

## Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di visesa ubud resort, gianyar bali

I Wayan Purnayasa<sup>1)</sup> Fanny Maharani Suarka<sup>2)</sup> I Nyoman Tri Sutaguna<sup>3)</sup>

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. DR. R. Goris No. 07, Denpasar, Kode pos: 80232, Tlpn/Fax: 0361223798

E-mail: [purna\\_yasa17@yahoo.com](mailto:purna_yasa17@yahoo.com)<sup>1)</sup> [maharani@unud.ac.id](mailto:maharani@unud.ac.id)<sup>2)</sup> [nsutaguna@yahoo.com](mailto:nsutaguna@yahoo.com)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya yakni beban kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Human Resort Department* didapat beberapa keluhan mengenai kepuasan kerja karyawan yaitu gaji, tunjangan dan fasilitas oleh karena itu kepuasan karyawan perlu diperhatikan sehingga dibutuhkan penelitian tentang kepuasan kerja di Visesa Ubud Resort. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Visesa Ubud Resort Ubud Bali. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan untuk sumber data dilakukan dengan data primer dan sekunder. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Quota Sampling* dengan 28 pertanyaan dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Penyebaran dilakukan melalui teknik *Random Sampling*. Pada penelitian ini digunakan analisis data yaitu analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Statistik deskriptif yaitu dengan skala *Likert* dan statistik inferensial yaitu uji validitasi, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, uji korelasi, uji t-test, analisis koefisien determinasi dengan menggunakan *SPSS version 25.0 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa beban kerja (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Nilai determinasi yang didapatkan adalah sebesar 42,6%, dimana artinya kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja 42,6%. Sedangkan sisanya 57,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak hotel agar lebih memperhatikan waktu istirahat, jumlah karyawan, gaji, tunjangan dan promosi agar beban kerja karyawan dapat berkurang dan meningkatkan kepuasan karyawan.

Kata kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Karyawan.

### Abstract

*Job satisfaction is a very important factor to get optimal work results. Job satisfaction can be influenced by several things, one of which is the workload. Based on interviews with Human Resort Department, there were several complaints regarding employee job satisfaction, namely salary, benefits and facilities. Therefore, employee satisfaction needs to be considered, so research on job satisfaction at Visesa Ubud Resort is needed. The purpose of this study was to determine how the effect of workload on employee job satisfaction at Visesa Ubud Resort Ubud Bali. The technique of collecting data through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The type of data used is qualitative and quantitative data, while the data sources are carried out with primary and secondary data. Sampling uses Quota Sampling technique with 28 questions and the number of samples used is 100 respondents. Spread is done through the Random Sampling technique. In this study, data analysis is used, namely qualitative data analysis and quantitative data analysis. Descriptive statistics are Likert scale and inferential statistics namely validity, reliability, simple regression analysis, trials, t-tests, coefficient of determination analysis using SPSS version 25.0 for windows. Based on the results of the study found that the workload (X) has a positive effect on employee satisfaction. The determination value obtained is 42.6%, which means that job satisfaction is influenced by 42.6% workload. While the remaining 57.4% is influenced by other factors. As for suggestions that can be given to the hotel to pay more attention to rest periods, the number of employees, salaries, benefits and promotions so that employee workload can be reduced and increase employee satisfaction.*

Keywords: Workload, Job Satisfaction, Employees.

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata Bali sudah sangat terkenal baik di Indonesia maupun mancanegara. Hal ini berakibat hampir sebagian besar penduduk Bali, mata pencaharian bergerak dalam bidang pariwisata. Seperti menjadi karyawan hotel, karyawan restoran, pemandu wisata, pedagang di pasar seni, pengerajin dan masih banyak lagi. Pariwisata Bali berkembang pesat karena memiliki beranekaragam daya tarik wisata yang meliputi tempat wisata, kesenian traditional, adat istiadat, arsitektur traditional khas Bali dan tentunya alam tropis. Keunikan dan keindahan tersebut menjadikan Bali sebagai ikon pariwisata

Indonesia dan mampu menarik wisatawan dalam jumlah besar ke Bali. Perkembangan pariwisata dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini mengenai data kunjungan wisatawan ke Bali pada lima tahun terakhir.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara yang Datang ke Bali Tahun 2014 - 2018

Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)		Total Wisatawan (Orang)	Pertumbuhan (%)
	Domestik	Mancanegara		
2014	6.394.307	3.766.638	10.160.945	-
2015	7.147.100	4.001.835	11.148.935	9,72
2016	8.643.680	4.927.937	13.571.617	21,73
2017	8.735.633	5.697.739	14.433.372	6,35
2018	9.757.991	6.070.473	15.828.464	9,67
Total	40.678.711	24.464.622	65.143.333	47,47
Rata-rata	8.135.742	4.892.924	13.028.667	9,49

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2020

Berdasarkan data dalam tabel di atas secara keseluruhan jumlah kunjungan wisatawan dari tahun 2014 sampai tahun 2018 terus mengalami peningkatan dengan rata-rata 9,49%. Hal ini menunjukkan Bali masih menjadi tempat destinasi yang masih diminati oleh wisatawan. Bali mempunyai sembilan Kabupaten salah satunya adalah kabupaten Gianyar. Kabupaten Gianyar mempunyai luas wilayah sekitar 368 km<sup>2</sup>. Kabupaten Gianyar mempunyai beberapa potensi seni dan budaya yang cukup banyak diantaranya adalah seni tari-tarian, seni musik, seni suara. seni lukis dan seni karya. Seni dan budaya inilah yang menjadi daya tarik Kabupaten Gianyar untuk membuat wisatawan-wisatawan betah mengunjungi destinasi di daerah Kabupaten Gianyar. Berikut adalah jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Gianyar dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2018 yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Kabupaten Gianyar Tahun 2014 - 2018

Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)		Total Wisatawan (Orang)	Pertumbuhan (%)
	Domestik	Mancanegara		
2014	667.576	1.254.243	1.921.819	0
2015	639.063	1.278.628	1.917.691	-0,21
2016	613.842	2.339.789	2.953.631	54,02
2017	661.885	3.180.778	3.842.663	30,09
2018	163.513	1.267.692	1.431.205	-62,75
	Total		12.067.009	21,15
	Rata-rata		2.413.401,8	4,23

Sumber : Kabupaten Gianyar dalam Angka, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Gianyar pada tahun 2018 sebanyak 1.431.205 orang. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat perbandingan jumlah kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun mengalami penurunan yang cukup banyak. Meskipun demikian jika dilihat dari total rata-rata kunjungan wisatawan setiap tahunnya mencapai 2.413.401 orang yang dapat dikatakan bahwa minat wisatawan berkunjung ke Kabupaten Gianyar cukup tinggi. Jumlah kunjungan wisatawan yang tinggi menyebabkan pembangunan hotel/akomodasi semakin meningkat sejalan dengan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Gianyar. Peningkatan pembangunan hotel/akomodasi dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Berdasarkan hasil pendataan survei perhotelan yang dilaksanakan tahun 2019, tercatat terdapat 1084 hotel/akomodasi di Kabupaten Gianyar pada tahun 2018. Jumlah hotel/akomodasi di Kabupaten Gianyar berdasarkan kecamatan dapat dilihat pada Tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 3. Jumlah hotel/akomodasi di Kabupaten Gianyar berdasarkan Kecamatan Tahun 2018

No	Kecamatan	Jumlah (Unit)
----	-----------	---------------

1	Ubud	939
2	Sukawati	39
3	Blahbatuh	25
4	Gianyar	11
5	Tampaksiring	15
6	Tegallalang	45
7	Payangan	10
Total		1084

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gianyar, 2019

Berdasarkan Tabel diatas jumlah hotel/akomodasi sebagian besar berlokasi di Kecamatan Ubud sebanyak 939 unit. Kecamatan Ubud mempunyai keindahan alam, seni dan budaya serta adat istiadat yang masih melekat kuat pada kehidupan masyarakat Kecamatan Ubud. Kepariwisata Kecamatan Ubud sendiri menyungsumg konsep wisata budaya dengan berpatokan pada ajaran Tri Hita Karana. Pariwisata budaya tidak bisa dilepaskan dari partisipasi masyarakat Kecamatan Ubud itu sendiri. Selain budaya, Kecamatan Ubud juga mempunyai potensi alam yang merupakan salah satu modal utama bagi masyarakat Kecamatan Ubud yang secara tidak langsung memberikan dampak-dampak positif bagi kepariwisataan di Kabupaten Gianyar hingga ke Provinsi Bali.

Visesa Ubud Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 (\*\*\*\*\*) yang berada di Kecamatan Ubud, Kelurahan Ubud dan merupakan salah satu hotel yang mempunyai konsep yang telah dirancang untuk menciptakan harmoni sebuah desa tradisional Bali dalam upaya sadar untuk menghormati lingkungan sekitarnya dengan mengusung konsep Tri Hita Karana yaitu hubungan baik antara manusia dengan alam, manusia dengan manusia dan manusia dengan Tuhan. Visesa Ubud Resort mempunyai arsitektur kamar modern yang dikombinasikan dengan sentuhan karya seni tradisional Bali yang tersebar di sepanjang sawah dan pemandangan hutan akan memberikan pengalaman yang luar biasa bagi setiap wisatawan. Visesa Ubud Resort merupakan bagian dari PT. Bhavana Ultimate Development yang baru berdiri pada tahun 2015. Selain Eropa, segmen utama pasar hotel Visesa Ubud Resort adalah *Africa, Asia, Australia, Middle East, North America, South America dan South East Asia*. Wisatawan yang datang ke Visesa Ubud Resort menjadikan Visesa Ubud Resort sebagai tempat istirahat sekaligus tempat mengenal kebudayaan Bali. Untuk menunjang kebutuhan-kebutuhan wisatawan yang datang Visesa Ubud Resort membutuhkan karyawan-karyawan yang kompeten dalam bidang perhotealan dan *hospitality*.

Karyawan merupakan sumber daya penting bagi suatu perusahaan atau dalam hal ini adalah hotel/akomodasi. Seorang karyawan juga ikut menentukan maju mundurnya suatu hotel/akomodasi. Karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan atau mempengaruhi keberhasilan hotel dalam mencapai tujuan. Meskipun hotel memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika hotel tidak memiliki karyawan yang kompeten dan berkinerja baik, akan sulit bagi hotel untuk bersaing di era yang sangat kompetitif saat ini. Peran karyawan dalam hotel merupakan faktor yang sangat vital untuk menjalankan fungsi dan mencapai tujuan hotel. Karyawan menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi atau hotel.

Herrianto (2010) dalam Gozali, 2016 menyatakan bahwa: "beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang, selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal". Menurut Dhania (2010) dalam Putra, 2016: "beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu". Menurut (Menpan, 1997:46) dalam Artadi, 2015: "beban kerja merupakan suatu keadaan pekerjaan yang harus dipertanggungjawabkan penyelesaiannya oleh pegawai dengan beban kerja yang cukup berat dengan kemampuan yang terbatas dimiliki oleh pegawai". Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Mangkuprawira (2003) dalam Aristi, 2014: "apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah". Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan itu sendiri. Beban kerja adalah salah satu aspek yang dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Beban kerja adalah kegiatan/tugas yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Karyawan yang dapat atau mampu menyelesaikan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu maka hal itu tidak menjadi beban kerja tetapi jika karyawan yang berkerja

tidak dapat atau tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya dalam jangka waktu yang telah diberikan maka hal itu menjadi beban kerja. Beban kerja karyawan harus diperhatikan agar tidak terjadinya penurunan kualitas karyawan dalam berkerja. Agar kualitas karyawan dapat terjaga dengan baik, hotel dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kerja kepada setiap karyawannya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja baik/tinggi, maka perusahaan dapat terdorong untuk meraih keberhasilan yang diharapkan. Sebaliknya, bila kepuasan karyawan menurun, maka hal tersebut dapat merugikan perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam suatu perusahaan. Hamali (2016:203) mengemukakan bahwa: “kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja”. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam suatu perusahaan. Sedangkan menurut Emron (2016:213): “kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi”. Karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan berupaya optimal di dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan segenap kemampuan yang dimiliki. Karyawan yang merasa puas cenderung memiliki produktivitas kerja yang tinggi yang akan berdampak kepada hotel. Meningkatnya produktivitas kerja karyawan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh perusahaan, mengingat kepuasan kerja merupakan persepsi dan interaksi antara karyawan dengan lingkungan serta bersifat individual sehingga tingkat kepuasan kerja setiap karyawan berbeda-beda.

