

**PERANAN BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
THE MANSION RESORT
HOTEL & SPA**



OLEH:

**NAMA : 1. IDA BAGUS UDAYANA PUTRA
2. COKORDA BAGUS KRISNA JAYANTA**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WARMADEWA
DENPASAR
2018**

ABSTRAK

Sumber daya manusia dipandang semakin besar peranannya bagi kesuksesan suatu organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Kinerja karyawan yang baik dapat dibentuk melalui motivasi, komunikasi, disiplin tetapi salah satu faktor yang harus di perhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah memperhatikan kondisi lingkungan kerja non fisik. Dari uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa? Bagaimana Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa?. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 163 karyawan, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling teknik probability sampling yaitu proportionate stratified random sampling dengan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 62 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, regresi liner berganda, Uji F dan uji t. Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik beban kerja yang diciptakan, maka menimbulkan peningkatan pada kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA dengan koefisien sebesar 0,463 dan signifikan pada α 5 persen (p -value $0,015 \leq 0,05$). Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang positif akan membuat kinerja karyawan di Pada The Mansion Resort Hotel & SPA meningkat dengan koefisien sebesar 0,459 dan signifikan pada α 5 persen (p -value $0,029 \leq 0,05$). Beban kerja merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA dengan nilai Koefisien regresi β_1 (variabel beban kerja) sebesar 0,463 dan Koefisien regresi β_2 (variabel lingkungan kerja non fisik) sebesar 0,459 dimana variabel Beban kerja memiliki nilai yang lebih besar dari beban kerja dengan dilai koefisien regresi sebesar 0,463. Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul penelitian ini adalah peran Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Denpasar, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teoritis	15
B. Publikasi Penelitian Sebelumnya	32
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Tempat dan Obyek Penelitian	37
B. Populasi dan Metode Penentuan Responden	37

	C. Identifikasi Variabel.....	39
	D. Definisi Operasional Variabel.....	40
	E. Jenis Data	42
	F. Metode Pengumpulan Data	43
	G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV	GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	48
	A. Sejarah Singkat The Mansion Resort Hotel & Spa.....	48
	B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Jabatan	50
	C. Personalia Karyawan.....	61
	D. Pemasaran	65
BAB V	DATA DAN PEMBAHASAN	72
	A. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	72
	B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
	C. Analisis Model Penelitian dengan Metode PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	80
	D. Evaluasi Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	81
	E. Evaluasi Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	86
	F. Pengujian Hipotesis.....	87
	G. Pengaruh Dominan.....	90
	H. Pembahasan.....	91
BAB VI	PENUTUP.....	92
	A. Simpulan	92
	B. Saran-saran.....	92
	DAFTAR PUSTAKA	94
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan Menurut Pendidikan Pada The Mansion Resort Hotel & Spa Tahun 2016	4
2. Jumlah Karyawan Menurut Posisi / Jabatan Pada The Mansion Resort Hotel & Spa Tahun 2016	5
3. Jumlah Karyawan, Hari Kerja Senyatanya, dan Jumlah Absensi Karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & Spa Tahun 2016.....	6
4. Daftar Kamar Yang Terjual Saat High Season di The Mansion Resort Hotel & Spa Tahun 2016	7
5. Jumlah data Tingkat Pendidikan Karyawan Menurut Jabatannya Pada The Mansion Resort Hotel & Spa Tahun 2016	62
6. Harga Masing-Masing Kamar pada The Mansion Resort Hotel & Spa Tahun 2016	68
7. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	72
8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	73
9. Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Beban kerja	75
10. Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Lingkungan kerja non fisik.....	77
11. Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel kinerja karyawan.....	79
12. Hasil Perhitungan <i>Cross Loading</i>	82
13. Perbandingan Akar Kuadrat <i>Average Variance Extracted</i> dengan <i>Latent Variable Correlations</i>	83
14. Hasil Penelitian Reliabilitas Instrumen.....	84
15. <i>Outer Loadings</i>	85
16. <i>R-square</i>	86
17. <i>Path Coefficients</i>	87
18. Hasil Analisis Dominasi.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka	
2. Struktur Organisasi Perusahaan The Mansion Resort Hotel & Spa	51
3. Saluran Pemasaran Langsung The Mansion Resort Hotel & Spa.....	69
4. Saluran Pemasaran Tidak Langsung The Mansion Resort Hotel & Spa	69
5. Model Persamaan Struktural Penelitian	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	96
2. Perhitungan Kriteria dan Kategori Penilaian	101
3. Deskriptif	102
4. Uji Validitas	108
5. Uji Reliabilitas	111
6. Analisis PLS.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era sekarang persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik di pasar domestic maupun di pasar internasional. Persaingan terjadi hampir pada semua bidang usaha termasuk usaha pariwisata yang telah menjadi tumpuan pembangunan Bali yang dikenal sebagai daerah tujuan wisata dunia. Dijadikannya Bali sebagai pusat pengembangan pariwisata bagian tengah menjadi salah satu alasan bagi wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Dengan melihat situasi yang demikian, pimpinan perusahaan selalu dituntut untuk berbuat secara professional dan terorganisir dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Sebagai suatu perusahaan yang bergerak dibidang industry pariwisata tentunya menginginkan agar usahanya berkembang secara berkeselimbangan dan memperoleh laba. Menjamin kesinambungan perusahaan perlu adanya perpaduan dari enam aspek faktor produksi yaitu *man, money, materials, methods, market, machine*, dalam salah satu aspeknya adalah *man* yang berarti sumber daya manusia.

Sumber daya manusia dipandang turut mempengaruhi kinerja suatu organisasi, sebesar atau sekecil apa pun organisasi tersebut. Sumber daya manusia dipandang semakin besar peranannya bagi kesuksesan suatu

organisasi maka banyak organisasi kini menyadari bahwa unsur-unsur manusia dalam organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing.

Menyadari pentingnya peranan tenaga manusia dalam organisasi dan agar dapat dimanfaatkan seefektif mungkin diperlukan cara-cara untuk menggerakkan agar manusia mau bekerja dan menggunakan *skill* atau keahlian secara maksimal agar kinerja para karyawan meningkat. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Mangkunegara dalam Cok Istri Dina; (2012:09) Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi seberapa banyak mereka member kontribusi kepada instansi atau organisasi termasuk kualitas pelayanan yang disajikan. Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan (Moeheriono, 2012).

Kinerja yang dikemukakan oleh Nina Lamatenggo (2012:118), mengatakan bahwa kinerja adalah serangkaian perilaku dan kegiatan secara individual sesuai dengan harapan atau tujuan organisasi.

Pekerjaan selalu membawa konsekuensi yang berbeda, dampak yang ditimbulkan dari pekerjaan ada yang positif dan ada yang negatif. Dampak positif dari pekerjaan yang dilakukan antara lain adalah kepuasan kerja, sedangkan dampak negatif yang ditimbulkan dari suatu pekerjaan adalah beban kerja. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, akan membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan tersebut membawa akibat berupa tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya (Danang Sunyoto, 2012:64).

Sebuah Villa di Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar yang menyediakan tempat yang sejuk yang dikelilingi sawah dan rumah-rumah khas Bali. Tempat ini adalah sebuah rumah yang penduduk setempat menyebutkan villa. Villa yang terletak pada titik sentral Ubud salah satunya adalah The Mansion Resort Hotel & Spa. The Mansion Resort Hotel & Spa menjadi salah satu tempat wisata pilihan wisatawan mancanegara. Karena di The Mansion Resort Hotel & Spa para wisatawan dimanjakan dengan sejuknya pedesaan, pemandangan yang hijau dan hamparan sawah yang cukup luas. Ini sebabnya The Mansion Resort Hotel & Spa banyak diminati oleh sebagian besar penduduk asing atau wisatawan mancanegara.

Pada tahun 2016 The Mansion Resort Hotel & Spa memiliki total jumlah karyawan sebesar 163 orang. Adapun rincian jumlah karyawannya dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1
Jumlah Karyawan Menurut Pendidikan
Pada The Mansion Resort Hotel & Spa
Tahun 2016

Pendidikan	Jumlah (orang)
SMA/ SMK	97
Diploma	53
Sarjana	13
Jumlah	163

Sumber: *The Mansion Resort Hotel & Spa, tahun 2016*

Tabel 2
Jumlah Karyawan Menurut Posisi / Jabatan
Pada The Mansion Resort Hotel & Spa
Tahun 2016

No.	Posisi/Jabatan	Jumlah
1.	<i>General Manager</i>	1
2.	<i>Exc. Asst. Manager</i>	1
3.	<i>Resort Manager</i>	1
4.	<i>Oprational Manager</i>	1
5.	<i>HRD Manager</i>	1
6.	<i>Reservation Spv.</i>	1
7.	<i>Reservation</i>	2
8.	<i>Wellnes & Kids Club</i>	3
9.	<i>Chief Accounting</i>	1
10.	<i>Acct. Admin</i>	4
11.	<i>Security Spv.</i>	1
12.	<i>Security</i>	20
13.	<i>FO Manager</i>	1
14.	<i>Asst. FO Spv.</i>	1
15.	<i>GRO</i>	1
16.	<i>Receptionist</i>	8
17.	<i>Driver</i>	9
18.	<i>Chief Engineering</i>	1
19.	<i>Maintenance</i>	1
20.	<i>Engineering</i>	10
21.	<i>Therapist Coord</i>	1
22.	<i>Therapist</i>	5
23.	<i>Cook Coord</i>	3
24.	<i>Cook Helper</i>	22
25.	<i>F&B Manager</i>	1
26.	<i>Waiter/ess</i>	21
27.	<i>Housekeeping Spv</i>	4
28.	<i>Room Attd.</i>	19
29.	<i>Linnen</i>	4
30.	<i>Public Area</i>	6
31.	<i>Gardener Coord</i>	1
32.	<i>Gardener</i>	7
Total		163

