

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL MORRISSEY**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Terapan



Disusun oleh

NADIA PUTRI UTAMI

NIM: 20700050

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Morrissey Hotel
Penulis : Nadia Putri Utami
NIM : 20700050
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari

Jakarta , tanggal 18 Juli 2024

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Ifah Atur Kurniati M.I.kom
NIP. 198505182020122009

Anggota 1



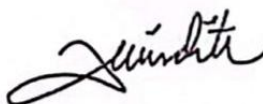
Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M
NIP. 198605092019032011

Anggota 2



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., MM.
NIP. 198809082022032008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata ,



Anindita Budi Astuti, SE., MM
NIP.198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Morrissey Hotel

Penulis : Nadia Putri Utami

NIM : 20700050

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, pada tanggal 10 Juli 2024

Pembimbing I



**Fristi Bellia Annishia, S.KM.,
M.Par., M.M**

NIP. 198809082022032008

Pembimbing II



**Carissa Dwilanisusantya, S.K.M. ,
M.Si**

NIP. 199006032020122013

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP. 198804112020121008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Nadia Putri Utami
NIM : 20700050
Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan Hotel Morrissey”

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini,
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 9 Juli 2024 (Tanggal Persetujuan Sidang TA)

Yang menyatakan,



Nadia Putri Utami
NIM. 20700050

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yangbertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Putri Utami
NIM : 20700050
Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Morrissey” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 Juli 2024

Yang menyatakan,



Nadia Putri Utami
NIM. 20700050

ABSTRACT

Hotel employees play an important role in creating positive experiences for guests, influencing the reputation and success of the hotel. When it comes to staff performance, hotel management has to pay attention to things like workload and work environment. Research shows that a conducive work environment helps employees handle high workloads without a decline in performance. Management must create a positive work environment and manage workload well through strategies such as job rotation, training and incentives. This study investigates the Morrissey Hotel workforce in relation to workload, working conditions, and performance using descriptive analytic methodologies and a causal quantitative strategy. For this study, we used basic random sampling to gather data, and then we used regression analysis to see how each independent variable affected the dependent one. In order to keep workers happy and productive as they do their tasks, management must keep an eye on both of these factors simultaneously. Staff productivity, customer satisfaction, and the hotel's bottom line are all positively impacted by a manageable workload and a positive work atmosphere.

Keywords: *Workload, Work Environment, Employee Performance, Hospitality Industry.*

ABSTRAK

Karyawan hotel berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, mempengaruhi reputasi dan kesuksesan hotel. Dalam hal kinerja staf, manajemen hotel harus memperhatikan hal-hal seperti lingkungan kerja serta beban kerjanya. Menurut penelitian, karyawan dapat mengelola beban kerjanya yang berat tanpa penurunan kinerja saat bekerja di tempat kerja yang akomodatif. Dengan menggunakan alat seperti rotasi pekerjaan, pelatihan, dan insentif, manajemen dapat menumbuhkan tempat kerja yang menyenangkan dan secara efektif mengendalikan beban kerja karyawan. Beban kerja, kondisi kerja, dan kinerja staf Morrissey Hotel adalah subjek dari analisis deskriptif dan investigasi kuantitatif kausal ini. Peneliti mempergunakan analisa regresi dalam studi ini sebagai untuk mengumpulkan data dengan melalui penggunaan *simple random sampling*. Temuan memperlihatkan bahwa beban kerja serta lingkungan kerjanya secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dengan cara yang baik. Untuk menjaga agar para pekerja tetap bahagia dan produktif saat mereka melakukan pekerjaan mereka, manajemen harus mengawasi kedua elemen tersebut secara bersamaan. Peningkatan produktivitas, kepuasan pelanggan, dan keuntungan hotel merupakan hasil dari beban kerjanya yang ditata dengan baik serta juga tempat kerjanya yang mendukung.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, Industri Perhotelan.*

PRAKATA

Penulis bersyukur kepada Tuhan YME yang telah membekali penulis dengan pengetahuan, kemampuan, dan ketekunan untuk menulis tugas akhir yang berkualitas tinggi. Mahasiswa yang terdaftar dalam program Sarjana Sains Terapan Manajemen Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif diwajibkan untuk menulis tugas akhir ini sebagai bagian dari persyaratan kelulusan.

Pada karya terbaru ini, penulis yang berperan sebagai editor mengedit karya buku tersebut untuk memberikan informasi mengenai pengaruh signifikan stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja staf di Hotel Morrissey. Berdasarkan pekerjaan tersebut, penulis telah menyusun laporan TA yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Morrissey”.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membimbing, dan memberikan semangat selama proses penulisan laporan TA ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, S.Si., M.S.i, selaku Wakil Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif bidang Akademik.
3. Dr. Mochammad Yunus Fitriady, S.E., M.M selaku Wakil Direktur 2 Politeknik Negeri Media Kreatif bidang Umum dan Keuangan.

4. Suratni, S.S, M.Hum selaku Wakil Direktur 3 Politeknik Negeri Media Kreatif Bidang Kemahasiswaan.
5. Anindita Budi Astusi, S.E,M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
6. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd,MM, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
7. Swastono Putro Prastyo, S.Par,M.Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
8. Fristi Bellia Annishia, S.KM, M.Par, M.M., selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
9. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1
10. Carissa Dwilanisusantya, M.Si., S.K.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2.
11. Putri Sri Rahmawani, selaku Bagian Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan
12. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
13. Kepada kedua orang tua, Bapak Margani dan Ibu Eka Wahyuni yang tiada henti memberikan doa, semangat dan dukungan baik dalam segi materi maupun moral kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
14. Ibu Ulfa Ariefianty, Human Resources Manager Morrissey Hotel yang telah membantu penulis dalam kelancaran pekerjaan dan perkuliahan penulis

15. Bapak Dedi Supriadi, Finance Controller Morrissey Hotel yang telah membantu dan mendukung penulis dalam kelancaran pekerjaan dan perkuliahan penulis.
16. Seluruh staff Morrissey Hotel yang selalu mendukung semangat penulis dalam melakukan riset untuk memenuhi kelancaran penelitian penulis.
17. Teman-teman perjuangan hidup saya “Upin Ipin Apin” yaitu Nayami Maghriza Damba dan Gina Sonia yang selalu mendukung, membantu dan menolong penulis saat kesulitan serta memberikan semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
18. Dan rekan-rekan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta tahun Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa karya akhir ini masih memiliki beberapa kekurangan. Karenanya, untuk karya akhir ini, penulis mengharapkan masukan berupa saran maupun kritik.

Jakarta, 14 Maret 2024

Penulis,



Nadia Putri Utami

NIM 20700050

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS	
PLAGIARISME	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kajian Teori	8
1. Beban Kerja	8
2. Lingkungan Kerja	10
3. Kinerja Karyawan	12
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	15
C. Kerangka Berpikir	19
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Atau Desain Penelitian	21
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	22
1. Tempat Penelitian	22
2. Waktu Penelitian	22
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
D. Definisi Operasional Variabel	25
E. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	27
1. Kuesioner	27
2. Pengamatan (Observasi)	28

F. Validitas dan Reliabilitas Penelitian	28
1. Uji Validitas.....	28
2. Uji Reliabilitas.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	33
1. Uji Asumsi Klasik	33
2. Regresi Linier Berganda.....	34
3. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Responden.....	39
B. Hasil Teknik Analisis Data	43
C. Pembahasan Hasil Penelitian	56
D. Keterbatasan Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan	66
B. Implikasi.....	68
C. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 2 Peta Morrissey Hotel.....	22
Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2 Data Karyawan daily worker (DW), Rank n File, Senior Staff	23
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4 Skala Likert	28
Tabel 5 Data Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X1).....	29
Tabel 6 Data Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X2).....	30
Tabel 7 Data Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	31
Tabel 8 Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Beban Kerja (X1)	32
Tabel 9 Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja (X2).....	32
Tabel 10 Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (X1).....	33
Tabel 11 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	39
Tabel 12 Karakteristik Responden Usia.....	39
Tabel 13 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 14 Karakteristik Responden Lama Bekerja	41
Tabel 15 Karakteristik Responden Departemen	42
Tabel 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Beban Kerja.....	43
Tabel 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Lingkungan Kerja...	45
Tabel 18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan ..	47
Tabel 19 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 22 Hasil Uji F.....	54

Tabel 23 Hasil Uji Determinasi.....	55
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri	78
Lampiran 2 Lembar Pembimbingan Tugas Akhir	79
Lampiran 3 Penilaian Pembimbingan Tugas Akhir	81
Lampiran 4 Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Di Hotel Morrissey.....	83
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	84
Lampiran 6 Instrumen Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 7 Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner	92
Lampiran 9 Analisis Data.....	93
Lampiran 10 Dokumentasi	95
Lampiran 11 Sertifikat	97