

SKRIPSI

**ANALISIS MOTIVASI DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Wisnu Sucipta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS MOTIVASI DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Wisnu Sucipta
NIM 2115834141**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

ANALISIS MOTIVASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Wisnu Sucipta
NIM 2115834141**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan tuhan yang maha esa, atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Analisis Motivasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa**. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari atau dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang menyediakan fasilitas bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya bagi penulis untuk belajar dan mendapatkan pengetahuan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis saat belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis saat belajar hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberi arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta waktunya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Sudiarta, SS., M.Par Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta waktunya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Pimpinan dan seluruh staf The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali, terutama staf Front Office Departement yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi yang diperlukan dalam skripsi serta pengumpulan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Orang tua dan teman-teman yang selalu memberikan dorongan semangat dan dukungan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya mengakui masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun materi. Penulis sangat berharap kepada semua pihak khususnya pembaca agar dapat memberi masukan yang konstruktif demi kesempurnaan proposal ini. Proposal ini diharapkan dapat bermanfaat bagi studi dan juga pengembangan industri pariwisata di Indonesia dan khususnya di Bali.

Badung, 2025

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Wisnu Sucipta

ABSTRAK

Sucipta, I Gede Wisnu. 2025. Analisis Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Front Office di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Departemen Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par dan Pembimbing II: Made Sudiarta, SS., M.Par

Kata Kunci: Motivasi, Beban Kerja, dan Kinerja Karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi literatur. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 43 sampel karyawan front office dan 1 informan kunci menggunakan metode sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t-tes sebesar 5,728, yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,684. Sebaliknya, beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dengan nilai uji-t sebesar -2,118, yang juga lebih besar dari nilai tabel-t 1,684. Melalui wawancara dengan manajemen, terungkap bahwa motivasi dapat ditingkatkan melalui lingkungan kerja yang baik dan komunikasi yang efektif, sementara manajemen beban kerja yang tepat dapat dicapai melalui sistem yang jelas dan pelatihan berkelanjutan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, manajemen di The Laguna telah mengidentifikasi beberapa strategi, yaitu meningkatkan motivasi karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang sehat dan komunikasi yang jelas, serta mengelola beban kerja dengan menerapkan sistem Balance Score Card yang memungkinkan setiap individu memahami target dan ekspektasi perusahaan. Memberikan pelatihan yang sesuai untuk mengembangkan keterampilan interpersonal karyawan dan mendorong mereka untuk mengambil lebih banyak tanggung jawab. Pendekatan ini memungkinkan karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang ada, terutama dalam situasi permintaan tinggi, di mana komunikasi yang efektif dan alokasi tugas yang jelas adalah kunci untuk memastikan operasi yang lancar dan pengalaman check-in yang baik bagi tamu.

ABSTRACT

Sucipta, I Gede Wisnu. 2025. *Analisis Of Motivation And Workload On Front Office Employee Performance At The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Departement of Tourism, Bali State Polytechnic*

This thesis has been approve and checked by Supervisor I: Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par and Supervisor II: Made Sudiarta, SS., M.Par

Keywords: Motivation, Workload, and Employee Performance

This research aims to analyze the influence of motivation and workload on employee performance at The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. Data collection methods used are observation, interviews, questionnaires, and literature study. The number of respondents in this study amounted to 43 samples of front office employees and 1 key informant using saturated sampling method. The research result show that motivation has a significant positive influence on employee performance with a t-test value of 5.728, which is greater than the t-table value of 1.684. Conversely, workload has a negative influence on employee performance with a t-test value of -2.118, which is also greater than the t-table value of 1.684. Through interviews with management, it was show that motivation can be improved through a good work environment and effective communication, while proper workload management can be achieved through a clear system and continuous training. To improve employee performance, management at The Laguna has identified several strategies, namely enhancing employee motivation through the creation of a healthy work environment and clear communication, managing workload by implementing a Balance Score Card system that allows each individual to understand the company's targets and expectation. Providing appropriate training to develop employees' interpersonal skill and encourage them to take on more responsibilities. This approach employees can adapt to exiting changes and challenges especially in high-demand situation, where effective communication and clear task allocation are key to ensuring smooth operations and a good check-in experience for guest.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI PENELITIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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 Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Front Office	8
2.1.3 Motivasi	9
2.1.4 Beban kerja.....	15
2.1.5 Kinerja.....	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27

3.3	Identifikasi Variable	27
3.4	Definisi Operasional Variable	28
3.5	Sumber Data.....	29
3.6	Jenis Data	30
3.7	Pengumpulan Data	31
3.7.1	Observasi.....	31
3.7.2	Kuisisioner.....	31
3.7.3	Wawancara	31
3.7.4	Studi Pustaka.....	32
3.7.5	Dokumentasi	32
3.8	Populasi dan Penentuan sample	32
3.9	Analisis Data Kuantitatif.....	33
3.9.1	Uji Validitas.....	33
3.9.2	Uji Reabilitas.....	34
3.9.3	Uji Normalitas.....	34
3.9.4	Uji Heterokedastisitas	35
3.9.5	Uji Multikolinearitas	35
3.9.6	Uji Hipotesis.....	35
3.9.7	Uji Koefisien Determinasi.....	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1.	Sejarah Singkat Hotel.....	39
4.1.2.	Produk dan Fasilitas Hotel	40
4.1.3.	Struktur Organisasi Front Office.....	50
4.1.4.	Job Description di The Laguna	51
4.2.	Pembahasan.....	56
4.2.1.	Karakteristik Responden Data Kuisisioner.....	56
4.2.2.	Hasil Analisis Data Kuisisioner	58
4.2.3.	Hasil Analisis Wawancara	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	75
	LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida Teori Maslow	13
Gambar 4.1 Deluxe Garden View	xv
Gambar 4.2 Deluxe Lagoon View	41
Gambar 4.3 Deluxe Lagoon Access	41
Gambar 4.4 Deluxe Studio	41
Gambar 4.5 Executive Suite	42
Gambar 4.6 Executive Suite Lagoon Access	42
Gambar 4.7 Villa	43
Gambar 4.8 Presidential Suite	43
Gambar 4.9 Banyubiru Restaurant	44
Gambar 4.10 Arwana Restaurant	44
Gambar 4.11 Cornerstone	45
Gambar 4.12 De Bale Lounge & Bar	45
Gambar 4.13 Kulkul Beach House	46
Gambar 4.14 Sapphire Lagoon Bar	46
Gambar 4.15 Balai Raya	47
Gambar 4.16 Balai Ulu	47
Gambar 4.17 Balai Citra	48
Gambar 4.18 Balai Nusa	48
Gambar 4.19 Balai Depaa	49
Gambar 4.20 Balai Loka	49
Gambar 4.21 Fitness Center	49
Gambar 4.22 Lagoon Spa	50
Gambar 4.23 Struktur Organisasi Front Office Pada The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Motivasi Menurut Maslow	28
Tabel 3.2 Indikator Beban Kerja Menurut Putra	28
Tabel 3.3 Indikator Kinerja Karyawan Menurut Mangkunegara	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Section	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.10 Hasil Uji T	64
Tabel 4.11 Hasil Uji F	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Dan Wawancara	78
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian	84
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	85
Lampiran 4 Penyebaran Kuisisioner Dan Wawancara.....	88
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Kuisisioner	88
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS.....	92



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengetahuan, desain kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, disiplin, beban kerja, dedikasi, seta keahlian termasuk komponen-komponen kerja. Demikian pula dengan ciri-ciri kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan dan pekerjaan itu sendiri (Syafriana Putri et al., 2023). Berlandaskan hal tersebut, untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik terutama karyawan di departemen *front office* dimana karyawan harus berdedikasi dalam menjalankan tugasnya. Maka dalam meningkatkan kinerja karyawan tentunya, karyawan harus memiliki keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan oleh hotel dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Meningkatkan kinerja menjadi sangat sulit dimana dengan adanya beban kerja dan motivasi yang perlu dipertimbangkan. Jadi kinerja karyawan di departemen *front office* sangat di pengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya beban kerja serta motivasi.

Rutinitas karyawan front office pada The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa menunjukkan beban kerja mereka. Dimana volume pekerjaan yang terlalu banyak bisa menurunkan motivasi dan kinerja karyawan, dan beban kerja yang berlebih dapat menyebabkan stres kerja, kelelahan, dan pelayanan yang buruk bagi tamu. Untuk meningkatkan produktivitas serta efektifitas, manajemen harus mempertimbangkan tanggung jawab setiap bagian yang ada di departemen *front*

office untuk menanggulangi kewalahan dalam menjalankan tugas. Akibatnya hal itu berdampak pada pelayanan yang diberikan serta motivasi yang menurun.

Dalam membangun motivasi, setiap karyawan terutama karyawan *front office* harus memiliki kemampuan untuk tetap profesional dan ramah dalam menghadapi tekanan kerja dan melayani karakter tamu yang beragam. Tanggung jawab yang di emban atau *jobdesk* yang terlalu banyak membuat karyawan enggan dalam bekerja, menyebabkan motivasi yang menurun berdampak pada pelayanan yang diberikan. Setiap individu harus mampu adaptasi, memiliki kecerdasan emosional, dan melayani tamu dengan sepenuh hati. Hal ini sangat membutuhkan dukungan yang berkelanjutan dari manajemen melalui pelatihan berkala, pemberian apresiasi, serta menciptakan sistem kerja yang tepat untuk mendorong pertumbuhan yang profesional. Motivasi kerja tidak lepas dari visi dan misi dari organisasi hotel itu sendiri, dengan prinsip-prinsip perusahaan yang tertanam dalam diri setiap orang, dan diperlukan strategi untuk meningkatkan motivasi dan membangun tempat kerja yang kreatif, berkelanjutan, dan produktif.

Pada The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa terdapat salah satu departemen yang berperan penting dalam operasional adalah *Front Office Department* dengan tanggung jawab utama menjadi *first impression* kepada tamu. Departemen ini memiliki tugas melayani tamu sejak dari kedatangan di hotel sampai keberangkatan tamu, *Check in* sampai *Check out*. *Front Office Department* terbagi menjadi berbagai *section* dengan berbagai tugas, yaitu: *Guest Service Agent (GSA)*, *Telephone Operator*, *Butler and Guest Relation Officer (GRO)*, *Airport Rep*, *Concierge* dan *Bellman*. Peran karyawan di departemen *front office* memainkan

peran penting dalam menawarkan layanan kepada wisatawan yang berkunjung. Pelayanan yang diberikan karyawan di departemen *front office* dimulai dari kedatangan tamu di bandara, proses *check in* sampai penanganan *guest complaint*, tentunya layanan yang diberikan oleh karyawan *front office* bergantung dari keterampilan teknis serta diperlukan kemampuan dalam *Emotional Intelligence* atau mengelola emosi dalam mengambil sikap dan perilaku ketika berinteraksi dengan tamu.

Namun kinerja karyawan di departemen *front office* masih belum optimal terdapat beberapa kendala, seperti kesalahan dalam proses *check-in*, pengiriman barang bawaan tamu yang lambat, serta proses pemindahan kamar yang memerlukan waktu yang lama yang tidak efisien, serta kurangnya komunikasi antar *section* yang ada di departemen *front office*. Dimana karyawan bekerja pada *jobdesk* yang telah ditetapkan untuk menghindari beban kerja, terutama pada *high season* dan *group check in* dimana karyawan perlu bekerja lebih ekstra dari hari biasanya hal tersebut memicu beban kerja. *Schedule* karyawan juga perlu dipertimbangkan untuk mengatur hari kerja untuk menjaga kesehatan karyawan baik secara fisik dan mental. Sehingga motivasi karyawan menurun menyebabkan pelayanan yang diberikan menurun, diperlukan tindak lanjut dari manajemen seperti strategi yang diterapkan untuk meningkatkan motivasi karyawan.

Perlu dipikirkan strategi yang tepat seperti pengembangan program pelatihan berkelanjutan, pemberian umpan balik yang konstruktif, penciptaan sistem *reward*, dan membangun budaya organisasi yang mendukung pertumbuhan profesional. Manajemen juga harus memiliki sistem penilaian kerja yang luas, tidak hanya

sekedar mengukur *output* tetapi juga kontribusi karyawan terhadap tujuan perusahaan.

Mengingat pentingnya peran *front office* dalam operasional hotel, dimana manajemen perlu melakukan penyesuaian jobdesk dengan jumlah karyawan secara cermat, hal ini bertujuan dalam meningkatkan produktivitas dan efesiensi kerja, serta mencegah karyawan kewalahan dalam menjalankan tugas yang dapat berimbas pada penurunan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu saya tertarik meneliti lebih mendalam terkait hubungan motivasi serta beban kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa untuk mengoptimalkan kinerja karyawan *front office* dan menjaga standar pelayanan yang tinggi sesuai dengan reputasi hotel sebagai *The Luxury Collection*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah motivasi dan beban kerja karyawan *front office* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa ?
2. Bagaimanakah motivasi dan beban kerja karyawan *front office* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh parsial motivasi karyawan *front office* terhadap kinerja di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa.

2. Untuk menganalisis pengaruh parsial beban kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa.
3. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Hasil dari penelitian ini dapat membantu manajemen hotel untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan serta bisa memberikan program-program motivasi yang lebih efektif sehingga manajemen hotel terutama di operasional *front office* bisa menyesuaikan pembagian tugas dan tanggung jawab untuk mencegah kelebihan beban kerja kepada karyawan.

2. Bagi Karyawan

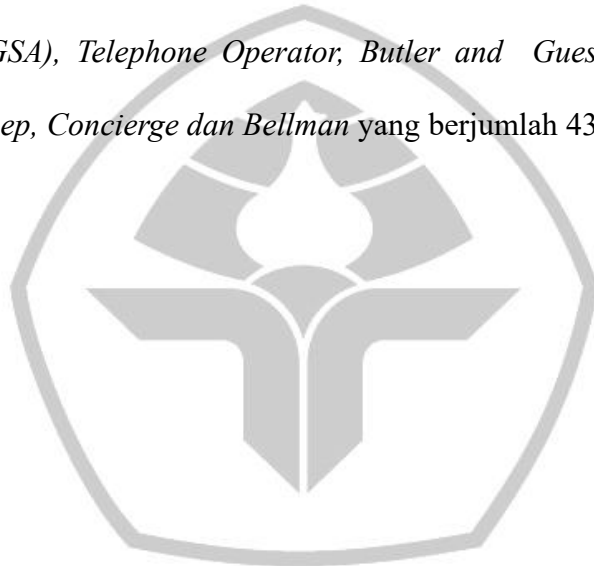
Dari hasil penelitian ini bisa memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga dapat lebih fokus pada pengembangan diri serta peningkatan kinerja yang lebih seimbang, mengurangi stres dan membantu dalam pengembangan karir karyawan kedepannya.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang motivasi, beban serta kinerja dalam konteks yang berbeda, memberikan pelatihan yang sesuai kepada mahasiswa serta mampu menerapkan ilmu yang dipelajari di kampus ke dunia kerja.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini hanya berfokus pada kinerja karyawan di *Front Office Departement* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. Varabel dependen dalam penelitian ini yakni kinerja karyawan, sedangkan faktor independennya yakni beban kerja dan motivasi. Analisis linier berganda menjadi pilihan dalam penelitian kuantitatif ini, serta pemberian kuisioner ke seluruh karyawan di *front office departement* diantaranya karyawan dari seksi: *Guest Service Agent (GSA), Telephone Operator, Butler and Guest Relation Officer (GRO), Airport Rep, Concierge dan Bellman* yang berjumlah 43 responden.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil analisis data yang diperoleh dari 43 responden karyawan *front office*, serta wawancara dengan *Front Office Manager*, *Assistant Chief Concierge*, dan *Director of Quality* di The Laguna, yang telah dijelaskan pada subbab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berlandaskan hasil penelitian jawaban dari responden menunjukkan motivasi terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, maka semakin baik kinerja karyawan dalam menyelesaikan tanggung-jawabnya. Sebaliknya hasil dalam penelitian ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat dipastikan beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja dari karyawan secara signifikan, maka perlu menekankan motivasi yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk dapat menjalankan tanggung-jawab secara optimal.
- b. Berlandaskan hasil penelitian menunjukkan peningkatan motivasi berkontribusi pada peningkatan produktivitas, sementara beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja dari karyawan. Manajemen harus berkonsentrasi pada motivasi melalui lingkungan kerja yang mendukung dan pelatihan di tempat kerja yang dilakukan untuk mencapai produktivitas optimal. Temuan penelitian ini sangat penting bagi manajer saat mereka mengembangkan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan yang menjadi target dari properti.

5.2 Saran

- a. Bagi The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, diharapkan mampu mengelola beban kerja memiliki pengaruh negatif sehingga karyawan tidak mampu bekerja secara produktif dan efisien. Saran dari peneliti agar komunikasi dua arah antara *leader* dan *team* dilaksanakan secara konsisten, dimana adanya keterbukaan dan memberi kepercayaan dalam menjalankan tugas dan pengaturan dari schedule karyawan mampu menjaga kesehatan baik secara fisik dan mental sehingga mampu bekerja secara produktif. Umpan balik kedua belah pihak sehingga memperkuat hubungan balik untuk meningkatkan kinerja karyawan terutama pada *high season* dan *check-in group* dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber yang bermanfaat bagi peneliti masa depan yang ingin memahami bagaimana kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja dan motivasi. Untuk mengidentifikasi perbedaan antara penelitian ini dan penelitian masa depan, diharapkan penelitian ini akan mendukung penelitian di perusahaan lain sebagai tujuan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkhamidova, F. (2021). *Herzberg's Two-Factor Theory*.
<https://www.researchgate.net/publication/352465259>
- Azizah, N., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Abstrak, I. (2023). Peran Department Front Office Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Desember, 2023(24)*, 497–505.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.10433987>
- Bagus Putradewa Yo, K., Nyoman Winia, I., Linna Sagitarini, L., & Negeri Bali, P. (2022). ANALYSIS OF WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE FRONT OFFICE DEPARTMENT AT THE APURVA KEMPINSKI BALI. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata, 7*, 159–167.
- Cahya Kusuma Ciptaningtyas, C., & Rosanto, S. (2023). Analisis Penerapan Eco Hotel dan Peningkatan Kelas Hotel Bintang 3 Ke Bintang 4 di Sava Eco Retreat Bali. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat, 3(03)*, 779–797.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.836>
- Dewi, K. R., Sutrisna, P. E., Putu, N., & Dewi, D. U. (2024). HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI HOTEL BINTANG LIMA DI KAWASAN BADUNG BALI. <http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/parbud>
- El-Sherbeeney, A. M., Alsetoohy, O., Sheikhsouk, S., Liu, S., & Abou Kamar, M. (2024). Enhancing hotel employees' well-being and safe behaviors: The influences of physical workload, mental workload, and psychological resilience. *Oeconomia Copernicana, 15(2)*, 765–807. <https://doi.org/10.24136/oc.3018>
- Faozen. (2023). JURISMA: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Volume XIII Nomor 1 (April 2023) The Impact of Morale and Work Experience on Hotel Employee Performance Faozen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 13 No 1*.
- Febriyanti, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Yapari, P. (2024). Manajemen dan Pariwisata PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN GRAND CEMARA HOTEL JAKARTA (THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND COMPENSATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT GRAND CEMARA HOTEL JAKARTA) *Emron Edison. 3 No 2*.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATIVE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 25 / IMAM GHOZALI* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Gibson. (2011). *084-Organizations-Behavior-Structure-Processes-James-L.-Gibson-John-M.-Ivancevich-James-H.-Donnelly-Jr.-Roberth-Konopaske-Edisi-14-2011[1]*. 1–642.

- Gusti, I., Pradnyana Jaya, A., Made, I., Wisnawa, B., Arini, N. N., Bisnis, F., & Pariwisata, D. (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>
- Kemarlly. (2004). *gurus People Management Sultan Kermally*.
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>
- Mardan Amir, D., & Aprianto, R. (2023). The Influence of Workload and Work Commitment through Motivation as A Moderation Variable on Employee Performance in the Development Administrative Secretariat of Lubuklinggau City. In *Business, Economics & Management for Sustainable Future*.
- Neupane, R., & Khanal, T. R. (2022). EVALUATION OF THE IMPACTS OF TRAINING ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE UK HOTEL INDUSTRY: AN ANALYSIS OF EMPLOYEES' PERSPECTIVES AT MARRIOTT INTERNATIONAL. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 10(3), 57–85. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i3.2022.4534>
- Nurhayati, N., Rinjani, D., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (, & Yogyakarta,). (2021). STRATEGI FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI HOTEL CANDRA DEWI YOGYAKARTA. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/>
- Peter Abbott & Sue Lewry. (1999). *Front Office*.
- Putri, E. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Food dan Beverage Service Banquet Section Hotel Novotel Tangerang. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 899–908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.870>
- Reza Fakhri, M., & Marini Akademi Pariwisata NHI, S. (2019). THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal THE INTERNAL COMMUNICATION IN HOTEL FRONT OFFICE DEPARTMENT. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 9(1), 2019–2064.
- Robbin & Judge. (2012). *Organizational Behavior*.
- Rusmawan, I. K. D., & Sukmana, I. T. (2019). *PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGI VARIABEL MODERASI DI HARD ROCK HOTEL BALI*.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Sujarweni, V. W. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS DAN EKONOMI : PENDEKATAN KUANTITATIF*. Pustaka Baru Press.

Syafrina Putri, N., Bahri, S., & Rambe, M. F. (2023). *PENGARUH BEBAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA KANTOR BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN DELI SERDANG PENGARUH BEBAN KERJA DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI*. 6. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v6i2.18161>

The, H. K., Trang, I., & Lumintang, G. G. (2023). THE EFFECT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT, PROVISION OF COMPENSATION AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT HOTEL ASTON MANADO Oleh. *1270 Jurnal EMBA*, 11(3), 1270–1280.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI