
**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI HOUSEKEEPING DEPARTEMENT PADA
HOTEL BINTAN LAGOON RESORT****Yana Diana, SE., M.Si**

Yanadiana70 @yahoo.com -085296455570

Dosen Program Studi Perhotelan

Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

ABSTRAK

Housekeeping Departement merupakan salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. Karyawan yang bertugas yang menjaga, merawat, membersihkan, serta merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi bersih, indah, dan nyaman disebut dengan *room attendant*. *Room attendant* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan. Bila beban kerja terlalu tinggi maka kinerja karyawan departemen tatagraha akan berdampak negatif pada turunnya tingkat hunian kamar hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beban kerja karyawan di departmen tatagraha pada hotel Bintan Lagoon Resort. Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metodologi deskriptif analisis, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai objek yang akan diteliti sehingga dapat disimpulkan.. Berdasarkan hasil perhitungan *Korelasi Product Moment* diperoleh nilai r_{xy} sebesar 0,74 menunjukkan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang kuat artinya beban kerja mempunyai hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinan diperoleh sebesar 54,76%, hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memberikan pengaruh sebesar 54,76% terhadap kinerja karyawan dan sisanya 45,24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Hasil perhitungan t-test diperoleh t hitung sebesar 9,724 lebih besar dari t-tabel sebesar 3,420 , dapat dinyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis yang dikemukakan penulis dapat diterima. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi manajer hotel dalam menentukan beban kerja karyawan, sehingga kinerja karyawan menjadi meningkat dan akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel.

Kata Kunci : Lingkungan kerja, kemampuan kerja, kondisi kerja, motivasi, tanggungjawab**1. PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah suatu aktifitas berlibur atau rekreasi untuk menghabiskan waktu dengan keluarga ataupun dengan teman. Pariwisata sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, maka pariwisata adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nampak atau nyata (*tangible product*) dan yang tidak tampak atau nyata (*intangible product*) Disamping itu, kata wisata berasal dari bahasa Jawa kuna. Wisatawan, sering juga disebut ‘turis’, ialah orang yang berpergian untuk tujuan tertentu. Dari kata wisata juga terbentuk kata pariwisata sebagai padanan kata bahasa Inggris *tourism*. Kata pari dalam bahasa Jawa kuna bermakna “semua”, “segala”, “sekitar”, atau “sekeliling”. Maka pariwisata dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata. Hal ini merupakan komponen yang memegang peranan yang

sangat penting dalam menunjang pariwisata di Negara Indonesia, disamping industri yang berkembang di bidang kepariwisataan yang lainnya.

Perkembangan hotel-hotel di Indonesia pun makin meningkat, khususnya di kota Bintan. Itu terbukti dengan makin meningkatnya jumlah hotel baik yang sudah beroperasi maupun hotel yang baru berdiri. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel mengharapkan agar tamu yang pernah menginap datang lagi di hari selanjutnya, maka hotel sebagai *industry* jasa pelayanan tidak cukup hanya dengan menjual produk akan tetapi disertai dengan pelayanan, dan hasil kerja yang memuaskan dan sikap karyawan yang baik dan ramah

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau *department* yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. *Housekeeping* merupakan salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Departemen Tatagraha terdiri dari beberapa bagian, diantaranya adalah bagian kamar tamu (*room section*), bagian ruangan umum (*public area section*), bagian linan (*linen section*) dan bagian binatu (*laundry*), dalam memberikan pelayanan seperti membersihkan kamar tamu, *area lobby*, *area restaurant*, dan lain sebagainya. Bagian operasional yang sangat penting diperhatikan dalam departemen tatagraha adalah *Room Section*. *Room Section* merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar tamu. Karyawan yang bertugas yang menjaga, merawat, membersihkan, serta merapikan kamar-kamar tamu agar menjadi bersih, indah, dan nyaman disebut dengan *room attendant*. *Room attendant* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan. Bila beban kerja terlalu tinggi maka kinerja karyawan *housekeeping* akan berdampak *negative* pada turunnya tingkat hunian kamar hotel Bintan Lagoon Resort.

