

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI HOTEL *FOUR POINTS BY SHERATON* BALI,
UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Dinda Puan Maharani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI HOTEL *FOUR POINTS BY SHERATON* BALI,
UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Dinda Puan Maharani
2115834103**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL *FOUR POINTS BY SHERATON* BALI, UNGASAN

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Dinda Puan Maharani
2115834103**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini melalui proses yang panjang dengan tepat waktu. Penelitian yang dilakukan berjudul *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points by Sheraton Ungasan*. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan/Diploma Empat Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Terselesaikannya penelitian ini tidak luput dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Disampaikan rasa hormat dan terima kasih dengan segala kerendahan hati yaitu sebagai berikut.

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan untuk melaksanakan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali;
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran dalam pelaksanaan penelitian;
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penyempurnaan penelitian ini;

4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan penelitian ini;
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, pandangan, masukan dan senantiasa meluangkan waktu pelaksanaan proses bimbingan;
6. Gede Adistana Wira Saputra, M.Hum. selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan terhadap naskah agar penulisannya sesuai dengan kaidah kebahasaan;
7. Para Dosen Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang berharga;
8. Papa dan Mama terimakasih telah memberikan dukungan penuh serta doa yang tiada henti sehingga proses pendidikan ini dapat berjalan dengan lancar dan berkah;
9. Ni Made Ayu Windu Kartika dan Ni Putu Niken Puan Maharani yang merupakan kakak Perempuan peneliti, terimakasih atas segala bentuk dukungan, nasihat, dan saran yang telah diberikan;
10. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada sosok yang telah dengan sabar memberikan dukungan moral, perhatian, dan pengertian selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu memberikan ketenangan di tengah tekanan dan menjadi penyemangat dalam setiap langkah.

11. Teman-teman sejawat yang sudah senantiasa memberikan motivasi serta bersama-sama mengerjakan skripsi kita masing-masing, serta saling memberi dukungan. Semoga silaturahmi tetap terjalin dan sukses meraih cita-cita;
12. Para staff di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali, Ungasan terimakasih sudah memfasilitasi mulai dari kegiatan magang hingga pengambilan data penelitian. Harapan semoga ini terus maju dan tetap menjadi salah satu *market leader*; dan
13. Seluruh pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Disadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna sehingga adanya kritik dan saran secara konstruktif dibutuhkan agar penelitian selanjutnya lebih baik lagi. Akhir kata diucapkan terimakasih kepada semua pihak serta diharapkan tulisan ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada hari-hari selanjutnya.

Penulis,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Dinda Puan Maharani

ABSTRAK

Puan Maharani, Ni Made Dinda, 2025. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali, Ungasan.

Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperoleh oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: Gede Adistana Wira Saputra, M.Hum.

Kata kunci: Beban Kerja, Kinerja Karyawan, Regresi Linier Sederhana, Perhotelan

Industri perhotelan kontemporer yang mengusung standar internasional menuntut setiap pekerja untuk memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan. Dalam kenyataannya, beban kerja yang tidak seimbang sering menjadi penyebab kinerja yang buruk, peningkatan stres di tempat kerja, dan penurunan keinginan karyawan untuk terus bekerja. Oleh karena itu, untuk menjaga kinerja karyawan stabil, pengelolaan beban kerja yang proporsional dan terukur diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara tingkat beban kerja dan kinerja karyawan di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Ungasan, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan teknik deskriptif dan verifikatif, untuk mendapatkan analisis mendalam dan menguji hipotesis. Karena jumlah populasi relatif kecil (kurang dari 100 orang), maka seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan operasional hotel, dengan 49 responden yang dipilih melalui metode sensus. Kuesioner tertutup dengan skala Likert, yang telah diuji reliabilitas dan validitasnya, adalah alat utama untuk pengumpulan data. Selain itu, untuk mendukung temuan lapangan, penelitian ini dilengkapi dengan observasi langsung dan dokumentasi data sekunder.

