

Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada *food and beverage service department* di hotel artotel sanur bali

Megananda Pranadika¹⁾, Ni Made Ariani²⁾, Agus Muriawan Putra³⁾

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. Dr. Goris No. 7, Denpasar, Kode Pos : 80232, Telp/Fax : 0361-223798

Email : megapranadika2@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini didasari dengan begitu besarnya peranan sumber daya manusia untuk pencapaian tujuan organisasi, maka kehadiran sumber daya manusia yang memiliki kecakapan dan ketrampilan sangat dibutuhkan. Pelayanan yang harus diberikan kepada tamu dan kendala yang dihadapi tentunya diperlukan organisasi yang solid mulai dari karyawan yang berhadapan langsung dengan tamu sampai dengan pimpinan yang mengambil keputusan dan kebijakan dalam memahami kebutuhan karyawan sehingga dapat memberikan kinerja yang baik bagi karyawan. Dengan kondisi tersebut tentunya organisasi membutuhkan keberadaan sumber daya manusia yang baik, handal dan professional agar mampu memberi kinerja yang diinginkan organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada *food and beverage service department* di Hotel Artotel Sanur, Bali. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan tetap dan kontrak *food and beverage service department* di Hotel Artotel Sanur, Bali sejumlah 40 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan *food and beverage service department* di Hotel Artotel Sanur, Bali. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus sehingga sampel adalah seluruh populasi yang berjumlah 40 orang. Pada penelitian ini terdapat satu variabel independen yang dianalisis yaitu beban kerja, sementara variabel dependen adalah kinerja. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis hipotesis pertama tentang pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,325 memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,024 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan *food and beverage service department* di Hotel Artotel Sanur, Bali. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini selaras dengan temuan beberapa peneliti terdahulu yang membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Beban kerja, Kinerja

Abstract

This research is based on the magnitude of the role of human resources for the achievement of organizational goals, The services that must be given to guests and the obstacles they face are certainly needed by a solid organization, starting from employees who deal directly with guests to leaders who make decisions and policies in understanding the needs of employees so that they can provide good performance for employees. With these conditions, of course, the organization requires the existence of good, reliable and professional human resources to be able to provide the desired performance of the organization. The purpose of this study was to determine the effect of workload on employee performance at the food and beverage service department at Hotel Artotel Sanur, Bali. The Population of this study are permanent employees and food and beverage service department contracts in the Artotel Hotel Sanur, Bali. The sampling technique uses census method so that the sample is the entire population of 40 people. In this study there is one independent variable analyzed, namely workload, while the dependent variable is performance. The collected data is then analyzed using simple linear regression analysis technique. Based on the results of the first hypothesis analysis about the effect of workload on employee performance obtained t count of 4.325 has a value greater than t table of 2.024 with a significant value of $0.000 < 0.05$ means that there is significant effect on the performance of rich food and beverage service department at Hotel Artotel Sanur, Bali. The types and sources of data in this study are quantitative and qualitative. The result of this study are in line with the findings of several previous researchers who proved that workload has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: Workload, The Performance.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu kegiatan wisata atau berkunjung ke suatu daerah atau negara lain dengan tujuan untuk berlibur ataupun rekreasi dan tidak menetap. Bali adalah salah satu pulau di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata yang besar dan terkenal di mancanegara karena Bali kaya akan alam, budaya, seni, adat istiadat, dan masyarakat yang ramah dengan wisatawan. Kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara ke Bali meningkat setiap tahunnya. Berikut data dan informasi terkait jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik ke Bali dari Tahun 2012-2017 pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik ke Bali Tahun 2012-2017
Jumlah (Orang)

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Total	Pertumbuhan (%)
2013	3.278.598	6.976.536	10.255.134	-
2014	3.766.638	6.392.460	10.159.098	-0,95
2015	4.001.835	2.147.100	11.148.935	9,7
2016	4.927.937	8.643.680	13.571.617	21,7
2017	5.697.739	8.735.633	14.433.372	6,3
Total	21.672.747	32.895.409	59.568.156	36,75
Rata-Rata	4.334.549	6.579.082	11.913.631	7,35

Sumber: Dinas Pariwisata Bali, 2019.

Berdasarkan Tabel 1 dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik mengalami kenaikan. Pada tahun 2017 merupakan kunjungan wisatawan terbanyak dengan total 59.568.156 wisatawan diantaranya wisatawan mancanegara sebanyak orang 5.697.739 dan wisatawan domestik mencapai 8.735.633 orang dengan pertumbuhan mencapai 6,3% dari tahun sebelumnya. Pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik memiliki rata-rata pertumbuhan 7,35% setiap tahunnya. Kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik mengalami kenaikan yang semakin membuat Bali menjadi tujuan destinasi wisata terfavorit di Indonesia. Menurut Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT (1987) menyatakan bahwa Hotel adalah: "Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya". Perkembangan hotel di Bali sangatlah pesat bisa terlihat di setiap Kabupaten di Bali, terutama di daerah Nusa Dua, Jimbaran, Kuta dan Sanur yaitu di daerah tersebut banyak terlihat pembangunan hotel. Berikut adalah data akomodasi yang tersedia di setiap kabupaten di Bali pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Akomodasi Berbintang dan Non Bintang di Provinsi Bali Tahun 2012-2016

No	Kabupaten	Pondok Wisata		Hotel Melati		Hotel Bintang		Total Akomodasi	
		Pondok wisata	Kamar	Hotel Melati	Kamar	Hotel Bintang	Kamar	Jumlah Akomodasi	Total kamar
1	Denpasar	2	364	211	4926	26	3591	309	8881
2	Badung	16	2527	406	19804	157	26368	1279	48629
3	Gianyar	1077	4586	198	2813	14	621	1289	8020
4	Tabanan	25	489	72	1158	4	365	201	2012

5	Klungkung	5	33	181	1011	1	20	197	1048
6	Bangli	12	54	6	125	0	0	18	179
7	Karangasem	796	1152	187	3092	9	360	992	4604
8	Jembrana	21	39	63	583	0	0	84	622
9	Buleleng	316	1180	187	2876	11	501	514	4557

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2019.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa data akomodasi berbintang dan non bintang di provinsi Bali terbanyak terdapat di Kabupaten Badung. Kabupaten Badung merupakan daerah yang menjadi satu-satunya gerbang kedatangan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara melalui transportasi udara, hal ini tidak mengherankan jika Kabupaten Badung memiliki jumlah akomodasi yang banyak dengan total sejauh ini 48629 kamar. Pada urutan kedua dapat dilihat bahwa Kota Denpasar menjadi daerah yang memiliki akomodasi terbanyak setelah Kabupaten Badung dan disusul oleh kabupaten lainnya. Banyak persaingan hotel yang terjadi di Bali, untuk memenangkan persaingan, hotel-hotel di Bali ada yang meningkatkan pelayanannya kepada pengunjung, itu bagus. Banyak hotel yang menurunkan harga untuk membuat hati wisatawan nusantara maupun mancanegara. Ini yang membuat menarik minat iklim bisnis menjadi tidak sehat. Untuk memenuhi tuntutan kinerja perusahaan yang tinggi dan meningkatkan target pendapatan hotel, banyak hotel-hotel yang bersaing dengan cara merusak bisnis dengan menurunkan harga yang begitu murah, sehingga hal ini merusak pasaran hotel di Bali. Dengan begitu hal ini juga otomatis berdampak pada karyawan dimana perusahaan juga akan menuntut karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang tinggi dengan budget yang minim demi mengurangi biaya produksi perusahaan.