Beban kerja yang dilakukan karyawan *housekeeping* department pada Hotel Bintan Lagoon Resort sangatlah tinggi, karena terlalu banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, dimana *karyawan* sering kali melakukan pekerjaan hingga duakali shift dan sering diharuskan lembur sehingga hasil kerja tidak sesuai lagi dengan standar operasional prosedur atau kinerja karyawan menjadi tidak maksimal. Beban kerja yang dilakukan juga tidak sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada pada Hotel Bintan Lagoon Resort dimana alat-alat kebersihan tidak memadai sehingga seringkali karyawan harus mengulangi pekerjaannya kembali. Disaat okupansi kamar rendah jumlah kamar yang harus dibersihkan seorang *room attendant* sebanyak 15-16 kamar, namun apabila okupansi kamar tinggi seorang *room attendant* harus membersihkan kamar sebanyak 18-19 kamar, padahal untuk memperoleh kamar yang bersih dan nyaman seorang *room attendant* hanya dapat membersihkan 11 sampai 12 kamar sesuai dengan jenis kamarnya setiap shift dimana satu shift dihitung delapan jam. Penelitian ini bertujuan apakah beban kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kuantitatif', yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit 'kualitatif', yaitu jika orang merasa tidak

mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Achyana, 2016). Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Paramitadewi, 2017). Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alas untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumberdaya manusia (Sastra, 2017) . Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisa beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Anita, dkk 2013).

Menurut (Astianto dan Suprihadi, 2014) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Menurut (Widyastuti, 2015) Beban kerja adalah sesuatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan.

1. Aspek-aspek beban kerja terbagi tiga, yaitu: a. Beban Kerja Fisik; b. Beban Kerja Mental/Psikis; c. Pemanfaatan Waktu.

a. Beban Kerja Fisik

Menurut (Wulandari, 2017), kerja fisik adalah kerja yang memerlukan energi fisik pada otot manusia yang akan berfungsi sebagai sumber tenaga. Kerja fisik disebut juga "manual operation" dimana performansi kerja sepenuhnya akan tergantung pada upaya manusia yang berperan sebagai sumber tenaga maupun pengendali tenaga. Disamping itu juga (Wulandari, 2017) bahwa penilaian beban kerja fisik dapat dilakukan dengan dua metode objektif, yaitu metode penilaian langsung dan metode tidak langsung.

b. Beban Kerja Mental/Psikis

Menurut (Wulandari, 2017) setiap aktivitas mental akan selalu melibatkan unsur persepsi, interpretasi dalam proses mental dari suatu informasi yang diterima oleh organ sensoris untuk diambil suatu keputusan atau proses mengingat informasi yang diterima untuk mengingat informasi yang lampau. Evaluasi beban kerja mental merupakan poin penting didalam penelitian dan pengembangan hubungan antara manusia dan mesin, mencari tingkat kenyamanan, kepuasan, efisiensi dan keselamatan yang lebih baik ditempat kerja, sebagaimana halnya yang menjadi target capaian implementasi ergonomi. Menurut (Koesomowidjojo 2017) beban kerja psikis karyawan merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan melakukan aktivitas mental/psikis di lingkungan kerjanya. Organisasi tidak hanya akan menilai beban kerja secara fisik, tetapi juga dibutuhkan penilaian mental dari seseorang karyawan.

c. Pemanfaatan Waktu

Perhitungan beban kerja yang mendasar pada aspek pemanfaatan waktu dibedakan menjadi dua hal:

1) Pekerjaan yang Dilakukan Berulang (*Repetitif*)

Pekerjaan yang memiliki siklus pekerjaan pendek dan berulang pada waktu yang *relative* hampir sama. Pekerjaan yang *relative* memiliki siklus pendek dan berulang cenderung akan membuat karyawan bosan dan akhirnya lengah.

2) Pekerjaan yang Dilakukan tidak berulang (*nonrepetitif*)

Pekerjaan yang memiliki pola tidak menentu, pekerjaan ini biasanya berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan *administrative* dan karyawan-karyawan yang beraktivitas dibalik meja.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut (Achyana, 2016) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

a. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :

- 1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
- 2) Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini disebut *wring stresor*.

b. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

3. Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini ada indikator beban kerja yang telah dilakukan oleh (Koesomowidjojo 2017) yang meliputi antara lain:

a. Kondisi Pekerjaan

Bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Misalnya, karyawan yang berada pada divisi produksi tentunya akan berhubungan dengan mesin-mesin produksi untuk membantu mencapai target produksi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan mensosialisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada semua unsure di dalam lembaga sehingga karyawan yang berkerja di dalamnya dapat: 1) Mudah mengoperasikan pekerjaan yang telah didelegasikan; 2) Meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan; 3) Meminimalisir kecelakaan kerja; 4) Mengurangi beban kerja karyawan dan meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*; 5) Memudahkan karyawan untuk memiliki komunikasi yang baik dengan atasan ataupun rekan kerja.

