

SKRIPSI
PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI W BALI SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Yasmin Sakira Putri

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI W BALI SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Yasmin Sakira Putri
2115834123

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI W BALI SEMINYAK

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Yasmin Sakira Putri
2115834123

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di W Bali Seminyak** dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelara Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi karena telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat demi selesainya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M. Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si. selaku koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak pengetahuan selama perkuliahan.
9. Pihak manajemen W Bali Seminyak khususnya di bagian Front Office yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi karena telah memberikan motivasi, kesempatan serta masukan dalam pengumpulan data bagi kebutuhan dan kelengkapan skripsi ini.
10. Keluarga besar tercinta Ibu Ni Nyoman Siki Parwati, kakak tercinta I Gede Noppa Aditya Sastrawan dan adik tersayang Ni Nyoman Feby Nadira Putri yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi, dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Teman-teman kelas VIII D MBP yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu menemani penulis serta memberikan semangat dan dorongan selama masa perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan adanya masukan dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis penulis berharap agar tujuan dari penulisan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Penulis

Ni Kadek Yasmin Sakira Putri

ABSTRAK

Yasmin Sakira Putri, Ni Kadek. (2025). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Front Office Department di W Bali Seminyak*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum, dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja Karyawan, Pengaruh

Penelitian ini berlatar belakang dari tingginya ekspektasi tamu terhadap standar pelayanan pada *luxury* hotel seperti W Bali Seminyak sehingga hal ini menuntut karyawan terutama pada Front Office Department untuk bekerja secara maksimal yang menyebabkan tekanan kerja yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat beban kerja dan kinerja karyawan, serta pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Front Office Department di W Bali Seminyak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada seluruh karyawan Front Office Department sebanyak 59 sampel dengan teknik sampel jenuh, wawancara dengan *Front Office Manager* dan *Front Office Staff*, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi sederhana, uji regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat beban kerja karyawan tergolong tinggi namun masih dalam batas yang dapat ditangani. Demikian halnya dengan kinerja karyawan. Walaupun beban kerja karyawan termasuk tinggi, kinerja karyawan tetap menunjukkan kinerja yang baik. Sementara hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai ($r = 0,315$, $\text{sig.} = 0,015$), meskipun hubungan tersebut tergolong lemah. Nilai R Square sebesar 0,099 mengindikasikan bahwa hanya 9,9% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh beban kerja, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

ABSTARCT

Yasmin Sakira Putri, Ni Kadek. (2025). The Effect of Workload on Employee Performance in the Front Office Department at W Bali Seminyak. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum, and Supervisor II: Drs. I Ketut Suarja, M.Sc.

Keywords: Workload, Employee Performance, Influence

This study is based on the high guest expectations of service standards at luxury hotels such as W Bali Seminyak, so this requires employees, especially in the Front Office Department, to work optimally, which causes high work pressure. This study aims to analyze the level of workload and employee performance, as well as the effect of workload on employee performance at the Front Office Department at W Bali Seminyak. This study uses a quantitative method with data collection techniques through questionnaires to all Front Office Department employees as many as 59 samples with saturated sample techniques, interviews with Front Office Managers and Front Office Staff, observations, and documentation studies. The analysis techniques used in this study are descriptive statistical analysis, validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality tests, linearity tests, heteroscedasticity tests, simple correlation tests, simple linear regression tests, t-tests, and determination coefficient tests). The results of the study indicate that the level of employee workload is relatively high but still within the limits that can be handled. Likewise with employee performance. Although the employee workload is quite high, employee performance still shows good performance. Meanwhile, the relationship between workload and employee performance shows that workload has a positive and significant effect on employee performance. This can be seen from the results of a simple linear regression test with a value of ($r = 0.315$, $\text{sig.} = 0.015$), although the relationship is relatively weak. The R Square value of 0.099 indicates that only 9.9% of performance variation can be explained by workload, while the rest is influenced by other factors.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTARCT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Front Office Department	9

