



## Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi

Yoga Yudian Dara<sup>1</sup>, Lise Asnur<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup>Universitas Negeri Padang

e-mail: [yudiandarayoga@gmail.com](mailto:yudiandarayoga@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti saat pra penelitian dan pengalaman lapangan industri di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, dimana ditemukannya beberapa masalah terkait dengan beban kerja dan kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif metode asosiatif kausal. Populasi yang ada pada penelitian ini yaitu karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Sampel penelitian ini berjumlah 88 sampel karyawan. Metode pengambilan sampel adalah sampel jenuh. Jenis data penelitian ini memakai data primer berasal penyebaran kuesioner dan data sekunder berasal data karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 30 butir pernyataan yang telah diuji validitas dan reabilitasnya, dibagikan kepada karyawan setiap departemen dan kepada terkecuali HOD. Data yang diperoleh dideskripsikan dengan uji persyaratan analisis dan juga uji hipotesis dengan metode analisis regresi linear sederhana dan koefisien determinan dengan bantuan SPSS 20.00.

Hasil penelitian: (1) beban kerja di kategori baik 60,23%), (2) kinerja karyawan di kategori tinggi (84,09%). Uji regresi linear sederhana sebesar 35,986 nilai signifikan sig 0,000 < 0,05. Nilai R square 0,295. 39,5% beban kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan 68,4% selebihnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor lain. Nilai t sebesar 8.783 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga dapat diperoleh adanya pengaruh yang signifikan antar kedua variabel. Pengujian koefisien regresi nilai 0,368 yang nilai signifikannya 0,000 < 0,05 dimana setiap satuan beban kerja dapat menaikkan 0,368 satuan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disarankan agar pihak hotel bisa meningkatkan beban kerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan hotel.

**Kata Kunci : Beban Kerja, Kinerja Karyawan**

## PENDAHULUAN

Pariwisata Indonesia mengalami perkembangan dan peningkatan setiap tahunnya. Perkembangan ini didukung karena adanya potensi wisata di setiap daerah yang dapat dimanfaatkan untuk mendatangkan para wisatawan wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang juga akan dapat meningkatkan devisa negara. Pariwisata berawal dari kata wisata dikarenakan adanya perubahan tempat tinggal ke tempat lain dengan tujuan tertentu kecuali kegiatan yang memperoleh gaji atau upah [1]. Dampak dari pariwisata tersebut di Indonesia khususnya di Sumatera Barat banyak berdirinya hotel berbintang untuk mendukung pariwisata tersebut sebagai sarana akomodasi.

Hotel sendiri adalah suatu bisnis jasa atau yang dikelola untuk menyediakan jasa akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa penginapan, jasa makanan dan minuman maupun fasilitas dan pelayanan jasa lainnya yang disediakan untuk setiap orang yang ingin memperoleh pelayanan [2]. Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah hotel berbintang 4 yang berada di Jln. Yos Sudarso No.29 Benteng Guguak Panjang, Bukittinggi yang merupakan salah satu hotel terkenal di Kota Bukittinggi. Hotel ini memiliki letak yang strategis dengan pusat kota dan objek wisata yang di sekitarnya. Grand Rocky Hotel Bukittinggi saat ini memiliki kamar yang memenuhi kebutuhan menginap yang tersedia untuk dijual kepada tamu dan juga menyediakan fasilitas lain seperti, *restaurant, lounge, swimming pool*, dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu saat menginap di hotel agar tamu merasa puas dan kembali lagi untuk menginap di hotel.

Guna tercapainya harapan dan kepuasan tamu menginap di hotel, karyawan harus memahami apa yang dibutuhkan tamu dengan baik dan melaksanakannya dengan efektif dan efisien. Sumber daya manusia yang dimiliki hotel haruslah menunjang dalam segi kinerjanya agar mampu menunjang perkembangan hotel. Salah satu cara untuk menunjang kinerja karyawan dalam bekerja diperlukan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM).

Tata kelola Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini sangatlah penting terkhusus bisnis hotel karena baik atau tidaknya produk yang diberikan oleh suatu industri salah satunya dapat dilihat dari kinerja karyawannya apabila semakin baik kinerja karyawan maka produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan manajemen. Manajemen.Sumber..Daya Manusia ialah suatu pendayagunaan atau pengelolaan individu pada suatu organisasi [3]. Kinerja SDM Kinerja SDM adalah capaian kerja berupa kuantitas ataupun kualitas yang diraih pekerja dalam jangka waktu tertentu berdasarkan tanggung jawab dan beban kerja yang dilimpahkan kepada pekerja [4]. Kinerja dapat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti beban kerja, lingkungan kerja, dan kondisi lokasi tempat bekerja. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut: 1) Kualitas kerja; 2) Kuantitas kerja; 3) Tanggung jawab; 4) Kerja sama; dan 5) inisiatif [5].

Beban kerja ialah sejumlah kegiatan rata-rata dari tiap-tiap tugas yang di berikan dalam batas waktu yang ditentukan [6]. Indikator yang digunakan dalam mengukur beban kerja adalah sebagai berikut: 1) Tugas-tugas yang bersifat fisik (sikap kerja); 2) Tugas-tugas yang bersifat mental; 3) Waktu kerja dan istirahat; 4) Kerja secara bergilir 5) Pelimpahan tugas dan wewenang; dan 6) Faktor somatis [7].

Berdasarkan data dan wawancara penulis dengan beberapa karyawan yang bekerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada tanggal 22 Februari 2021, peneliti mendapatkan informasi bahwa penurunan kinerja karyawan.

**Table 1. Data Penilaian Kinerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi (2020)**

No	Keterangan	Jumlah Karyawan	Persentase
1	Sangat Baik	0 Karyawan	0%
2	Baik	90 Karyawan	93,75%
3	Buruk	6 Karyawan	6,25%
Total		96	100%

Berdasarkan data penilaian kinerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebanyak 96 Karyawan dapat dilihat karyawan dengan kategori sangat baik sebanyak 0 dengan persentase 0% orang berada di kategori baik sebanyak 96 dengan persentase sebesar 93,75% dan sebanyak 6 Karyawan berada di kategori buruk dengan presentase 6,25%. Berdasarkan hasil wawancara dengan *HR Officer* bahwa aspek-aspek menurunnya beberapa kinerja karyawan tersebut adalah disebabkan menurunnya kedisiplinan, tingkah laku, kualitas dan kuantitas kerja karyawan tersebut. Berdasarkan wawancara penurunan kinerja karyawan disebabkan beberapa faktor yaitu faktor dari beban kerja itu sendiri biasanya tekanan pekerjaan atau pelimpahan tugas yang membebankan karyawan, faktor tekanan dari manajer dan masalah-masalah pribadi karyawan tersebut. Berdasarkan data penilaian kinerja dan wawancara yang dilakukan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Masalah yang peneliti temukan terkait dengan beban kerja karyawan ketika peneliti melaksanakan kegiatan PLI 2 di Grand Rocky Hotel Bukittinggi waktu kerja dan waktu istirahat yang mana adanya kesenjangan dari yang seharusnya terjadi seperti waktu kerja yang berlebih hingga 1-2 jam dan selanjutnya waktu istirahat yaitu seringnya karyawan istirahat terlambat dan singkat. Berdasarkan wawancara terhadap karyawan bahwa permasalahan tersebut muncul karena tuntutan pekerjaan yang diharuskan para karyawan menyelesaikan sesegera mungkin.

Masalah lain yang peneliti temui selama melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) 2 di Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah *jumping shift* permasalahan ini umum ditemui pada *Food & Beverage Department*. pada permasalahan *jumping shift* ini para karyawan *Food & Beverage Department* mendapatkan jadwal kerja tersebut berturut-turut sebanyak 2 kali setiap minggu. Hal ini menyebabkan karyawan merasa kelelahan dan kurangnya semangat dalam bekerja dan tidak menutup kemungkinan bahwa akan berdampak pada kondisi fisik dan mental karyawan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode asosiatif kausal dengan jenis penelitian kuantitatif dengan cara menyebarkan angket yang berbentuk pernyataan positif yang disebarkan kepada seluruh karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Dalam menentukan pengambilan sampel digunakan metode *Total Sampling*. *Total Sampling* sampling total adalah metode menentukan sampel dengan menggunakan seluruh populasi sebagai sampel [8]. Total sampel digunakan adalah sebanyak 88 orang karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi kecuali *Head Of Department*. Dalam menentukan seberapa pengaruh antara kedua variabel digunakan *software* SPSS versi 20 untuk mencari dan membuktikan data dengan cara melakukan uji normalitas, uji homogenitas, uji linearitas serta melakukan pengujian hipotesis regresi linear sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Peneliti telah melakukan penelitian dengan 88 responden yang terkait dengan pengujian variabel beban kerja, peneliti mendapatkan hasil penelitian tentang variabel beban kerja. Adapun hasil dari olahan data yang telah dilakukan dari penelitian terkait dengan variabel beban kerja adalah:

**Tabel 2. Data Variabel Beban Kerja**

Kategori	Kelas Interval	F	Persentase(%)
Sangat Baik	$\geq 63,99$	53	60,23
Baik	$\geq 53,33 - < 63,99$	34	38,63
Cukup	$\geq 42,67 - < 53,33$	1	1,14
Buruk	$\geq 32,01 - < 42,67$	0	0
SangatBuruk	$< 32,01$	0	0
Jumlah		88	100

Bersumber dari tabel 2 diatas bisa dijelaskan bahwa 60,23% responden mengungkapkan sangat baik, 38,63%, responden mengungkapkan kategori baik, 0% responden mengungkapkan kategori cukup dan 1,14% responden yang mengungkapkan kategori buruk dan 0% responden yang mengungkapkan sangat buruk. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwa beban kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dikategorikan sangat baik.

Selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilaksanakan kepada 88 responden terkait dengan pengujian variabel kinerja, peneliti mendapatkan hasil penelitian tentang variabel kinerja. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan variabel beban kerja adalah :

**Tabel 3. Data Variabel Kinerja**

Kategori	Kelas Interval	F	%
SangatBaik	$\geq 55,99$	74	84,09
Baik	$\geq 46,66 - <55,99$	14	15,91
Cukup	$\geq 37,34 - <46,66$	0	0
Buruk	$\geq 28,01 - <37,34$	0	0
SangatBuruk	$<28,01$	0	0
Jumlah		88	100

Menurut tabel 3 dapat dijelaskan bahwa 84,09% responden mengungkapkan sangat baik, 15,91% responden mengungkapkan baik, dan 0% responden yang menyatakan kategori cukup, responden yang menyatakan kategori buruk dan sangat buruk 0%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dikategorikan sangat baik.

Uji hipotesis dengan regresi linear sederhana yang telah dilakukan melalui uji persyaratan analisis yaitu antara lain:

1. Uji Normalitas yang dilaksanakan dengan memanfaatkan *kolmogorov smirnov test* dengan nilai sig variabel beban kerja (X) 0,180 dan nilai sig untuk variabel kinerja (Y) 0,185 dengan taraf signifikan sebesar  $> 0,05$ . Alhasil, kedua variabel tersebut dikatakan normal.
2. Uji Homogenitas dilakukan memanfaatkan *Test homogeneity of variance* dengan skor signifikan sebesar 0,433 dengan kategori sig  $> 0,05$ . Maka data kedua variabel dapat dikatakan memiliki varians data sama.
3. Uji Linearitas diperoleh hasil dengan nilai sig 0,480 dengan kategori signifikan sebanyak  $> 0,05$  sehingga bisa disebut kedua variabel penelitian ini terdapat hubungan linear secara signifikan.