Sumber: *The Mansion Resort Hotel & Spa, tahun 2016*

Tabel 3
Jumlah Karyawan, Hari Kerja Senyatanya, dan Jumlah Absensi Karyawan
Pada The Mansion Resort Hotel & Spa
Tahun 2016

Bulan	Jumlah Tenaga Kerja (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari kerja Seharusnya (hari)	Jml Hari kerja yang hilang (hari)	Jumlah hari kerja Senyatanya	Prosentase Absensi
1	2	3	4=2x3	5	6=4-5	7
Januari	163	27	4,401	52	4,349	1,18
Februari	163	24	3,912	41	3,871	1,5
Maret	163	26	4,238	53	4,185	1,25
April	163	26	4,238	52	4,186	1,22
Mei	163	27	4,401	55	4,346	1,24
Juni	163	26	4,238	43	4,195	1,01
Juli	163	27	4,401	54	4,347	1,22
Agustus	163	27	4,401	54	4,347	1,22
September	163	26	4,238	45	4,193	1,06
Oktober	163	27	4,401	52	4,349	1,18
November	163	26	4,238	43	4,195	1,01
Desember	163	27	4,401	54	4,347	1,22
		263	51,508	598	50,910	1,19

Sumber : The Mansion Resort Hotel & Spa, Tahun 2016

Dari penjelasan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa tahun 2016 setiap bulannya dengan rata-rata tingkat absensi sebesar 1,19. Tingkat absensi yang wajar berada dibawah 3%, diatas 3% sampai 10% dianggap tinggi, sehingga dengan demikian sangat perlu mendapat perhatian serius dari pihak perusahaan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, The Mansion Resort Hotel & Spa pada bulan Juli dan Agustus 2016 mengalami *high season*. *High season* adalah saat di mana kunjungan para wisatawan sangatlah banyak atau bisa

didefinisikan sebagai banyak atau overload. Tingkat okupasinya yaitu rata-rata 93% dari total kamar 54 yang terjual sebanyak 50 kamar. Sedangkan diluar bulan Juli dan Agustus kecuali bulan Desember dan Januari total penjualan kamar rata-rata 65% dari jumlah kamar atau bisa disebut *low season*. *Low season* adalah periode dimana permintaan untuk berpergian ke suatu tempat rendah, sehingga destinasi wisata menjadi lebih sepi pada umumnya.

Tabel 4
Daftar Kamar Yang Terjual Saat High Season
di The Mansion Resort Hotel & Spa
Tahun 2016

No	Jenis Kamar	Total Kamar	Jumlah Terjual	Persentase (%)
1	<i>Deluxe</i>	35	33	94%
2	<i>Sweet</i>	15	14	93%
3	<i>Villa</i>	4	3	75%
TOTAL		54	50	93%

Sumber: *The Mansion Resort Hotel & Spa, tahun 2016*

Keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di The Mansion Resort Hotel & Spa akan sangat tergantung dari kinerja para karyawannya. Keadaan di The Mansion Resort Hotel & Spa pada saat mengalami *high season* mengakibatkan karyawan harus lembur dan bekerja lebih dari jam kerja mereka yang seharusnya. Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah orang yang harus dilayani, pekerjaan yang harus siap setiap waktu kerja dibutuhkan untuk membantu orang lain, dan jam kerja yang melebihi waktu kerja yang biasanya serta tidak adanya pekerjaan yang tidak bisa dihindarkan. Semakin berat beban kerja yang ditanggung maka akan semakin

berat resiko pekerja yang bekerja di tempat tersebut terkena stres (Danang Sunyoto dalam Cok Istri Dina;2012 ; 7).

Dampak yang timbul dari kerja lembur, yaitu berupa beban kerja, lingkungan kerja yang tidak mendukung, kelelahan kerja, berkurangnya gairah kerja, kejenuhan kerja, berkurangnya konsentrasi kerja, hal ini terungkap saat dilakukan observasi dan wawancara singkat pada beberapa karyawan The Mansion Resort Hotel & Spa. Dari fenomena di atas penelitian melihat bahwa banyak karyawan The Mansion Resort Hotel & Spa yang bekerja di bawah tekanan yang cukup besar dan karyawan memiliki beban kerja berlebih yang mengakibatkan karyawannya mengalami penurunan kinerja karyawan. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan stress kerja baik fisik maupun psikis dan reaksi-reaksi emosional, seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang harus dilakukan karena pengulangan gerak yang menimbulkan kebosanan. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Tarwaka, 2015).

Seseorang ketika memutuskan diri untuk bekerja atau bergabung dalam suatu kelompok bisa disebabkan karena terdorong untuk memenuhi salah satu atau beberapa kebutuhan tersebut. Misalnya ada orang yang bekerja hanya karena ingin dapat banyak teman, atau ingin menjadi pemimpin dan mengatur orang lain atau ingin menunjukkan kemampuan/prestasinya.

Persoalannya, dalam perjalanan karier atau kehidupannya dalam bekerja, ternyata tidak semuanya berjalan dengan mulus. Banyak hambatan dan rintangan muncul yang berpotensi menyebabkan timbulnya masalah yang serius dalam kantor. Banyak orang yang saling jejal, saling sikut-menyikut, saling fitnah, saling baku hantam atau bahkan saling bunuh. Iri hati dan cemburu adalah hal yang sering terjadi dan sebenarnya merupakan gejala yang bisa mengakibatkan sesuatu yang serius. Orang senang mendapat penghargaan, tapi sekaligus orang lain bisa iri hati karena dirinya bukan yang mendapatkannya. Hal ini merupakan inti dari gejala iri dan cemburu. Oleh karena itu, seseorang yang iri hati dengan orang lain, ia tidak menyukai suatu keadaan di mana orang tersebut memiliki atau mempunyai keadaan yang lebih dari dirinya atau bahkan sama. Ia selalu ingin berada di atasnya. Gejala ini muncul kalau orang merasa adanya persaingan, ia merasa terancam dan kalau ‘musuh’nya mengalami kerugian atau kekalahan dianggapnya sebagai keuntungan bagi dirinya (Nur Agustinus, 2014).

Melihat terkait yang mempengaruhi kinerja karyawan di The Mansion Resort Hotel & Spa adalah lingkungan kerja non fisik, bahwa dari hasil wawancara singkat dengan beberapa karyawan yang peneliti lakukan pada saat melakukan observasi, masalah lingkungan kerja non fisik yang ditemui di The Mansion Resort Hotel & Spa, yaitu adanya kecemburuan social antara karyawan tetap senior dengan karyawan tetap junior. Kecemburuan social yang terjadi pada saat melaksanakan tugas dari perusahaan, tugas tersebut antara lain mengerjakan hasil rekapan penjualan kamar. Masing-masing

karyawan tersebut telah melaksanakan pekerjaannya dan mencapai target atau melebihi target perusahaan yang ditentukan dengan waktu yang singkat. Sehingga hasil kerja karyawan tersebut diberikan *reward* (penghargaan) dari pihak perusahaan seperti motivasi-motivasi, sanjungan, dan pujian ke masing-masing karyawan tersebut agar kinerjanya semakin baik dan semakin meningkat. Selain *reward* juga diberikan insentif, insentif berupa imbalan langsung yang dibayar kepada karyawan. Besarnya insentif yang diterima oleh masing-masing pegawai senior dan junior tidak sama, maka terjadi kecemburuan sosial antara rekan kerja. Dampak yang timbul dari kecemburuan sosial yaitu retaknya persatuan dalam kelompok atau rekan kerja, perubahan kepribadian antar individu. Faktor ini menyebabkan kerugian pada kedua belah pihak yaitu pada perusahaan dan pada hubungan rekan kerja. Faktor kerugian pada perusahaan yaitu antara lain menurunnya kreativitas karyawan dalam bekerja sehingga mengakibatkan kinerja karyawan kurang baik. Sedangkan factor kerugian pada hubungan rekan kerja yaitu antara lain adanya jarak dalam kelompok atau sifat ingin menguasai, menganggap rekan kerja sebagai musuh, terlalu mementingkan diri sendiri, serta sulit menerima tanggung jawab bersama.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara singkat kepada beberapa karyawan kontrak pada The Mansion Resort Hotel & Spa. Hasil observasi yang diperoleh juga ada tingkat kecemburuan social antar pegawai kontrak. Salah satu pegawai kontrak yang sudah bekerja kurang lebih satu tahun dengan hasil kinerja yang baik sesuai dengan kriteria perusahaan

inginkan, sehingga karyawan tersebut diberikan jabatan sebagai pegawai tetap. Tetapi tidak semua karyawan kontrak tersebut bernasib sama, ada bahkan yang sudah lebih dahulu menjadi pegawai kontrak pada The Mansion Resort Hotel & Spa dan statusnya masih tetap. Pada fenomena di atas peneliti menyimpulkan adanya kecemburuan antar pegawai kontrak.

Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai kinerja yang baik, karena dengan memiliki karyawan yang memiliki kinerja yang baik maka akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Kinerja karyawan yang baik dapat dibentuk melalui motivasi, komunikasi, disiplin tetapi salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah memperhatikan kondisi lingkungan kerja non fisik.

Menurut Sedarmayanti (2014) mendefinisikan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan psikologis. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa ketidaksetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Syukriansyah Putra (2012) dengan melibatkan responden sebanyak 31 karyawan, menunjukkan beban kerja tidak merata, terdapat karyawan yang memiliki beban kerja tinggi dan beban kerja rendah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Christo Ade (2016) menunjukkan lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel lingkungan kerja non fisik berpengaruh dominan.

Pemaparan diatas menunjukkan bahwa secara umum dapat dilihat kinerja karyawan, beban kerja dan lingkungan kerja non fisik merupakan hal-hal yang penting dan perlu diperhatikan. Untuk itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peranan Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka adapun perumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Peranan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa?
2. Bagaimana Peranan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa?