2.1.3	Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.5	Kinerja Karyawan	12
2.1.4	Beban Kerja.....	14
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	16
2.3	Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENLITIAN		23
3.1	Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.2	Objek Penelitian	23
3.3	Identifikasi Variabel	23
3.3.1	Variabel Bebas (X)	23
3.3.2	Variabel Terikat (Y).....	23
3.4	Definisi Operasional Variabel	23
3.5	Jenis dan Sumber Data	26
3.5.1	Jenis Data	26
3.5.2	Sumber Data	27
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	27
3.7	Metode Pengumpulan Data	28
3.7.1	Kuesioner	28
3.7.2	Wawancara	29
3.7.3	Observasi	29
3.7.4	Studi Dokumentasi	29
3.8	Analisis Data	30
3.8.1	Analisis Kuantitatif	30
1.	Uji Validitas.....	30
2.	Uji Reliabilitas	31
3.	Uji Asumsi Klasik	31
4.	Uji Normalitas.....	31
5.	Uji Linearitas.....	32
6.	Uji Heteroskedastisitas.....	32
7.	Uji Korelasi Sederhana	32
8.	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	33
9.	Pemodelan Regresi Linear Sederhana.....	34
10.	Uji Koefisien Determinasi	35

3.8.2	Analisis Statistik Deskriptif	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	36
4.1.1	Sejarah Singkat W Bali Seminyak	36
4.1.2	Bidang Usaha dan Fasilitas W Bali Seminyak.....	37
4.1.3	Struktur Organisasi Front Office Department.....	44
4.2	Penyajian Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
4.2.1	Hasil Uji	50
4.2.2	Pembahasan.....	72
1.	Beban Kerja yang Dihadapi oleh Karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak.....	73
2.	Kinerja Karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak.....	76
	dalam Menjalankan Tugas-tugas	76
3.	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Simpulan	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		87

JURUSAN PARIVISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4. 1 Rooms & Villas W Bali Seminyak	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan	51
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Data	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Data	54
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Beban Kerja.....	55
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linearitas	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Extreme Wow Suite	38
Gambar 4. 2 Extreme Wow Three Bedroom Pool Villa	38
Gambar 4. 3 Fire Restaurant.....	40
Gambar 4. 4 Woobar	40
Gambar 4. 5 Away Spa	41
Gambar 4. 6 FIT	41
Gambar 4. 7 WET.....	42
Gambar 4. 8 Wired & Words	42
Gambar 4. 9 W The Store	43
Gambar 4. 10 Great Room.....	43
Gambar 4. 11 Stuktur Organisasi Front Office Department W Bali Seminyak...	44
Gambar 4. 12 LQA Training.....	77
Gambar 4. 13 Self Audit	77
Gambar 4. 14 Form Penilaian <i>Self Audit</i>	78
Gambar 4. 15 Guest Comment	79
Gambar 1. Proses Wawancara Bersama Front Office Manager	104
Gambar 2. Proses Wawancara Bersama Front Office Staff.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	93
Lampiran 2. Pengantar Kuesioner	94
Lampiran 3. Petunjuk Pengisian Kuesioner	95
Lampiran 4. Identitas Responden	96
Lampiran 5. Pernyataan Kuesioner	97
Lampiran 6. Pedoman Wawancara	100
Lampiran 7. Hasil Wawancara	102
Lampiran 8. Tabulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner	111
Lampiran 9. Tabulasi Data Identitas Responden	115
Lampiran 10. Hasil Uji Instrumen Penelitian	117
Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara	124
Lampiran 12. Dokumentasi Pengisian Kuesioner	125
Lampiran 13. R-Tabel	127

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata menempati posisi penting dalam struktur ekonomi global dan telah menjadi salah satu penggerak utama perekonomian dunia karena terdapat beberapa keuntungan yang mampu memberikan devisa cukup besar bagi negara, memperluas lapangan pekerjaan dan memperkenalkan budaya negara (Sabon et al., 2018). Hal ini sejalan dengan semakin banyak fasilitas pendukung seperti hotel, restoran dan agen perjalanan wisata yang dibangun di Bali sebagai dampak nyata dari perkembangan pariwisata. Banyaknya sarana kepariwisataan yang dibangun maka semakin banyak pula kebutuhan akan sumber daya manusia.