Analisis data terdiri dari uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas), analisis regresi linier sederhana untuk mengevaluasi hubungan antar variabel, uji t parsial untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, uji F untuk mengevaluasi signifikansi umum model, dan perhitungan koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja karyawan berada pada kategori cukup tinggi. Faktor-faktor seperti volume pekerjaan yang padat, tekanan waktu yang tinggi, dan tuntutan multitasking yang harus dilakukan karyawan di berbagai departemen hotel menunjukkan hal ini. Sementara itu, kinerja karyawan secara umum tetap berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan kuantitas kerja, kualitas hasil kerja sesuai Standar Operasi Prosedur (SOP), ketepatan waktu, tanggung jawab, disiplin, dan kemampuan kerja sama tim lintas bagian. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa beban kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan nilai koefisien regresi 0,446, t hitung 5,556 lebih besar dari t tabel 2,013, dan signifikansi 0,001, koefisien determinasi (R^2) sebesar 39,6% menunjukkan bahwa variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh beban kerja. Faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini menempati 60,4% dari total. Hasil pada penelitian ini mendukung teori manajemen sumber daya manusia dan penelitian terdahulu yang menekankan betapa pentingnya mengelola beban kerja dengan benar. Diharapkan temuan ini akan membantu manajemen hotel menggunakan temuan ini untuk membuat pembagian beban kerja lebih proporsional dan menjaga kinerja karyawan pada tingkat yang diharapkan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Puan Maharani, Ni Made Dinda, 2025. *The Effect of Workload on Employee Performance at Four Points by Sheraton Bali Hotel, Ungasan*. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Departement, Politeknik Negeri Bali.

This underguarte thesis has been approved and obtained by the Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. and Supervisor II: Gede Adistana Wira Saputra, M.Hum.

Keywords: Workload, Employee Performance, Simple Linear Regression, Hospitality

The contemporary hospitality industry that carries international standards requires every worker to provide the best service in accordance with the company's standard operating procedures. In reality, unbalanced workloads are often the cause of poor performance, increased workplace stress, and decreased employee desire to continue working. Therefore, to keep employee performance stable, proportional and measurable workload management is necessary. The purpose of this study is to identify the relationship between workload levels and employee performance at Four Points by Sheraton Bali Ungasan Hotel, as well as to find out how much influence workload has on their performance.

This research uses a quantitative approach, using descriptive and verification techniques, to obtain in-depth analysis and test hypotheses. Because the population is relatively small (less than 100 people), all members of the population are sampled. This study involved all hotel operational employees, with 49 respondents selected through the census method. A closed-ended questionnaire with a Likert scale, which had been tested for reliability and validity, was the main tool for data collection. In addition, to support the field findings, the research was supplemented with direct observation and secondary data documentation.

Data analysis consists of classical assumption tests (normality, heteroscedasticity, and linearity), simple linear regression analysis to evaluate the relationship between variables, partial t test to evaluate the effect of independent variables on the dependent variable, F test to evaluate the general significance of the model, and calculation of the coefficient of determination (R²). The results of the analysis show that employee workload is in the moderately high category. Factors such as heavy work volume, high time pressure, and multitasking demands that employees have to do in various hotel departments indicate this. Meanwhile, employee performance generally remains in the good to excellent category, with work quantity, quality of work results according to Standard Operating Procedures (SOPs), punctuality, responsibility, discipline, and cross-section teamwork skills. The simple linear regression test results show that workload has a positive and significant impact on employee performance.

With a regression coefficient value of 0.446, t count of 5.556 greater than t table 2.013, and a significance of 0.001, the coefficient of determination (R²) of 39.6% indicates that variations in employee performance are explained by workload.

