

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN BEBAN KERJA UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI ALILA VILLA ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Devid Pramana Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN BEBAN KERJA UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI ALILA VILLA ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Devid Pramana Putra
2115834033**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN BEBAN KERJA UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI ALILA VILLA ULUWATU**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Devid Pramana Putra
2115834033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Beban Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Front Office di Alila Villas Uluwatu” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari laporan ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan

Skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak dan berhadap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

I Putu Devid Pramana Putra



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Devid Pramana Putra, I Putu (2025). *Implementasi Manajemen Beban Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Front office Di Alila Villas Uluwatu*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Kata kunci : Beban Kerja, Kinerja Karyawan, *Front Office*, Industri Perhotelan, Alila Villas Uluwatu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen beban kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan *front office* di Alila Villas Uluwatu. Karyawan *front office* memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkualitas. Beban kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan kinerja dan meningkatkan stres kerja. Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix method*), yakni pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan *front office* sebanyak 50 orang, serta pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil kuantitatif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,969 dan nilai signifikansi 0,001 ($< 0,05$). Model regresi sederhana menghasilkan persamaan $Y = 7.794 + 0,907X$, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 93,9%, yang berarti variabel beban kerja mampu menjelaskan kinerja karyawan sebesar 93,9%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil kualitatif menunjukkan bahwa pembagian shift kerja yang adil, pelatihan berkala, dan kegiatan non-formal seperti *movie night out*, *Alila Idol*, dan *Food Festival* adalah cara untuk mengurangi beban kerja. Kegiatan ini meningkatkan kesetiaan dan semangat kerja. Namun, karena beberapa adanya benturan dengan jadwal kerja, banyak karyawan yang tidak dapat menghadiri kegiatan. Penelitian ini menemukan bahwa menerapkan manajemen beban kerja yang tepat dapat meningkatkan kinerja karyawan *front office* dan menciptakan tempat kerja yang produktif.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Devid Pramana Putra, I Putu (2025). Implementation of Workload Management to Improve Front Office Employee Performance at Alila Villas Uluwatu. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Keyword : Workload, Employee Performance, Front Office, Hospitality Industry, Alila Villas Uluwatu

This study aims to determine how the implementation of workload management can improve the performance of Front Office employees at Alila Villas Uluwatu. Front office employees play a crucial role in creating a quality guest experience. Workloads that are not managed properly can decrease performance and increase work stress. This study employs a mixed-method approach, combining quantitative methods through the distribution of questionnaires to all 50 front office employees, and qualitative methods through in-depth interviews and observations. Quantitative results indicate a significant positive correlation between workload and employee performance, with a correlation coefficient of 0.969 and a significance level of 0.001 (< 0.05). The simple regression model produced the equation $Y = 7.794 + 0.907X$, with a coefficient of determination (R^2) of 93.9%, meaning that the workload variable explains 93.9% of employee performance. The remainder is influenced by factors outside the scope of this study. Qualitative results indicate that fair shift scheduling, regular training, and informal activities such as movie nights, Alila Idol, and Food Festivals are effective ways to reduce workload. These activities enhance loyalty and work enthusiasm. However, due to scheduling conflicts, many employees could not attend such activities. This study found that implementing proper workload management can improve front office employee performance and create a productive workplace.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</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.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	5
1.5.1 Ruang Lingkup	5
1.5.2 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Manajemen	6
2.1.2 Beban Kerja	10
2.1.3 Kinerja Karyawan.....	13

