kepada para konsumennya. Manullang (2013:45) menyatakan bahwa “motivasi adalah suatu kekuatan dari dalam atau luar diri manusia untuk mendorong semangat untuk mengejar sesuatu keinginan dan tujuan tertentu”. Sedangkan Sutrisno (2013:16) menyatakan bahwa “motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang”.

Selanjutnya, hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pimpinan dari karyawan tersebut. Kartono (2017:14) menyatakan bahwa “kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan, atau kelompok, mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok”. Sedangkan Edison dkk (2018:65) mengungkapkan bahwa “kepemimpinan merupakan suatu tindakan yang mempengaruhi orang lain atau bawahannya agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu”. Sama halnya dengan Suwatno & Priansa (2018:22) menyatakan bahwa “kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan suatu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan”.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alefari, Almani and Salonitis, (2020:1-30) dalam jurnalnya yang berjudul “*A System Dynamics Model of Employees' Performance. Sustainability (Switzerland)*” menyatakan juga bahwa “kinerja karyawan dipengaruhi sejumlah faktor yang dapat berdampak besar pada kinerja organisasi secara keseluruhan dan berkelanjutan”.

Saat ini Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali merupakan hotel baru yang bertemakan *family style* yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung seperti Bar, Pool, Restoran, dan lain sebagainya. Anarasa Restaurant merupakan restoran utama yang ada di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali ini. Dengan menyangand restoran utama, restaurant ini ketika akan melangsungkan *breakfast* hingga *dinner* pasti akan selalu ramai peminat sehingga beban kerja dari para karyawannya pasti sangat besar. Ketika awal pandemi *covid-19*, Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali terpaksa untuk melepaskan beberapa karyawannya dikarenakan pengurangan biaya operasional. Hal tersebut juga berdampak pada Anarasa Restaurant yang harus melepas hingga 15 karyawannya selama pandemi berlangsung. Dengan berkurangnya jumlah karyawan mengakibatkan beban kerja yang dilimpahkan kepada 1 orang karyawan sangatlah besar.



**Gambar 1.1** Perbandingan Beban Kerja dan Jumlah Karyawan

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Dari gambar yang disajikan, dapat dilihat bahwa beban kerja yang diberikan kepada 1 orang karyawannya sangatlah besar, sehingga pastinya tidak optimalnya proses pelayanan yang dapat diberikan kepada para tamu yang datang ke Anarasa Restaurant.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan *Restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kondisi beban kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali?

- b. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali?
- c. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali?
- d. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kondisi beban kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali.
- b. Untuk mengetahui bahwa beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali
- c. Untuk mengetahui bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali
- d. Untuk mengetahui bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *restaurant* di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat-manfaat yang ingin diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang serupa serta pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *restaurant* pada Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang lebih luas kepada mahasiswa mengenai bidang yang diteliti serta mampu mengidentifikasi masalah dan pemecahannya.

#### **b. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali**

Diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi referensi dalam proses belajar mengajar serta masukan untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *restaurant*.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari kerangka pemikiran, sumber data dan jenis data serta metode analisis data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan data keuangan PT Mutu Gading Tekstil, serta analisa data untuk menilai kinerja keuangan dengan analisis Du Pont dan Z-Score Altman.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Bab V penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa:

- a. Berdasarkan deskripsi jawaban karyawan pada tabel 4.10 hingga 4.12 didapati kesimpulan bahwa
  - 1) Beban Kerja yang dirasakan karyawan pada hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali terkhususnya pada Anarasa Restaurant berada pada taraf rendah.
  - 2) Lingkungan Kerja yang dirasakan karyawan pada hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali terkhususnya pada Anarasa Restaurant berada pada taraf baik.
  - 3) Kualitas Pelayanan Restaurant pada hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali berada pada taraf baik.

- b. Berdasarkan pada Uji Hipotesis Simultan Model F didapati bahwa beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali
- c. Berdasarkan pada Uji T didapati bahwa beban kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali
- d. Berdasarkan pada Uji T didapati bahwa beban kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

## **1.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dalam pembagian beban kerja sudah baik, namun perlu diperhatikan beberapa hal dalam pemberian beban kerja sehingga beban kerja yang diberikan kepada setiap karyawan dirasa cukup dan seimbang. Pemimpin perlu melakukan pembagian kerja yang jelas serta estimasi waktu yang harus diselesaikan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan agar pekerjaan menjadi efektif dan efisien.
2. Kemudian, diperlukannya peremajaan lingkungan kerja baik itu dari fasilitas maupun hingga pencahayaan yang dirasakan masih kurang.

3. Mengingat pembukaan hotel yang terbilang baru, serta didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyarankan untuk pihak perusahaan memastikan kembali prosedur-prosedur yang berkaitan dengan operasional perusahaan. Prosedur-prosedur tersebut diantaranya adalah bagaimana cara menangani sebuah masalah sesegera mungkin atau lain sebagainya. Hal ini berguna agar setiap karyawan dapat memahami step by step dalam menyelesaikan masalah dengan baik dan benar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2016). *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alefari, M., Almani, M., & Salonitis, K. (2020). A System Dynamics Model of Employees Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 1-30.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ashkanasy, N., Ayoko, O., & Jehn, K. (2014). Understanding the Physical Environment of Work and Employee Behavior. *An Affective Events Perspective. Journal of Organizational Behavior*, 1169-1184.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). Bahrudin M, & Zuhro S . (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, Hal: 3.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ellyzar, N., Yunus, M., & Amri. (2017). Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah*, Vol 1. No. 1:Hal 35-45.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hannani, A. (2016). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Perawatan Mawar Lantai II Rumah Sakit Umum Wisata UTT Makasar. *Jurnal Mirai Manajemen*, Vol. 01, No. 02.

Jain, R., & Kaur, S. (2014). Impact of Work Environment on Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol. 4 Issue 1.

Kartono, K. (2017). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. England: ISE.

Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta: Salemba.

Manullang, L. A. (2013). *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*. Jakarta: Salemba Empat.

Moekijat. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Munandar, Ashar Sunyoto. (2014). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nabawi. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Hal: 2.

Santoso, S. (2013). *Statistik Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. (2016). *Tjiptono. (2016). Strategi Pemasaran. Edisi 5*. Yogyakarta: Andi Publisher.

Wicaksana, S. S. (2023, Juni 18). *Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta*. Retrieved from Pengaruh Beban Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI: <http://www.eprints.uny.ac.id>