Di antara berbagai akomodasi mewah yang ada di Bali, W Bali Seminyak menjadi salah satu properti unggulan yang berlokasi di Jl. Petitenget, Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan Marriott International, jaringan perhotelan global yang dikenal akan standar layanan premiumnya. W Bali Seminyak menawarkan beragam pilihan akomodasi yang terdiri dari beberapa jenis kamar yakni 152 *rooms (escape)*, 6 *suites*, dan 75 *villa*.

Keberhasilan operasional W Bali Seminyak tidak terlepas dari kontribusi sumber daya manusianya. Dalam bisnis perhotelan, karyawan merupakan aset utama yang menopang kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada profesionalisme dan dedikasi staf yang menjalankan peran masing-masing. Oleh karena itu, pengelolaan tenaga kerja

menjadi prioritas utama dalam menjaga reputasi hotel. Keberlangsungan bisnis pun sangat dipengaruhi oleh seberapa optimal karyawan menjalankan tanggung jawabnya.

Front office adalah departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap proses pemesanan kamar mulai dari proses *check-in* hingga *check-out*. Front office umumnya berada di area depan hotel agar mudah dijangkau oleh tamu khususnya dalam mendapatkan informasi dan pemesanan (Nurhayati & Rinjani, 2021). Sebagai departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu, *front office* sering menghadapi berbagai tantangan seperti lonjakan tamu, keluhan tamu, permintaan khusus maupun situasi darurat tamu. Hal tersebut menyebabkan tingkat beban kerja karyawan pada Front Office Department tinggi.

Beban kerja dapat diartikan sebagai tuntutan tugas yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu pada suatu perusahaan (Sally et al., 2022). Jika pemberian beban kerja tidak seimbang dengan kapasitas karyawan hal ini dapat menimbulkan tekanan fisik maupun mental yang berujung pada penurunan kinerja serta berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan khususnya dalam industri perhotelan yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu.

Selain pemberian beban kerja yang sesuai, kinerja karyawan juga sangat memengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan. Menurut Arifin et al., (2019) kinerja karyawan adalah hasil dari tenaga kerja yang berdedikasi tinggi yang telah melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Kinerja karyawan tidak terlepas

dari peran manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam mengelola dan mengembangkan setiap individu dalam sebuah organisasi.

Manajemen sumber daya manusia memiliki posisi strategis dalam menjamin kelancaran proses kerja dan pemenuhan standar kualitas layanan. Salah satu fokus utama dalam pengelolaan SDM adalah distribusi beban kerja yang merata serta pemeliharaan kesejahteraan karyawan. Menurut Almasri, (2013) manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan proses pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat.

Efektivitas manajemen sumber daya manusia dalam mengelola beban kerja dapat tercermin dari kepuasan tamu. Salah satu cara untuk menilai efektivitas manajemen sumber daya manusia adalah dengan menganalisis keluhan tamu. Data keluhan tamu diperoleh melalui GXP (*Guest Experience*) yang merupakan sistem yang digunakan Marriott untuk mengelola dan mempersonalisasi pengalaman tamu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari GXP W Bali Seminyak pada bulan September 2024 berikut merupakan rangkuman komentar negatif mengenai ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang mereka dapat adalah *“Despite being Marriott Gold members, our overall experience was disappointing due to a poor check-in process, rude service from the receptionist when we inquired about a room upgrade, a long wait for our room and a checkout issue where the hotel*

failed to release a substantial credit card hold yet the duty manager refused to take responsibility and instead lectured us about hotel procedures.”.

Dari komentar negatif tentang kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa terdapat masalah dengan kinerja karyawan. Masalah-masalah ini perlu dievaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja karyawan layanan pelanggan W Bali Seminyak.