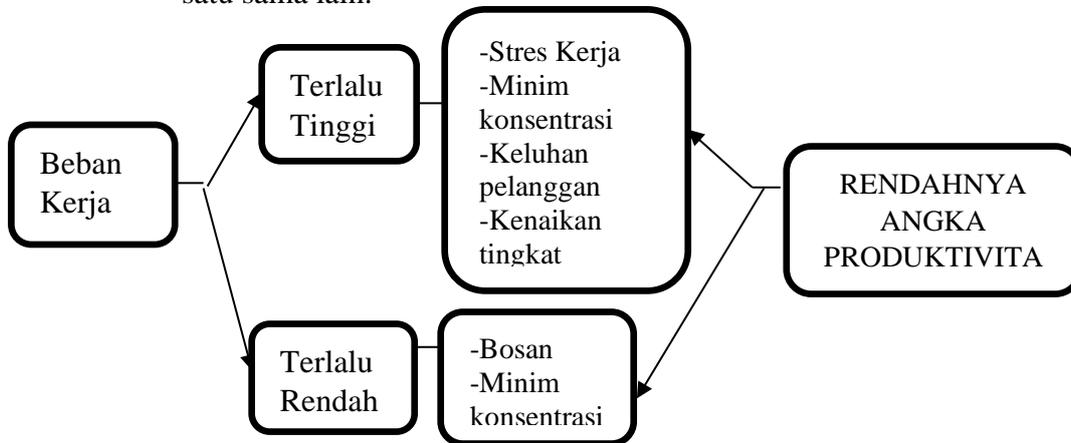
b. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit. Misalnya, suatu perusahaan konveksi memberikan target kepada karyawan untuk menyelesaikan 40 potong pakaian dalam sehari, sedangkan kemampuan krayawan rata-rata saat itu hanya 20 potong per hari.

c. Target yang Harus Dicapai

Targt kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu

yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.



Gambar 2. Indikator Beban Kerja

Adapun menurut (Anita, dkk 2013) dimensi beban kerja menggunakan indikator-indikator berikut, antara lain : (1).Jam kerja efektif; (2).Latar belakang pendidikan; (3).Jenis pekerjaan yang diberikan.

4) Pengukuran Beban Kerja

Pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam berbagai prosedur (Paramitadewi, 2017) telah menggolongkan secara garis besar ada tiga kategori pengukuran beban kerja. Tiga kategori tersebut yaitu : a) Pengukuran subjektif, yakni pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*). b) Pengukuran kinerja, yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku atau aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. c) Pengukuran fisiologis, yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/pekerjaan tertentu.

5) Dampak Negatif dari Kelebihan Beban Kerja

Menurut (Sastra, 2017) Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Menurut (Achyana, 2016), beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah :

a) Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

- b) Keluhan Pelanggan
Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.
- c) Kenaikan Tingkat Absensi
Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut (Moeheriono 2009) Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Menurut (Sugianti, 2017) Pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Sedangkan menurut (Paramitadewi, 2017), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Didukung oleh teori (Ghonyah dan Muhamadun, 2012) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut (Sutoyo, 2016:188) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja. Motivasi seseorang terbentuk dalam dirinya berawal dari munculnya kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak agar mencapai tujuannya. Sedangkan (Sastra, 2017:592) mengatakan kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Didukung teori menurut (Moeheriono, 2009) bahwa kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O) yaitu $kinerja = f(A \times M \times O)$; artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Sugianti, 2017) mengatakan bahwa kinerja tidak terjadi begitu saja, melainkan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi. Ada 3 faktor menurutnya yang mempengaruhi kinerja, yaitu :

- a. Faktor Internal Pegawai
Faktor internal pegawai meliputi kompetensi, pengetahuan (pendidikan), bakat, pengalaman kerja, keadaan fisik dan psikologis, motivasi kerja, semangat kerja, kepuasan kerja.
- b. Faktor Lingkungan Internal Organisasi
Faktor lingkungan internal organisasi meliputi penggunaan teknologi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, iklim kerja, sumberdaya pendukung, teman sekerja, dan pelatihan.
- c. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi
Lingkungan eksternal organisasi meliputi kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat.