**Tabel 4. Nilai Signifikansi**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	400.636	1	400.636	35.986	.000 <sup>b</sup>
	Residual	957.443	86	11.133		
	Total	1358.080	87			

Bersumber pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan, didapatkan nilai Frekuensi 35,986 dengan sign 0,000  $< 0,05$  dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja dengan variabel kinerja memiliki pengaruh secara positif dan signifikan. Maka, dapat ditarik keputusan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima.

**Tabel 5. Koefisien Regresi Variabel Beban Kerja Terhadap Variabel Kinerja**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	35.322	4.022		8.783	.000
	Beban Kerja	.368	.061	.543	5.999	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan dari tabel 4 diatas didapatkan hasil koefisien regresi sebanyak 0.368 dengan nilai Sig 0,000 <0,05. maksudnya 1 satuan peningkatan beban kerja dapat menaikkan 0,368 satuan kinerja.

**Tabel 6. Hasil Uji R Square Variabel Beban Kerja Terhadap Variabel Kinerja**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.543 <sup>a</sup>	.295	.287	3.337

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Berdasarkan dari tabel diatas didapatkan hasil uji R Square = 0.295 jadi pengaruh variabel beban kerja terhadap variabel kinerja karyawan adalah 29,5% sedangkan 70,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

## B. Pembahasan

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang terkait oleh variabel beban kerja (X) maka, dapat dijelaskan bahwa dari semua sampel didapatkan hasil penelitian bahwa variabel beban kerja berada pada kategori sangat baik 60,23%, lalu pada indikator tugas-tugas yang bersifat (fisik) berada pada kategori 90,90% responden mengemukakan sangat baik, pada indikator tugas-tugas yang bersifat mental responden menyatakan sangat baik 89,77%, indikator waktu kerja dan waktu istirahat menyatakan sangat baik sebanyak 54,55%, 57,95% responden menyatakan bahwa indikator kerja secara bergilir baik, 67,05% responden menyatakan bahwa indikator pelimpahan tugas dan wewenang baik, dan 69,32% responden menyatakan bahwa indikator pelimpahan faktor somatis baik. Hasil penelitian mengenai variabel beban kerja menyatakan bahwa beban kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi bisa dikategorikan ke dalam kategori sangat baik.

Beban kerja ialah sejumlah pekerjaan yang dibebankan ke setiap perorangan atau unit organisasi yang harus dikerjakan secara teratur melalui proses analisis terkait jabatan, beban kerja, ataupun proses manajemen lainnya guna memperoleh informasi efektivitas dan efisiensi kerja suatu unit organisasi [9]. Berdasarkan penjelasan ahli diatas menunjukkan bahwa beban kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena pemberian beban kerja yang diberikan harus melalui beberapa proses dan teknik analisis yang terkait dengan beban kerja, sehingga karyawan dapat menuntaskan pekerjaan tepat pada periode yang ditentukan tanpa perlu membebani karyawan dengan tugas yang banyak. Dengan demikian beban kerja yang efisien dan efektif dapat memberikan peningkatan berkembangnya perusahaan.

2. Berdasarkan riset yang telah dilaksanakan yang terkait dengan variabel kinerja (Y) maka, dapat dijelaskan bahwa dari semua sampel didapatkan hasil penelitian bahwa variabel kinerja berada pada kategori sangat baik 84,09%, Kemudian pada indikator kualitas kerja para responden menyatakan kategori sangat baik sebanyak 60,22%.

Pada indikator kuantitas kerja para responden menyatakan kategori sangat baik sebanyak 93,18%, pada indikator tanggung jawab para responden menyatakan kategori sangat baik sebanyak 63,63%, pada indikator kerja sama responden menyatakan sangat baik sebanyak 50%, dan pada indikator inisiatif responden menyatakan baik sebanyak 52,27%,. Artinya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi termasuk dalam kategori sangat baik.

kinerja ialah pokok kinerja organisasi yang paling dipengaruhi oleh beberapa aspek perorangan seperti stimulus, karakteristik, ekspektasi, dan evaluasi yang dilaksanakan oleh manajemen terhadap capaian hasil kerja perorangan [10]. Berdasarkan penjelasan para ahli penilaian kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja dari organisasi atau perusahaan sehingga pentingnya pihak manajemen memperhatikan pencapaian hasil kerja perorangan.