Other factors not included in this study occupy 60.4% of the total. The results in this study support human resource management theory and previous research that emphasizes how important it is to manage workload properly. It is hoped that these findings will help hotel management use these findings to make workload sharing more proportional and keep employee performance at the expected level.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PRNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	5
1.5.1. Ruang Lingkup.....	5
1.5.2. Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Hotel	7
2.3. Beban Kerja.....	8
2.3.1. Definisi Beban Kerja.....	8
2.3.2. Dimensi Beban Kerja	9
2.3.3. Indikator Beban Kerja	10
2.3.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	10
2.4. Kinerja Karyawan	11
2.4.1. Definisi Kinerja Karyawan	11
2.4.2. Dimensi Kinerja Karyawan.....	12

2.4.3.	Indikator Kinerja Karyawan.....	13
2.4.4.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	14
2.5.	Penelitian Sebelumnya.....	14
2.6.	Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1.	Lokasi dan Periode Penelitian	22
3.2.	Objek Penelitian.....	22
3.3.	Identifikasi Variabel	22
3.3.1.	Variabel Independen (Bebas) (X)	23
3.3.2.	Variabel Dependen (Terikat) (Y).....	23
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5.	Jenis Dan Sumber Data	30
3.5.1	Jenis Data	30
3.5.2.	Sumber Data.....	30
3.6.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.6.1.	Populasi.....	32
3.6.2.	Sampel.....	32
3.6.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.7.	Pengumpulan Data.....	33
3.8.	Analisis Data	35
3.8.1.	Uji Kelayakan Instrumen Penelitian	36
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.3.	Uji Korelasi Sederhana	39
3.8.4.	Analisis Regresi Linear Sederhana	39
3.8.5.	Uji Hipotesis	40
3.8.6.	Uji F	40
3.8.7.	Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	42
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	42
4.1.2	Struktur Organisasi	43
4.1.3	Bidang Usaha dan Fasilitas	48
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	55
4.2.2	Uji Validitas	59
4.2.3	Uji Reliabilitas	61
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.5	Uji Korelasi Sederhana	66
4.2.6	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	67
4.2.7	Uji T (Parsial).....	68
4.2.8	Uji F	69
4.2.9	Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.2.10	Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		76

DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR LAMPIRAN	83



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

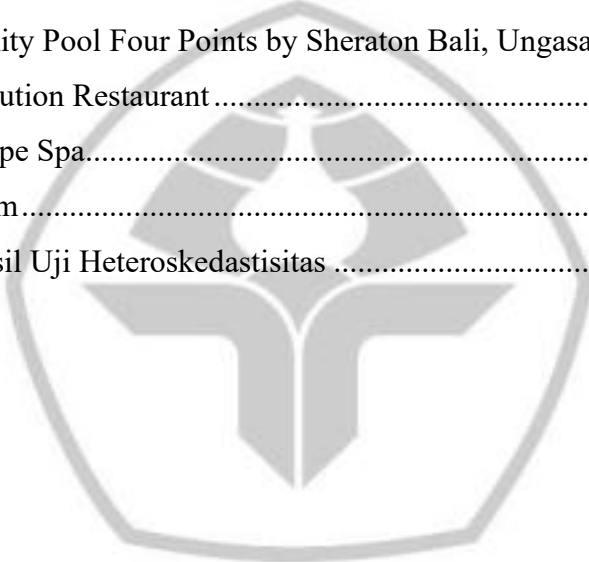
DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 4. 1 Klasifikasi Kamar Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.	49
Tabel 4. 2 Klasifikasi Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 3 Klasifikasi Usia	56
Tabel 4. 4 Klasifikasi Jabatan Saat Ini	57
Tabel 4. 5 Klasifikasi Masa Kerja.....	57
Tabel 4. 6 Klasifikasi Departemen.....	58
Tabel 4. 7 Rangkuman Uji Validitas Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	60
Tabel 4. 8 Pedoman Cronbach's alpha.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Beban Kerja	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan.....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 12 Hasil uji Linieritas.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Korelasi Sederhana	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	69
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	70