Adapun menurut (Sastra, 2017:592-593), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Karakteristik situasi, bagaimana lingkungan dan organisasi mempengaruhi pelaksanaan kinerja didalam organisasi. Lingkungan menempatkan tuntutan-tuntutan kinerja dalam organisasi organisasi. Lingkungan menempatkan tuntutan-tuntutan

organisasi dan para karyawan terhadap pekerjaannya. Organisasi juga mempengaruhi kinerja, menentukan siapa yang memiliki tanggung jawab untuk penilaian.

- b. Spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan, karena pekerjaan-pekerjaan yang berbeda mempunyai deskripsi pekerjaan yang berbeda, program evaluasi kinerja haruslah menyediakan cara yang sistematis untuk mempertimbangkan perbedaan-perbedaan ini dan memastikan evaluasi yang konsisten diseluruh pekerjaan dan karyawan yang mendudukinya.
 - c. Tujuan-tujuan penilaian kinerja secara mendasar dapat digolongkan kepada dua bagian besar yaitu evaluasi dan pengembangan.
 - d. Sikap para pekerja dan atasan terhadap evaluasi dan pengembangan terhadap evaluasi keberhasilan suatu organisasi secara umum ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam struktur organisasi tersebut. Karyawan merupakan kelompok orang-orang kecil dalam organisasi dan ditempatkan pada lini paling depan, yang mempunyai arti yang cukup besar dalam meningkatkan instansinya, tingkat efisiensi kerja dapat tercapai jika didukung oleh manajemen yang mapan. Kelemahan manajemen dapat menimbulkan kesalahan dalam menempatkan tenaga kerjanya.
5. Indikator Kinerja
- Menurut (Sastra, 2017) menggunakan 4 indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu : a. Kualitas kerja; b. Kuantitas kerja; c. Dapat tidaknya diandalkan; d. Sikap.

6. Penilaian Kinerja Karyawan

Definisi penilaian kinerja menurut (Astianto dan Suprihhadi, 2014) merupakan system formal yang dilaksanakan secara periodik untuk mengevaluasi kinerja individu. Sistem penilaian kinerja dapat diartikan sebagai sistem yang merupakan proses sistematis dan rutin untuk mengevaluasi kinerja sumberdaya manusia serta memberikan umpan balik untuk perencanaan kinerja sumber daya manusia yang akan datang. Menurut (Widyastuti, 2015) Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses evaluasi seberapa baik staf atau pegawai mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para staf.

Adapun penilaian terhadap kinerja individu menurut (Astianto dan Suprihhadi, 2014), adalah sebagai berikut: a. Apa tugas pokoknya; b. Pengetahuan dan keterampilan yang dituntut oleh tugasnya; c. Kaitan tugasnya dengan tugas-tugas orang lain; d. Dalam hal apa pegawai yang bersangkutan merasa berhasil; e. Kesulitan yang dihadapi; f. Langkah-langkah perbaikan apa yang perlu ditempuh.

7. Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan

bahwa beban kerja adalah suatu kompetisi dari suatu sumber mental yang terbatas. Salah satu penyebab menurunnya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut maka semakin berkurangnya performa dalam bekerja.

Karyawan seringkali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang seringkali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Masalah yang bisa muncul di antaranya daya tahan karyawan melemah dan perasaan tertekan. Perasaan tertekan menjadikan seseorang tidak rasional, cemas, tegang, tidak dapat memusatkan perhatian pada pekerjaan dan gagal untuk menikmati perasaan gembira atau puas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hal ini akan menghalangi seseorang mewujudkan sifat positifnya, seperti mencintai pekerjaan.

Seseorang yang meyakini serta merasa bahwa tugas yang diberikan adalah sebagai tantangan yang harus dipecahkan meskipun tugas tersebut terlalu berlebihan maka seseorang

tersebut dapat tetap merasa senang terhadap pekerjaannya. Sebaliknya jika tugas yang berlebihan tersebut diyakini dan dirasakan sebagai sebuah beban maka lambat laun mereka akan mengalami kelelahan baik kelelahan fisik maupun mental sehingga dapat menurunkan kinerja

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan seluruh karyawan yang bekerja dibagian Housekeeping *Departement* Bintan Lagoon Hotel sebanyak 80 orang dilakukan pada bulan juli 2019 dan telah bekerja lebih dari satu tahun.