3. Bagaimana Peranan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk Menganalisis Peranan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa.
- b. Untuk Menganalisis Peranan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa.
- c. Untuk Menganalisis Peranan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Di The Mansion Resort Hotel & Spa.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penyusunan, sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 6 (enam) Bab, terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan bab pendahuluan, dimana dalam bab I diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan sehingga dalam menyusun bab selanjutnya lebih terarah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II mengurai tinjauan pustaka yang dibahas pada landasan teoritis, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menguraikan metode penelitian yang terdiri dari tempat dan obyek penelitian, metode penentuan sampel, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis data yang diperlukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Bab IV mengurai tentang gambaran umum tempat penelitian, sejarah singkat berdirinya organisasi dengan uraian tugasnya.

BAB V DATA DAN PEMBAHASAN

Bab V merupakan bab yang menguraikan deskripsi data, analisis data dan pembahasan dengan teknik analisis yang telah ditentukan. Seperti analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji statistik F dan uji statistik t.

BAB VI PENUTUP

Bab VI merupakan bagian akhir skripsi yang menguraikan simpulan dari hasil analisis data dan pembahasan, selanjutnya diajukan saran-saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

E. Landasan teori

Sebelum membahas tentang teori beban kerja, lingkungan kerja non fisik dan kinerja karyawan maka terlebih dahulu dikemukakan mengenai Sumber Daya Manusia atau manajemen personalia. Hal ini karena beban kerja, lingkungan kerja non fisik dan kinerja merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia

1. Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola, menata, mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengendalikan. Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Ardana, 2012 : 4). Manajemen adalah seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan pekerjaan yang diperlukan (Handoko, 2014 : 3). Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan (Hasibuan, 2014 : 2).

Dari pendapat para ahli tersebut dapat dikatakan manajemen adalah ilmu seni mengatur proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sumber daya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan

b. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah seseorang yang siap, mau dan mampu memberikan sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi (Rivai,2013 : 6).

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan (Sutrisno, 2011 : 3).

Dari pendapat para ahli tersebut dapat dikatakan sumber daya manusia adalah seseorang atau sekumpulan orang yang bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerjanya pada suatu badan atau organisasi.

c. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

(Lijan,2016:7) Manajemen adalah proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Simamora, (Lijan,2016:7) proses dimaksud melibatkan oranisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut. Manajemenn sumber daya manusia (MSDM) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian jasa, dan pengelolaan individu

anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen SDM juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, kompensasi, evaluasi kerja, pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun.

Manajemen SDM dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Selanjutnya menurut Mangkunegara, (Lijan,2016:7-8) MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

d. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia menurut Malayu S.P. Hasibuan (2012 : 21) yaitu:

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan meliputi penyusunan rancangan terkait kebutuhan SDM seperti halnya penetapan jumlah yang diperlukan dalam pelaksanaan program kerja supaya dapat mencapai visi, misi, dan tujuan yang sudah ditetapkan. Selain itu, perencanaan ini juga diperlukan dalam rangka antisipasi sekaligus penentuan strategi tepat agar target terwujud.

2) Pengorganisasian (*Organization*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk badan organisasi.

3) Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang berupa kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu mencapai tujuan organisasi.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan mulai bekerja sesuai dengan rencana.

5) Pengadaan (*Procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

6) Pengembangan (*Development*)

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

7) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

8) Pengintegrasian (*Intergration*)

Pengintegrasian adalah kegiatan manajemen yang bertujuan untuk rekonsiliasi kepentingan-kepentingan karyawan dalam suatu organisasi. Telah di sadari bersama bahwa dalam pelaksanaan kegiatan organisasi sering terjadi benturan kepentingan di antara karyawan atau antara karyawan dengan manajer. Untuk itulah pentingnya fungsi integrasi ini agar diperoleh kesepakatan kembali dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

9) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Kemampuan-kemampuan atau keahlian (*skill*) dari sumber daya manusia yang telah dimiliki oleh suatu organisasi perlu dipelihara (*maintenance*). Karena kemampuan tersebut adalah merupakan asset yang penting bagi terlaksananya tugas dan tujuan organisasi. Fungsi pemeliharaan ini termasuk juga jaminan kesehatan dan keselamatan kerja karyawan.

10) Kedisiplinan (*Discipline*)

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang paling penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.

11) Pemberhentian (*Separation*)

Pemberhentian merupakan putusanya hubungan kerja seseorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Organisasi harus bertanggung jawab dalam memutuskan hubungan kerja ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, dan menjamin warga masyarakat yang dikembalikan itu berada dalam keadaan yang sebaik mungkin

2. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan pekerjaan yang di kerjakan oleh seseorang. Beban kerja tergantung dari bagaimana orang tersebut menanganinya. Jika seseorang yang bekerja dengan keadaan yang tidak puas dan tidak menyenangkan, pekerjaan tersebut akan menjadi beban bagi dirinya. Danang Sunyoto (2012:64) menyatakan beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau

unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Tenaga kerja memiliki keterbatasan untuk memikul beban sampai pada tingkat tertentu. Selain itu, masing-masing tenaga kerja memiliki batas optimal pembebanan kerja yang berbeda-beda. Prinsip inilah yang mendasari penempatan tenaga kerja yang tepat pada pekerjaan yang tepat pula. Derajat ketepatan tersebut dapat diukur melalui kecocokan pengalaman, pengetahuan, keahlian, keterampilan, motivasi, sikap kerja dan lain sebagainya (Alamsyah, 2013).

Demikian pengertian beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

b. Dimensi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2015 :131) sebagai berikut dimensi ukuran beban kerja yang dihubungkan dengan performasi, yaitu:

- 1) Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- 2) Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- 3) Beban tekanan psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja dalam penelitian (Jurnal Arika, 2011:85) adalah sebagai berikut:

1) Faktor eksternal

Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :

- a. Tugas, meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
- b. Organisasi kerja, meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.
- c. Lingkungan kerja, lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja miniawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

d. Indikator-Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Arika (2011) adalah sebagai berikut:

- 1) Tugas-tugas yang bersifat fisik (sikap kerja). Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap bagaimana semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan.
- 2) Tugas-tugas yang bersifat mental (tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya). Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap seberapa besar tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan.
- 3) Waktu kerja dan waktu istirahat karyawan. Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap waktu kerja dan istirahat yang diberikan perusahaan.
- 4) Kerja secara bergilir. Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap jadwal shift kerja yang diberikan karyawan.
- 5) Pelimpahan tugas dan wewenang. Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap wewenang dan tugas yang diberikan perusahaan.
- 6) Faktor somatis (kondisi kesehatan). Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap ada atau tidaknya jaminan kesehatan dari perusahaan.

- 7) Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan sebagainya). Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap motivasi yang diberikan oleh perusahaan.

3. Lingkungan Kerja Non Fisik

a. Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Nitisemito (2015 : 183) mendefinisikan lingkungan adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

Sedangkan Sedarmayanti (2014 : 01) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok.

Pendapat lain muncul mengenai lingkungan kerja non fisik dan serupa dengan pendapat Sedarmayanti di atas yaitu diungkapkan oleh Nitisemito (2000:171-173), perusahaan hendaknya mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki jabatan yang sama di perusahaan, (dalam Yacinda Chresstela Prasideya Norianggono, Djamhur Hamid dan Ika Ruhana tahun 2014)

Lingkungan kerja merupakan suatu faktor yang secara tidak langsung mempengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang

kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab kepada organisasi. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti, 2014 : 31).

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, rekan kerja dan bawahan yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya pada saat bekerja. Lingkungan non fisik ini juga merupakan lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

b. Upaya Peningkatan Kualitas Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Noe et al (2013:281) untuk peningkatan adanya lingkungan kerja yang memberikan kesempatan berlatih dan motivasi belajar, manajer membutuhkan:

- 1) Penyediaan bahan, waktu, informasi hubungan kerja, dan alat bantu kerja lainnya bagi karyawan untuk digunakan dengan keterampilan yang baru atau perilaku yang baru sebelum berpartisipasi dalam program pelatihan.
- 2) Berbicara positif tentang program-program pelatihan perusahaan kepada karyawan.
- 3) Biarkan karyawan mengetahui bahwa mereka melakukan pekerjaan yang baik bila mereka menggunakan materi-materi pelatihan dalam pekerjaannya.
- 4) Memperhatikan keanggotaan kelompok kerja yang dilibatkan bersama yang lainnya dalam percobaan penggunaan keterampilan baru pada pekerjaan dan mensosialisasikan umpan balik serta berbagi pengalaman-pengalaman pelatihan dan situasi-situasi yang sesuai dengan materi pelatihan yang dapat membantu pekerjaannya.
- 5) Berikan karyawan waktu dan kesempatan yang praktis untuk mengaplikasikan keterampilan baru atau perilaku yang baru pada pekerjaannya.

c. Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik

Indikator-indikator lingkungan kerja non fisik oleh Sedarmayanti (2014 : 32) yaitu sebagai berikut:

- 1). Gaya kepemimpinan atasan
- 2). Sistem kepercayaan yang buruk
- 3). Pemberian wewenang dalam *job description* dan pengambilan keputusan
- 4). Interaksi yang dilandaskan pada kejujuran dan kebenaran
- 5). Ketidakjelasan peran
- 6). Kebebasan mengeluarkan aspirasi
- 7). Beban kerja yang berlebihan

Dengan demikian lingkungan kerja non fisik merupakan cermin dari suasana kerja yang terjadi dalam suatu organisasi. Suasana kerja yang nyaman dan kondusif akan mampu membuat seseorang lebih berkonsentrasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Makin kondusif suasana kerja seseorang, makin besar pula peluangnya untuk mencari hal-hal baru yang dapat lebih meringankan.

4. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan public. Kinerja

tinggi yang dihasilkan oleh karyawan akan membantu perusahaan dalam proses pencapaian tujuannya, berikut ini akan dikemukakan definisi-definisi mengenai kinerja menurut beberapa ahli:

Menurut Mangkunegara (2012:09) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch dan Keeps dalam Lijan Poltak, 2016:481).

Sedangkan Moeheriono (2012:95) menyatakan bahwa kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah kemampuan melakukan sesuatu atau tugas dengan penuh tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi berbagai faktor, baik faktor eksternal maupun internal dari karyawan tersebut. Mangkunegara (2012:14) mengatakan bahwa kinerja pada umumnya dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1). Faktor individual yang terdiri dari:

Kemampuan dan keahlian

Latar belakang

Demografi

2). Faktor psikologis yang terdiri dari:

Persepsi

Attitude

Pembelajaran

Motivasi

3). Faktor organisasi yang terdiri dari:

Sumber daya

Kepemimpinan

Job Design

c. Indikator Kinerja

Setiap perusahaan memiliki indikator yang berbeda-beda dalam menilai kinerja para karyawannya. Hasibuan(2012:105)mengemukakan terdapat beberapa indikator umum yang berkaitan dengan kinerja, yaitu:

1). Ketepatan hasil kerja

2). Ketelitian hasil kerja

3). Hasil kerja yang dihasilkan

4). Kehadiran

5). Peraturan perusahaan

6). Bekerja sama

7). Komunikasi

d. Pengukuran Kinerja

Menurut Moeheriono (2012:96) pengukuran kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian dibutuhkan suatu pengukuran kinerja yang dapat digunakan sebagai landasan untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan, sekaligus sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.

e. Manfaat Pengukuran Kinerja

Sedarmayanti (2009) mengemukakan manfaat pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

1). Meningkatkan prestasi kerja

Dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya.

2). Memberikan kesempatan kerja yang adil

Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai kemampuannya.

3). Kebutuhan pelatihan dan pengembangan

Melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

4). Penyesuaian kompensasi

Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi yang adil seperti pemberian bonus, THR, dan insentif lainnya.

5). Keputusan promosi dan demosi

Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan.

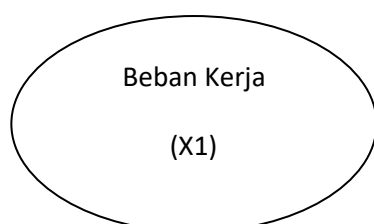
6). Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan

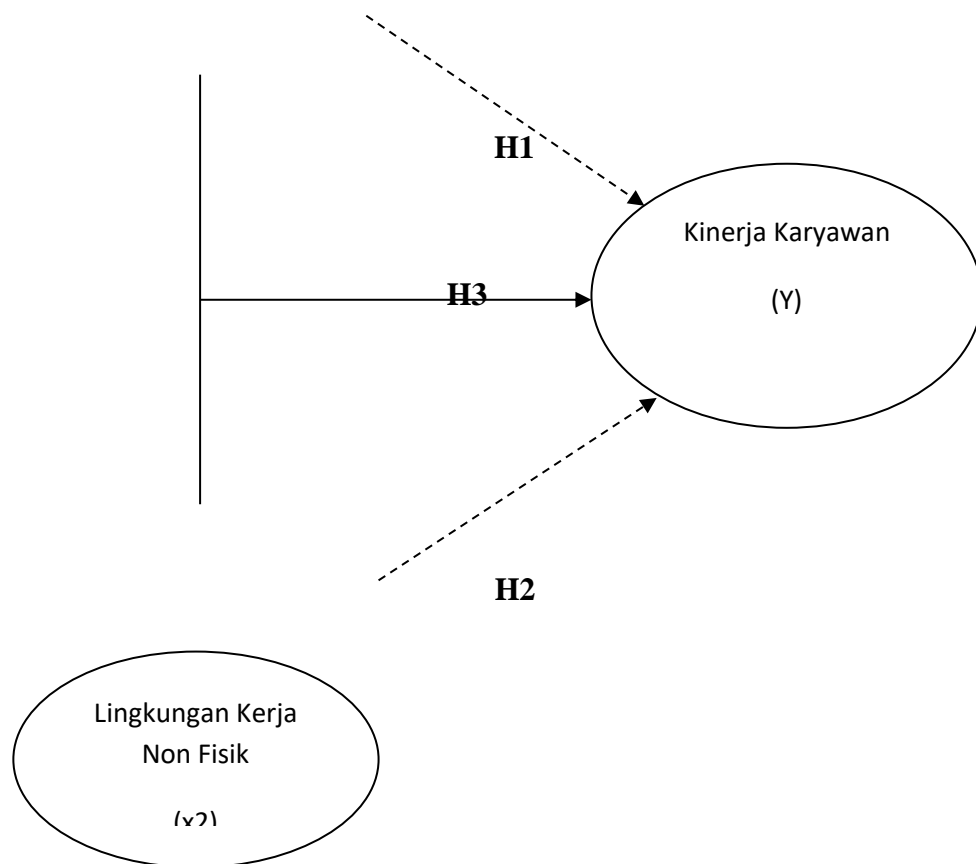
Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

7). Menilai proses rekrutmen dan seleksi

Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

F. Kerangka Pemikiran





G. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan landasan teori serta kerangka pemikiran yang dijelaskan, maka untuk menduga pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh positif dan signifikan beban kerja terhadap persepsi kinerja karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa.
2. pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja non fisik terhadap persepsi kinerja karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa.

3. beban kerja dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kinerja karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Obyek Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada The Mansion Resort Hotel & Spa, Jalan Raya Penestanan, Sayan, Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali 80571, Indonesia.

2. Objek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah mengenai peranan beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa.

B. Populasi dan Metode Penentuan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2013 : 17). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di The Mansion Resort Hotel & Spa yang berjumlah 163 karyawan.

2. Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik probability sampling yaitu proportionate stratified random sampling dengan menggunakan rumus slovin. Menurut Sugiyono (2013:120) stratified proportionate probability random sampling merupakan teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota yang tidak homogeny dan berstrata secara prorsional, suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari latar pendidikan yang bersrata dan pengambilan sampel juga harus diambil berdasarkan srata pendidikan tersebut. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

- n = Ukuran sampel
 N = Ukuran populasi
 1 = Konstanta
 e = Batas toleransi kesalahan

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 163 karyawan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{163}{1 + 163 (0,1)^2}$$

$$n = 62$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka kuran sampel minimal dalam penelitian ini ditetapkan dengan $\alpha = 0,05$ (derajat kepercayaan 95%) maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 62, maka pada penelitian ini ditentukan sampel yang berjumlah 62 karyawan The Mansion Resort Hotel & Spa.

3. Metode penentuan responden

Metode penentuan responden pada penelitian ini menggunakan metode Accidental Sampling. Menurut Sugiyono (2013:124) Accidental Sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. Identifikasi Variabel

Menurut Bambang Supomo, (2014:63) variabel adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Sedangkan variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu:

1. Variabel bebas, adalah variabel yang tidak dipengaruhi dengan variabel lainnya, terdiri dari Beban Kerja (X_1), Lingkungan Kerja Non Fisik (X_2).
2. Variabel terikat, adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya, yaitu Kinerja Karyawan (Y).

D. Definisi Operasional Variabel

1. Beban Kerja (X_1)

Proses yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu, adapun indikator beban kerja sebagai berikut :

- a. Waktu kerja adalah jam kerja yang ditentukan oleh perusahaan kepada para karyawannya. Waktu kerja di The Mansion Resort Hotel & Spa adalah 8 jam kerja.
- b. Jumlah pekerjaan adalah banyak pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- c. Faktor internal tubuh adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh. Contohnya gen, hormone, ras, umur, dan jenis kelamin.
- d. Faktor eksternal tubuh adalah faktor yang berasal dari luar tubuh. Contohnya gizi, penyakit, infeksi, pekerjaan, sanitasi lingkungan, perasaan manusia, stimulasi yang baik, dan kondisi social ekonomi.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)

Lingkungan non fisik tidak bisa diabaikan, semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, yaitu hubungan dengan atasan, rekan kerja, dan bawahan yang dapat mempengaruhi pekerjaan. Indikator lingkungan kerja non fisik meliputi :

- a. Gaya kepemimpinan adalah cara memimpin yang digunakan oleh para senior terhadap junior-juniornya.
- b. Sistem kepercayaan yang buruk adalah kurangnya rasa percaya terhadap sesama karyawan maupun atasan dengan bawahan.
- c. Pemberian wewenang dalam *job description* dan pengambilan keputusan adalah pembagian tugas-tugas sesuai dengan *job description* masing-masing karyawan.
- d. Interaksi yang dilandaskan pada kejujuran dan kebenaran seperti komunikasi yang baik yang digunakan dalam bekerja agar memperkecil kekeliruan yang terjadi.
- e. Ketidakjelasan peran seperti mengambil pekerjaan yang bukan merupakan tanggung jawabnya.
- f. Kebebasan mengeluarkan aspirasi adalah kebebasan mengeluarkan pendapat saat diadakan *briefing*.

- g. Beban kerja yang berlebihan adalah beban pekerjaan yang ditanggung karyawan melebihi beban kerja yang seharusnya.

3. Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan definisi tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah kemampuan melakukan sesuatu atau tugas dengan penuh tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- a. Ketepatan hasil kerja
- b. Ketelitian hasil kerja
- c. Hasil kerja yang dihasilkan
- d. Kehadiran
- e. Peraturan perusahaan
- f. Bekerja sama
- g. Komunikasi

E. Jenis Data

1. Menurut sifat data dapat dibedakan:

a. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang menggunakan alat analisis berkuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

b. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya. Analisa data yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, dalam hal ini sekedar membaca tabel-tabel, grafik-grafik atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran.