2.1.4 <i>Front Office</i>	16
2.2 Hasil penelitian Sebelumnya	19
2.3 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.1 Jenis Data.....	30
3.5.2 Sumber Data	30
3.6 Penentuan Populasi Dan Sampel	31
3.6.1 Populasi	31
3.6.2 Sampel	31
3.7 Pengumpulan Data.....	32
3.8 Analisis Data.....	35
3.8.1 Analisis Kuantitatif.....	35
3.8.2 Analisis Kualitatif.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	43
4.1.1 Sejarah Berdirinya Alila Villas Uluwatu.....	44
4.1.2 Fasilitas Alila Villas Uluwatu.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi	55
4.2 Penyajian Hasil Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Karakteristik Responden.....	60
4.2.2 Uji Validitas.....	63
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	65
4.2.4 Uji Korelasi Sederhana	66
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	67
4.2.6 Pengujian Hipotesis (Uji Parsial/Uji T).....	70
4.2.7 Pemodelan Regresi Linear Sederhana	70
4.2.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.2.9 Pembahasan	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
DAFTAR LAMPIRAN	91



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional Beban Kerja (X)	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Kinerja Karyawan (Y).....	28
Tabel 3. 3 Kelompok interval dalam skala likert	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Kuesioner	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Wawancara	62
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Y Dan X	63
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Y Dan X.....	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Korelasi Sederhana	67
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linieritas	68
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis (Uji Parsial/Uji T).....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel (Y)	73
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel (X)	77

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alila Villas Uluwatu	44
Gambar 2 Struktur Organisasi Front Office	55
Gambar 3 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	118
Gambar 4 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	118
Gambar 5 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	118
Gambar 6 Dokumentasi Wawancara	118
Gambar 7 Dokumentasi Wawancara	118



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	91
Lampiran 2 Pedoman Wawancara dan Kuesioner	92
Lampiran 3 Hasil Wawancara dan Kuesioner.....	100
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Wawancara dan Kuesioner	115
Lampiran 5 Dokumentasi Pengumpulan Data	118



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan di Bali terkenal memiliki standar pelayanan yang sangat tinggi. Alila Villas Uluwatu merupakan *luxury hotel* di kawasan Pecatu Uluwatu yang memberikan layanan terbaik yang memenuhi ekspektasi tamu. Kinerja karyawan *front office* menjadi sangat penting karena mereka adalah orang pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. Mereka bertanggung jawab dalam proses kedatangan dan keberangkatan tamu, memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan, dan menangani keluhan dari tamu. Menurut Kotler (2013:37), Kualitas pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan secara sistematis untuk memenuhi dan melampaui harapan konsumen. Putra et al., (2023) Setiap interaksi yang terjadi akan membentuk kesan pertama yang mendalam tentang hotel, sehingga kualitas layanan *front office* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu dan reputasi hotel.

Menurut Chairunnisah et al., (2021) dengan buku "Kinerja Karyawan". Kinerja merupakan hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu organisasi yang diukur berdasarkan standar tertentu, seperti kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, serta tingkat komitmen terhadap pekerjaan. Kinerja optimal dicapai melalui keseimbangan antara kemampuan individu, motivasi kerja, dan dukungan organisasi. Indikator kinerja meliputi kualitas dan kuantitas pekerjaan, efisiensi waktu, efektivitas penggunaan sumber daya, serta komitmen terhadap tanggung jawab. Tujuan dari evaluasi terhadap indikator ini adalah untuk

mendorong peningkatan peran aktif dan kontribusi karyawan demi tercapainya sasaran organisasi secara menyeluruh. Karyawan *front office* dalam menjalankan tugasnya menghadapi tantangan seperti ekspektasi tamu yang tinggi, ritme kerja cepat, serta penanganan keluhan yang kompleks yang dapat menimbulkan beban kerja dan memengaruhi kinerja karyawan. Amaliah et al., (2023) menyatakan beban kerja dapat berdampak negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika beban kerja tidak dikelola dengan baik, kinerja akan menurun tekanan dan kelelahan emosional akan meningkat, jika ini tidak ditangani dengan baik kualitas layanan akan menurun. Menurut teori *Job Demands-Resources* (JD-R) oleh (Demerouti & Bakker, 2023). Beban kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan karyawan dan menyebabkan kelelahan. Selain itu, kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh tekanan kerja yang bersifat fisik, kognitif, maupun emosional, termasuk gangguan dalam keseimbangan kehidupan dan pekerjaan.