Apabila ditinjau dari kenyataan di W Bali Seminyak, beban kerja yang diberi kepada karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak termasuk kategori cukup tinggi terutama pada saat masa *high occupancy*. Berdasarkan wawancara dengan seorang karyawan di Front Office Department, contoh permasalahan yang sering terjadi adalah ketika tamu merasa tidak puas dengan kamar yang awalnya mereka dapatkan saat proses *check-in* misalnya karena lokasi kamar yang kurang sesuai atau fasilitas yang tidak sesuai harapan sehingga mereka meminta pindah ke kamar lainnya yang dengan kondisi belum siap huni sehingga tamu harus menunggu. Permasalahan lain yang sering terjadi yakni proses *check-in* yang membludak, sehingga beberapa tamu tidak bisa dilayani karena proses *check-in* membutuhkan banyak waktu dan jumlah *staff* yang terbatas, sehingga tamu yang belum dilayani harus menunggu. Dari kedua permasalahan tersebut yang pada akhirnya menimbulkan keluhan dari tamu. Tuntutan tersebut bisa berdampak secara tidak langsung pada kinerja *front office* karena mereka tidak akan dapat melakukan tugas mereka dengan maksimal. Hal inilah yang melatar belakangi penulis mengangkat penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di W Bali Seminyak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, terdapat 3 (tiga) rumusan masalah yang akan dikemukakan pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja yang dihadapi oleh karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak?
2. Bagaimana kinerja karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak dalam menjalankan tugas-tugas mereka?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ketiga rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis beban kerja yang dihadapi oleh karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak.
2. Untuk menganalisis kinerja karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak dalam menjalankan tugas-tugas mereka.
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat menambah pemahaman tentang hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan. Hal ini berkontribusi pada pengembangan teori sumber daya manusia (SDM) yang menunjukkan pentingnya manajemen beban kerja dalam meningkatkan efisiensi serta kepuasan kerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali pada kenyataan yang ada di industri perhotelan khususnya yang berkaitan dengan SDM.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil daripada penelitian ini bisa memberikan informasi bagi para peneliti selanjutnya yang akan menganalisis masalah serupa terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawannya.

3. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan dan saran bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan mengenai upaya pemberian beban kerja yang sesuai dengan kapasitas karyawan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di W Bali Seminyak” dapat disimpulkan:

1. Tingkat beban kerja karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak tergolong tinggi namun dalam batas yang dapat ditangani. Sebagaimana terlihat dari mayoritas responden yang sangat setuju bahwa beban kerja tinggi, tetapi tidak mengganggu penyelesaian tugas. Beban kerja yang dihadapi tentu saja berbeda di tiap-tiap posisi seperti beban kerja yang dihadapi pada level manager yakni beban strategis serta manajerial sedangkan beban kerja pada staf yakni menanggung beban operasional. Kemampuan manajemen diri dan pola hidup sehat menjadi kunci dalam mengelola beban kerja dengan menunjukkan kesadaran tinggi untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kesehatan.
2. Karyawan pada Front Office Department di W Bali Seminyak menunjukkan kinerja yang baik meskipun beban kerja tergolong tinggi dan dinamis. Hal ini dapat dibuktikan melalui respon sangat setuju terhadap pernyataan positif mengenai kinerja karyawan. Di samping itu, didukung pula dengan beberapa hal yakni penerapan SOP, pelatihan rutin serta manajemen waktu dan stress yang efektif. Dengan demikian kualitas kinerja tetap dapat terjaga di tengah tuntutan pekerjaan yang tinggi.