Keluar masuknya karyawan atau *labour turnover* dapat mempengaruhi kontinuitas kegiatan hotel baik secara langsung maupun tidak langsung. Apabila hotel tidak cermat mengamati kejadian-kejadian ini yang akan mengganggu kelancaran operasional hotel, dimana apabila karyawan berhenti dan mengundurkan diri tentu akan merekrut karyawan baru. Hal ini akan menimbulkan biaya tambahan, baik dalam proses pengrekrutan itu sendiri maupun pembinaan tenaga kerja atau karyawan baru itu sendiri. Berikut ini *Labour Turn Over* periode tahun 2017-2019 di Visesa Ubud Resort pada Tabel 1.4 di bawah ini.

Tabel 4. *Labour Turn Over* Periode tahun 2017-2019 di Visesa Ubud Resort

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Tingkat LTO (%)
		Masuk	Keluar		
2017	204	31	39	196	4
2018	196	68	46	218	-10,6
2019	218	20	38	200	8,6

Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat tingkat LTO (*Labour Turn Over*) dari tahun 2017 sampai tahun 2019 mengalami naik turun tingkat presentase *turnover*. Pada tahun 2018 presentase *turnover* menurun dengan tingkat LTO sebesar -10,6 % sedangkan pada tahun 2019 presentase *turnover* naik dengan tingkat LTO sebesar 8,6%. Bilamana dalam suatu hotel terjadi adanya tingkat keluar masuk karyawan yang mengalami peningkatan hal ini adalah merupakan indikasi turunnya semangat dan kegairahan kerja hal ini bisa disebabkan karna adanya rasa kurang puas akan hasil yang mereka dapatkan selama bekerja di hotel. Tentunya, jika banyak karyawan yang *resign* dapat mempengaruhi beban kerja karyawan yang bekerja pada Visesa Ubud Resort. Hal ini disebabkan karyawan harus bekerja ekstra untuk menutupi beban kerja karyawan yang sudah *resign*, sehingga menyebabkan karyawan tidak bekerja secara maksimal. Jika karyawan tidak berkerja secara maksimal, tentunya target hotel pun sulit untuk tercapai. Jika kondisi ini terjadi pada suatu perusahaan dapat menyebabkan dampak negatif.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 14 maret 2020 dengan Bapak Sang Putu Arsana selaku *Human Resource*, dengan tujuan untuk mengetahui informasi mengenai Visesa Ubud Resort serta permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan, yaitu keluhan karyawan ke pekerjaan, fasilitas (kantin), gaji dan tunjangan yang untuk sebagian karyawan belum bisa dipenuhi. Berdasarkan informasi tersebut maka didapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan. Permasalahan tersebut seperti masih adanya karyawan yang mengeluh akan pekerjaannya. Masih adanya karyawan yang mengeluh terhadap fasilitas yang diberikan hotel kepada karyawan. Selain fasilitas, karyawan juga mengeluhkan gaji dan tunjangan yang diberikan

kepada mereka. Pernyataan pernyataan tersebut didukung oleh hasil survei karyawan yang dilakukan setiap tahunnya. Berikut ini hasil survei kepuasan karyawan pada tahun 2019 di Visesa Ubud Resort pada Tabel 1. di bawah ini.

Tabel 5. *Employee Satisfaction Survey* 2019 Visesa Ubud Resort

No	Question Segment	2018		2019		Note	Variance
		Agree	Disagree	Agree	Disagree		
1	Job Consideration	98%	2%	98%	2%	Tetap	0
2	Remuneration (Salary, Benefit, Canteen)	78%	22%	76%	24%	Turun	-2
3	Work Place	74%	26%	83,2%	16,8%	Naik	+9,2
4	Relationship With Colleagues	95%	5%	99%	1%	Naik	+4
5	Relation With Superior	92%	8%	94,9%	5,1%	Naik	+2,9
6	Career Path	90%	10%	86,9%	13,1%	Turun	-3,1
7	Performance System Assessment & Reward	91%	9%	84,3%	15,7%	Turun	-6,7
8	Training & Employee Development	91%	9%	90,5%	9,5%	Turun	-0,5
9	Values & Regulation Of Companies	97%	3%	94,5%	5,4%	Turun	-2,4
10	Position/Title vs. Responsibility	94%	6%	92,9%	7,1%	Turun	-1,1
Summary		95%	5%	90%	10%	Turun	-5

Sumber: Visesa Ubud Resort, 2019.

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa *remuneration (salary, benefit, canteen)* dan *work place* mempunyai *disagree* cukup banyak dibandingkan dengan *Segment* lainnya. *Remuneration (salary, benefit, canteen)* di Visesa Ubud Resort mengalami penurunan kepuasan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 2%. *Remuneration (salary, benefit, canteen)* yang dimaksud adalah kesesuaian gaji dengan tuntutan pekerjaan, kesesuaian gaji dengan keterampilan yang dimiliki karyawan, tunjangan kesehatan dan program pensiun.