Persaingan kerja yang ketat akan menyebabkan para karyawan merasa tertekan, mudah tersinggung dan akhirnya menimbulkan beban kerja, menurut Kurnia, Adil (2010) Beban kerja merupakan: “suatu proses Analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan/kondisi normal”. Pengertian lain menyatakan bahwa beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Jika seorang karyawan mengalami beban kerja yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya”.

Salah satu hotel yang terdapat di Sanur adalah Artotel Sanur Bali, hotel berbintang 4 ini memiliki keunikan dari segi arsitektur, interior dan desain bangunan hingga manajemen yang ada di dalamnya. Salah satu kekhasan Artotel Sanur Bali adalah interior bangunan yang berbentuk layang-layang dan desain dengan tema berbeda disetiap kamar hotel. Layang-layang merupakan ikon dari daerah Sanur, dan hal ini diimplementasikan oleh Artotel Indonesia dalam penggabungan interior desain Artotel Sanur Bali untuk menarik wisatawan yang akan menginap. Kamar yang tersedia di Artotel Sanur Bali tidaklah banyak, hanya ada 89 kamar hal ini dikarenakan Artotel Sanur Bali merupakan hotel yang memiliki nilai seni kontemporer murni yang nantinya akan disajikan untuk para penikmat seni dalam bentuk akomodasi hotel.

Di tahun 2018 menurut Ibu Maya selaku *Manager Human Resources Department* menyebutkan:

“*turnover* karyawan yang tinggi setiap tahunnya, mempengaruhi beban kerja karyawan lainnya, hal ini dikarenakan berkurangnya jumlah tenaga karyawan di *department food and beverage service*. Alasan tingginya *turnover* di *department food and beverage service* disebabkan beberapa hal diantaranya terdapat banyak masalah antara karyawan dan manajemen sering terjadinya *overtime* kerja lebih dari 2 jam, tekanan atau desakan waktu dalam bekerja. Alasan tersebut membuat karyawan merasa terbebani dan tidak nyaman sehingga banyak karyawan yang mengajukan *resign*”.

Hotel Artotel Sanur Bali memiliki 10 departemen, yaitu *Human Resources Department*, *Front Office Department*, *Sales and Marketing Department*, *IT Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, *Security Department*, *SPA* dan *Food and Beverage Service Department*, *Food and Beverage Product Department*, tingkat *turnover* karyawan yang paling tinggi adalah di *Food and Beverage Service Department* yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Data *Turnover* Karyawan pada *Food and Beverage Service Department* di Hotel Artotel Sanur Bali Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah Karyawan awal tahun (Orang)	Jumlah Karyawan yang Keluar (Orang)	Jumlah Karyawan masuk (Orang)	Jumlah Karyawan Akhir Tahun (Orang)	Turnover Rate (%)
2016	60	6	2	56	6
2017	56	9	3	50	9
2018	50	14	4	40	18

Sumber: *Human Resources Department* Artotel Sanur Bali, 2018.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat persentase tingkat *turnover* karyawan pada *Food and Beverage Service Department* di Hotel Artotel Sanur Bali mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018. Pada tahun 2016 karyawan keluar sebanyak 6 orang, sedangkan jumlah karyawan masuk sebanyak 2 orang. Tingkat persentase *turnover* sebanyak 6%, Pada tahun 2017 karyawan keluar sebanyak 9 orang, sedangkan jumlah karyawan masuk sebanyak 3 orang. Tingkat persentase *turnover* meningkat sebanyak 9% dan pada tahun 2018 karyawan keluar sebanyak 14 orang, sedangkan jumlah karyawan masuk sebanyak 4 orang. Tingkat persentase *turnover* mengalami peningkatan yang paling tinggi yaitu sebanyak 18%.

Sebagian karyawan yang keluar adalah karyawan tetap yang sudah memiliki masa kerja selama kurang lebih diatas 6 bulan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD diperoleh beberapa alasan karyawan keluar dari hotel, yaitu beban kerja yang berlebihan, hubungan pekerja dengan pekerja lainnya kurang harmonis, lamanya waktu kerja atau *overtime*. Selain itu adanya keluhan dari karyawan mengenai hubungan karyawan dengan pemimpin yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan. Berdasarkan penjelasan diatas terkait jumlah karyawan yang terus mengalami *turnover*.

Tabel 4. Data Karyawan *Resign* pada *Food and Beverage Service Department* Di Hotel Artotel Sanur Bali Tahun 2016-2018

Tahun	Total Karyawan <i>Resign</i>	Persentase Karyawan <i>Resign</i> (%)
2016	4	20
2017	6	30
2018	10	48
Total	20	100

Sumber: *Human Resources Department Employee Resign* (Data Diolah, 2018)

Tabel 4 di atas dapat di analisis bahwa pada tahun 2016 sampai tahun 2018 persentase karyawan yang *resign* setiap tahunnya terus bertambah, hal ini disebabkan oleh berbagai macam masalah di department *Food and Beverage Service* dan menyebabkan banyak karyawan yang mengajukan *resign*. Alasan karyawan *resign* pada tiap tahunnya antara lain beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan atau desakan waktu, alat bantu kerja dan sarana kerja kurang memadai, kondisi pekerjaan atau medan kerja yang kurang baik, hubungan antar karyawan kurang harmonis dan lamanya waktu kerja atau *overtime*. Rata-rata umur dari karyawan yang *resign* diantara umur

23-25 tahun, faktor tersebut juga yang menjadi alasan karyawan untuk mencari pengalaman kerja di tempat lainnya. Sebagaimana karyawan yang keluar adalah karyawan tetap yang sudah memiliki masa kerja selama rata-rata kurang lebih diatas 6 bulan.

Persentase *turnover* yang melebihi standar yaitu diatas 10% tergolong sangat tinggi, sehingga hal ini menjadi perhatian yang serius bagi pihak manajemen terutama di *Department Food and Beverage Service* untuk mencari tahu penyebabnya dan untuk dapat mengendalikan supaya angka *turnover* tidak terlalu tinggi, karena jika setiap tahunnya terjadi *turnover* yang terlalu tinggi ini akan berdampak juga pada perusahaan dengan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk melakukan perekrutan karyawan baru, *training*, proses adaptasi, dan juga karyawan yang bagus dapat terpengaruh karena adanya beberapa karyawan yang mengalami beban kerja yang dapat menimbulkan konflik di dalam organisasi.

Tabel5. Data Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Artotel Sanur Bali Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah Karyawan ROCA (<i>Resturant Of Comtemporary Art</i>)	Jumlah Karyawan BART (<i>Bar At The Rooftop</i>)	Total Karyawan
2016	41	15	56
2017	35	15	50
2018	25	15	40

Sumber: *Food and Beverage Service Department*, 2018.

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan *food and beverage service department* yang ada di Hotel Artotel Sanur Bali pada tahun 2016 sebanyak 56 karyawan, yang terdiri dari 41 karyawan ROCA dan 15 karyawan BART. Pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 50 karyawan, yang terdiri dari 35 karyawan ROCA dan 15 karyawan BART. Pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 40 karyawan, yang terdiri dari 25 karyawan ROCA dan 15 karyawan BART.