2. Menurut sumber data, adapun data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan di catat oleh peneliti, yaitu melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden.

b. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

F. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Wawancara, teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data dari para narasumber secara mendalam. Semua data dari teknik wawancara

dilakukan pencatatan tertulis untuk memudahkan dilakukan sinkronisasi data dari teknik lain untuk menjawab permasalahan penelitian. Wawancara dilakukan dalam suasana santai di lokasi yang telah disepakati narasumber dengan penulis.

2. Kuesioner, merupakan metode pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan yang diajukan sehubungan dengan penelitian kepada responden. Bentuk kuesioner bersifat tertutup yaitu responden diberi alternative pilihan jawaban pada setiap pertanyaan. Seluruh variabel akan diukur menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu hal yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Pengukuran jawaban yang digunakan adalah:

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

3. Observasi, merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung pada objek penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan terhadap SDM.
4. Studi dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian. Dalam studi dokumentasi, peneliti

biasanya melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauhmana proses yang berjalan telah terdokumentasikan dengan baik

5. Dokumentasi, metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dokumen-dokumen dan hal-hal lain yang menunjang penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat analisis. Dalam hal ini beban kerja, lingkungan kerja non fisik dan kinerja karyawan diperlukan sebagai variabel laten dengan masing-masing indikatornya.

PLS merupakan salah satu metode untuk melaksanakan model *Structural Equation Modelling* (SEM). Untuk tujuan penelitian ini metode ini dirasa lebih baik dibandingkan software SEM yang lain, misalnya AMOS dan LISREL. Model PLS ini digunakan pada saat dasar teori perancangan model lemah dan indikator pengukuran tidak memenuhi model pengukuran yang ideal. PLS dapat digunakan pada semua skala data (Ghozali,2016).

PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian preposisi. PLS juga merupakan pendekatan yang lebih tepat untuk tujuan prediksi, hal ini terutama pada kondisi dimana indikator bersifat formatif, atau ketika penelitian ini masih tidak pasti karena variabel seharusnya termasuk pada sebuah model atau berhubungan diantara variabel

dengan model atau berhubungan diantara variabel dengan model *miss-specified* akan menghasilkan perkiraan *inferior varians* sesuai yang dijelaskan PLS. *Missing variables* dan *miss-specification* lain hanya memiliki sedikit efek estimasi yang dibuat oleh PLS (Ghozali,2016).

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan *estimasi means* dan lokasi (Ghozali,2016). Model analisis jalur semua variabel laten dalam PLS terdiri dari 2 model, yaitu *inner model* dan *outer model*.

1. Inner Model

Inner model (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali,2016). Di samping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

2. Outer Model

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup (Ghozali, 2016). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan *item* pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik dari pada ukuran blok lainnya.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur *reabilitas component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Ghozali, 2016).

Composite reability yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2016).

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEPAT PENELITIAN

A. Sejarah Singkat The Mansion Resort Hotel & Spa

The Mansion Bali wood Resort & Spa berdiri pada tahun 1998, Ibu Claudine Jusuf yang berdomisili di Jakarta membangun tempat peristirahatan untuk keluarga di Sayan Ubud Bali, *The Mansion Baliwood Resort & Spa* dikenal sebagai *Private House* “Puri Samara Mas (*Golden of Tranquility*)” yang berdiri megah dengan 5 *Residence villa* dengan 6 *family room* 10 *Luxury room* dan 2 *studio* , 8 *suite room*, 1 *Ballroom*, 1 *Indo Chine Restaurant* dan 2 *swimming pool* dengan 2 *wantilan* serta tataruang taman yang sangat indah sangat nyaman buat melepaskan kepenatan, Puri samara Mas juga mengembangkan dan memasarkan *product Spa* juga dengan

pelayanan perawatan Spa, yang di kelola langsung oleh Martha Tilaar Production, Bangunan yang mengikuti artistik Bali dengan kemegahan suasana Puri Ubud, dan mulai diperkenalkan ke publik baik untuk tamu Domestik dan tamu Asing tahun.

Tahun 2008 The mansion Resort & Spa berubah status menjadi *Resort* berbintang 5, *Resort* yang di lengkapi dengan 4 *outlet Restaurant* antara lain *Indochine Restaurant, Baliwood Restaurant, Café la terracedan Green mango Restaurant*, Tahun 2008 Sebuah perusahaan TV fasion dunia dari Australia menayangkan film pendek tentang *The Mansion Resort & spa* yang akan di tayangkan disalah satu tv swasta di Australia, tahun 2008 *The Mansion Private Villa & Spa* melalui melakukan pengembangan dan perluasan bangunan kamar menjadi 165 buah, Perluasan ini dilakukan dengan peningkatan permintaan kamar baik dari *tour travel agency* atau pun dari permintaan pasar melalui internet, struktur bangunan kamar masih mengikuti tatanan adat Bali kuno, dengan material dari alang-alang pilihan, bambu dan kayu, bangunan terlihat sangat elegan, dengan taman dan 6 buah kolam renang yang sangat *exclusive*, *The Mansion Private Villa & Spa* mengganti nama menjadi *The Mansion Baliwood Resort & Spa*, dengan lambang yang baru 2 kelapa dua payung bali dan 2 pohon kela parindang, Saatini The mansion di pimpin oleh Bapak Ellie Gaborit semenjak 2009, dari kepemimpinan beliau *The Mansion Baliwood Resort & Spa* sudah mendapat banyak penghargaan, di antaranya, 2011 Pemenang *The best Luxury Hotel Spa* dari *World Luxury Spa Awards*, 2012 Pemenang *The Best Luxury Hotel* dari *World Luxury Hotel Awards association*, juga mendapat

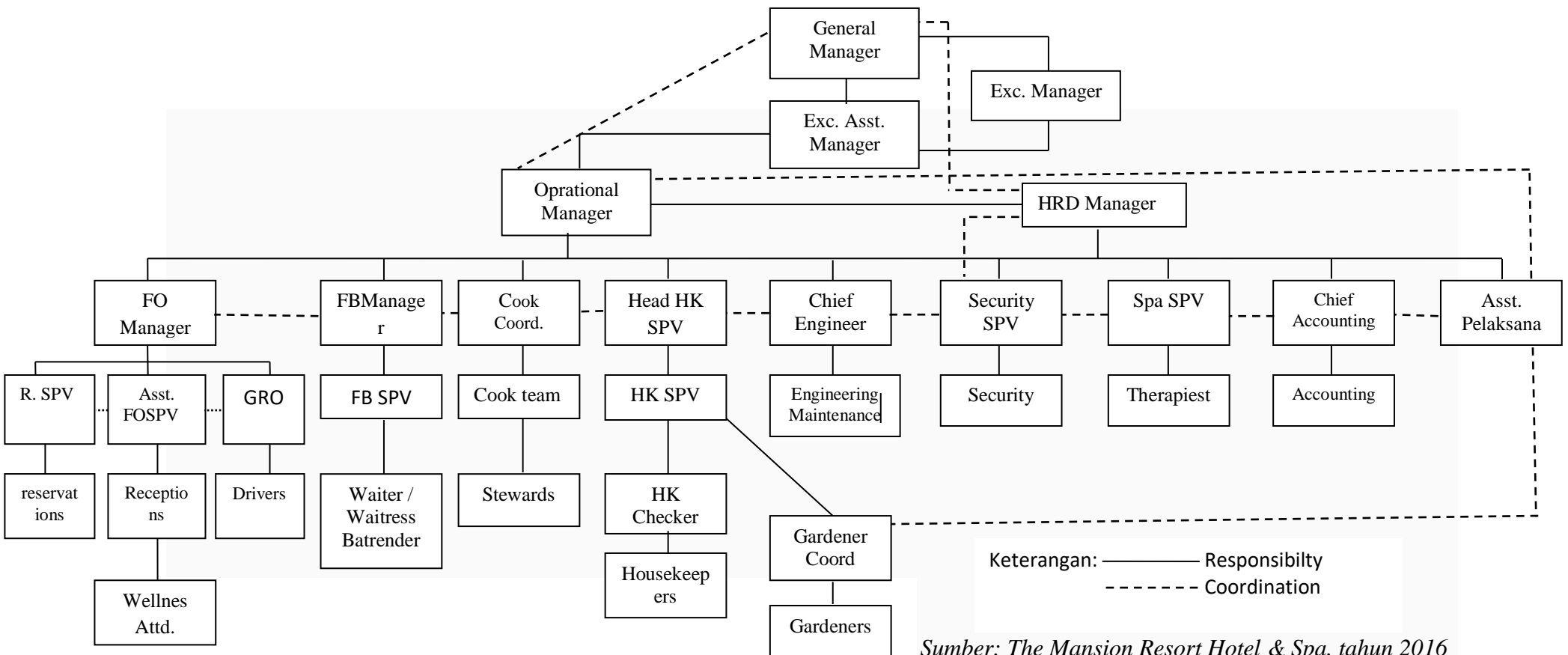
nilai “*Excellent Hotel*” dari *Web Trips advisor* yang berpusat di *Newton USA*, di tahun yang sama juga menjadi pemenang *The best Luxury Medical Spa*, masiholeh *World Luxury Spa Awards*, juga masuk daftar “*Hot List destination of Asia*” dari majalah *Conde Nast* daritahun 2004 – 2013 baik untuk Hotel sebagai tempat menginap juga untuk makanan yang di sediakan *Indo Chine Restaurant* merupakan tujuan makan terbaik, *The Mansion* juga banyak di jadikan tempat *Event* berskala Nasional dan Internasional. Seperti tempat menginap para duta Wisata dalam festival Duta wisata Indonesia, juga duta Putri Indonesia setiap tahunnya, juga banyak *event* penting sering berlangsung di *The Mansion Baliwood Resort & Spa*.