Pengelolaan yang tepat mendorong produktivitas dan kesehatan di tempat kerja. Menurut Behavior et al., (2023) dukungan sosial dan otonomi merupakan sumber daya kerja yang esensial dalam membantu karyawan mengatasi tuntutan tinggi serta menjaga kesejahteraan psikologis. Dalam kerangka Teori *Job Demands-Resources* (JD-R), ketersediaan sumber daya yang memadai meningkatkan keterlibatan kerja, yang selanjutnya mendorong pengelolaan tuntutan secara proaktif dan berkontribusi pada peningkatan kinerja jangka panjang. Penerapan Manajemen beban kerja menjadi penting karena dapat membawa perubahan nyata dalam kinerja karyawan dan operasional hotel. Menurut Andika et

al. (2020) menegaskan bahwa manajemen beban kerja yang tepat diperlukan untuk mencegah penurunan kinerja dan motivasi karyawan. Pengamatan awal di Alila Villas Uluwatu menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang mengganggu pekerjaan karyawan *front office*. Termasuk rotasi kerja yang padat, stres karena melayani tamu penting, dan hambatan komunikasi antar departemen karena tingginya permintaan tamu. Kondisi ini mengurangi pelayanan dan ketelitian. Penerapan manajemen beban kerja berperan penting dalam peningkatan kinerja melalui tata tugas yang terkoordinasi dan pelayanan yang konsisten. Penelitian di The Ritz-Carlton Bali menunjukkan bahwa pembagian kerja, lingkungan kerja, dan disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Riastini et al., 2022). Sesuai teori *Job Demands-Resources* (JD-R) pembagian tugas yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung dapat mengurangi beban kerja yang berlebih. Studi ini relevan karena meskipun menghadapi masalah serupa di industri perhotelan. Alila Villas Uluwatu memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja karyawan, kepuasan tamu, dan daya saing pasar melalui penerapan strategi yang sejalan dengan praktik di The Ritz-Carlton Bali. Manajemen beban kerja di Alila Villas Uluwatu diterapkan melalui pelatihan antar departemen, kegiatan kebersamaan seperti *movie day out*, serta penghargaan karyawan seperti *Alila Idol* untuk mendorong motivasi dan semangat kerja. Namun, pelaksanaan kegiatan ini menghadapi kendala, seperti benturan jadwal kerja yang menyebabkan sebagian karyawan tidak dapat berpartisipasi sehingga berdampak pada motivasi, kebersamaan dan pengembangan keterampilan. Berdasarkan hal tersebut, penulis

tertarik meneliti *Implementasi Manajemen Beban Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Front Office di Alila Villas Uluwatu.*

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi pengelolaan beban kerja pada *front office* di Alila Villas Uluwatu?
2. Apakah pengelolaan beban kerja memengaruhi kinerja karyawan *front office* di Alila Villas Uluwatu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan beban kerja pada *front office* di Alila Villas Uluwatu.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada *front office* di Alila Villas Uluwatu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Studi ini menunjukkan faktor yang memengaruhi efektivitas manajemen beban kerja dalam industri perhotelan serta kaitannya dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini berpotensi menjadi rujukan bagi studi lanjutan di bidang lain.

2. Manfaat Praktis

Tujuan penelitian ini adalah mengoptimalkan Manajemen Beban Kerja di Alila Villas Uluwatu untuk meningkatkan kinerja karyawan *front office* dan efisiensi operasional. Hasilnya diharapkan memperkuat daya saing hotel serta menjadi acuan bagi penerapan sistem serupa di industri perhotelan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.5.1 Ruang Lingkup

Penelitian ini melihat penerapan manajemen beban kerja pada karyawan *front office* di Alila Villas Uluwatu dengan melihat seberapa efektif menetapkan tujuan, umpan balik, dan pelatihan. Selain itu, mengevaluasi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja, produktivitas, dan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini juga adalah untuk membuat saran tentang cara meningkatkan efisiensi manajemen.