3. Berdasarkan hasil perhitungan analisis kuantitatif dapat dikatakan bahwa beban kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Front Office Department di W Bali Seminyak. Hasil uji korelasi sederhana menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki hubungan signifikan secara statistik namun berada pada kategori lemah. Kontribusi beban kerja terhadap kinerja karyawan hanya sebesar 9,9% sedangkan sisanya (90,1%) dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar beban kerja. Artinya, meskipun terjadi peningkatan beban kerja jika dikelola dengan baik maka kinerja karyawan tetap meningkat dan berjalan dengan optimal sesuai dengan kebutuhan operasional.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Front Office Department di W Bali Seminyak, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan akan dipikirkan oleh manajemen dan peneliti berikutnya. Adapun saran-saran tersebut:

1. Walaupun beban kerja karyawan Front Office Department di W Bali Seminyak tergolong tinggi namun masih dalam batas yang dapat ditangani, perusahaan diharapkan untuk terus mengoptimalkan pengelolaan beban kerja sesuai dengan tanggung jawab tiap-tiap posisi seperti contoh *Receptionist* fokus melayani *check in* dan *check out*, *Duty Manager* fokus menangani keluhan tamu sehari-hari dan *Front Office Manager* menangani evaluasi kinerja serta perencanaan strategis kerja baru. Dengan pembagian kerja yang merata maka tidak akan terjadi tumpang tindih pekerjaan dan sesuai dengan fungsinya masing-masing. Selain itu dilakukan pula penyempurnaan Standar

Operasional Prosedur (SOP) seperti contohnya mengenai penanganan *negative case* tamu yang awalnya dilakukan dengan mendengarkan keluhan dan meneruskannya kepada atasan agar ditindaklanjuti kemudian hanya diinput pada sistem GXP (*Guest Experience*). Kedepannya agar catatan mengenai *negative case* tamu juga diinput pada *opera system* pada bagian *profile notes* agar pada saat kedatangan tamu selanjutnya para karyawan lebih berhati-hati dan tidak mengulangi kesalahan sama yang akan menimbulkan keluhan tamu yang bersangkutan lagi. Perusahaan juga diharapkan menghadirkan program keseimbangan kerja dan kehidupan (*work-life balance*). Perusahaan juga diharapkan rutin melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala beban kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan untuk memastikan produktivitas tetap optimal tanpa menimbulkan tekanan berlebihan.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengidentifikasi dan mengeksplorasi variabelitas tambahan yang dominan dalam memengaruhi kinerja karyawan seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, kompensasi kerja dan lingkungan kerja mengingat hasil analisis kuantitatif penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja hanya memberikan kontribusi sebesar 9,9% terhadap kinerja karyawan. Identifikasi ini penting untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Almasri, M. N. (2013). Impressum. *European Journal of Immunology*, 43(10), 2783–2783. <https://doi.org/10.1002/eji.201370106>
- Almaududi, S., Syukri, M., & Astuti, C. P. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexsicana Kota Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 6(1), 96. <https://doi.org/10.33087/jmas.v6i1.233>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://jbasic.org/index.php/basicedu>
- Arif, H. (2022). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Arista Auto Prima Pekanbaru. *Universitas Islam Riau* 9, 356–363. <https://repository.uir.ac.id/9267/1/HArsa.pdf>
- Arifin, S., Putra, A., & Hartanto, C. (2019). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 1(1), 22–29.
- 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>
- Candra, I. D. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Inna Parapat Hotel Kabupaten Simalungun. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/12154>
- Danuri, & Maisaroh, S. (2019). Metodologi Penelitian. In *Samudra Biru*.
- Fajri, C., Amelya, A., & Suworo, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JiIP - Jurnal*

Ilmiah Ilmu Pendidikan, 5(1), 369–373.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.425>

Fajriani, A., & Septiari, D. (2015). Effect Of Workload on Employee Performance: Mediating Effect of Burnout. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 74–79.

Feri, S. O. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Hotel Menginap di Hotel Karmila Bandung. *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*, 15–60.

Hakim, R.A, Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *fokus (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>

Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).

Harishchandra, N. (2022). *The Impact of Job Stress on Employee Performance*. 5(2), 13–33. <https://www.researchgate.net/publication/377497355>

Haryono, E., Slamet, M., & Septian, D. (2023). Statistika SPSS 28. PT Elexmedia Komputindo. Jakarta., 1–23.