1. Kerangka Penelitian

Tabel 2. Kerangka Penelitian

NO	Defenisi Variabel	Indikator
X	Beban Kerja	1. Lingkungan Kerja
		2. Kondisi Kerja
		3. Batasan Waktu
		4. Sarana dan prasarana Kerja
		5. Kemampuan Kerja
Y	Kinerja	1. Tanggung Jawab
		2. Motivasi
		3. Kualitas Kerja
		4. Kuantitas Kerja
		5. Sikap

Sumber : Data sekunder (2019)

2. Hipotesis

Hipotesis tidak lain dari jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang kita cari atau yang ingin kita pelajari. Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya. Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks.

Hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan antara dua atau lebih variabel. Fungsi hipotesis adalah untuk memberi suatu pernyataan terkaan tentang hubungan tentatif antara fenomena-fenomena dalam penelitian. Kemudian hubungan tentatif ini akan diuji validitasnya menurut teknik-teknik yang sesuai untuk keperluan pengujian.

Hipotesis ini bertujuan untuk menentukan apakah :

H_0 = Kualitas restoran tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu, dan

H_1 = Kualitas Restoran sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

3. Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. "Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

4. Skala likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh

responden (Alma, 2004:87), seperti : Sangat Sangat Setuju (SSS) = 5, Sangat Setuju (SS) = 4, Setuju (S) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

5. Pengujian Validitas Instrumen

Berkaitan dengan pengujian instrumen menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Untuk menguji validitas konstruksi (*construct validity*), dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgement experts*). Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berdasarkan teori tertentu, maka selanjutnya dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara dimintai pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun. Pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkolerasikan antara skor item instrumen dengan rumus *Pearson Product Moment* adalah:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{hitung} = Koefisien kolerasi

$\sum Xi$ = Jumlah skor item

$\sum Yi$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden dengan

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus : $t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Dimana :

t = Nilai t hitung

r = koefisien kolerasi hasil r_{hitung}

n = Jumlah responden.

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk = n-2)

Kaidah keputusan : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid
Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks

Kolerasinya (r) sebagai berikut:

Antara 0,800 sampai dengan 1,000 : sangat tinggi

Antara 0,600 sampai dengan 0,799 : tinggi

Antara 0,400 sampai dengan 0,599 : cukup tinggi

Antara 0,200 sampai dengan 0,399 : rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,199 : sangat rendah (tidak valid)

6. Uji T

Dalam statistika di kenal namanya tabel distribusi normal. Tabel t digunakan untuk membantu kita menentukan hipotesis. Hal ini dilakukan dengan cara perbandingan antara statistik hitung dengan statistik uji.

7. Koefisien determinasi

Koefisien adalah ukuran yang menunjukkan berapa banyak variasi dalam data dapat dijelaskan oleh model regresi yang dibangun.

IV. PEMBAHASAN

1. Beban kerja

No.	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1.	-	0%	5	6,25%	22	27,5%	37	46,25%	16	20%
2.	-	0%	8	10%	32	40%	25	31,25%	15	18,75%

3.	-	0%	13	16,25%	15	18,75%	34	42,5%	18	22,5%
4.	-	0%	15	18,75%	32	40%	12	15%	21	26,25%
5.	1	1,25%	14	17,5%	29	36,25%	22	27,5%	14	17,5%
6.	1	1,25%	8	10%	36	45%	15	18,75%	20	25%
7.	-	0%	14	17,5%	21	26,25%	29	36,25%	16	20%
8.	2	2,5%	17	21,25%	26	32,5%	26	32,5%	9	11,25%
9.	-	0%	13	16,25%	23	28,75%	35	43,75%	9	11,25%
10.	1	1,25%	2	2,5%	15	18,75%	9	11,25%	53	66,25%
Total		0,62%		13,62%		31,38%		30,5%		23,88%

Sumber : Data olahan (2019)

Berdasarkan hasil analisis dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 80 responden, tanggapan karyawan terhadap beban kerja yang diberikan pimpinan atau atasan kepada karyawan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 0,62%, yang menyatakan setuju sebanyak 13,62%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 31,38%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 30,5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 23,88%. Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan karyawan terhadap beban kerja yang diberikan pimpinan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan menyatakan bahwa mereka tidak setuju terhadap beban kerja yang diberikan kepada mereka.