Tabel 6. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik yang Menikmati Makanan di ROCA Restoran Artotel Sanur Bali Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah (Orang)		Total	Pertumbuhan (%)
	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik		
2016	59.597	32.074	91.671	-
2017	91.606	48.156	139.762	52,46
2018	93.006	49.510	142.516	1,97
Total	244.209	129.740	373.949	54,43
Rata-rata				18,14

Sumber: *Human Resources Department* Artotel Sanur Bali, 2019

Pada Tabel 6 dapat dilihat jumlah wisatawan yang berkunjung di Artotel Sanur Bali mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 18,14 persen. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2017 sebesar 52,46 persen. Hal ini dikarenakan Artotel Sanur Bali memiliki *review* yang cukup bagus atau unik serta menarik minat wisatawan mancanegara maupun domestik. Peningkatan tingkat kunjungan wisatawan di restoran yang terjadi setiap tahun ini disebabkan adanya beberapa *review* bagus yang memberi dampak positif bagi Artotel Sanur Bali.

Tabel 7. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik yang Menikmati Minuman di BART Bar Artotel Sanur Bali Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah (Orang)		Total	Pertumbuhan (%)
	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik		
2016	33.780	15.980	49.760	-
2017	36.494	25.547	62.041	24,68
2018	38.310	26.818	65.128	4,97
Total	109.956	76.973	186.929	29,65
Rata - rata				9,88

Sumber: *Human Resources Department* Artotel Sanur Bali, 2019

Pada Tabel 7 dapat dilihat jumlah wisatawan yang berkunjung di Artotel Sanur Bali mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 9,88 persen. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2017 sebesar 24,68 persen. Hal ini dikarenakan Artotel Sanur Bali memiliki *review* yang cukup bagus atau unik serta menarik minat wisatawan mancanegara maupun domestik. Peningkatan tingkat kunjungan wisatawan di bar yang terjadi setiap tahun ini disebabkan adanya beberapa *review* bagus yang memberi dampak positif bagi Artotel Sanur Bali.

Dampak yang positif tersebut membuat berbagai macam faktor yang dapat meningkatkan performa dari kinerja karyawan *incharge* di Artotel Sanur Bali. Berikut adalah untuk mengetahui beban kerja yang diterima oleh karyawan dilakukan pengecekan jumlah karyawan *incharge* di setiap tempat yang ada di *Food and Beverage Service Department* seperti yang terlihat berikut pada Tabel 8.

Tabel 8. *Daily Staff Incharge* Pada *Food And Beverage Service Department* di Artotel Sanur Bali Tahun 2016-2018

Jumlah Karyawan <i>Incharge</i> dan <i>Shift</i> Karyawan									
Tahun	<i>Shift Pagi (06.00-15.00)</i>								Total Karyawan <i>Incharge</i>
	ROCA (<i>Restaurant Of Contemporary Art</i>)		Total Karyawan <i>Incharge</i> Per seat		BART (<i>Bart At The Rooftop</i>)		Total Karyawan <i>Incharge</i> Per seat		
	Karyawan <i>Incharge</i>	Kapasitas Seat	Karyawan <i>Incharge</i>	Jumlah seat	Karyawan <i>Incharge</i>	Kapasitas Seat	Karyawan <i>Incharge</i>	Jumlah seat	
2016	17	180	1	10	4	80	1	20	21
2017	14	180	1	13	4	80	1	20	18
2018	9	180	1	20	4	80	1	20	13
Tahun	<i>Shift Sore (15.00-00.00)</i>								Total Karyawan <i>Incharge</i>
	ROCA (<i>Restaurant Of Contemporary Art</i>)		Total Karyawan <i>Incharge</i> Per seat		BART (<i>Bart At The Rooftop</i>)		Total Karyawan <i>Incharge</i> Per seat		
	Karyawan <i>Incharge</i>	Kapasitas Seat	Karyawan <i>Incharge</i>	Jumlah seat	Karyawan <i>Incharge</i>	Kapasitas Seat	Karyawan <i>Incharge</i>	Jumlah seat	
2016	16	180	1	11	3	80	1	26	19
2017	13	180	1	14	3	80	1	26	16
2018	8	180	1	22	3	80	1	26	11

Sumber: *Food and Beverage Service Department*, 2018.

ROCA (*Restaurant Of Contemporary Art*) berjenis *restaurant casual dining*, restoran *casual dining* menyediakan menu-menu dengan harga *standard* dan suasana bersantap *casual* (santai). *Casual dining restaurant* biasanya melayani dengan cara *table service*, kecuali *buffet*. Restoran ini juga biasanya memiliki bar terpisah yang menyediakan menu-menu bir dan beberapa menu wine.

Menu-menu yang disediakan ROCA (*Restaurant Of Contemporary Art*) antara lain menu *breakfast* yaitu *two egg any style (scramble, sunny side up, omelets)*, *egg benedict*, *roca berry bowl*, *croissant Nutella*. Menu *appetizer & soup*, menu *burger & sandwich*, menu pasta, menu *asian main*, menu *western mains*, menu *pizza*, menu *to share* dan menu *sweet*. Menu-menu yang di sediakan di BART (*Bar At The Rooftop*) antara lain menu *signature cocktail*, *classic twist*, *unforgotten*, *the martini's*, *wine cocktail*, *house pouring*, *spirits vodka*, *rum*, *gin*, *tequila*, *brand & cognac*, *whiskey*, *beer*, *mocktail*, *fresh juice*, *milk shake*, *soft drinks and minerals*, *coffe & tea*.

Menurut Rini dan Erik selaku karyawan *food and beverage service department* menyatakan bahwa:

“Kunjungan tamu yang menikmati makanan pada waktu *breakfast*, *lunch* dan *dinner* sangat ramai bahkan berlebih, hal ini di karenakan saat *breakfast*, para tamu yang menginap selalu menikmati sarapan di ROCA (*Restaurant Of Contemporary Art*) maupun tamu dari luar hotel yang datang hanya sekedar untuk menikmati sarapan. Terdapat berbagai macam menu dan paket makanan dengan harga hemat setiap harinya yang ditawarkan oleh ROCA untuk *lunch* dan *dinner*.

ROCA juga ramai karena adanya *event* makanan maupun *cooking class* dan *live cooking* yang diadakan untuk tamu hotel maupun luar hotel. Selain itu, harga juga menjadi alasan ramainya ROCA, salah satunya *event* Rasa Lokal yang menyajikan paket makanan *All you can eat* khas Indonesia setiap hari senin, *event Friday Fever* menawarkan banyak menu hidangan steak sapi hingga steak salmon dengan harga dibawah Rp.100.000 setiap hari jumat.