B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Jabatan

Untuk mencapai tujuan perusahaan perlu adanya struktur organisasi yang terdiri dari sekelompok orang yang bekerja sama dibawah pengawasan seorang pemimpin perusahaan. Dalam setiap organisasi yang melibatkan banyak orang haruslah mempunyai pembagian kegiatan menurut jenis-jenis pekerjaan atau jabatannya.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi *The Mansion Resort Hotel & Spa* dapat dilihat pada gambar 2 berikut:

Gambar 2
Struktur Organisasi Perusahaan
The Mansion Resort Hotel & Spa



Sumber: The Mansion Resort Hotel & Spa, tahun 2016

Sesuai gambar 2 struktur organisasi The Mansion Resort Hotel & Spa, maka diketahui tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

Tugas dan Wewenang:

- a. Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang
- b. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.
- c. Membantu peraturan intern pada perusahaan yang tidak bertentangan dengan kebijakan perusahaan.
- d. Memperbaiki dan menyempurnakan segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
- e. Menjadi perantara dalam mengkomunikasikan ide, gagasan dan strategi antara pimpinan dan staf.
- f. Membimbing bawahan dan mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dikerjakan oleh bawahan secara jelas.

2. *Executive Manager*

Tugas dan Wewenang:

- a. Mengamati minuman keras permainan dan peraturan hukum yang terkait dengannya.
- b. Menilai dan memeriksa kepuasan tamu.

3. *Executive Assistant Manager*

Tugas dan wewenang:

- a. Mengawasi persiapan keamanan, kebun dan pemeliharaan barang-barang.
- b. Mengamati minuman keras permainan dan peraturan hukum yang terkait dengannya.
- c. Menilai dan memeriksa kepuasan tamu.

4. *Operational Manager*

Tugas dan wewenang :

- a. Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan.
- b. Memangkas habis biaya-biaya operasi yang sama sekali tidak menguntungkan perusahaan.
- c. Mengawasi produksi barang atau penyediaan jasa.
- d. Meneliti teknologi baru dan metode alternatif efisiensi.
- e. Mengatur anggaran dan mengelola biaya.
- f. Meningkatkan system oprasional, proses dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.

5. *Human Resources Departement Manager*

Tugas dan wewenang :

- a. Mempertahankan struktur kerja yang sudah ada dengan selalu melakukan pembaharuan terhadap deskripsi pekerjaan pada setiap jabatan.
- b. Mengurusi segala hal yang ada kaitannya dengan para karyawan atau para pekerja.

- c. Menyiapkan para karyawan baru sebelum mulai melakukan pekerjaannya, dengan cara memberikan orientasi dan pengarahan awal.
- d. Merencanakan pelaksanaan training yang sesuai dengan hasil evaluasi yang telah dilakukan.
- e. Melakukan analisa terhadap segala kebijakan dan prosedur yang hendaknya sesuai dengan hukum ketenagakerjaan yang berlaku.

6. *Front Office Manager*

a. *Reservation Supervisor*

Tugas dan wewenang :

- 1) Membuat jadwal kerja petugas reservasi.
- 2) Membuat perkiraan tingkat huniaan kamar harian.
- 3) Menindaklanjuti tugas dari supervisor pada shift sebelumnya.
- 4) Mengecek persiapan penyambutan kedatangan tamu.
- 5) Mengawasi dan mengontrol pemblokiran kamar, terutama untuk kamar yang telah dipesan.

b. *Reservation*

Tugas dan wewenang :

- 1) Harus mengetahui dan mempunyai data-data akurat mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan tamu.
- 2) Harus mengerti tanggung jawab dan tugas-tugas yang menjadi bagianya.
- 3) Harus memberikan data-data akurat mengenai jumlah kamar yang kosong dan kamar yang terisi.

- 4) Petugas reservasi harus mengetahui kamar yang tersedia pada hari itu.
- 5) Mengenal dan mengetahui tipe kamar dan harga tiap kamar.
- 6) Mempersiapkan formulir-formulir yang diperlukan dalam pelayanan pemesanan kamar.

c. *Assistant Front Office Supervisor*

Tugas dan wewenang :

- 1) Mengadakan pengecekan terhadap room assignment yang dikerjakan oleh petugas Front Desk (reseptionis) baik untuk tamu individu atau group
- 2) Mengadakan pengecekan persiapan untuk kedatangan VIP atau Group.
- 3) Memeriksa kembali dan mengadakan pembetulan semua laporan Front Office dan penilaian staf sebelum diserahkan kepada FOM.
- 4) Menghadiri briefing dan meeting yang diadakan oleh FOM.

d. *Receptionist*

Tugas dan wewenang :

- 1) Menerima dan menghubungkan telepon masuk kepada pihak yang dituju.
- 2) Mencatat dalam log book telepon masuk dan keluar.
- 3) Membuat laporan kegiatan secara periodic.
- 4) Menghubungi nomor telepon yang ingin dituju atas permintaan-permintaan pihak terkait.

e. *Wellnes & Kids Club*

Tugas dan wewenang :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan primer secara paripurna menyeluruh, dan bermutu guna penapisan untuk pelayanan spesialistik yang diperlukan.
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan
- 3) Melakukan perawatan sementara.
- 4) Menerbitkan surat keterangan medis.

f. *Guest Relation Officer*

Tugas dan wewenang :

- 1) Menyambut dan mengucapkan selamat datang kepada tamu yang tiba dan mengucapkan salam perpisahan saat tamu akan pergi.
- 2) Meriview daftar tamu harian yang akan tiba.
- 3) Mengantar tamu VIP ke kamar dan megecek kondisi kamar-kamar tersebut sebelum tamu masuk.
- 4) Mencatat segala aktifitas harian di logbook untuk memastikan petugas shift selanjutnya mengetahui segala sesuatu yang membutuhkan perhatian ekstra (Extra Attention).

g. *Driver*

Tugas dan wewenang :

- 1) Mengantar dan menjemput tamu hotel ke tempat tujuan.
- 2) Menjemput tamu dari bandara dengan reservasi yang dilakukannya.

7. *Food & Beverage Manager*

a. *Food & Beverage Supervisor*

Tugas dan wewenang :

- 1) Mengkoordinasi kegiatan dan operasional *Food and Beverage Service*.
- 2) Bertanggung jawab dan mengawasi semua kegiatan *Food and Beverage Service*.
- 3) Menangani masalah yang tidak bisa diatasi oleh bawahan.
- 4) Menyusun rencana kerja dan melatih bawahan.

b. *Waiter/ess*

Tugas dan wewenang :

- 1) Mengatur dan menyajikan makanan dan minuman.
- 2) Membersihkan semua meja, kursi termasuk peralatan .
- 3) Menghadiri semua pelatihan yang diberikan.
- 4) Memastikan kebersihan, keamanan dan efisiensi di tempat kerja.

8. *Cook Coord*

Tugas dan wewenang:

- a. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Membuat *standard recipe* beserta *food cost* nya.
- c. Membuat *purchase order* (bahan- bahan).
- d. Membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai.

9. *Head Supervisor Housekeeping*

a. *Housekeeping Supervisor*

Tugas dan wewenang :

- 1) Melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di *Department HK*.

- 2) Melaksanakan administrasi di *Department Housekeeping*.
- 3) Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar, koridor, *station* atau *linen room* yang tidak semestinya.
- 4) Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan *public area (lobby, restaurant dan garden) dan utility*.

b. *Gardener Coord*

Tugas dan wewenang :

- 1) Membuat usulan, jenis tanaman, pupuk dan pembasmi hama yang diperlukan.
- 2) Menjaga kebersihan, keindahan dan kerindangan.

c. *Gardener*

Tugas dan wewenang :

- 1) Menjaga kebersihan, keindahan dan kerindangan.
- 2) Merawat tanaman dan infrastrukturnya (pagar, saluran air).
- 3) Memelihara saluran air yang ada di lingkungan taman dan kebun.

10. *Chief Engineering*

Tugas dan wewenang :

- a. Membuat perencanaan kegiatan operasional *Engineering*.
- b. Mengatur kegiatan operasional *Engineering*.
- c. Melaksanakan kegiatan operasional *Engineering*.
- d. Mengontrol pelaksanaan operasional *Engineering*.

11. *Engineering*

Tugas dan wewenang :

- a. Memastikan semua peralatan dan unit fasilitas pendukung gedung dalam kondisi normal dan siap pakai.
- b. melakukan perawatan terhadap unit fasilitas gedung.
- c. memonitor keluar masuknya material pergudangan.
- d. Membantu memberikan masukan terhadap efektivitas biaya dan peralatan.

12. *Security Supervisor*

Tugas dan wewenang :

- a. Mengawasi secara teratur karyawan lain.
- b. Merencanakan jadwal kerja.
- c. Mengajar dan memberlakukan peraturan keselamatan di tempat kerja.
- d. Menentukan prioritas keamanan patroli.
- e. Memerintahkan, memelihara dan mengeluarkan pakaian dan peralatan.

13. *Security*

Tugas dan wewenang :

- a. Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel selama 24 jam secara bergantian dengan petugas keamanan yang lain.
- b. Melaporkan segala kejadian / peristiwa yang terjadi di hotel ke security manager atau atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu.
- c. Berjaga di pos keamanan hotel dan memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staf hotel demi keselamatan dalam penyeberangan jalan.

14. *Spa Supervisor*

Tugas dan wewenang :

- a. Mengkoordinasi pelayanan *massage*
- b. Mengkoordinasi pelayanan kecantikan

15. *Therapist*

Tugas dan wewenang :

- a. Memberikan pelayanan *massage* kepada para *client*.
- b. Memberikan pelayanan kecantikan.

16. *Chief Accounting*

Tugas dan wewenang :

- a. Mengawasi pelaksanaan administrasi dan akuntansi sehari-hari.
- b. Melakukan review harian terhadap akun kas.
- c. Memastikan laporan kas harian, mingguan dan laporan arus kas bulanan yang dibuat oleh cash accountant sudah akurat.
- d. Memberikan training, pengarahan, panduan, dan bimbingan.