Berikut ini dapat kita lihat dari tingkatan paling tinggi dalam persentase hasil dari analisis beban kerja karyawan, persentase paling tinggi sebanyak 36 responden (45%) mengenai tanggapan responden bahwa pekerjaan harus disesuaikan dengan kemampuan pekerja. Kemampuan kerja adalah keadaan tertentu yang ada pada diri seseorang yang dilakukan secara maksimal dan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaannya tersebut berdaya dan berhasil guna. Persentase yang paling tinggi kedua sebanyak 32 responden (40%) mengenai pekerjaan harus disesuaikan dengan lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Persentase ketiga adalah sebanyak 32 responden (40%) mengenai pekerjaan harus sesuai dengan kondisi kerja. Suasana kerja yang baik dihasilkan terutama dalam organisasi yang tersusun secara baik, sedangkan suasana kerja yang kurang baik banyak ditimbulkan oleh organisasi yang tidak tersusun dengan baik pula. Persentase keempat sebanyak 29 responden (36,25%) mengenai pekerjaan harus sesuai dengan tata ruangan kerja. Tata ruangan kantor adalah pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor, serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa dan bebas untuk bergerak, sehingga tercapai efisiensi kerja. Persentase yang ke lima sebanyak 26 responden (32,5%) mengenai pekerjaan yang diberikan harus sesuai dengan umur. Karyawan yang telah lanjut usia dianggap memiliki tenaga atau kinerja yang *relative* terbatas tetapi memiliki pengalaman, sebaliknya karyawan yang berusia muda memiliki tenaga atau kinerja yang *relative* lebih besar.

Persentase yang keenam sebanyak 23 responden (28,75%) mengenai pekerjaan yang diberikan harus disesuaikan dengan jenis kelamin. Oleh karena itu, agar karyawan semangat untuk bekerja maka perusahaan memberikan pekerjaan sesuai dengan jenis kelamin. Persentase ke tujuh sebanyak 22 responden (27,5%) mengenai pekerjaan harus diselesaikan pada batasan waktu tertentu. Pekerjaan yang sesuai dengan waktu pekerjaannya dapat membuat karyawan lebih produktif. Persentase ke delapan sebanyak 21 responden (26,25%) mengenai pekerjaan yang diberikan harus disesuaikan dengan sistem pengupahan. Upah adalah suatu penerimaan sebagai imbalan dari pemberi kerja kepada penerima kerja untuk pekerjaan atau jasa yang telah atau akan dilakukan, berfungsi sebagai kelangsungan hidup yang layak bagi kemanusiaan dan produksi dinyatakan atau dinilai dalam bentuk yang ditetapkan dalam suatu persetujuan, undang-undang dan peraturan-peraturan dan dibayar atas dasar suatu perjanjian kerja antara pemberi kerja dan penerima kerja. Persentase ke sembilan sebanyak 15 responden (18,75%)

mengenai pekerjaan harus disesuaikan dengan alat dan sarana kerja. Alat dan sarana pekerjaan yang lengkap dan memadai sangat membantu pekerjaan karyawan dan mempermudah karyawan melakukan pekerjaannya.. Persentase yang ke sepuluh sebanyak 15 responden (18,75%) mengenai pekerjaan yang diberikan harus sesuai dengan ukuran tubuh. Karyawan akan bersemangat dalam mengerjakan pekerjaannya jika pekerjaan yang diberikan sesuai dengan ukuran tubuhnya.

2. Kinerja

Hasil Analisis Secara Keseluruhan Tentang Kinerja Karyawan di *Housekeeping Department* pada Hotel Bintang Lagoon Resort

No.	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1.	-	0%	8	10%	23	28,75%	33	41,25%	16	20%
2.	-	0%	9	11,25%	36	45%	25	31,25%	10	12,5%
3.	-	0%	18	22,5%	23	28,75%	33	41,25%	6	7,5%
4.	-	0%	14	17,5%	32	40%	19	23,75%	15	18,75%
5.	1	1,25%	17	21,25%	28	35%	17	21,25%	17	21,25%
6.	-	0%	14	17,5%	33	41,25%	25	31,25%	8	10%
7.	2	2,5%	25	31,25%	24	30%	19	23,75%	10	12,5%
8.	7	8,75%	17	21,25%	35	43,75%	8	10%	13	16,25%
9.	-	0%	13	16,25%	37	46,25%	25	31,25%	5	6,25%
10.	2	2,5%	8	10%	35	43,75%	20	25%	15	18,75%
Total		1,5%		17,87%		38,25%		28%		14,37%