Hidayat, R., & Situmorang, G. L. (2019). Analysis Of The Effect Of Work Loads On Employee Performance Of The Production Operator In Pem Plant Pt. Schneider Electric Manufacturing Batam. 377(Icaess), 220–226. <https://doi.org/10.2991/icaess-19.2019.41>

Indriani, D., Rusmiwari, S., & ... (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial* 6(2).<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/525%0ahttps://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/525/438>

James W, Elston D, T. J. Et Al. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia.

Andrew's Disease Of The Skin Clinical Dermatology., 17–37.

- Jaya, I. G. A. P., Wisnawa, I. M. B., & Arini, N. N. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Pada Masa Pandemi Covid-19 Di W Hotel Seminyak Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(2), 103–110. <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i2.251>
- Kadek, N., & Suandewi, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Moralitas Dan Whistjebloving Terhadap Pencegahan Kecurangan Pengelolaan Dana Desa. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 29–49.
- Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.161.40-59>
- Nangoy, F. M., Lengkong, V. P. K., & Dotulong, L. O. H. (2020). Profesionalitas Tenaga Kerja Hotel Four Points Manado di Masa Pandemi Covid-19: Studi Fenomenologi Secara Online Professionalism of The Workforce of The Four Points Manado Hotel During The Covid-19 Pandemic: Online Phenomenology Study. *Jurnal EMBA*, 8(4), 954–960.
- Nasar, A., Saputra, D. H., Arkaan, M. R., Ferlyando, M. B., Andriansyah, M. T., & Pangestu, P. D. (2024). Uji Prasyarat Analisis. *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(6), 786–799.
- Nilda, Miftahul, J. (2021). Variabel dan Skala Pengukuran Statistik. *Jurnal Pengukuran Statistik*, 1(1), 1–8.
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 4(1), 2597–5323. <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Opit, H. V. (2023). Industri Perhotelan. *Tangguh Denara Jaya*, 2023, 1–7.

<https://katalog.tangguhdenarajaya.com/index.php/publisher/article/view/79>

- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., Sipayung, P. D., Sesilia, A. P., Rahayu, P. P., Purba, B., Chaerul, M., Yuniwati, I., Siagian, V., & Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*.
- Pinayungan, (2019). BAB II Tinjauan Pustaka Bab Ii Tinjauan Pustaka 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana Y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Rahman, H. F. S. Dan A. (2023). Negosiasi Hubungan Industri. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis (S4)*, 5(Maret 2018), 432.
- Rodin, R., Retnowati, D. A., & Sasmita, Y. P. (2021). Manajemen Perpustakaan Sekolah (Studi Pada Perpustakaan Ceria SMA N 1 Rejang Lebong). *THE LIGHT : Journal Of Librarianship and Information Science*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.20414/light.v1i1.4352>
- Sabon, V. L., Perdana, M. T. P., Koropit, P. C. S., & Pierre, W. C. D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Sektor Pariwisata Indonesia Pada ASEAN Economic Community. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 163–176. <https://doi.org/10.15408/ess.v8i2.5928>
- Sally, V., Wahyu, N., Ekonomi, F., Islam, U., Sumatra, N., & Medan, K. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT . Perkebunan Nusantara IV Medan. 6(2), 2788–2797.
- Setyarini, A. (2020). *P- ISSN : 2550-0171 (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia Periode 2015-2018) Research Fair Unisri 2019 P- ISSN :*

2550-0171. 4(1), 282–290.

Sofiana, E., Wahyuarini, T., & Noviena, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Staf Pengajar Politeknik Negeri Pontianak. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1128>

Solihin, A. (2021). Model Hubungan Beban Kerja, Kompensasi dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Karyawan Pt. Abc. *Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Kewirausahaan*, 1(1), 36–45. <https://doi.org/10.52909/jbemk.v1i1.26>

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

Wiwin, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Bisnis dan Teknologi*, 4(1), 62–70.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI