

SKRIPSI
PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI HOTEL COURTYARD BY MARRIOTT BALI
SEMINYAK RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Christina Novi Widyawati

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI HOTEL COURTYARD BY MARRIOTT BALI
SEMINYAK RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Christina Novi Widyawati
2115834054

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE DI HOTEL COURTYARD BY MARRIOTT BALI SEMINYAK RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Christina Novi Widyawati
2115834054**

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

ABSTRAK

Widyawati, Christina Novi. 2025. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* Di Hotel Courtyard By Marriott Bali Seminyak Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M. Par, dan Pembimbing II: Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja Karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat beban kerja karyawan di Departemen *Front Office* pada musim *high season* dan *low season*, serta melihat dampak beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Departemen *Front Office* memegang peranan penting dalam memberikan layanan langsung kepada tamu, sehingga karyawan di departemen ini lebih rentan menghadapi tekanan operasional, terutama saat tingkat hunian meningkat pesat pada musim *high season*. Jika beban kerja berlebihan, hal ini bisa menyebabkan stres kerja, kelelahan, serta penurunan kualitas pelayanan, yang berujung pada penurunan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier sederhana. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 32 karyawan tetap *Front Office* dengan teknik sampling jenuh. Variabel independen dalam penelitian ini adalah beban kerja, sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan signifikan dalam tingkat beban kerja antara musim *low season* dan *high season*. Selain itu, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Front Office*. Temuan ini menunjukkan pentingnya pengelolaan beban kerja secara efektif untuk menjaga kinerja optimal, khususnya saat hotel dalam kondisi sibuk. Harapan dari penelitian ini adalah dapat menjadi referensi bagi manajemen hotel dalam merancang strategi manajemen sumber daya manusia yang adaptif dan berkelanjutan.

ABSTRACT

Widyawati, Christina Novi. 2025. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* Di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort
Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism,
Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par, dan Supervisor II: Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si.

Keywords: Workload, Employee Performance.

This study aims to analyze differences in employee workload levels in the Front Office Department during the high and low seasons, and to examine the impact of workload on employee performance at the Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. The Front Office Department plays a crucial role in providing direct service to guests, making employees in this department more vulnerable to operational pressure, particularly when occupancy rates increase rapidly during the high season. Excessive workloads can lead to job stress, fatigue, and a decline in service quality, ultimately leading to decreased guest satisfaction. This study used a quantitative approach with simple linear regression. Primary data were obtained by distributing questionnaires to 32 permanent Front Office employees using a saturated sampling technique. The independent variable in this study was workload, while the dependent variable was employee performance. The results showed a significant difference in workload levels between the low and high seasons. Furthermore, workload had a positive and significant effect on Front Office employee performance. These findings highlight the importance of effective workload management in maintaining optimal performance, particularly during peak hotel periods. This study is expected to serve as a reference for hotel management in designing adaptive and sustainable human resource management strategies.

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
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup & Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Hotel	8
2.1.2. Beban Kerja	10
2.1.3. Kinerja Karyawan.....	14
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	18
2.3. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2. Objek Penelitian	23
3.3. Identifikasi Variabel.....	23
3.3.1. Variabel Independen	24
3.3.2. Variabel Dependen.....	24
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	24
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	30
3.6.1. Populasi	30
3.6.2. Sampel	31
3.7. Pengumpulan Data.....	32
3.8. Analisis Data.....	34
3.8.1. Uji Validitas	34
3.8.2. Uji Reliabilitas	35
3.8.3. Uji Paired T-Test	36
3.8.4. Uji Korelasi Sederhana	37
3.8.5. Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.6. Pemodelan Regresi Linear Sederhana	40
3.8.7. <i>Goodness of Fit</i>	41
3.8.8. Uji Hipotesis / Uji T (Parsial)	41
3.8.9. Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort	44
4.1.1. Objek Penelitian	44
4.1.2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.3. Sejarah Objek Penelitian	45
4.1.4. Struktur Organisasi	46
4.2. Penyajian Hasil Penelitian	50
4.2.1 Perbedaan Tingkat Beban Kerja Antara Karyawan <i>Front Office</i> Pada <i>High Season</i> dan <i>Low Season</i> di Hotel Courtyard By Marriott Bali Seminyak Resort .	55
4.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan <i>Front Office</i> di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Simpulan.....	73
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	33
Tabel 3. 3 Tabel Pedoman Koefisien Korelasi	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Departemen	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Bekerja.....	53
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Beban Kerja <i>High Season</i> dan <i>Low Season</i>	60
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan <i>High Season</i> dan <i>Low Season</i>	61
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4. 8 Rata-Rata Uji Paired T-Test.....	55
Tabel 4. 9 Uji Paired T-Test.....	55
Tabel 4. 10 Uji Korelasi	63
Tabel 4. 11 Uji Kolmogorov Smirnov.....	65
Tabel 4. 12 Uji Glejser	66
Tabel 4. 13 Uji Linearitas.....	66
Tabel 4. 14 Uji Regresi Linear Sederhana	68
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi.....	70
Tabel 4. 16 Uji Parsial.....	70
Tabel 4. 17 Uji Simultan	69

DAFTAR GAMBAR

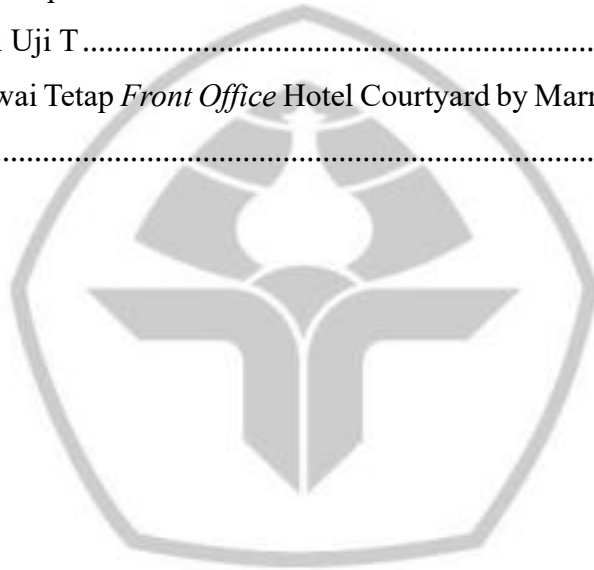
Gambar 1. 1 Rata-Rata Jam Kerja <i>Front Office</i> Bulan November 2024	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	47
Gambar 4. 2 Uji P-Plot.....	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	77
Lampiran 2 Pedoman Kuisisioner.....	78
Lampiran 3 Hasil Wawancara	81
Lampiran 4 Hasil Wawancara	84
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuisisioner	86
Lampiran 6 Dokumentasi Kuisisioner	89
Lampiran 7 Output Spss.....	90
Lampiran 8 Tabel Uji T	96
Lampiran 9 Pegawai Tetap <i>Front Office</i> Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort	97



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor perhotelan ialah segmen yang tumbuh serta meluas secara cepat dan memiliki peran signifikan dalam mendukung sektor pariwisata serta perekonomian global, khususnya di daerah tujuan wisata utama seperti Bali. Hotel tidak hanya berperan sebagai penyedia tempat penginapan, tetapi juga menjadi penyedia layanan dengan standar tinggi untuk memenuhi kebutuhan akomodasi para tamu. Di dalam operasional hotel, untuk memaksimalkan kepuasan tamu yang menginap, maka perlu adanya dukungan dan kerjasama antara departemen, salah satunya adalah *front office*, yang berperan sebagai lini pertama dalam menyambut dan melayani tamu. Sebagai titik kontak pertama antara pengunjung dengan layanan hotel, *front office* memiliki peran strategis yang sangat krusial. Tugas karyawan *front office* mencakup berbagai hal, dimulai dari *check-in* serta *check-out*, mengatur reservasi, menangani keluhan tamu, hingga memberikan informasi tentang layanan hotel dan destinasi wisata lokal.

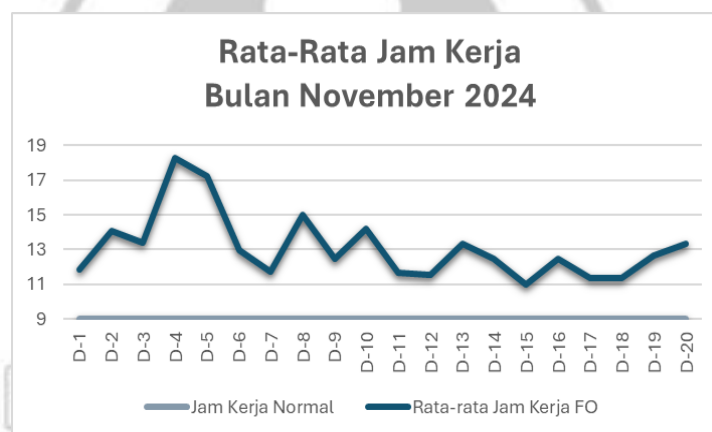
Dilansir dari GuestPro (2023), dalam industri perhotelan dibagi menjadi 3 musim, yakni *high season*, *peak season*, dan *low season*. *High season* adalah periode dengan tingkat kunjungan tinggi namun belum mencapai puncak permintaan seperti pada *peak season*, umumnya dimulai dari bulan Juni sampai pertengahan September, sementara bulan Agustus merupakan klimaks dari *High Season*. *Low season* adalah periode dengan tingkat kunjungan rendah biasanya di luar musim liburan, biasanya terjadi mulai pada bulan September

hingga Desember dan pertengahan Januari hingga April. Sedangkan *peak season* adalah periode dengan tingkat permintaan tertinggi seperti saat libur panjang Natal atau Tahun Baru. Penelitian ini dilakukan hanya pada *high season* dan *low season* karena kedua periode ini memiliki variasi beban kerja yang signifikan namun lebih stabil dibandingkan *peak season*, ini memungkinkan temuan penelitian untuk lebih akurat menggambarkan bagaimana beban kerja mempengaruhi kinerja pekerja karena tidak terdistorsi oleh tekanan hebat yang terjadi selama *peak season*. Dengan beban kerja yang kompleks ini, departemen *front office* sangat rentan terhadap berbagai tekanan operasional, terutama pada periode *high season* ketika tingkat okupansi meningkat drastis.

Beban kerja karyawan merupakan poin esensial yang dapat berdampak signifikan terhadap tingkat kinerja yang mereka capai. (Budiasa, 2021). Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam jangka waktu tertentu, serta tingkat kesulitan tugas-tugas yang memerlukan perhatian dan energi mereka, disebut sebagai beban kerja (Budiasa, 2021). Kelebihan beban kerja kerap memicu stres dan kelelahan, yang berdampak pada penurunan produktivitas serta menurunnya mutu pelayanan. Pada kondisi tertentu, terutama saat jumlah tamu meningkat tajam, karyawan *front office* sering kali menghadapi tekanan tambahan yang dapat memperburuk situasi kerja mereka.

Beban kerja yang berlebihan pada karyawan *front office* Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja, menyebabkan kelelahan fisik dan mental (*burnout*), hingga menekan produktivitas karyawan, yang akhirnya berdampak negatif pada kualitas layanan kepada tamu,

seperti berkurangnya keramahan, kesalahan administratif, dan penanganan keluhan yang tidak optimal, sehingga pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan tamu dan berpotensi merusak citra Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Pengaturan beban kerja yang kurang baik kerap berdampak buruk pada performa karyawan *front office*, sehingga berpengaruh pada keseluruhan proses operasional di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Situasi ini semakin diperparah apabila manajemen tidak menyediakan sistem pendukung yang memadai, seperti jadwal kerja yang fleksibel, pelatihan untuk meningkatkan keterampilan manajemen waktu, atau teknologi yang dapat membantu meringankan tugas administrasi.



Gambar 1. 1 Rata-Rata Jam Kerja *Front Office* Bulan November 2024
Sumber: Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort (2024)

Gambar 1.1 menampilkan salah satu fenomena beban kerja yang terjadi pada bulan November 2024. Dari 32 karyawan tetap *front office* di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort yang dijadikan sampel, diketahui bahwa rata-rata dari mereka bekerja melebihi durasi jam kerja yang seharusnya. Merujuk pada Pasal 77 ayat (2) UU Nomor 13 Tahun 2003, dimana jam kerja normal diatur sebesar 7 jam per hari bagi sistem 6 hari kerja, ataupun 8 jam per hari bagi sistem 5 hari kerja, dengan

batas maksimum 40 jam kerja dalam satu minggu. Bila jam kerja melebihi batas yang ditetapkan, maka harus dihitung sebagai lembur dan diberikan kompensasi sesuai regulasi yang berlaku (Auli, 2023). Pada hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort memiliki, sistem kerja yang diterapkan adalah 9 jam per hari, yang meliputi 8 jam kerja produktif dan 1 jam waktu istirahat. Namun, berdasarkan data pada diagram, dapat terlihat bahwa mayoritas karyawan hotel bekerja melampaui batas waktu tersebut.

Susanta Nugraha et al. (2015) berpendapat bahwa korelasi positif antara beban kerja dan stres kerja, dan tingkat stres kerja yang lebih tinggi dapat menyebabkan kinerja karyawan yang lebih rendah. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Wijaya (2022), yang menyatakan bahwa beban kerja yang berat memiliki dampak buruk terhadap kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahwa ketika beban kerja meningkat, kepuasan kerja cenderung menurun, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja karyawan.

Studi yang dilakukan Artawan et al. (2023) dan Thesa et al. (2020) menerangkan dampak beban kerja terhadap kinerja, tetapi tidak menjelaskan metode spesifik dalam pengelolaan beban kerja yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian terdahulu masih terbatas pada analisis hubungan variabel tanpa memberikan rekomendasi manajerial yang aplikatif. Sehubungan dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk menutup celah dengan menyajikan hasil analisis empiris serta menawarkan saran manajemen yang kontekstual. Penelitian ini menggunakan pendekatan berbasis data lapangan yang aktual (jam kerja karyawan sebagai indikator beban kerja) agar dapat memberikan gambaran lebih akurat

terhadap kondisi kerja karyawan *front office* di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort.

Dengan mempertimbangkan uraian latar belakang tersebut, peneliti menetapkan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di Hotel Courtyard By Marriott Bali Seminyak Resort. Penelitian ini diharapkan mampu menawarkan rekomendasi praktis bagi manajemen hotel untuk memperbaiki kinerja karyawan di bagian *front office*, serta memberikan kontribusi yang berarti secara akademis dan aplikatif, terutama sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan di industri perhotelan, khususnya pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam studi ini diberikan sebagai berikut, dengan merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Bagaimana perbedaan tingkat beban kerja antara karyawan *front office* pada *high season* dan *low season* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian dalam studi ini dijabarkan sebagai berikut, dengan merujuk pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Untuk menganalisis perbedaan tingkat beban kerja antara karyawan *front office* pada *high season* dan *low season* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa pihak mendapatkan manfaat dari penelitian ini dengan cara yang berbeda, yang dapat diringkas sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas pemahaman tentang hubungan antar beban kerja dan kinerja karyawan *front office* di sektor perhotelan. Dengan memberikan sudut pandang baru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di berbagai lingkungan kerja, penelitian ini sangat meningkatkan evaluasi literatur. Selain itu, penelitian ini menyampaikan wawasan yang signifikan mengenai pentingnya pengelolaan beban kerja secara efektif serta membuka peluang untuk pengembangan analisis yang lebih mendalam di masa mendatang. Temuannya dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih luas dengan pendekatan dan variabel yang lebih komprehensif.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan manajemen SDM dan efisiensi proses kerja di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Hasilnya memberikan perspektif mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja

karyawan *front office* serta kualitas layanan. Dengan memahami hal ini, perusahaan dapat merancang strategi untuk mengelola beban kerja, terutama saat musim puncak, dan menjaga kepuasan tamu. Selain itu, manajemen menggunakan informasi ini sebagai dasar untuk penjadwalan, keseimbangan kerja-hidup, dan perancangan kebijakan pelatihan. Pada akhirnya, hal ini berpotensi meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta reputasi hotel.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan dalam studi berikutnya yang membahas hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan pada industri perhotelan. Selain pengaruh beban kerja terhadap kualitas layanan, aspek lain seperti dukungan sosial, pelatihan, dan budaya organisasi perlu dieksplorasi. Studi lanjutan dapat mempertimbangkan variabel tambahan, membandingkan jenis hotel, atau lokasi berbeda. Penelitian juga dapat mencakup faktor eksternal seperti tren pariwisata dan kebijakan pemerintah untuk memahami dinamika sektor ini dalam cakupan yang lebih luas.

1.5. Ruang Lingkup & Batasan Penelitian

Penelitian ini mengkaji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak. Fokusnya pada faktor internal seperti tingkat hunian, musim wisata, dan jenis tugas karyawan. Penelitian juga mengeksplorasi dampak beban kerja terhadap kualitas layanan dan kepuasan tamu. Batasannya hanya mencakup karyawan *front office* tanpa membahas faktor eksternal atau variabel lain seperti motivasi dan kondisi psikologis.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengarah pada kesimpulan bahwa beban kerja karyawan bervariasi dari *high season* ke *low season*. Karena peningkatan jumlah tamu, kepadatan aktivitas, dan harapan layanan, karyawan *front office* menghadapi peningkatan tanggung jawab yang signifikan selama *high season*. Karyawan mengalami peningkatan stres terkait pekerjaan sebagai akibatnya.

Beban kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan *front office* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Peningkatan beban kerja yang diterima karyawan cenderung berdampak pada menurunnya efektivitas kerja, terutama apabila beban tersebut tidak diimbangi oleh dukungan dan kebijakan manajerial yang memadai. Temuan ini diperkuat oleh nilai koefisien determinasi sebesar 86,5%, yang mengindikasikan bahwa mayoritas variasi dalam kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja.

Secara empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa, terutama di industri perhotelan, yang mengalami variasi operasional yang signifikan, manajemen beban kerja yang efisien sangat penting untuk menjaga kinerja karyawan serta untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan berkelanjutan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil yang disebutkan, manajemen hotel dapat memperoleh manfaat dari mengembangkan pendekatan distribusi beban kerja yang lebih adil dan proporsional, terutama selama *high season*. Ini dapat dilakukan dengan mempekerjakan karyawan sementara, mendistribusikan *shift* secara adil, dan menyederhanakan jadwal kerja.

Lalu, diperlukan pula pelatihan dan pembekalan bagi karyawan *front office*, khususnya dalam hal manajemen waktu, pengelolaan stres, dan peningkatan keterampilan pelayanan agar tetap mampu bekerja secara optimal meskipun dalam tekanan tinggi. Selain itu, hotel sebaiknya menyediakan sistem pendukung seperti bantuan teknologi (misalnya sistem otomatisasi *check-in*), sistem pemantauan beban kerja, serta *feedback* berkala agar dapat memantau kondisi mental dan fisik karyawan secara *real-time*. Dan untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan studi dengan memasukkan variabel atau faktor lain yang relevan seperti stres kerja, motivasi, atau dukungan manajerial, serta membandingkan kondisi kinerja antar beberapa hotel yang memiliki klasifikasi bintang dan lokasi berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (12th ed.). Rineka Cipta.
- Artawan, P. D., Sukerti, N. N., & Luh Gde Sri Sadjuni, N. (2023). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan*. *Journal of Hotel Management*, 1(1). <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1016>
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. In CV. Pena Persada.
- Davin, A. A., & Rasji, R. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja PKWTT (Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu) yang Tidak Mendapatkan Upah*. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 4(4), 968–986. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i4.2159>
- Fakhrul Rizal, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aston Batam Hotel & Residence*. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(1), 62–77. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i1.2604>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GuestPro. (2023, November 15). *Mengenal Pengertian High Season, Peak Season, Dan Low Season*. GuestPro.
- Hawighurst, R. J. (1955). *Human Development and Education*.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. UMSU Press.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Edisi ke-5) (5th ed.). PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Manehat, K., Fanggidae, A. H. J., Kurniawati, M., & Fanggidae, R. P. C. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaitas Konsumen Pada Hotel Neo Eltari By Aston Kupang*. *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 337–347.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, A. D. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung*. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/31>

- Putri, E. A. anggita, & Primadineska, R. W. (2023). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Dengan Work Life Balance Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai Dprd Kab. Ngawi)*. *CAKRAWANGSA BISNIS*, 4(1), 41–54.
- Qastalano, R. (2019). *Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Pengawasan Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Departemen Produksi PT. XYZ*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Rerung, R. R. (2019). *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior*. CV. Media Sains Indonesia.
- Rohman, M. A., & Ichsan, R. M. (2021). *Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi*. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1).
- Sitompul, S. S., & Simamora, F. (2021). *The Effect Of Workload, Work Experience, And Compensation On Employee Performance Pt. Tannery Sejahtera Mandiri Pekanbaru*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2(2), 142–153. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Alfabeta.
- Sulastrri, S., & Onsardi, O. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan*. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), 83–98. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1215>
- Susanta Nugraha, Suryadi, & Aujada, R. (2015). *Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Pengawasan Terhadap Stres Kerja Karyawaan PT. Daya Manunggal Salatiga Departemen Weaving AJL II*.
- Thesa, N. L., Kalpikawati, I. A., & Sadjuni, N. L. G. S. (2020). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan F&B Service Department di Intercontinental Bali Resort*. *Journal of Hotel Management*, 1(1).
- Triatmaja, I. D. R. I., Nelwan, O. S., & Lengkong, V. P. K. (2022). *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Fif Group Manado*. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 377. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.41581>
- Wahjono, S. I. (2022). *Struktur Organisasi*. <https://www.researchgate.net/publication/359993516>
- Wardhana, A. (2024). *Wawancara, Kuesioner, dan Observasi*. CV. Eureka Media Aksara.
- Wijaya, A. (2022). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Di Hotel Maxone Di Kota Malang*.