1.5.2 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada penerapan manajemen beban kerja di departemen *front office* Alila Villas Uluwatu dan tidak mencakup departemen lainnya.
2. Pengukuran kinerja karyawan akan dibatasi pada indikator-indikator seperti kepuasan kerja, produktivitas, dan kualitas layanan, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal yang dapat memengaruhi kinerja
3. Penelitian ini tidak akan membahas sejarah atau latar belakang penerapan manajemen beban kerja di hotel lain. Sebaliknya, penelitian ini akan berkonsentrasi pada konteks dan penerapan manajemen beban kerja di Alila Villas Uluwatu.
4. Periode pengambilan data lapangan dibatasi dalam rentang waktu satu tahun, dari Februari 2025 – Juli 2025.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

2.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Manajemen Beban Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan *Front Office* di Alila Villas Uluwatu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Manajemen Beban Kerja pada karyawan *front office* di Alila Villas Uluwatu berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini jelas terlihat dari hasil analisis deskriptif setiap dimensi beban kerja, yang menunjukkan hasil kategori tinggi untuk dimensi *Work Pressure*, *Emotional Demands*, *Cognitive Demands*, *Work-Life Disruption*, dan *Physical Demands*. Meskipun beban kerja tinggi, untuk mengatasinya, manajemen Alila Villas Uluwatu telah melakukan upaya besar seperti penjadwalan yang baik, sesi pelatihan reguler, dan kegiatan lain seperti *Movie Night Out*, *Food Festival*, *Alila Idol*, *Townhall Meeting*, dan *Birthday Celebration*. Upaya ini menunjukkan bahwa manajemen Alila Villas Uluwatu serius dalam mengurangi beban kerja karyawan secara terstruktur dan disesuaikan dengan kebutuhan karyawan, meskipun masih terdapat tantangan pada keseimbangan kerja karyawan dan kehidupan pribadi.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dan pengujian hipotesis, ditemukan bahwa variabel beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan front office. Temuan ini mengindikasikan

bahwa semakin efektif manajemen beban kerja diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja yang dicapai oleh karyawan.

2.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penulis menyarankan beberapa hal guna mendukung keberlanjutan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pengelolaan beban kerja dan peningkatan kinerja karyawan *front office*:

1. Optimalisasi Pengelolaan Beban Kerja

Manajemen hotel disarankan untuk melakukan evaluasi beban kerja yang dihadapi karyawan, bahkan jika sistem manajemen beban kerja telah berjalan dengan baik. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa beban kerja tidak berlebihan pada saat musim liburan, atau peningkatan jumlah tamu.

2. Peningkatan Dukungan Psikologis dan Emosional

Mengingat pekerjaan *front office* memerlukan keterampilan interpersonal dan pengendalian emosi yang tinggi, manajemen diharapkan dapat menyediakan pelatihan reguler tentang manajemen stres, komunikasi efektif, dan pengendalian emosi, agar karyawan dapat memberikan pelayanan optimal dalam berbagai situasi.

3. Pengembangan Karier dan Apresiasi Karyawan

Untuk meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan, manajemen perlu meningkatkan program penghargaan serta memberikan kesempatan pengembangan karier. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja serta memotivasi karyawan untuk terus mengembangkan dan mempertahankan kinerja optimal