Setiap hari sabtu ROCA memiliki *event Cocktail Carnival* yang menjual makan untuk *dinner* dengan tawaran *free flow cocktail*. Hal inilah yang membuat karyawan kewalahan dan menjadi beban kerja yang berlebihan saat melayani tamu. Kunjungan tamu yang menikmati minuman di BART (*Bar At The Rooftop*) bisa dikatakan sangat ramai, hal ini dikarenakan banyak tamu yang memesan minuman sembari bersantai, melakukan *spa* atau sedang berenang setiap harinya, karena lokasi BART dekat dengan *pool* dan *spa*. Terdapat banyak *event* yang dilakukan di BART antara lain *splash Sunday*, *birthday party*, *fun gathering* dan catatan anak disko. Pada saat malam hari juga banyak tamu yang party di BART tersebut hingga waktu yang di tentukan, hal inilah yang menyebabkan karyawan kewalahan saat melayani tamu dan menyebabkan beban kerja yang cukup berat”.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Rini dan Erik selaku karyawan *food and beverage service department* menyatakan bahwa kunjungan tamu yang menikmati makanan dan minuman di ROCA (*Restaurant Of Contemporary Art*) dan BART (*Bar At The Rooftop*) sangat ramai dan berlebihan, serta terdapat banyak *event* yang ada di ROCA dan BART, hal inilah yang menyababkan karyawan kewalahan saat melayani tamu dan menyebabkan beban kerja yang cukup berat. Standar Operasional (SOP) di Artotel Sanur Bali pada umumnya, 1 orang pramusaji melayani 2 *square table* yang terdiri dari 8 *seat*, jadi 1 *square table* terdiri dari 4 *seat* dan biasanya setiap hotel menggunakan peraturan yang berbeda-beda mengenai *incharge* pramusaji di hotel.

Pada Tabel 8 dijelaskan bahwa ROCA (*Restaurant Of Contemporary Art*). Pada tahun 2016 memiliki kapasitas sebanyak 180 *seat* atau 45 table dan rata-rata kunjungan mencapai lebih dari 180 tamu. Berikut aturan terkait dengan *daily staff incharge* pada tahun 2016, karyawan pada *shift* pagi dan sore *incharge* berjumlah 17 pagi dan 16 sore karyawan. Hal ini dikarenakan setiap harinya terdapat 8 karyawan yang sedang dalam masa libur kerja mingguan atau sedang *off* dan jumlah karyawan sebanyak 41 karyawan. Kapasitas *seat* sebanyak 180, 1 karyawan melayani 10 *seat* pagi dan 11 *seat* sore. Hal ini tidak sesuai dengan SOP hotel yang memberlakukan 1 karyawan melayani 8 *seat* serta perusahaan memberikan tugas berlebihan kepada karyawan, banyaknya *complaint* yang terjadi, hubungan karyawan dengan karyawan lainnya kurang harmonis, peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan, lamanya waktu kerja atau *overtime* 2 sampai 3 jam dan tidak diberikan uang lembur, jadi inilah yang menyebabkan karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan.

Karyawan *incharge* di BART (*Bar At The Rooftop*) pada *shift* pagi dan sore berjumlah 4 pagi dan 3 sore karyawan. Hal ini dikarenakan setiap harinya terdapat 8 karyawan yang sedang dalam masa libur kerja mingguan atau sedang *off* dan jumlah karyawan sebanyak 15 karyawan. Kapasitas *seat* sebanyak 80, 1 karyawan melayani 20 *seat* pagi dan 26 *seat* sore. Hal ini tidak sesuai dengan SOP hotel yang memberlakukan 1 karyawan melayani 8 *seat* serta perusahaan memberikan tugas berlebihan kepada karyawan, banyaknya *complaint* yang terjadi, hubungan karyawan dengan karyawan lainnya kurang harmonis, peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan, lamanya waktu kerja atau *overtime* 2 sampai 3 jam dan tidak diberikan uang lembur, jadi inilah yang menyebabkan karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan.

Pada tahun 2017, karyawan pada *shift* pagi dan sore di ROCA (*Restaurant of Contemporary Art*) berjumlah 14 pagi dan 13 sore karyawan. Hal ini dikarenakan setiap harinya terdapat 8 karyawan yang sedang dalam masa libur kerja mingguan atau sedang *off* dan jumlah karyawan sebanyak 35 karyawan. Kapasitas *seat* sebanyak 180, setiap 1 karyawan melayani 13 *seat* pagi dan 14 *seat* sore bertambah dari tahun sebelumnya disebabkan adanya karyawan yang *resign*. Hal ini tidak sesuai dengan SOP hotel yang memberlakukan 1 karyawan melayani 8 *seat* serta perusahaan memberikan tugas berlebihan kepada karyawan, banyaknya *complaint* yang terjadi, hubungan karyawan dengan karyawan lainnya kurang harmonis, peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan, lamanya waktu kerja atau *overtime* 2 sampai 3 jam dan tidak diberikan uang lembur, jadi inilah yang menyebabkan karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan.

Karyawan *incharge* di BART (*Bar at The Rooftop*) pada *shift* pagi dan sore berjumlah 4 pagi dan 3 sore karyawan. Hal ini dikarenakan setiap harinya terdapat 8 karyawan yang sedang dalam masa libur kerja mingguan atau sedang *off* dan jumlah karyawan sebanyak 15 karyawan. Kapasitas *seat* sebanyak 80, 1 karyawan melayani 20 *seat* pagi dan 26 *seat* sore. Hal ini tidak sesuai dengan SOP hotel yang memberlakukan 1 karyawan melayani 8 *seat* serta perusahaan memberikan tugas berlebihan kepada karyawan, banyaknya *complaint* yang terjadi, hubungan karyawan dengan karyawan lainnya kurang harmonis, peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan, lamanya waktu kerja atau *overtime* 2 sampai 3 jam dan tidak diberikan uang lembur, jadi inilah yang menyebabkan karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan.

Pada tahun 2018, karyawan pada *shift* pagi dan sore di ROCA (*Restaurant of Contemporary Art*) berjumlah 9 pagi dan 8 sore karyawan. Hal ini dikarenakan setiap harinya terdapat 8 karyawan yang sedang dalam masa libur kerja mingguan atau sedang *off* dan jumlah karyawan sebanyak 25 karyawan. Kapasitas *seat* sebanyak 180, setiap 1 karyawan melayani 20 *seat* pagi dan 22 *seat* sore bertambah dari tahun-tahun sebelumnya disebabkan adanya karyawan yang *resign*. Hal ini tidak sesuai dengan SOP hotel yang memberlakukan 1 karyawan melayani 8 *seat* serta perusahaan memberikan tugas berlebihan kepada karyawan, banyaknya *complaint* yang terjadi, hubungan karyawan dengan karyawan lainnya kurang harmonis, peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan, lamanya waktu kerja atau *overtime* 2 sampai 3 jam dan tidak diberikan uang lembur, jadi inilah yang menyebabkan karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan dan karyawan kewalahan saat melayani tamu serta *overtime*.

Karyawan *incharge* di BART (*Bar at The Rooftop*) pada *shift* pagi dan sore berjumlah 4 pagi dan 3 sore karyawan. Hal ini dikarenakan setiap harinya terdapat 8 karyawan yang sedang dalam masa libur kerja mingguan atau sedang *off* dan jumlah karyawan sebanyak 15 karyawan. Kapasitas *seat* sebanyak 80, 1 karyawan melayani 20 *seat* pagi dan 26 *seat* sore. Hal ini tidak sesuai dengan SOP hotel yang memberlakukan 1 karyawan melayani 8 *seat* serta perusahaan memberikan tugas berlebihan kepada karyawan, banyaknya *complaint* yang terjadi, hubungan karyawan dengan karyawan lainnya kurang harmonis, peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan, lamanya waktu kerja atau *overtime* 2 sampai 3 jam dan tidak diberikan uang lembur, jadi inilah yang menyebabkan karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan.