Sumber : Data olahan (2019)

Berdasarkan hasil analisis dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 80 responden, tanggapan karyawan terhadap kinerja yang mereka lakukan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1,5%, yang menyatakan setuju sebanyak 17,87%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 38,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 28%, sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 14,37%. Berdasarkan hasil keseluruhan tanggapan karyawan terhadap kinerja yang mereka lakukan diatas dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian besar karyawan menyatakan bahwa mereka kurang setuju terhadap kinerja karyawan.

Berikut ini dapat kita lihat dari tingkatan paling tinggi dalam persentase hasil dari analisis kinerja karyawan, persentase paling tinggi sebanyak 37 responden (46,25%) mengenai tanggapan responden karyawan harus sesuai dengan kualitas kerja. Oleh karena itu, agar kinerja karyawan berjalan dengan lancar dan karyawan lebih bersemangat dalam bekerja maka kualitas kerja pekerja harus selalu dijaga dengan baik. Persentase paling tinggi yang kedua adalah sebanyak 36 responden (45%) mengenai tanggapan karyawan harus memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan. karena dalam sebuah organisasi karyawan harus memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan, maka dari itu agar karyawan dapat melaksakannya perusahaan dapat memberikan beban tidak terlalu besar kepada karyawannya agar kinerja karyawan tidak menurun. Persentase ketiga sebanyak 35 responden (43,75%) mengenai karyawan harus memiliki kemampuan dalam bekerja. Kemampuan kerja adalah keadaan tertentu yang ada pada diri seseorang yang dilakukan secara maksimal dan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaannya tersebut berdaya dan berhasil guna. Oleh karena itu, agar karyawan lebih semangat dan baik lagi dalam bekerja maka perusahaan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan kerjanya. Persentase keempat sebanyak 35 responden (43,75%) mengenai pemimpin harus memberikan pelatihan kepada karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelatihan-pelatihan agar karyawan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik, meningkatkan pengetahuan dan kinerja karyawan semakin bagus. Pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien.

Persentase yang kelima sebanyak 33 responden (41,25%) mengenai pemimpin harus memiliki jiwa kepemimpinan. Karena pemimpin yang baik harus memiliki jiwa kepemimpinan yang baik juga kepada karyawan-karyawannya agar tidak berpengaruh *negative* ke kinerja para karyawannya. Kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang di luar kelompok atau organisasi. Persentase keenam sebanyak 32 responden (40%) mengenai pemimpin harus memberikan dorongan kepada pekerja. Kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O) yaitu $kinerja = f(A \times M \times O)$; artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Persentase ketujuh sebanyak 28 responden (35%) mengenai karyawan harus disesuaikan dengan keterampilan kerja. Karyawan harus memiliki keterampilan untuk bekerja untuk mencapai standar organisasi kerja. Persentase ke delapan sebanyak 24 responden (30%) mengenai karyawan harus memiliki pengalaman kerja. Pengalaman sangat penting sebagai salah satu kualifikasi dalam bekerja. Karena adanya pengalaman maka dapat menunjukkan apa yang dapat dikerjakan oleh pekerja. Pengalaman kerja didasarkan pada jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan selama periode tertentu. Persentase ke sembilan 23 responden (28,75%) mengenai karyawan harus memiliki kemampuan dan motivasi kerja. Karena tidak adanya kemampuan dan motivasi kerja karyawan dari pimpinan akan berdampak *negative* terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja adalah keadaan tertentu yang ada pada diri seseorang yang dilakukan secara maksimal dan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaannya tersebut berdaya dan berhasil guna. Motivasi merupakan sesuatu kekuatan atau dorongan serta kemampuan gerak yang melekat pada setiap individu, hal mana ini menyebabkan munculnya perilaku manusia. Pentingnya pemotivasian kepada karyawan karena pimpinan telah membagikan pekerjaan kepada para bawahan untuk supaya dikerjakan dengan baik, serta terintegrasi pada tujuan yang telah ditetapkan. Persentase kesepuluh sebanyak 23 responden (28,75%) mengenai karyawan harus memiliki semangat kerja. Jika semangat kerja karyawan tercapai dan menciptakan kinerja yang baik maka karyawan akan mengerjakan tugasnya dengan baik dan maksimal.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di *Housekeeping Department* pada Hotel Bintan Lagoon Resort.