*Work place* di Visesa Ubud Resort mengalami kenaikan kepuasan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 9,2%, meskipun mengalami kenaikan tetapi masih mempunyai *disagree* yang cukup banyak dibandingkan dengan *segment* lain. *Work place* yang dimaksud adalah kualitas kebersihan makanan kantin, fasilitas penunjang aktivitas kerja, toilet tempat kerja, kesediaan tempat ibadah, tata letak tempat kerja dan kenyamanan tempat kerja. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa sebagian karyawan merasa gaji yang diterima tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan, tunjangan kesehatan yang diberikan hotel juga tidak memadai bagi sebagian karyawan, fasilitas-fasilitas yang disediakan hotel masih belum cukup menunjang aktifitas kerja karyawan, toilet di tempat kerja karyawan masih kurang bersih dan kualitas kebersihan makanan kantin karyawan juga masih kurang baik untuk karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan karyawan terhadap *remuneration (salary, benefit, canteen)* dan *work place* dapat dikatakan masih kurang.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Visesa Ubud Resort Gianyar Bali. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu ditemukan masalah-masalah yang terkait dengan kepuasan kerja karyawan.

Tabel 6. Variabel dan Indikator Beban Kerja dan Kepuasan Kerja

Variabel	Indikator	Pernyataan
Beban Kerja (X)	Target Yang Harus Dicapai	Jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada
		Target yang harus dicapai oleh karyawan dalam pekerjaan sudah jelas
		Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sudah cukup



	Kondisi Pekerjaan	Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya Karyawan harus bekerja sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan Karyawan istirahat sesuai dengan jam istirahat Pada saat-saat tertentu karyawan menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan
	Standar Pekerjaan	Karyawan dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan Beban kerja karyawan sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan Karyawan dapat meninggalkan kantor ketika waktu kerja telah selesai
Kepuasan kerja (Y)	Kepuasan terhadap gaji	Perusahaan memberikan gaji sesuai dengan kinerja karyawan Tunjangan yang karyawan terima dari perusahaan sesuai Perusahaan memberikan gaji tepat waktu
	Kepuasan terhadap promosi	Promosi sering terjadi di perusahaan Jika karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik maka akan dipromosikan di perusahaan Karyawan yang dipromosikan harus sesuai dengan syarat-syarat yang layak untuk dipromosikan Karyawan yang dipromosikan bisa dipertanggungjawabkan pada Perusahaan Promosi diberikan pada karyawan yang berprestasi.
	Kepuasan terhadap rekan kerja	Rekan kerja memberikan dukungan Rekan kerja bisa diajak bekerja sama dengan baik Rekan kerja terkadang mau mendengarkan keluh kesah dalam masalah pekerjaan Karyawan menikmati bekerja dengan teman-teman kerja Rekan kerja dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan
	Kepuasan terhadap supervisor	Supervisor/atasan mempunyai motivasi yang tinggi terhadap karyawan Supervisor/atasan tidak mengekang dalam pekerjaan Keahlian pimpinan terhadap karyawan Hubungan atasan dengan karyawan sangat baik Pimpinan perhatian terhadap karyawan

Sumber: Sumber: Hasil Modifikasi Putra (2012: 22) dalam Alta di (2015) dan Celluci, Anthony J dan avid L. De Vries dalam Altadi (2015)

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. 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 *Employee Satisfaction Survey*, jumlah sampel penelitian, dan jumlah 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 kepuasan karyawan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. 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 yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, studi perpustakaan, kuesioner dan dokumentasi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri-ciri yang lebih spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, karena observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek-objek alam yang lain. Observasi yang dilakukan peneliti secara terbuka dimana peneliti meminta ijin mengumpulkan data kepada pihak hotel bahwa akan melakukan penelitian. Observasi ini disertai dengan mencermati, memaknai dan mencatat menggunakan alat bantu observasi. Catatan hasil observasi berupa dokumentasi foto maupun catatan lengkap yang berisi kejadian yang telah diamati. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan mengunjungi Visesa Ubud Resort. Mengemukakan wawancara terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.. Pengumpulan data dengan wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data tambahan yang tidak diperoleh ketika observasi. Wawancara ini dilakukan melalui informan pangkal dan informan kunci sesuai dengan kriteria yang ditentukan di Visesa Ubud Resort. Studi kepustakaan digunakan dalam mempelajari literatur terkait penelitian yang akan dipakai sebagai acuan dasar teori bagi peneliti untuk menunjang penelitian. Studi kepustakaan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan studi penelaahan berbagai buku, literatur, catatan-catatan ataupun laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya momental seseorang dalam hal ini untuk melengkapi data penelitian dokumen yang didapatkan berupa foto yang diperoleh di Visesa Ubud Resort.

Menurut Suharsimi (2010): “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti” Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Kuota Sampling yaitu menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari seratus (100) lebih baik diambil semuanya jika subjeknya besar atau lebih dari seratus (100), maka dapat diambil diantara 10-15% atau 20-55% atau lebih. Pada penelitian ini sampel dipakai adalah 50% dari karyawan yang berjumlah 200 orang maka mendapatkan hasil 100. Dasar pertimbangan peneliti menggunakan 50% karena merupakan jumlah yang sudah cukup ideal dan sederhana perhitungannya dari yang telah dijelaskan. Selain itu juga karena memperhitungkan waktu dan dana yang ada pada penelitian ini. Teknik penyebaran sampel yang digunakan adalah random sampling yaitu teknik penyebaran sampel dimana individu dalam populasi baik secara sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. 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 lokasi penelitian dengan cara wawancara, observasi, kajian pustaka, dokumentasi, data yang berupa gambaran umum lokasi dan pembahasan dari hasil studi. Menurut Sugiyono, (2016): “teknik analisis data kuantitatif merupakan teknik analisis yang digunakan sudah jelas yaitu, diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal”. Teknik analisis data secara umum dibagi sebagai berikut yaitu statistik deskriptif (skala likert,) dan statisti inferensia (uji validitas, uji reliabelitas, analisis regresi sederhana, uji korelasi, uji hipotesis dan uji determinasi).

Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (*correlated item-total correlation*) dengan nilai  $r_{tabel}$ . Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Uji validitas bertujuan untuk memeriksa apakah kuisisioner sebagai instrumen penelitian sudah tepat untuk mengukur indikator dalam penelitian. Kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkap sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan, sehingga bila alat ukur tersebut digunakan kembali maka akan memperoleh hasil yang sama (Sugiyono, 2016). Uji reliabilitas data dengan menggunakan teknik analisis formula *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *koefisien Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6$  (Sugiyono, 2016:147)

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ketergantungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat dan untuk menduga arah dari hubungan tersebut serta mengukur derajat keeratan hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Peneliti menggunakan program computer *Statistical Package of Social Science (SPSS) Version 25* untuk analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana meliputi: Uji korelasi, pengujian yang digunakan untuk mengetahui hubungan yang positif atau signifikan atau sebaliknya antara variabel beban kerja (X) dengan kepuasan kerja (Y). Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis product moment dengan angka kasar (Sugiyono, 2016). Uji hipotesis pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:  $H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} \leq 1,661$  dan nilai Sig.  $> 0,05$ ,  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > 1,661$  dan nilai Sig.  $< 0,05$ . Analisis Koefisien Determinasi adalah analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas yang dalam penelitian ini adalah beban kerja terhadap variabel terikat yang dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan yang dinyatakan dalam persentase. Untuk mencari koefisien determinasi dapat dihitung jalan mengkuadratkan korelasi dikalikan seratus persen

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Visesa Ubud Resort yang berlokasi di Jl. Suweta, Banjar Bentuyung Sakti, Ubud Gianyar. Visesa Ubud Resort merupakan hotel bintang 5 (\*\*\*\*\*) dan merupakan salah satu bagian dari PT. Bhavana Ultimate Development. Visesa Ubud Resort memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu berada dikawasan Ubud. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang lengkap dan memadai baik itu fasilitas untuk tamu atau fasilitas untuk karyawannya. Visesa Ubud Resort memiliki 111 kamar dibagi menjadi beberapa kategori seperti Premier Suite, Sky Villa / Family Suite, One Bed Room Pool Villa, Two Bed Room Pool Villa, Two Bed Room Family Pool Villa, dan Two Bed Room Pool Sky Villa. Visesa Ubud Resorts merupakan bagian dari PT. Bhavana Ultimate Development yang baru berdiri pada tahun 2015. Selain Eropa, segmen utama pasar hotel Visesa Ubud Resorts adalah Africa, Asia, Australia, Middle East, North America, South America dan South East Asia.

#### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa kerja. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang yang merupakan karyawan yang bekerja di Visesa Ubud Resort yang berstatus sebagai karyawan tetap dan karyawan kontrak. Berikut ini adalah uraian terkait masing-masing karakteristik responden yang memberikan tanggapan di Visesa Ubud Resort yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa kerja.

Tabel 7. Karakteristik Responden di Visesa Ubud Resort

No	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	
			Orang	Presentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	78	78%
		Perempuan	22	22%
		Jumlah	100	100%
2	Usia (Tahun)	<20 Tahun	4	4%
		21 – 30 Tahun	69	69%
		31 – 40 Tahun	17	17%
		41 – 50 Tahun	8	8%
		>50 Tahun	2	2%
		Jumlah	100	100%
3	Pendidikan	S2	0	0%
		S1/D4	12	12%
		D3	2	2%
		D2	6	6%
		D1	34	34%



	SMA/SMK	46	46%	
	Jumlah	100	100%	
4	Masa Kerja	<1 Tahun	19	19%
		1 – 3 Tahun	38	38%
		>3 Tahun	43	43%
		Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2020.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin yang mendominasi yaitu laki-laki sebesar 78% dari semua responden. Hal ini dikarenakan Visesa Ubud Resort membutuhkan banyak karyawan yang mengutamakan tenaga fisik, sehingga pihak hotel merekrut lebih banyak karyawan laki-laki. Karakteristik berdasarkan presentase usia, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 21-30 tahun adalah usia yang paling banyak jumlahnya yaitu sebesar 69 % dari semua responden. Hal ini dikarenakan pada usia 21-30 tahun masih memiliki stamina dan kesehatan yang baik. Karyawan pada usia tersebut adalah karyawan dari bagian operasional seperti *Food Beverage Product*, *Food Beverage Service* dan *Housekeepng*. yang dituntut memiliki penampilan dan stamina yang kuat. Karakteristik berdasarkan pendidikan, responden yang mendominasi adalah lulusan SMA/SMK yaitu sebesar 46 % atau sebanyak 46 orang. Hal ini di karenakan hotel lebih berfokus kepada kualitas kerja dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan. Karakteristik berdasarkan masa kerja didapatkan hasil bahwa responden dengan masa kerja >3 tahun mendominasi sebesar 43% atau 43 orang. Hal ini di karenakan karyawan merasa nyaman berkerja di Visesa Ubud Resort.

### Hasil Penilaian Jawaban Kuesioner

Penilaian beban kerja dilakukan dengan menyebarkan angket kuesioner kepada seluruh responden terpilih. Variabel pelatihan memiliki 10 pernyataan yang telah ditanggapi oleh 100 orang responden dan telah dihitung menggunakan skala likert dengan interval skala 4. Hasil dari penilaian kuesioner terhadap variabel beban kerja dapat dilihat pada Tabel 8. sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Tabulasi Persepsi Responden Terhadap Beban Kerja

No	Pernyataan	TotalSkor	Rata-rata	Keterangan
1	Jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada	264	2,64	Setuju
2	Target yang harus karyawan capai dalam pekerjaan sudah jelas	299	2,99	Setuju
3	Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sudah cukup	300	3,00	Setuju
4	Karya wan sela lu mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya	281	2,81	Setuju
5	Karyawan harus bekerja sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan	300	3,00	Setuju
6	Karya wan istirahat sesuai dengan jam istirahat	220	2,20	Tidak Setuju
7	Pada saat-saat tertentu karyawan menjadi sa ngat sibuk dengan pekerjaan	313	3,13	Setuju
8	karyawan dapat menikmati pekerjaan yang lakukan	312	3,12	Setuju
9	Beban kerja karyawan sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan karyawan	285	2,85	Setuju
10	Karya wan dapat meninggalkan kantor ketika waktu kerja telah selesai	301	3,01	Setuju
	Rata-rata	2875	2,875	Setuju