Rata-rata setiap hari karyawan yang bekerja mengalami *overtime* yang begitu lama yaitu 2 jam hingga sampai 3 jam serta perusahaan memberikan tugas berlebihan kepada karyawan, banyaknya *complaint* yang terjadi, hubungan karyawan dengan karyawan lainnya kurang harmonis,

peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan dan juga rata-rata karyawan yang bekerja hingga *overtime* tersebut, tidak diberikan gaji lebih atau uang tambahan, beban kerja inilah penyebab karyawan sering mengeluh dan hingga ada karyawan yang mengajukan *resign*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa *daily staff incharge* di ROCA (*Restaurant of Contemporary Art*) dan BART (*Bar at The Rooftop*) memiliki beban kerja yang mengharuskan karyawan di *food and beverage service department* bekerja dengan sangat cepat dalam melayani tamu. Terbatasnya jumlah karyawan membuat kewalahan dalam melayani tamu, hal ini menjadi salah satu alasan sering terjadinya *turnover* yang begitu cepat, setelah melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan, banyak dari karyawan menjelaskan bahwa beban kerja yang berat, peralatan yang kurang, seringnya *overtime*, dan karyawan yang kurang sehingga ada beberapa karyawan yang tiba-tiba mengajukan *resign*. Dengan demikian untuk sementara waktu ini *daily worker* sangat dibutuhkan di departemen *food and beverage service*. Kinerja para karyawan tergantung dari kesiapan mereka dalam melayani tamu, kinerja merupakan prestasi kerja yang telah dicapai oleh karyawan sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut adalah jumlah *guest complaint* pada Tabel 9.

Tabel 9. Jumlah *Guest Complaint* pada Restoran di Artotel Sanur Bali Tahun 2016-2018

No	Tahun	Jenis <i>Guest Complaint</i>				Total	Pertumbuhan (%)
		Harga	Rasa	Pelayanan	Suasana		
1.	2016	15	23	28	12	78	-
2.	2017	17	29	30	27	103	32,05
3.	2018	29	31	47	25	132	28,15
Total						313	60,20

Sumber: *Food and Beverage Office* Artotel Sanur Bali, 2019

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan yang terjadi setiap tahunnya mengalami kenaikan. Jumlah pertumbuhan *guest complaint* tertinggi terjadi pada tahun 2017 yaitu sebesar 32,05 persen dikarenakan karena adanya karyawan di *food and beverage service department* yang *resign* sebanyak 6 karyawan, hal ini membuat timbulnya beban kerja yang menyebabkan karyawan kewalahan saat bekerja atau melayani tamu.

Sedangkan kenaikan jumlah *guest complaint* terjadi pada tahun 2018 dengan hasil pertumbuhan yaitu 28,15 persen, hal ini disebabkan karena karyawan di *food and beverage service department* yang *resign* sebanyak 10 karyawan dan adanya sistem pertukaran karyawan antara Artotel Sanur Bali dan Artotel Beach Club, hal ini membuat kurangnya karyawan, menyebabkan beban kerja terhadap karyawan lainnya dan ketidakfokusan karyawan dalam pelayanan sehingga membuat karyawan merasa bingung dan belum terbiasa dikarenakan pertukaran karyawan tersebut.

Menurut Bapak Adi selaku *manager food and beverage service department* menyatakan bahwa:

“Keluhan para tamu yang diterima sangat diperlukan untuk diperbaiki oleh pihak restoran dan kinerja karyawan pada *food and beverage service department* masih sangat kurang. Terdapat berbagai jenis *complaint* yang disampaikan oleh para tamu yang mengunjungi restoran di Artotel Sanur Bali mulai dari harga, rasa, pelayanan dan suasana.

Guest complaint pelayanan memiliki pertumbuhan tertinggi setiap tahunnya, dari tahun 2016 sampai tahun 2018, hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah karyawan yang melayani tamu, dikarenakan ada karyawan *resign* setiap tahunnya dan tingginya beban kerja yang membuat karyawan kewalahan dalam melayani tamu, hal inilah penyebab menjadi salah satu alasan tingginya *guest complaint* pelayanan setiap tahunnya”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Artotel Sanur Bali. Hotel ini berlokasi di Jl. Kusumasari No. 1, Sanur, Denpasar Selatan. Terdapat 2 variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel pertama yang digunakan adalah beban kerja, dengan enam indikator yaitu beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan atau desakan waktu, alat bantu kerja dan sarana kerja yang kurang memadai,

kondisi atau medan kerjanya kurang baik, hubungan pekerja dengan pekerja lainnya kurang harmonis, lamanya waktu kerja dan *overtime*. Variabel kedua yaitu kinerja dengan empat indikator yaitu kualitas, kuantitas pelaksanaan tugas, tanggung jawab.

Jenis data Data kuantitatif, adalah data dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung serta diukur jumlahnya untuk kemudian diolah dengan metode statistik. Dalam penelitian ini yang termasuk data kuantitatif berupa studi kepustakaan terkait jumlah data karyawan *resign* pada *food and beverage service department*, jumlah sampel penelitian, jumlah karyawan yang *incharge* serta hasil dari kuesioner yang diukur berdasarkan satuan *skala likert*. Data kualitatif, adalah data yang berbentuk kata, penjelasan, skema, dan gambar.

Data kualitatif dalam penelitian ini didapat melalui pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Jenis data kualitatif dalam penelitian ini berupa sejarah hotel, gambaran umum hotel, fasilitas yang dimiliki, struktur organisasi dan hasil wawancara informan terkait kinerja Artotel Sanur Bali.

Sumber data Data Primer, adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa wawancara, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuan. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi serta jawaban dari narasumber dan responden dalam penelitian ini.

Data Sekunder, adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden, seperti literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari buku, literatur, dokumen, serta arsip yang berisi data struktur organisasi, gambaran umum dan jumlah karyawan hotel.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dilakukan dengan metode sensus, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 40 responden yang merupakan karyawan tetap dan kontrak *food and beverage service department* di Artotel Sanur Bali. Teknik Analisis data dilakukan dengan pengukuran Skala *Likert* dan dianalisis menggunakan analisis statistik inferensial menggunakan *Statistical Package of Social Science (SPSS)*.

Teknik penentuan informan Informan adalah orang yang berada pada lingkungan penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, informan harus banyak mengetahui tentang data-data dalam penelitian ini dan secara sukarela menjadi anggota tim meskipun tidak secara formal, mereka dapat memberikan pandangannya tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Kemudian penentuan sampel atau informan dalam penelitian adalah berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. (Sugiyono, 2016). Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan pangkal dan informan kunci.

Informan pangkal dalam penelitian ini informan yang mempunyai pengetahuan dan informasi yang lain, mempunyai wewenang terhadap kebenaran data, mampu memberi akses terhadap informasi lain yang lebih mendalam terhadap objek yang diteliti. Informan tersebut adalah Ibu Maya dan Pak Adi selaku *human resources department* dan *food and beverage service department* di hotel Artotel Sanur Bali.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah orang yang dapat menjangkau informasi mengenai pengalaman serta mengetahui dan paham seluk beluk tentang restoran dan bar Artotel Sanur Bali, Informan tersebut adalah Erik dan Rini yang sudah bekerja dari Artotel ini di buka sebagai karyawan *food and beverage service department* di hotel Artotel Sanur Bali.

Teknik penentuan sampel Menurut Sugiyono (2016:80-81) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *Nonprobability Sampling* dengan jenis *sampling* jenuh istilah lainnya sensus, dimana semua anggota

populasi dijadikan sampel. Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan *food and beverage service department* Artotel Sanur Bali, diantaranya karyawan tetap dan karyawan kontrak yang berjumlah 40 orang.

Analisis deskriptif kualitatif Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif yang didukung oleh deskriptif kualitatif. Menurut Utama dan Mahadewi (2012:143) menjelaskan bahwa: “Deskriptif kualitatif merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti disarankan oleh data. Data yang terkumpul dengan pengamatan langsung di Artotel Sanur Bali yang berupa gambaran umum lokasi dan pembahasan hasil penelitian”.

Analisis deskriptif kuantitatif Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan rumus-rumus dan angka dalam menganalisis masalah yang ditemukan dalam penelitian.

Statistik deskriptif pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif yang didukung oleh deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:7) Data Kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Analisis Skala Likert, untuk menganalisis tanggapan atau persepsi responden digunakan pengukuran skala Likert untuk jawaban-jawaban responden sesuai dengan variabel untuk seluruh pertanyaan yang diajukan dengan pemberian skor, sebagai berikut:

1. Skor lima diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian diharapkan sangat setuju.
2. Skor empat diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian yang diharapkan setuju.
3. Skor tiga diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian netral.
4. Skor dua diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian tidak setuju
5. Skor satu diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian sangat tidak setuju.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Artotel Sanur Bali merupakan properti ketiga milik Artotel Indonesia, manajemen operator hotel untuk hotel desain yang terinspirasi dari seni kontemporer. Artotel Sanur Bali resmi dibuka untuk umum pada bulan april tahun 2016. Artotel Sanur Bali memiliki 89 kamar yang luas berukuran 30 sqm, 40 sqm, dan 55 sqm, dengan fasilitas yang mewah dan artistik di setiap kamarnya, dilengkapi dengan balkoni, TV layar datar 49 inci, *Safe Deposit Box*, mesin pembuat kopi Dolce Gusto, dan koneksi internet Wi-Fi. Artotel Sanur Bali juga memiliki fasilitas resepsionis 24 jam, restoran & bar ROCA yang menyajikan pilihan makanan Indonesia dan Barat, ruang pertemuan atau Meet Space dengan kapasitas hingga 100 orang, kolam renang yang berada di lantai paling atas atau *infinity pool* dan BART (*bar at The rooftop*), serta ArtSpace yang berfungsi sebagai galeri seni khas Artotel.

Analisis Pengujian Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghazali (2014). Dalam penelitian ini terdapat 20 sub indikator yang diteliti valid karena nilai korelasi melebihi 0,3 (df = n-k, dengan Sig 5%). Adapun hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 10 berikut:

Tabel 10. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Korelasi Batas	Keterangan
Beban Kerja (X)	X ₁	0,491	0,361	Valid
	X ₂	0,861	0,361	Valid
	X ₃	0,707	0,361	Valid
	X ₄	0,819	0,361	Valid
	X ₅	0,935	0,361	Valid

	X _{.6}	0,940	0,361	Valid
	X _{.7}	0,886	0,361	Valid
	X _{.8}	0,907	0,361	Valid
	X _{.9}	0,928	0,361	Valid
	X _{.10}	0,945	0,361	Valid
	X _{.11}	0,663	0,361	Valid
	X _{.12}	0,799	0,361	Valid
Kinerja (Y)	Y _{.1}	0,848	0,361	Valid
	Y _{.2}	0,830	0,361	Valid
	Y _{.3}	0,862	0,361	Valid
	Y _{.4}	0,848	0,361	Valid
	Y _{.5}	0,862	0,361	Valid
	Y _{.6}	0,633	0,361	Valid
	Y _{.7}	0,864	0,361	Valid
	Y _{.8}	0,864	0,361	Valid

Sumber: Hasil penelitian (2019).

Selanjutnya pengujian reliabilitas yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hasil dari jawaban kuesioner yang telah dilakukan, fungsi dari uji reliabilitas ini dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian yang reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11 berikut:

Tabel 11. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.972	.975	20

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 11, menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Deskripsi Variabel Beban Kerja Karyawan *Food and Beverage Service* Artotel Sanur Bali

Beban kerja pada penelitian ini merupakan variabel bebas yang diukur dengan 12 pernyataan yang ditanggapi oleh 40 responden menggunakan 5 poin skala likert. Adapun hasil tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12 Hasil Deskripsi Variabel Beban Kerja Karyawan *Food and Beverage Service* Artotel Sanur Bali

no	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden (Orang)					Rata-Rata	Kriteria
		TS	S	N	S	S		
Beban Kerja Yang Sulit dan Berlebihan								
1	Perusahaan memberikan tugas yang berlebihan atau beban kerja yang berlebihan kepada anda	0	0	1	32	7	4,15	Setuju
2	Lingkungan kerja anda memberikan tuntutan tugas melebihi kemampuan anda	0	0	0	8	32	4,80	Sangat Setuju

Tekanan atau Desakan Waktu								
3	Tekanan yang diberikan oleh atasan membuat anda terbebani	1	0	1	23	15	4,27	Sangat Setuju
4	Tugas anda yang diberikan harus slesai dengan rentan waktu yang sangat padat	1	0	4	1	4	4,17	Setuju
Alat Bantu Kerja dan Sarana Kerja Kurang Memadai								
5	Kurangnya peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan suatu tugas yang berdampak pada kualitas produksi anda	1	6	14	17	2	3,32	Setuju
6	Peralatan kerja yang digunakan sering mengalami kerusakan sehingga menyebabkan perusahaan harus memperbaiki bahkan mengganti agar anda mudah dalam bekerja	1	6	13	18	2	3,35	Setuju
Kondisi Pekerjaan atau Medan Kerja yang Kurang Baik								
7	Kondisi pekerjaan anda yang kurang baik dapat menimbulkan beban kerja dan pekerjaan akan merasa tidak nyaman	0	1	6	30	3	3,87	Setuju
8	Situasi kerja yang dialami anda berdampak kepada penurunan semangat kerja anda, karena kondisi atau medan kerja yang kurang baik	0	2	12	24	2	3,65	Setuju
Hubungan Pekerja dengan Pekerja Lainnya Kurang Harmonis								
9	Tekanan yang diciptakan oleh individu maupun kelompok karena kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan anda	0	4	8	25	3	3,67	Setuju
10	Hubungan pribadi anda dengan kelompok yang buruk dan kurang harmonis	0	6	8	24	2	3,55	Setuju
Lamanya Waktu Kerja dan <i>Overtime</i>								
11	Kondisi yang terjadi bila lingkungan kerja memberikan anda tugas berlebihan hingga menyebabkan beban kerja	0	0	0	3	37	4,92	Sangat Setuju
12	Waktu bekerja anda melebihi batas waktu normal hingga 2 jam	0	0	15	22	3	3,70	Setuju
Rata-rata keseluruhan variabel Beban Kerja							3,95	Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan Tabel 12. diatas, dapat diketahui bahwa beban kerja secara keseluruhan berpengaruh terhadap kinerja. Dapat dilihat dari keseluruhan rata-rata nilai beban kerja yaitu 3,95. Nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan “Kondisi yang terjadi bila lingkungan kerja memberikan anda tugas berlebihan hingga menyebabkan beban kerja” sebanyak 4,92. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan *food and beverage service department* mengalami beban kerja dikarenakan lingkungan kerja memeberikan tugas berlebih. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu karyawan *food and beverage service department* mengungkapkan bahwa:

“Terdapat banyak *event* yang ada di ROCA dan BART, hal inilah yang menyebabkan karyawan kewalahan saat melayani tamu dan menyebabkan beban kerja yang cukup berat. Dalam

setiap *event* yang berlangsung, salah satu contohnya *event* Lidah Lokal pada setiap hari senin sampai kamis dan *event* Cocktail Canival karyawan diharuskan untuk menawarkan *event* tersebut kepada wisatawan yang sedang menginap atau wisatawan di sekitar hotel. Manajemen hotel memberikan tugas tambahan untuk mencari tamu di sekitar jalan, menyebarkan *flyer*, dan lain sebagainya. Kondisi tersebut menjadi beban tersendiri bagi karyawan karena diharuskan mencari tamu agar *event* berjalan ramai dan banyak pengunjung”.

Nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Kurangnya peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan suatu tugas yang berdampak pada kualitas produksi anda”. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan kerja yang diperlukan tidaklah kurang dan bukan menjadi salah satu beban kerja yang mempengaruhi kualitas kerja dan kinerja karyawan.

Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* Artotel Sanur Bali

Tabel 13 Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Artotel Sanur Bali

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden (Orang)					Rata-Rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS		
Kualitas								
1	Anda trampil dalam bekerja dan mempunyai inisiatif untuk membantu rekan kerja	0	0	0	13	27	4,67	Sangat Setuju
2	Anda memiliki kemampuan untuk bekerja dengan teliti dan tetap sesuai standar kualitas kerja yang ditentukan	0	0	0	30	4	3,95	Setuju
Kuantitas								
3	Kuantitas kerja anda sudah sesuai dengan standar kerja yang diharapkan oleh perusahaan	0	0	11	25	4	3,82	Setuju
4	Pekerjaan yang di hasilkan oleh anda sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan	0	0	13	23	4	3,77	Setuju
Pelaksanaan Tugas								
5	Anda mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan	0	0	11	24	5	3,85	Setuju
6	Anda mampu melaksanakan tugas dengan baik	0	0	0	21	19	4,47	Sangat Setuju
Tanggung Jawab								
7	Anda bertanggung jawab atas pekerjaan dilakukan	0	0	0	7	33	4,83	Sangat Setuju
8	Anda menerima resiko dari tindakan yang dilakukan	0	0	0	7	33	4,82	Sangat Setuju
Rata-rata keseluruhan variabel Kinerja							4,27	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan Tabel 13 diatas, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja dari keseluruhan rata-rata nilai kinerja yaitu 4,27. Nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan “Anda bertanggung jawab atas pekerjaan dilakukan”. Hal ini menunjukkan karyawan memiliki komitmen untuk terus bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah ditugaskan oleh hotel.

Selanjutnya dilakukan uji Analisis hasil regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas, Beban Kerja (X) terhadap satu variabel tak bebas Kinerja (Y) apakah positif atau negatif untuk memprediksi besaran nilai dari variabel terikat (*dependent*). Berikut pada

tabel 3 akan dibahas mengenai hasil dari analisis regresi linier sederhana yang dibantu dengan program SPSS versi 17.0 for Windows.

Tabel 14. *Coefficients* Antara Variabel Beban Kerja dan Variabel Kinerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.072	3.745		4.826	.000
X	.340	.079	.574	4.325	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan Tabel 13 diperoleh hasil $Y = 18.072 + 0.340 X$, persamaan yang diperoleh dapat menjelaskan pola pengaruh beban kerja (X) terhadap variabel terikat kinerja (Y) sebagai berikut:

1. *Constanta* (a) = Y adalah besaran nilai variabel *dependent* (kinerja), yaitu sebesar 18.072.
2. Koefisien regresi (b) = 0.340 yang mengartikan besaran nilai yang dipengaruhi oleh variabel *independent* (beban kerja)
3. Kesimpulannya adalah bahwa terdapat pengaruh yang positif antara beban kerja terhadap kinerja karyawan *food and beverage service department* di hotel Artotel Sanur Bali. Bila X (beban kerja bertambah sebesar 1 (satu) satuan, maka nilai Y (Kinerja) akan meningkat sebesar 0.340 atau 34%.

Hasil Uji t

1. Menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis *alternative* (H_a)
 - a. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* Artotel Sanur Bali.
 - b. H_a : Terdapat pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* Artotel Sanur Bali.
2. Hipotesis bentuk statistik
 - a. $H_0: \beta \leq 0$, berarti “tidak ada pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja”.
 - b. $H_a: \beta > 0$ berarti “ada pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja”.
3. Pengujian

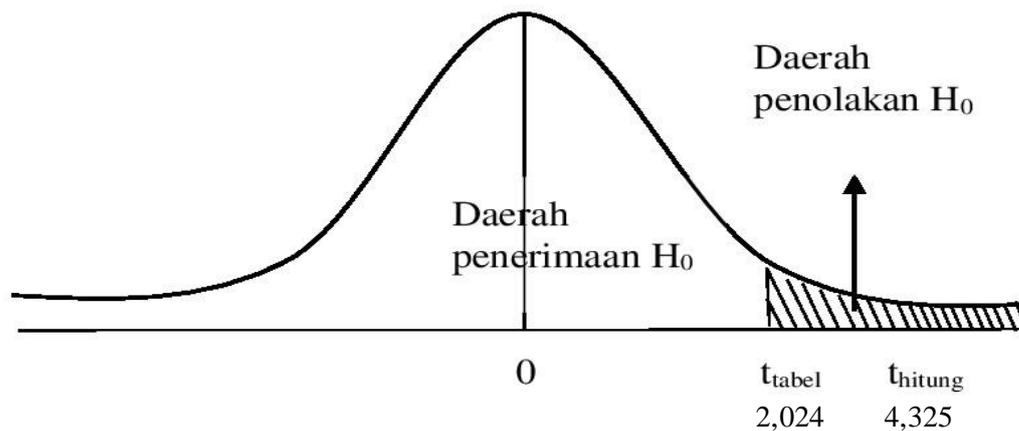
Hasil analisis regresi linier sederhana disebutkan besaran terhitung = 4.325. Nilai t_{tabel} dicari dengan menggunakan tabel distribusi t. Menentukan *level of significant* 95 persen dengan tingkat kesalahan (α) dalam penelitian ini ditentukan sebesar 5 persen dan $df = (n-k-1)$ untuk menentukan t_{tabel} .

$$df = (n-k-1)$$

$$= (40-1-1) = 38$$
 pada LOS 5 persen didapatkan t-tabel 2.024.
4. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig, untuk pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan *food and beverage service department* di Hotel Artotel Sanur sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai $t_{hitung} 4.325 > t_{tabel} (2.024)$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak, artinya bahwa adanya pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan *food and beverage service department* di hotel Artotel Sanur Bali.