Diperoleh nilai r_{xy} atau r_{hitung} sebesar 0,740 sedangkan nilai R_{tabel} pada R_{tabel} adalah sebesar 0,185 berarti nilai $r_{hitung} >$ nilai R_{tabel} ($0,740 > 0,185$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti pada perhitungan r_{tabel} beban kerja berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan.

Diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 9,724 sedangkan nilai T_{tabel} pada T_{tabel} adalah sebesar 3,420 berarti nilai $r_{hitung} >$ nilai t_{tabel} ($9,724 > 3,420$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti pada perhitungan t_{tabel} beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinan diatas diperoleh $KD = 54,76\%$, hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memberikan pengaruh sebesar 54,76% terhadap kinerja karyawan dan sisanya 45,24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis menyampaikan beberapa saran terkait permasalahan dalam penelitian ini yaitu : Pimpinan ataupun atasan hendaknya memberikan alat dan sarana kerja karyawan sesuai dengan

kebutuhan agar operasional kerja dapat berjalan dengan lancar, memberikan pelatihan kepada karyawan sebelum memulai bekerja, memberikan wewenang atau hak kepada karyawan dalam melakukan sesuatu agar mencapai tujuan organisasi, dan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawannya, memberikan pekerjaan sesuai dengan ukuran tubuh, kondisi kerja dan umur karyawan, dan selalu memperhatikan hal – hal apa saja yang menyebabkan kinerja karyawan menurun terutama pada kebutuhan karyawannya sehingga apa yang diharapkan perusahaan bisa terpenuhi

DAFTAR PUSTAKA

- Achyana, Muthya. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Room Attendant Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru*. Jom FISIP Vol. 3 No. 2 - Oktober 2016
- Anita, dkk. 2013. *Pengaruh Penempatan Dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Mobilitas Penduduk Aceh*. Jurnal Manajemen Issn 2302-0199 Pascasarjana Universitas Syiah Kuala 11 Pages Pp. 67- 77 67 - Volume 2, No. 1, November 2013
- Astianto, dan Suprihadi. 2014. *Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 7 (2014)
- Irvianti, dan Verina. 2015. *Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT XL AXIATA TBK Jakarta*. BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 6 No. 1 Mei 2015: 117-126
- Koesomowidjojo, Suci. 2017. *Panduan Praktis Menyusun. Analisa Beban Kerja*. Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup) Jakarta.
- Moehersono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Mukhlisoh DJ. 2016. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Banten*. Yogyakarta: UMY. Diakses pada tanggal 24 Mei 2018 pukul 14.17 WIB
- Muhamadun, dan Ghoniyah. 2012. *Peningkatan Kinerja SDM Melalui Kondisi Kerja, Konten Pekerjaan Dan Pengembangan Karir Dengan Mediasi Motivasi Kerja*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2012, Hal. 142 – 152 Vol. 19, No. 2 ISSN: 1412-3126
- Paramitadewi, Kadek. 2017. *Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 6, 2017: 3370-3397 ISSN : 2302-8912
- Sastra, Boy. 2017. *Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru*. Jom Fekon Vol.4 No.1 (Februari) 2017
- Sugianti. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Room Attendant Di Hotel Grand Central Pekanbaru*. JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta, CV, Bandung, Jl. Gegerkalong Hilir no. 88 Bandung 40152
- Sutoyo. 2016. *Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Bina Marga Propinsi Sulawesi Tengah*. 188 e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 3, Maret 2016 hlm 187-195 ISSN: 2302-2019
- Widyastuti, Niken. 2015. *Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja SKPD Kabupaten Sintang Kalimantan Barat*. Jurnal MAKSIPRENEUR, Vol. IV, No. 2, Juni 2015, hal. 15 – 27
- Wulandari, Srie. 2017. *Analisis Beban Kerja Mental, Fisik Serta Stres Kerja Pada Perawatan Secara Ergonomi Di RSUD Dr. Achmad Moctar Bukit Tinggi*. JOM Fekon, Vol. 4 No. 1 (Februari) 2017