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Hotel.....	44
Gambar 4. 2 Hotel View Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	48
Gambar 4. 3 Superior Room Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	50
Gambar 4. 4 Deluxe Room Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	50
Gambar 4. 5 Deluxe Room Bay View Pool Access Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	51
Gambar 4. 6 Deluxe Room Bay View Pool Access Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	52
Gambar 4. 7 Infinity Pool Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	52
Gambar 4. 8 Evolution Restaurant	53
Gambar 4. 9 Escape Spa.....	53
Gambar 4. 10 Gym.....	54
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penyebaran Kuesioner	83
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	92
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	94
Lampiran 5 Uji Linearitas	96
Lampiran 6 Uji Normalitas	96
Lampiran 7 Uji Korelasi Sederhana	97
Lampiran 8 Uji Regresi Linier Sederhana	97
Lampiran 9 R tabel.....	98
Lampiran 10 Struktur Organisasi Hotel Four Points by Seraton Bali, Ungasan... 99	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata dan industri perhotelan sangat bergantung pada sumber daya terutama sumber daya manusia. Berbagai studi ilmiah menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia pada industri tersebut secara langsung mempengaruhi daya saing dan kelangsungan hidup perusahaan-perusahaan tersebut di pasar (Nabawi, 2019). Manajemen sumber daya manusia di dalam suatu industri perhotelan memiliki peran yang sangat penting. Peran tersebut salah satunya ditentukan oleh sumber daya manusia sebagai faktor yang merencanakan, menggerakkan serta mengawasi seluruh aktifitas hotel. Mengingat pentingnya faktor sumber daya manusia, setiap hotel senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja para karyawan agar berkualitas dan produktif untuk menjalankan perusahaan tersebut (Aromega et al., 2019)

Tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas secara keseluruhan di periode tertentu disebut juga dengan kinerja (Silaen et al., 2021). Menurut (Sevina, 2023) kinerja karyawan atau *performance* karyawan yang dimaksud merupakan gambaran tentang kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang diperlihatkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja tersebut menjadi salah satu masalah penting bagi setiap karyawan terutama yang ditemukan pada hotel *Four Points By Sheraton* Ungasan. Hotel ini berkomitmen agar para karyawan berkinerja baik sehingga dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pada perusahaan atau hotel. Namun,

apabila kinerja karyawan buruk juga dapat mempengaruhi penurunan kinerja perusahaan atau hotel.

Penurunan kinerja karyawan secara umum disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu beban kerja yang berlebih sehingga menyebabkan kelelahan atas pekerjaan yang dikerjakan. Beban kerja tersebut merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Lebih lanjut dikemukakan pula bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alas untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumberdaya manusia (Sastra et al., 2017)

Karyawan dituntut oleh perusahaan atau industri agar memberikan kontribusi nyata terhadap keuntungan yang akan didapatkan sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki. (Cookson & Stirk, 2019) menyatakan sering kali karyawan harus menyelesaikan lebih dari satu tugas dalam waktu tertentu sehingga hal tersebut disebut sebagai beban kerja. Sejumlah tugas tersebut diharapkan mampu ditunaikan oleh para karyawan sehingga tidak menjadi beban kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan menurunnya produktivitas dan kepuasan kerja karyawan (Yaningsih & Triwahyuni, 2022)

Four Points by Sheraton Bali Ungasan sebagai hotel bintang empat menghadapi berbagai tantangan terkait beban kerja dan kinerja karyawannya. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan signifikan di

berbagai departemen. Departemen Finance mengalami fenomena *double job* yaitu satu orang staf harus menangani dua bidang sekaligus. Departemen HRD juga mengalami fenomena yaitu satu orang staf dengan bantuan dua trainee harus mengelola seluruh dokumen karyawan dan melakukan rekrutmen *daily worker* secara rutin. *Front Office* kerap kali pula mengalami *overload* saat menangani *multiple events*, *Sales & Marketing Department* menghadapi tekanan ganda antara pencapaian target okupansi dan pengelolaan event sementara *housekeeping Department* sering kewalahan menangani *check-out* dan *check-in* bersamaan.

Permasalahan ini sejalan dengan temuan (Khotimah, 2023) bahwa penurunan kinerja karyawan seringkali dipicu oleh beban kerja yang berlebihan. Penelitian (Artawan et al., 2023) juga menemukan adanya pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan. Melihat kompleksitas permasalahan tersebut, menjadi *urgent* untuk dilakukan penelitian mendalam mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel *Four Points by Sheraton* Ungasan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi untuk menciptakan keseimbangan optimal antara beban kerja dan kapasitas SDM yang tersedia sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan bisnis hotel secara berkelanjutan.

Departemen-departemen pada hotel tersebut bekerja sama untuk memastikan masa menginap tamu nyaman dan menyenangkan. Sistem lima hari kerja dan dua hari *day off* dengan 9 jam kerja termasuk 1 jam istirahat diterapkan setiap harinya untuk semua karyawan yang bekerja baik itu *back office* maupun operasional. Libur yang diberikan berbeda operasional dengan *back office* yaitu pada bagian *back*

office disaat *weekend* yakni sabtu dan minggu. Biasanya pada saat *weekend* terdapat banyak tamu yang menginap atau *check-in* dan melakukan berbagai aktifitas untuk mengisi waktu libur tersebut sehingga dituntut kinerja karyawan maksimal.

Penelitian yang dilakukan berfokus pada Hotel *Four Points By Sheraton* Bali, Ungasan. Proses penelitian yang dilakukan dengan durasi periode satu tahun untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat beban kerja dan kinerja karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Ungasan?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Ungasan, dan seberapa besar pengaruhnya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis tingkat beban kerja dan kinerja karyawan di Hotel *Four Points by Sheraton* Ungasan;
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel *FourPoints by Sheraton* Ungasan, dan seberapa besar pengaruhnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang dapat diuraikan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini memperkaya literatur tentang beban kerja terhadap kinerja karyawan khususnya di hotel. Membantu memahami mengapa beban kerja terhadap kinerja karyawan sangat berpengaruh dalam industri perhotel;
2. Penelitian ini akan menunjukkan serta menekankan pentingnya memperhatikan beban kerja terhadap kinerja karyawan tidak terlalu dibebani akan lebih fokus, produktif, dan memberikan hasil kerja yang cukup baik.

1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.5.1. Ruang Lingkup

Penelitian ini mengidentifikasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di hotel *Four Points By Sheraton* Bali, Ungasan yang berfokus pada beban kerja terhadap seluruh karyawan. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif seperti menggunakan teknik wawancara dan kuisioner untuk mengetahui tingkat beban kerja terhadap kinerja karyawan yang ada.

1.5.2. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Fokus penelitian ini hanya pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan agar diketahui pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja

karyawan, seberapa besar pengaruhnya serta mengetahui tingkat beban kerja dan kinerja karyawan. Periode pengambilan data lapangan dibatasi dalam rentang waktu satu tahun dari Februari 2025 sampai dengan Juli 2025.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Ditarik kesimpulan dari penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Ungasan* yaitu sebagai berikut.

1. Tingkat beban kerja karyawan secara keseluruhan berada pada kategori cukup tinggi seperti yang ditunjukkan dari indikator volume tugas yang padat, tanggung jawab kerja yang besar, tekanan waktu penyelesaian tugas, dan tuntutan *multitasking* di beberapa departemen. Di sisi lain, kinerja karyawan tetap berada pada kategori baik hingga sangat baik seperti yang ditunjukkan oleh capaian indikator kuantitas kerja, kualitas hasil kerja sesuai standar operasional hotel, ketepatan waktu, dan kinerja yang tepat waktu ini menunjukkan bahwa karyawan masih mampu melakukan pekerjaan terbaik sesuai standar pelayanan *marriott international* meskipun memiliki beban kerja yang cukup besar.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa beban kerja **berdampak positif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan. Koefisien regresi sebesar **0,446**, nilai t hitung sebesar **5,556**, yang lebih besar dari t tabel sebesar **2,013**, dan nilai signifikansi kurang dari ($<$) 0,001. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 39,6% menunjukkan bahwa variabel beban kerja mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 39,6%, dengan sisa