Daerah penerimaan dan penolakan H_0 dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

Gambar 1. Daerah Penerimaan dan Penolakan H₀

Berdasarkan kurva diatas, maka diperoleh t_{hitung} Beban Kerja (4,325) > t_{tabel} (2,024) ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan *food and beverage service department* di hotel Artotel Sanur Bali.

Hasil penelitian ini selaras dengan temuan peneliti terdahulu seperti yang dilakukan oleh Nurdyani, (2016) yang melakukan penelitian di Bandung, hasil penelitiannya membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian mengenai beban kerja dijelaskan oleh Irfan, (2018) yang mengungkapkan bahwa beban kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang berlebihan akan menentukan kualitas kinerja karyawan. Menurut Soleman, (2011:82) Beban kerja adalah: “Sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja”. Beban kerja yang berat dan berlebihan dapat memberikan tekanan bagi karyawan, ini merupakan suatu hal yang di sampaikan oleh karyawan. Oleh karena itu beban kerja yang berat dan berlebihan menjadi salah satu penyebab bagi karyawan ingin mengajukan *resign*.

Tabel 14. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.330	.312	2.19169

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 14 diatas dapat diketahui besarnya pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Kinerja (Y) yaitu sebesar 33%, sedangkan sisanya 67% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal ini berarti bahwa sebesar 33% persen kinerja dipengaruhi oleh variabel beban kerja, sedangkan sisanya sebesar 67% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti upah kerja, stres kerja. Beban kerja berpengaruh nyata ($p < 0,05$) terhadap kinerja dengan hasil dari nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 33%, artinya bahwa apabila terjadi kenaikan satu nilai Beban Kerja (X) maka akan memberikan peningkatan nilai pada Kinerja (Y).

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan satu komprasi yang mengarah pada lebih tingginya pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa beban kerja yang berat dan berlebihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Pengaruh positif dan signifikan yang ditunjukkan variabel beban kerja terhadap kinerja

karyawan membuktikan bahwa Artotel Sanur Bali membutuhkan upaya yang baik untuk mengatasi beban kerja tersebut.

Tabel 15. Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.330	.312	2.19169

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi yaitu ($R = 0.574$), berarti variabel dependen (beban kerja) mempunyai hubungan yang sedang dengan variabel dependen (kinerja karyawan).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang signifikan terhadap beban kerja terhadap kinerja karyawan dari hasil pengolahan data memperoleh hasil bahwa beban kerja (x) mendapatkan nilai sig yakni 0.000 yang dimana kurang dari 0.05. Hal tersebut sesuai dengan penerimaan hipotesis yang dimana dikatakan berpengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun nilai t-hitung dari beban kerja sebagai berikut 4,325, nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel yakni 2.024 hal tersebut sesuai dengan penerimaan hipotesis yakni jika t-hitung lebih besar dari t-tabel maka terdapat pengaruh variabel beban kerja X secara parsial terhadap variabel kinerja Y di Artotel Sanur Bali.

Berdasarkan hasil penelitian didapat kendala yang mempengaruhi beban kerja karyawan, hal ini dikarenakan berkurangnya jumlah tenaga karyawan di *department food and beverage service*. Alasan tinggimnya *turnover* di *department food and beverage service* disebabkan beberapa hal diantaranya terdapat banyak masalah antara karyawan dan manajemen. Karyawan mengalami beban kerja yang sulit dan berlebihan sehingga sering terjadinya *overtime* melebihi dari 2 jam. Tekanan atau desakan waktu dalam bekerja, kondisi atau medan kerja yang kurang baik dan alat bantu kerja dan sarana kerja kurang memadai. Alasan tersebut membuat karyawan merasa terbebani dan tidak nyaman, sehingga banyak karyawan yang mengajukan *resign*. Upaya untuk mengatasi beban kerja terhadap kinerja karyawan *department food and beverage service* adalah perusahaan lebih fokus lagi memperhatikan karyawannya, dengan cara memberikan upah lembur untuk karyawan yang melawati batas jam kerja sampai 2 - 3 jam atau memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang dinilai sudah lama bekerja dan baik dalam melakukan pekerjaannya, selalu menjaga hubungan baik antara manajemen perusahaan dengan karyawan atau hubungan karyawan dengan karyawan lainnya dengan memberikan kegiatan *refreshing* atau *outing* untuk karyawan, sehingga mencegah terjadinya karyawan terbebani memikirkan beban kerjanya serta hubungan sesama karyawan dan kerja sama *team* juga harmonis.

Saran Berdasarkan simpulan penelitian dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada karyawan *food and beverage service department* agar lebih meningkatkan kinerja dan kerjasama *team* walaupun terdapat beban kerja dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang diberikan pihak Artotel Sanur Bali.
2. Kepada Management Artotel Sanur Bali agar tetap memperhatikan karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan meningkatnya kinerja maka akan memberikan efek yang sangat bagus bagi perusahaan khususnya di dalam melayani wisatawan.

Ucapan terima kasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Shang Hyang Widhi Wasa atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Food And Beverage Service Department di Hotel Artotel

Sanur Bali?”. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini yaitu memenuhi persyaratan pendidikan pada Program Studi Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana. Penyusunan laporan akhir ini dapat terwujud karena bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua dan keluarga, sahabat dan teman. Pihak Artotel Sanur Bali, dosen pembimbing, serta staf dan dosen Fakultas Pariwisata UNUD yang sudah membantu baik materi maupun materil.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Soleman, Aminah. 2011. Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan *Recommended Weight Limit*. Jurnal Arika, Vol.05 No.02.
- Hart, S.G. dan Staveland, L.E , 1988, *Development of NASA task Load Indeks (TLX): Result of Empirical and Theoretical Research*, NASA-Ames Research, California.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Davis, K. et al. (2000). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Dessler, G. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Indeks
- Endar, S. et al. (1998). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goodman, R. J. (2002). *F&B Service Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. H. (1998). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian*. Jakarta: PPM.
- Mangkunegara, Anwar Prabu AA. (2006). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Michael, B. (1984). *Restaurant Employees*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Ninemeier, J. D. (2005). *Management Of Food and Beverage operations*. Michigan: Education Institute Of The American Hotel And Lodging Association.
- Richard, S. (2000). *Food Service (Tata Hidangan)*. Surabaya: SIC.
- Siregar. S.(2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Stoner, J.et al. (1996). *Manajemen*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Sastrohadiwiryono, B. S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Umar. H. (2005). *SDM Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wardiyanta. (2014) *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Andi

Sumber Online:

- <http://2013/07/stres-di-tempat-kerja.html>. Diakses pada 31 November 2018.
- <http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2014/10/ccontoh-kuesioner-penelitian-skala-likert.html?m=0>. Diakses pada 31 November 2018.
- <http://travel.kompas.com/read/2015/02/04/160700527/Bali.Kelebihan.Hotel> Diakses pada 16 Desember 2018.
- [http://www.rumahproperti23.com/berita-roperti.html?id=Hotel di Bali makin menjamur, picu perang tarif harga](http://www.rumahproperti23.com/berita-roperti.html?id=Hotel%20di%20Bali%20makin%20menjamur,%20picu%20perang%20tarif%20harga) Diakses pada 16 Desember 2018.
- <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/01/beban-kerja-satisfaction.html>. Diakses pada 16 Desember 2018.
- <http://ikipwates-andi.blogspot.co.id/2014/06/beban-kerja-kinerja.html>. Diakses pada 16 Desember 2018.