4. Pemanfaatan Teknologi dalam Sistem Kerja

Manajemen disarankan untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ada dalam departemen *front office*; hal ini seperti otomatisasi tugas administratif dan penggunaan sistem informasi tamu yang terintegrasi dapat membantu mengurangi beban kerja administratif dan memberi karyawan lebih banyak waktu untuk membantu tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- (2022), A. et al. (2022). Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Direktorat Sistem Informasi Dan Teknologi Perbendaharaan. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i2.3044>
- Adityawarman, Y., Sanim, B., & Sinaga, B. M. (2016). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(1), 34. <https://doi.org/10.29244/jmo.v6i1.12182>
- Ahmad Rivai. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Tranformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Ptpn Ix Batujamus. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 1(1), 85–95. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v1i1.243>
- Alwy Yusuf, M., Abraham, A., Rukmana, H., Negeri Makassar, U., P Pettarani, J. A., Rappocini, K., Makassar, K., & Selatan, S. (2024). Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. *Journal on Education*, 06(02).
- Amaliah, N. D., Haeruddin, I. M., Natsir, U. D., Sahabuddin, R., & Muhammad, A. F. (2023). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Japfa Kota Makassar. *YUME : Journal of Management*, 6(1), 241. <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3546>
- Andika, A. W., Agung, A., Intan, I., & Putri, S. (2020). *Karyawan Pada Hotel Griya Santrian*. 15(2), 112–119.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian* (p. 282). Rineka Cipta. <https://doi.org/10.62552/ejam.v2i3.50>
- 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>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209–223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Behavior, O., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. (2023). *Job Demands – Resources Theory: Ten Years Later*. 25–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>

- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori sumber daya manusia. In *Kinerja Karyawan*.
- Damiyana, D. (2020). *Tugas dan tanggung jawab staff front office pada rumah sakit mekarsari*. May. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.334>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209–236. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- Erna Novitasari, S. E. (2020). *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=mH8jEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA26&dq=Dasar-Dasar+Ilmu+Manajemen&ots=YZarT74SlS&sig=eZAPtIW5lIE2DG_r7b1AC6hW164&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Evi Silvana Muchsinati, & Lyvia, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Hotel Berbintang Di Batam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 180–187.
- Firdaus, Z. (2023). Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Front Office Department Pada Hotel Grand Victoria Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 11(2), 111–117. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jadbis/index>
- Helmi, A. F., Widhiarso, W., Marvianto, R. D., Priwati, A. R., Mustari, M. A., & Artikasari, Y. V. (2020). The Fourth Dimensions of the Job Demands-Resources (JD-R) Model of Work Engagement in Indonesian Context. *Jurnal Psikologi*, 47(3), 206. <https://doi.org/10.22146/jpsi.56682>
- John W. Creswell, J. D. C. (2018). A Mixed-Method Approach. In *Writing Center Talk over Time*. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Lepine, M., Boswell, W. R., Roehling, M., & Boudreau, J. W. (n.d.). “Challenge” and “Hindrane” Related Stress Among U. S. Managers. January.
- Lumingkewas, E. M. C. (2023). (Ilmu dan Seni Mengatur Organisasi). *Konsep Dasar Manajemen: Ilmu Dan Seni Mengatur Organisasi*, 1–75.
- Muhammad Irvan, Zamralita, R. M. I. (2023). *JD-R Model: Pengaruh Sumber Daya, Keterikatan Kerja, dan Tuntutan terhadap Kinerja Karyawan*. 16(3), 137–142. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i3.249>
- Nugroho, L. N. F. (2024). Strategi Front Office Departement Dalam Meningkatkan Occupancy Pada Hotel Cotton House Monjali Di Kabupaten Sleman. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (EKOBIL)*, 1(2), 108–110. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65>

- 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*.
- Paramitha, D. A., & Liana, L. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Rattan House Furniture Semarang. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 469.
- PPM School Of Management. (2022). *Proses Manajemen: Pengertian dan Contoh*. PPM Som. <https://ppmschool.ac.id/proses-manajemen/>
- 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.
- Putri, A., 1✉, A., & Nirmalasari, L. (2023). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Sumber Cipta Multiniaga DSO Bandung Kota*. 3, 5205–5212.
- Riastini, N. K. A., Junaedi, I. W. R., & Meitiana, M. (2022). Pengaruh Pembagian Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Front Office Di The Ritz-Carlton Bali. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 3(1), 49–59. <https://doi.org/10.52300/jmso.v3i1.3459>
- Riyanto2, F. A. (2019). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Stress Kerja Pada Pt. Korin Technomic*. XIV(2), 262–274.
- 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*.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Book). Alfabeta.
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*. 3(2), 96–102.