60,4%. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini dapat diterima dan juga valid secara empiris dengan rincian **H0 ditolak sedangkan H1 diterima.**

1.2 Saran

Saran yang disampaikan berdasarkan hasil penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Saran untuk Hotel *Four Points by Sheraton* Bali, Ungasan

Berdasarkan penelitian dan hasil yang diperoleh di lapangan, disarankan agar manajemen Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan melakukan tinjauan terhadap pembagian beban kerja, terutama di departemen yang mengalami kelebihan beban seperti *finance*, dan *human resources*. Penting untuk menambah jumlah staf tetap atau harian, terutama di musim ramai, agar keseimbangan kerja tetap terjaga dan untuk menghindari kelelahan yang berlebihan yang dapat mempengaruhi kinerja. Di samping itu, perlu dilakukan penyesuaian jam kerja, pembagian shift yang lebih seimbang, serta pemetaan beban kerja untuk setiap individu sehingga alokasi tugas dapat disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan.

2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang, disarankan untuk tidak hanya memfokuskan pada variabel beban kerja, tetapi juga untuk mempertimbangkan variabel lain seperti stress kerja, motivasi, atau kepuasan kerja. Hal ini bertujuan agar pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dapat dianalisis dengan lebih komprehensif. Selain itu, studi ini hanya dilakukan di satu lokasi yaitu Hotel Four Points By Shertaon Bali, Ungasan, sehingga hasilnya belum dapat diterapkan secara umum. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya

dilakukan di berbagai hotel yang memiliki tingkat dan kategori bintang yang beragam, untuk mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh dan dapat dibandingkan antar institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeniyatul. (2019). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Ardian, N. (2019). *Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB*. 4(2), 119–132.
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk*. 2, 101–118.
- Aromega, T. N., Kojo, C., & Lengkong, V. P. K. (2019). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Yuta Hotel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 741–750.
- Artawan, P. D., Sukerti, N. N., & Sadjuni, N. L. G. S. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan. *Jurnal of Hotel Management*, 1(1), 21–29. <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1016>
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). *Tinjauan pustaka Beban kerja*. 2010, 12–42.
- Egarini, N. N., & Prastiwi, N. (2022). *Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja , dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada*. 1(3). <https://doi.org/10.59818/kontan.v1i3.236>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBS SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, A. N., & Rahmad Annam, S. E. (2022). *Akuntansi Manajemen: Teori dan Praktek*. Merdeka Kreasi Group.
- Hermawan, E. (2022). ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA, KONFLIK PEKERJAAN- KELUARGA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PT. SAKTI MOBILE JAKARTA. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 372–380. <https://www.dinastirev.org/JIMT/article/view/939>
- Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., Sodik, N., Indraprasta, U., Guru, P., & Indonesia, R. (2021). *Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di pt lion superindo*. 1(2), 316–325.
- Idayanti, E., Ayu, I. D. A., & Saroyini, P. (2020). *The Effects of Communication , Competency and Workload On Employee Performance in Hotel Puri Saron , Seminyak , Kuta , Bali*. 6, 29–37.
- Iv, K., Kenari, S. D. N., Jakarta, P., Manurung, A. S., & Halim, A. (2021). *PENGARUH KONSEP DIRI TERHADAP HASIL BELAJAR MATEMATIKA SISWA KELAS IV SDN KENARI 07 PAGI JAKARTA*. February.
- Khotimah, R. A. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di