Sumber: Hasil olah data, 2019.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat total skor dan rata-rata dari masing-masing item pernyataan dengan rata-rata total hasil tabulasi penilaian responden terhadap beban kerja di Visesa Ubud Resort adalah sebesar 2,875 dan termasuk kedalam kategori setuju. Berdasarkan hasil dari total sepuluh pernyataan dalam kuesioner mengenai beban kerja, terdapat 1 pernyataan dengan hasil kategori tidak

setuju dan 9 pernyataan dengan hasil kategori setuju. Pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pada pernyataan pada saat-saat tertentu karyawan menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan, dengan nilai rata – rata skor sebesar 3,13 (Setuju). Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa karyawan menjadi sibuk pada saat-saat tertentu sesuai kondisi pekerjaan sesuai departemen masing-masing. Kondisi pekerjaan tersebut seperti event wedding, breakfast untuk tamu dan penutupan buku di akhir bulan. Selain itu, karyawan juga menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan SOP dan target, sehingga terkadang menjadi sangat sibuk. Sedangkan pernyataan dengan skor terendah pada pernyataan karyawan istirahat sesuai dengan jam istirahat dengan nilai rata – rata skor sebesar 2,2 (Tidak Setuju). Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa waktu istirahat karyawan menyesuaikan dengan departemen dan pekerjaan masing – masing. Selain itu, pada pernyataan dengan nilai skor terendah kedua pada pernyataan jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada mendapat skor sebesar 2,64 (Setuju). Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang ada di Visesa Ubud Resort masih belum cukup untuk menangani pekerjaan yang ada di beberapa departemen tetapi manajemen hotel sudah menampung permintaan dari departemen yang meminta tambahan karyawan, namun penambahan karyawan harus melakukan perencanaan, perhitungan dan persetujuan dari *Owner* tentunya.

Penilaian kepuasan kerja dilakukan dengan menyebarkan angket kuesioner kepada seluruh responden terpilih. Variabel pelatihan memiliki 18 pernyataan yang telah ditanggapi oleh 100 orang responden dan telah dihitung menggunakan skala likert dengan interval skala 4. Hasil dari penilaian kuesioner terhadap variabel beban kerja dapat dilihat pada Tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Tabulasi Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Keterangan
1	Perusahaan memberikan gaji sesuai dengan kinerja karyawan	297	2,97	Setuju
2	Tunjangan yang karyawan terima dari perusahaan sesuai	294	2,94	Setuju
3	Perusahaan memberikan gaji tepat waktu	293	2,93	Setuju
4	Promosi sering terjadi di perusahaan	289	2,89	Setuju
5	Jika karyawan melaksanakan pekerjaan dengan baik maka karyawan akan dipromosikan di perusahaan	310	3,10	Setuju
6	Karyawan yang dipromosikan harus sesuai dengan syarat - syarat yang layak untuk dipromosikan	322	3,22	Setuju
7	Karyawan yang dipromosikan bisa dipertanggung jawabkan pada perusahaan	318	3,18	Setuju
8	Promosi diberikan pada karyawan yang berprestasi.	323	3,23	Setuju
9	Rekan kerja memberikan dukungan	322	3,22	Setuju
10	Rekan kerja bisa diajak bekerja sama dengan baik	323	3,23	Setuju
11	Rekan kerja mau mendengarkan keluh kesah dalam masalah pekerjaan	311	3,11	Setuju
12	Karyawan menikmati bekerja dengan teman teman kerja	314	3,14	Setuju
13	Rekan kerja dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan	317	3,17	Setuju
14	Supervisor/atasan mempunyai motivasi yang tinggi terhadap karyawan	324	3,24	Setuju

15	Supervisor/atasan tidak mengekang da lam pekerjaan	310	3,10	Setuju
16	Keadilan pimpinan terhadap karyawan	310	3,10	Setuju
17	Hubungan atasan dengan karyawan sangat baik	322	3,22	Setuju
18	Pimpinan perhatian terhadap karyawan	316	3,16	Setuju
	Rata-rata	5615	3,119	Setuju

Sumber: Hasil olah data, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat total skor dan rata-rata dari masing-masing item pernyataan dengan rata-rata total hasil tabulasi penilaian responden terhadap kepuasan kerja di Visesa Ubud Resort adalah sebesar 3,119 dan termasuk kedalam kategori setuju. Berdasarkan hasil dari total 18 pernyataan dalam kuesioner mengenai kepuasan kerja semua pernyataan dalam kategori setuju. Pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pada pernyataan supervisor/atasan mempunyai motivasi yang tinggi terhadap karyawan dengan nilai rata – rata skor sebesar 3,24 (Setuju). Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa supervisor/atasan mempunyai motivasi yang tinggi terhadap karyawan. Sedangkan pernyataan dengan skor terendah pada pernyataan promosi sering terjadi di perusahaan dengan rata – rata skor 2,89 (Setuju). Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa promosi karyawan dilakukan ketika posisi jabatan tersedia dan karyawan layak untuk di promosikan. Selain itu, pada pernyataan dengan nilai skor terendah kedua pada pernyataan perusahaan memberikan gaji tepat waktu dengan skor sebesar 2,93 (Setuju). Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa manajemen sudah berusaha selalu memberikan gaji tepat waktu kepada setiap karyawan di Visesa Ubud Resort

### Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sah atau validnya tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 5%.  $r_{\text{tabel}}$  didapatkan dari rumus  $(df) = n-2$ , jadi  $df = 100-2$  adalah 98. Sehingga  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,1654, maka dibutuhkan  $r_{\text{hitung}} > 0,1654$  agar dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas instrumen dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel penelitian nilainya lebih besar dari 0,1654 Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian terbukti valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atas variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dalam kuesioner dapat dikatakan reliabel jika memberika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Beban Kerja	0,689	Reliabel
2	Kepuasan Kerja	0,928	Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2019

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian pada tabel 10 menunjukkan bahwa masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,6 (*Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ ). Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen terbukti reliabel, ini berarti alat ukur tersebut akan memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan kembali untuk meneliti obyek yang sama.

### Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ketergantungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat dengan menggunakan kompuer dengan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Hasil ini dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>		T	Sig.	
	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta			
1	(Constant)	17,440	4,564	3,822	,000
	Beban Kerja	1,346	,158	,652	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Olah Data, 2020.

Berdasarkan pada Tabel 7, dapat dilihat pada kolom B nilai *constant* (a) adalah 17,440, sedangkan nilai koefisien ( $\beta$ ) adalah 1,346, sehingga persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 17,440 + 1,346X$$

Koefisien  $\beta$  dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel kepuasan kerja (Y) untuk setiap perubahan variabel beban kerja (X) sebesar satu satuan. Perubahan ini adalah penambahan nilai  $\beta$  bertanda positif dan penurunan bila  $\beta$  bernilai negatif, sehingga persamaan tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut : Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 17,440 menyatakan bahwa apabila nilai beban kerja (X) tidak mengalami perubahan atau sama dengan 0 maka nilai kepuasan kerja (Y) adalah 17,440. Koefisien regresi X sebesar 1,346 menyatakan bahwa setiap perubahan satu nilai beban kerja (X), maka nilai kepuasan kerja (Y) bertambah sebesar 1,346.

### Analisis Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan yang positif atau signifikan atau sebaiknya antara variabel beban kerja (X) dengan variabel kepuasan kerja (Y). Hasil analisis uji korelasi dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut.

Tabel 12. Hasil Analisis Uji Korelasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,652a	,426	,420	4,313

a. Predictors: (Constant): Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Olah Data, 2020.

Berdasarkan pada Tabel 12 menunjukkan bahwa hasil uji nilai R adalah sebesar 0,652, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja karyawan di Visesa Ubud Resort. Nilai R sebesar 0,652 yang jika dilihat pada interpretasi terhadap koefisien korelasi berada pada interval 0,60–0,799, yang berarti tingkat hubungan korelasi antara kedua variabel kuat. Sehingga dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel beban kerja dengan variabel kepuasan karyawan adalah korelasi yang kuat. Hal ini berdasarkan pada item-item pernyataan pada kuesioner yang mendapatkan respon jawaban positif, dimana rata-rata karyawan memilih jawaban setuju pada item pernyataan kuesioner.

### Uji t – test

Untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel terkait secara signifikan digunakan uji t – test. Uji t – test ini dilakukan dengan cara melihat hasil t-hitung signifikan. Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja.

$H_0 : b = 0$  hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kepuasan karyawan.

$H_a : b > 0$  hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kepuasan karyawan

a. Kriteria Pengujian

Hasil dari nilai hitung tersebut akan dibandingkan dengan nilai  $t_{hitung}$  pada uji sisi kanan dengan *level of significant* = 5% (0,05) sehingga tingkat kebenaran sebesar 95%. Pada derajat kebebasan (df) besar nilai  $t_{tabel}$  pada df yaitu  $100 - 2 = 98$ , maka pada *level significant* 5% didapatkan  $t_{tabel}$  yaitu 1,661.

b. Penentuan kriteria daerah penerimaan dan penolakan

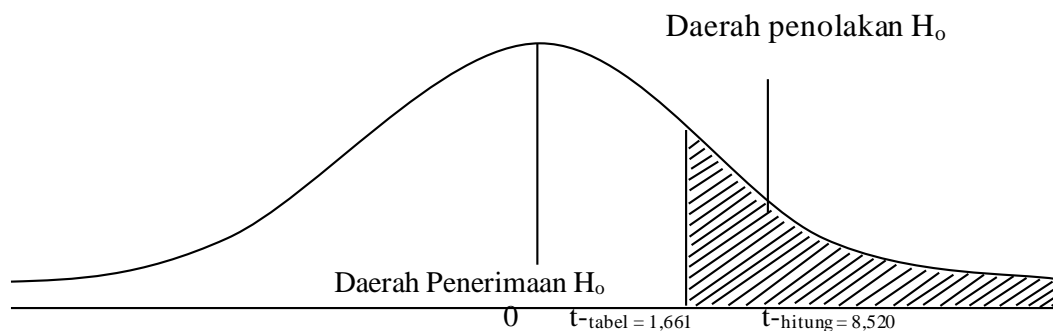
Kriteria pengujian ditentukan dengan uji satu sisi yaitu sisi kanan. Adapun kriteria penerimaan atau penolakan  $H_0$  adalah sebagai berikut.

$H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} \leq 1,661$  dan nilai Sig. > 0,05

$H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > 1,661$  dan nilai Sig. < 0,05

c. Kurva penerimaan dan penolakan  $H_0$

Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat dilihat hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS version 25*, bahwa  $t_{hitung}$  adalah 8,520 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1 Hasil Kurva Normal  $t_{test}$

Berdasarkan pada Gambar 1 dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  yaitu sebesar 8,520 dimana lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,661 dan berada dalam penolakan  $H_0$  maka  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Visesa Ubud Resort.

**Analisis Determinasi**

Analisis ini digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kepuasan karyawan yang dinyatakan dalam persentase. Untuk mencari koefisien determinasi dapat dihitung jalan mengkwadratkan korelasi dikalikan seratus persen. Berdasarkan pada Tabel 8 dapat dilihat nilai *R Square* adalah 0,426. Adapun rumus untuk menentukan nilai determinasi adalah:

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,426 \times 100\%$$

$$D = 42,6 \%$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas maka dapat dilihat hasil analisis determinasi sebesar 42,6%, dimana artinya kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja 42,6%. Sedangkan sisanya 57,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pada analisis data tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif antara beban kerja terhadap kepuasan kerja di Visesa Ubud Resort. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana diperoleh persamaan  $Y = 17,440 + 1,346X$ , yang mana apabila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja di Visesa Ubud Resort. Hal ini menjawab hipotesis yang diajukan pada penelitian yaitu secara statistika



pada taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) =5% maka beban kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y), sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Retno (2018) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang dirasakan seorang karyawan. Hal ini berarti semakin besar beban kerja karyawan, maka akan mengakibatkan semakin meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Pada kenyataannya beban kerja tidak jarang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kepuasan kerja karyawan. Terkadang ada karyawan yang saat menghadapi beban kerja yang berat menjadi merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya sehingga akan lebih rajin dan giat dalam mencapai target yang telah dibebankan, sehingga karyawan yang demikian merasakan beban dalam pekerjaannya tetapi merasa puas ketika pekerjaan telah memenuhi target.

Kepuasan karyawan di Visesa Ubud Resort juga dapat dilihat dari masa kerja karyawan. Masa kerja karyawan di Visesa Ubud Resort yang dominan yaitu karyawan dengan masa kerja lebih dari 3 tahun sebesar 43% atau 43 orang. Hal ini dikarenakan karyawan merasa nyaman berkerja di Visesa Ubud Resort.

#### 4. KESIMPULAN

Persepsi karyawan mengenai beban kerja secara keseluruhan rata-rata responden memilih jawaban setuju pada sepuluh item pernyataan dalam kuesioner. Sepuluh pernyataan dalam kuesioner mengenai beban kerja terdapat 1 pernyataan dengan hasil kategori tidak setuju dan 9 pernyataan dengan hasil kategori setuju. Pernyataan dengan skor tertinggi yaitu dalam pernyataan pada saat-saat tertentu karyawan menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan dengan rata – rata skor sebesar 3,13 (Setuju) sedangkan pernyataan dengan skor terendah yaitu dalam pernyataan karyawan istirahat sesuai dengan jam istirahat dengan rata – rata skor sebesar 2,2 (Tidak Setuju). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel beban kerja yaitu sebesar  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil dari analisis determinasi yang didapatkan adalah sebesar 42,6 %, dimana artinya kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja 42,6 %. Sedangkan sisanya 57,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis menyadari sepenuhnya penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari masukan dan arahan dari berbagai belah pihak. Oleh sebab itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada: Bapak Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana; Ibu Dra. Anak Agung Putri Sri, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana dan Pembimbing Laporan Akhir; Ibu Fanny Maharani Suarka, S.ST.Par., M.Par dan Bapak I Nyoman Tri Sutaguna, S.ST., M.Par., selaku Pembimbing Laporan Akhir Program ini yang telah membantu membimbing dan memberikan arahan dalam pembuatan laporan akhir ini; Bapak Dra. Ida Bagus Ketut Astina, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan berlangsung; Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang mendukung kelancaran perkuliahan; Kedua Orang Tua yang telah membiayai keperluan semasa perkuliahan dan memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan laporan akhir ini.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Altadi, Febri Furgon. 2015. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Merapi Agung Lestari". Laporan Akhir. Sarjana Ekonomi di Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Aristi, Nindi. 2014. Analisis Beban Kerja Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Di Fakultas Y Universitas X. Jurnal Kajian Komunikasi, (online) Vol 2, No

1. (<https://media.neliti.com/media/publications/104951-ID-analisis-beban-kerja-tenaga-pendidik-dan.pdf>, Diakses 09 Februari 2019)
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2019. *Kunjungan Wisatawan Domestik ke Bali per Bulan, 2004-2018*. Denpasar: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2019. *Jumlah Wisatawan Asing ke Bali Menurut Bulan, 1982-2020*. Denpasar: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gianyar. 2019. *Kabupaten Gianyar Dalam Angka 2019*. Gianyar: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gianyar.
- Edison, Emron., Anwar, Yohny & Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gozali, Nurhamidah. 2016. The Influence of Workload and Individual Characteristic on Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance : A Case Study at Indonesian Regional Statistics Office (BPS) of Deli Serdang and Serdang Bedagai Regencies. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif* Vol. 1 No. 1.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan. Cetakan 1*. Yogyakarta: CAPS.
- Indonesia, Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik. 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Tentang Standar Usaha Hotel. 2013. Nomor Pm.53/Hm,001/Mpek/2013*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Mahendrawan, I Gede. 2015. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pt. Panca Dewata Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, (online), Vol. 4, No. 11. (<https://media.neliti.com/media/publications/250973-pengaruh-beban-kerja-dan-kompensasi-terh-4f9f33cd.pdf> Diakses 09 Februari 2019).
- Sari, Kiki Retno. 2018. “Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention Karyawan Hotel Grand Duta Syariah Di Kota Palembang”. Skripsi. Sarjana Ekonomi UIN Raden Fatah Palembang.
- Republik Indoneisa. 1969. Undang-undang No.14 Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administratif Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan, dkk. 2008. *Buku Sekolah Elektronik Akomodasi Perhotelan Jilid I untuk SMK*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Slamet, Santoso. 2004. *Dinamika Kelompok*. Jakarta : PT Bumi Angkasa.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tarwaka, Solichul H. A Bakri, Lilik Sudiajeg. 2004. *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Surakarta: UNBA PRESS.
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metode Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung Alfabeta.
- Putra, Mochammad Taufan Permana dan Unika Prihatsanti. 2016. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Di Pt. “X”. *Jurnal Empati*, (online), Vol 5 No 2. (<https://media.neliti.com/media/publications/63307-ID-hubungan-antara-beban-kerja-dengan-inten.pdf>, Diakses 09 Februari 2019).
- Widiatmaja dan Suwena. 2009. *Pengatahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Kompas Gramedia
- Wijaya, Andri. 2018. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Di Hotel Maxone Di Kota Malang. *Parsimonia*, (online), Vol, 4, No 3. (<https://jurnal.machung.ac.id/index.php/parsimonia/article/download/72/42/>, Diakses 09 Februari 2019).