3. Bersumber pada hasil uji hipotesis yang telah dilaksanakan dalam memahami seberapa tinggi pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang dibuat dengan bantuan *software* statistik. adapun hasil olahan data dari olahan statistik tersebut diperoleh nilai koefisien determinan *R Square* 0,316 artinya terdapat pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja sebesar 0,295 (29,5%). Selain dari beban kerja, faktor lain yang bisa mempengaruhi kinerja adalah sebesar 70,5%. Maka, hasil hipotesisnya yaitu  $H_a$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak. Beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Hal ini sependapat dengan penelitian yang relevan dengan judul penelitian “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di *Housekeeping Department* Pada Hotel Bintan Lagoon Resort”. Adapun hasil penelitian yang dikemukakan menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja secara signifikan sebesar 54,76% dan selebihnya dipengaruhi faktor-faktor lain[11]. Penelitian relevan lain yang terkait dengan pengaruh beban kerja dan kinerja dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada *Food And Beverage Service Department* di Hotel Artotel Sanur Bali”. Adapun hasil penelitiannya, menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja secara signifikan sebesar 33% dan selebihnya dipengaruhi faktor-faktor lainnya[12].

Bersumber dari hasil yang telah diteliti di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja secara signifikan dan positif. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik manajemen mengelola beban kerja yang dibebankan kepada karyawan maka semakin baik kinerja karyawan dalam bekerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

## KESIMPULAN

Hasil yang telah dipaparkan pada penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan yang dapat peneliti tarik yaitu sebagai berikut:

1. Variabel beban kerja dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 60,23% berada pada > 63,99 termasuk pada kategori sangat baik
2. Variabel kinerja dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 84,09% berada pada > 55,99 tergolong kategori sangat baik.
3. Persentase signifikan dari variabel beban kerja terhadap variabel kinerja karyawan sebanyak 29,5%, sisanya 70,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. J. Muljadi, “*Kepariwisata dan Perjalanan: Cetakan ketiga,*” Jakarta: Raja grafindo Persada, 2012.
- [2] Ira M. dan H. P. Chair, “*Hotel Room Division Management*”. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2017.
- [3] A. Anwar Parbu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosakarya, 2013.
- [4] A. Anwar Parbu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosakarya, 2012.
- [5] E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Persada, 2016.
- [6] K. F. S. Tambengi, C. Kojo, and F. S. Rumokoy, “*Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia tbk. Witel SULUT,*” J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akuntansi., Vol. 4, No. 4, 2016.
- [7] I. G. Mahendrawan and A. D. Indrawati, “*Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja PT. Panca Dewata Denpasar,*” E-Jurnal Manaj., Vol. 4, No. 11, 2015.
- [8] Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, CV, 2017.
- [9] N. Ellyzar and M. Yunus, “*Pengaruh Mutasi Kerja, Beban kerja, dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh,*” J. Magister Manajemen., Vol. 1, No. 1, pp. 35–45, 2017.
- [10] S. E. Kasmir, *Studi Kelayakan Bisnis: Edisi Revisi*. Prenada Media, 2015.
- [11] Y. Diana, “*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Department Pada Hotel Bintang Lagoon Resort,*” JUMANT, Vol. 11, No. 2, pp. 193–206, 2019.
- [12] I. M. M. Pranadika, N. M. Ariani, and A. M. Putra, “*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Food And Beverage Service Department Di Hotel Artotel Sanur Bali,*” J. Kepariwisata dan Hospitality., Vol. 4, No. 1, pp. 96–113.