- Hotel Plataran Bromo. *NAWASENA : Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(3), 11–19. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v2i3.1008>
- Latifah, E., Agung, S., & Rinda, R. T. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 566. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i4.3811>
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyatunur, Q., Sesilia, A. P., Mayasari, I., Dewi, I. K., & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja Dan Produktivitas Kerja. In *Yayasan Kita Menulis*. https://repository.unai.edu/id/eprint/285/1/2021-2022_Ganjil_Analisis_Beban_Kerja_Full_compressed.pdf
- MINDA MORA PURBA. (2014). PENERAPAN E-BISNIS DALAM SISTEM INFORMASI PEMESANAN KAMAR HOTEL. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 3(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v3i1.56>
- Nabawi, R. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja , Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. 2(2), 170–183.
- Neksen, A., Wadud, M., & Handayani, S. (2021). *Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera*. 2(2), 105–112.
- Noeraini, I. A. (2016). *PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE SURABAYA*.
- Oscar, B., & Sumirah, D. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(1), 1–11.
- Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Prayudi, A. (2022). ANALISIS PENGARUH PENGGAJIAN, FASILITAS KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PD. PEMBANGUNAN KOTA BINJAI. *Jurnal Manajemen*, 8, 17–30.
- Rindorindo R.P, Murni Sri, T. I. (2019). *KINERJA KARYAWAN HOTEL GRAN PURI THE EFFECT OF WORKLOAD , JOB STRESS AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT GRAN PURI HOTEL*. 7(4), 5953–5962.
- Risiko, D. A. N., Penggunaan, T., Keaslian, P., & Ilmiah, K. (2021). *INTERNET BANKING PADA BANK SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH Disusun Oleh : DESI MULYANI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS*

ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2021 M / 1442 H.

- Sastra, B. A., Zulfadil, Z., & Fitri, K. (2017). Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 590–600.
- Sevina, P. A. (2023). Kinerja Karyawan: Definisi, Jenis, Faktor, Indikator Kinerja Pegawai. Retrieved from Mekari Talenta: <https://www.talenta.co/blog/kinerja-karyawan-dan-faktor-faktor-yang-memengaruhinya>.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., & Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Siregar Edi, & Linda N.V. (2022). *PENGARUH KOMPENSASI, KOMUNIKASI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. PUSAKA GRAHA TEKNIK*. 6(2).
- Sofwatillah, Risnita, Jailani Syahrani M., S. A. (2024). *TEHNIK ANALISIS DATA KUANTITATIF DAN KUALITATIF DALAM PENELITIAN ILMIAH*. 15(2), 79–91.
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *Pengaruh Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Fashion Homyped Man di Departemen Store Ramayana Tajur Bogor*. 20–32. [http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/32645/5/BAB%20III.pdf)
- Suharni, R. (2017). *PENGARUH PROMOSI JABATAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GARUDA METALINDO*. 5(1), 59–75.
- Suriani, N., & Jailani, M Syahrani, R. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. 1, 24–36.
- Surya, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 167. <https://doi.org/10.24114/jupiis.v10i2.11137>
- Syihabudhin, S., Nora, E., Juariyah, L., Hariri, A., & Dhika, O. (2020). *Effect of Workload on Employee Performance through Work Life Balance at Ollino Garden Hotel Malang East Java*. 149(Apmrc 2019), 141–146.
- Usmadi. (2020). *PENGUJIAN PERSYARATAN ANALISIS (UJI HOMOGENITAS DAN UJI NORMALITAS) Usmadi*. 7(1), 50–62.
- Wahjono, S. I. (2022). *Struktur organisasi*. Bahan Ajar Perilaku Organisasi.
- Yaningsih, T. A., & Triwahyuni, E. (2022). *PENGARUH PENGAWASAN,*

BEBAN KERJA, DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN. *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(1), 604–613. <https://doi.org/10.31316/akmenika.v19i1.2636>