17. *Accounting Admin*

Tugas dan wewenang :

- a. Menyiapkan dan mencetak faktur penjualan harian.
- b. Membuat dan memeriksa laporan keuangan harian.
- c. Membuat laporan pembayaran.
- d. Memastikan seluruh data sesuai dan benar.
- e. Melakukan admistrasi yang berhubungan dengan Accounting.

C. Personalia Karyawan

1. Jumlah Karyawan Menurut Jabatannya

Karyawan merupakan faktor terpenting dalam perusahaan untuk menunjang aktivitas perusahaan secara kontinu, maka diperlukan adanya karyawan yang memadai yaitu sesuai dengan beban kerja yang diselesaikan, pada waktu yang dibutuhkan baik secara kuantitas maupun efektivitas.

Jumlah data tingkat pendidikan karyawan menurut jabatannya pada The Mansion Resort Hotel & Spa dapat dilihat pada tabel 5 :

Tabel 5
Jumlah data Tingkat Pendidikan Karyawan Menurut Jabatannya
Pada The Mansion Resort Hotel & Spa
Tahun 2016

No	Jabatan	Jenis Kelamin		Tingkat Pendidikan			Total
		L	P	S1	Diploma	SMA	
1	General Manager	1	-	1	-	-	1
2	Exc. Asst. Manager	-	1	-	1	-	1
3	Resort Manager	1	-	-	1	-	1
4	Oprasional Manager	1	-	1	-	-	1
5	HRD Manager	1	-	1	-	-	1
6	Reservation Spv	1	-	-	1	-	1
7	Reservation	1	1	-	2	-	2
8	Wellness & Kids Club	1	2	-	2	1	3
9	Chief Accounting	-	1	-	1	-	1
10	Acct. Admin	2	2	1	2	1	4
11	Security Spv	1	-	-	-	1	1
12	Security	15	5	-	3	17	20
13	FO Manager	1	-	-	1	-	1
14	Asst. FO Spv	-	1	-	1	-	1
15	GRO	1	-	-	1	-	1
16	Receptionist	3	5	-	5	3	8
17	Driver	9	-	-	-	9	9
18	Chief Engineering	1	-	-	1	-	1
19	Maintenance	1	-	-	1	-	1
20	Engineering	10	-	-	8	2	10
21	Therapist coord	-	1	-	1	-	1
22	Therapist	2	3	-	4	1	5
23	Cook coord	3	-	-	3	-	3
24	Cook Helper	10	12	-	18	4	22
25	F&B Manager	1	-	1	-	-	1
26	Waiter/Ess	10	11	-	15	6	21
27	House Keeping Spv	2	2	-	4	-	4
28	Room Attd.	10	9	-	12	7	19
29	Linnen	2	2	-	4	-	4
30	Public Area	4	2	-	2	4	6
31	Gardener Coord	1	-	-	1	-	1
32	Gardener	4	3	-	-	7	7
	Jumlah	100	63	5	95	63	163

Sumber: The Mansion Resort Hotel & Spa

Dari tabel 5 dapat dijelaskan bahwa jumlah karyawan sebanyak 163 orang, dimana karyawan terbanyak adalah pada bagian *Cook Helper* sebanyak 22 orang, jika dilihat dari jenis kelaminnya karyawan laki-lakinya sebanyak 100 orang, sedangkan untuk karyawan yang berkelamin perempuan sebanyak 63 orang. Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, tingkat SMA sebanyak 63 orang, sedangkan diploma sebanyak 95 orang, dan untuk S1 sebanyak 5 orang.

2. Hari Kerja dan Waktu Kerja

a. Waktu Kerja Karyawan

Waktu kerja pada The Mansion Resort Hotel & Spa dibagi menjadi 3 *shift*, ditetapkan 8 jam sehari termasuk istirahat 1 jam. Sedangkan pembagian waktu libur (*day off*) setiap karyawan berhak mendapatkan sehari dalam seminggu yang dibagi langsung oleh pemimpin yang bersangkutan. Libur diluar waktu yang telah ditentukan harus seijin *manager*. Adapun pembagian waktu kerja adalah sebagai berikut.

- 1) *Shift* pagi : pukul 07.00-15.00 Wita, dengan waktu istirahat selama 1 jam dan dibagi menjadi 2 sesi, yaitu dari pukul 11.00-12.00 Wita, serta 12.00-13.00 Wita.
- 2) *Shift* sore : pukul 15.00-23.00 Wita, dengan waktu istirahat selama 1 jam.
- 3) *Shift* malam : pukul 23.00-07.00 Wita, dengan waktu istirahat selama 1 jam.

Kecuali pada bagian *accounting* dan *sales and marketing* tidak ada pembagian *shift*, jam kerja adalah pada pukul 08.00-17.00 Wita.

b. Hari Kerja Karyawan

Selain masalah jam kerja maka diatur juga hari kerja karyawan pada The Mansion Resort Hotel & Spa menyangkut masalah hari libur dan cuti bagi karyawan.

- 1) Hari kerja diperusahaan ditetapkan enam hari kerja dalam seminggu.
- 2) Waktu cuti karyawan ditetapkan perusahaan selama 12 hari dalam satu tahun kerja.
- 3) Karyawan bisa menukar jadwal kerja sesuai dengan kesepakatan dengan karyawan lainnya.

1. Kompensasi *Financial*

The Mansion Resort Hotel & Spa memberikan balas jasa berupa kompensasi *financial* kepada karyawannya sebagai motivasi dalam bekerja, terdiri dari:

- a. Gaji pokok, yang diberikan kepada karyawan didasarkan atas upah bulanan karena semua karyawan berstatus tetap (*permanent*) yang disesuaikan dengan bagian tugasnya masing-masing.
- b. Tunjangan makan, diberikan sebesar Rp. 15.000,- per hari kerja yang dimasukkan kedalam gaji bulanan karyawan.
- c. Tunjangan servis, diberikan sebesar 10% dari total penjualan kamar setiap bulan bagi seluruh karyawan.

- d. Tunjangan kesehatan, setiap karyawan diberikan jaminan kesehatan (BPJS) sesuai dengan kemampuan perusahaan.
- e. Tunjangan hari raya, diberikan pada saat hari raya Nyepi, Lebaran dan Natal sebesar setengah kali gaji kepada setiap karyawan.

D. Pemasaran

Konsumen menuju akomodasi penginapan memerlukan adanya informasi-informasi mengenai fasilitas-fasilitas yang dimiliki dan harga ditetapkan sehingga dapat mempengaruhi konsumen agar bersedia memanfaatkan jasa yang dimiliki oleh perusahaan.

1. Produk

a. Fasilitas Kamar

Total kamar The Mansion Resort Hotel & Spa sebanyak 54 kamar, terdiri dari 3 jenis kamar yaitu:

1) *Deluxe*

The Mansion Resort Hotel & Spa memiliki 35 unit *Deluxe Room* dengan luas 400 meter persegi. Memiliki kolam renang pribadi di dalamnya dengan ukuran panjang 13 meter, lebar 4 meter dan kedalaman 1,4 meter. Memiliki kapasitas maksimal dua orang. *Room* ini khusus untuk tamu yang sedang berbulan madu. Fasilitas yang ada di *Deluxe Room* antara lain kolam renang pribadi, ruang keluarga, dapur beserta alat memasak, pool bar, minibar, toaster, Apple iPod and Harman Kardon iPod dock, DVD, 2 unit televisi, Extrimer, pembuat kopi danteh, dan safety deposit box.

2) *Sweet*

The Mansion Resort Hotel & Spa memiliki 15 unit *Sweet Room* dengan luas 350 meter persegi. Kapasitas maksimum di room ini adalah 3 orang dengan menambahkan 1 *extra bed*. Fasilitas yang ada di dalamnya antara lain kolam renang pribadi dengan ukuran panjang 13 meter, lebar 4 meter dan kedalaman 1,4 meter, ruang keluarga, dapur beserta alat memasak, kamar mandi luar, pool bar, mini bar, toaster, mikrowave, Apple iPod and Harman Kardon iPod dock, DVD, 2 unit televisi, Extrimer, pembuat kopi danteh, dan safety deposit box.

3) *Villa*

The Mansion Resort Hotel & Spa memiliki 4 unit Villa dengan 3 kamar didalamnya diantaranya 1 kamar utama yang terletak di lantai 2, 1 double bedroom, 1 twin bedroom. Luas villa ini adalah 550 meter persegi. Villa ini khusus untuk group ataupun untuk keluarga. Memiliki kapasitas maksimum untuk 8 orang. Fasilitas Villa antara lain kolam renang dengan ukuran panjang 10 meter, lebar 4 meter dan kedalaman 1,5 meter, ruang keluarga yang berada di lantai dua, dapur dengan peralatan memasak, pool bar, mini bar toaster, mikrowave, Apple iPod and Harman Kardon iPod dock, DVD, 2 unit televisi, Extrimer, pembuat kopi danteh, dan safety deposit box

b. Fasilitas *Restaurant*

The Mansion Resort Hotel & Spa memiliki *Eternal restaurant* yang memiliki konsep *home style dining* agar tamu yang berkunjung merasa seperti berada dirumah tetapi dengan pelayanan yang mewah. Memiliki bangunan yang menyatu dengan alam. Makanan yang disediakan adalah makanan modern indonesia.

Hours : 07:00am – 24:00pm

Seats : 32 seating / 60 standing

c. Fasilitas Rekreasi

1) Ruby Spa

Terdiri dari 2 ruang untuk couple dan 1 ruang untuk treatment pedicure dan manicure. Treatment yang tersedia adalah Massage, Rituals, Beauty Rituals, Bath Rituals, Healing Rituals by Master, dan Private Yoga Class.

Hours : 11:00am – 21:00pm

2) Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan berupa area parkir yang luas, *telephone* dan *facsimile* untuk komunikasi, internet, dan *safety box* untuk menyimpan barang-barang yang berharga.

2. Harga

Harga kamar yang ditetapkan oleh The Mansion Resort Hotel & Spa tergantung dari jenis yang disediakan lebih jelasnya bisa dilihat pada table 6 sebagai berikut:

Tabel 6

Harga Masing-Masing Kamar pada The Mansion Resort Hotel & Spa Tahun 2016

<i>Type</i>	<i>Facility</i>			Total (unit)	<i>Publish Rate</i>
	<i>Double Bed</i>	<i>Twin Bed</i>	<i>Single Bed</i>		
<i>Deluxe</i>	2	-	2	4	\$ 350++include Abf
<i>Sweet</i>	2	1	2	5	\$ 475++ include Abf
<i>Villa</i>	1	1	-	2	\$738++ include Abf

Sumber: The Mansion Resort Hotel & Spa, tahun 2016

Harga kamar bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan villa. Harga yang ditampilkan pada website bisa berbeda dengan harga yang akan dibayarkan jika menggunakan jasa *travel agent*.

3. Pemasaran

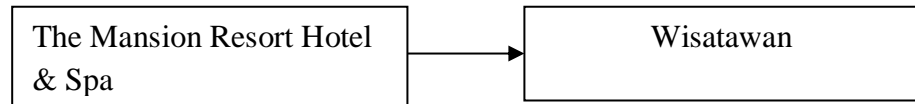
a. Saluran Pemasaran

Saluran pemasaran The Mansion Resort Hotel & Spa menggunakan saluran distribusi langsung dan tidak langsung.

1) Saluran Pemasaran Langsung

Saluran ini disebut dengan *direct booking*, dimana wisatawan langsung memesan kamar villa tanpa menggunakan perantara (*travel agent*) atau wisatawan yang langsung datang ke villa dan memesan kamar. Wisatawan yang menggunakan saluran ini pada umumnya telah mengetahui atau merupakan langganan dari villa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:

Gambar 3
Saluran Pemasaran Langsung The Mansion Resort Hotel & Spa

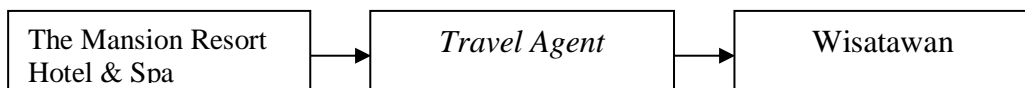


Sumber: The Mansion Resort Hotel & Spa, 2016

2) Saluran Pemasaran Tidak Langsung

Dalam saluran pemasaran tidak langsung ini, The Mansion Resort Hotel & Spa menggunakan perantara antara lain *travel agent*. Manfaat menggunakan *travel agent* memberikan informasi tentang villa, membantu reservasi villa, mengatur perencanaan *tour*, dan sebagai pemandu wisata. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4 dibawah ini:

Gambar 4
Saluran Pemasaran Tidak Langsung The Mansion Resort Hotel & Spa



Sumber: The Mansion Resort Hotel & Spa i, tahun 2016

4. Promosi

Kegiatan promosi yang dilaksanakan oleh The Mansion Resort Hotel & Spa adalah sebagai berikut:

a. Periklanan

Media yang digunakan dalam pelaksanaan periklanan adalah:

1) Pencetakan kartu atau *brosure*

Merupakan publikasi cetakan dengan menggunakan kertas yang cukup baik dan didesain agar lebih menarik serta

didalamnya dicantumkan segala potensi yang hendak dipromosikan. Dalam *brosure* ini jugadi cantumkan informasi-informasi tentang The Mansion Resort Hotel & Spa.

2) Papan nama atau papan reklame

Papan reklame umumnya dipasang didepan villa yang cukup jelas terlihat dari jalan raya. Papan reklame ini berisikan atau memberikan informasi kepada orang tentunya para wisatawan luar negeri yang secara kebetulan lewat di depan villa.

3) Menggunakan media internet

The Mansion Resort Hotel & Spa memilih untuk melakukan promosi melalui media elektronik website yaitu www.themansionbali.com, bekerja sama dengan offline travel agent seperti Runningman Tour, Windys tour, Rama tour, Bali Pertiwi. Tidak hanya offline travel agent, The Mansion Resort Hotel & Spa juga bekerjasama dengan online travel agent seperti Booking.com, Agoda, Expedia, Mr&Mrs Smith, dan The entertainer.

4) Pemasangan iklan pada majalah Bali *Advertising*.

b. Promosi Penjualan

Bentuk promosi yang tak kalah penting dalam usaha meningkatkan volume kunjungan wisatawan adalah dengan cara *sales promotion* seperti:

- a) Memberikan *service guide* atau uang jasa kepada *guide* dan sopir yang membawa tamu ke villa dan telah banyak berjasa dalam menjalin hubungan kerjasama.
- b) Memberikan harga *discount* pada hari-hari tertentu seperti Tahun Baru, Lebaran, dan Natal.

5. Wilayah Pemasaran

Lingkungan perusahaan yang terdiri dari pelaku dan kekuatan diluar pemasaran yang mempengaruhi kemampuan manajemen pemasaran untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang berhasil dengan pelanggan sasaran. Perusahaan harus terus melakukan pengamatan secara terus menerus dan beradaptasi dengan lingkungan yang bersifat kompleks dan terus berubah-ubah, untuk itu perusahaan dapat menyesuaikan strategi perusahaan untuk memenuhi tantangan dan peluang pasar yang baru.

Mengingat arti pentingnya pemasaran yang merupakan penunjang dalam usaha mencapai tujuan perusahaan, maka The Mansion Resort Hotel & Spa melayani wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara. Melalui kerjasama dengan *travel agent*, beberapa negara yang menjadi tujuan pemasaran diantaranya adalah Australia, Jerman, Rusia, Amerika, Prancis, Belanda, Inggris, Eropa, Singapore, Malaysia, dll. Sedangkan daerah-daerah di Indonesia yang dituju adalah Jawa, Kalimantan, Sumatra, Sulawesi serta seluruh daerah di Indonesia.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya kuesioner dalam pengumpulan data. Uji validitas menggunakan rumus korelasi *bivariate pearson* dengan alat bantu program SPSS versi 20.0. Indikator dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi *alpha* 5 persen. Sebaliknya, indikator variabel dikatakan tidak valid apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada nilai signifikansi *alpha* 5 persen.

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	r_{hitung}	Ket.
Beban kerja (X1)	X1.1	0,873	Valid
	X1.2	0,920	Valid
	X1.3	0,943	Valid
	X1.4	0,887	Valid
	X1.5	0,922	Valid
	X1.6	0,886	Valid
	X1.7	0,921	Valid
Lingkungan kerja non fisik (X2)	X2.1	0,859	Valid
	X2.2	0,714	Valid
	X2.3	0,918	Valid
	X2.4	0,930	Valid
	X2.5	0,893	Valid
	X2.6	0,910	Valid
	X2.7	0,839	Valid
Kinerja karyawan (Y)	Y1.1	0,891	Valid
	Y1.2	0,964	Valid
	Y1.3	0,956	Valid
	Y1.4	0,961	Valid
	Y1.5	0,963	Valid
	Y1.6	0,933	Valid
	Y1.7	0,938	Valid

Sumber : hasil olahan data (lampiran4)

Berdasarkan Tabel 7 seluruh item pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} > 0,3$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel dalam penelitian ini adalah valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha* dengan taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,60. Berdasarkan Tabel 8 seluruh indikator variabel menunjukkan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbachs Alpha	Keterangan
Beban kerja (X1)	0,963	Reliabel
Lingkungan kerja non fisik (X2)	0,946	Reliabel
Kinerja karyawan(Y)	0,979	Reliabel

Sumber : Hasil olahan data (Lampiran 5)

Berdasarkan Tabel 8 seluruh indikator variabel menunjukkan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel dalam penelitian ini adalah reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Pendeskripsian tanggapan responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian dilakukan dengan penggolongan rata-rata skor jawaban responden pada skala pengukuran yang telah ditetapkan lima kategori. Kategori diformulasikan ke dalam suatu *interval range* yang diperoleh dari nilai batas tertinggi dikurangi nilai batas terendah lalu dibagi dengan total nilai yang digunakan $((5-1):5 = 0,80)$. Kriteria pengukuran yang digunakan, yaitu :

1. Rata-rata skor 1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Setuju
2. Rata-rata skor 1,81 - 2,60 = Tidak Setuju
3. Rata-rata skor 2,61 - 3,40 = Cukup Setuju
4. Rata-rata skor 3,41 - 4,20 = Setuju
5. Rata-rata skor 4,21 - 5,00 = Sangat Setuju

1. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Beban kerja

Variabel kecerdasan emosional pada penelitian ini merupakan variabel bebas. Variabel beban kerja yang disimbolkan dengan X_1 serta diukur dengan menggunakan 7 pernyataan yang ditanggapi menggunakan 5 poin Skala Likert.

Tabel 9
Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Beban kerja

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden (orang)					Rerata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Saya selalu bersemangat mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.	0	8	14	29	11	3.69	Setuju
2	Selama bekerja saya selalu bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan.	1	5	12	36	8	3.73	Setuju
3	Saya merasa kurang dalam pemberian waktu istirahat yang diberikan oleh perusahaan.	3	9	7	36	7	3.56	Setuju
4	Jadwal shift kerja yang diberikan kepada seluruh karyawan terkadang melebihi batas waktu.	1	6	10	29	16	3.85	Setuju
5	Saya mampu melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan oleh perusahaan.	3	10	4	35	10	3.63	Setuju
6	Para karyawan mendapatkan jaminan kesehatan yang layak.	1	5	13	31	12	3.77	Setuju
7	Perusahaan memberikan motivasi pada karyawan agar mampu bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan.	3	9	7	31	12	3.65	Setuju
Rata-rata							3.70	Setuju

Sumber : Hasil olahan data (lampiran 3)

Berdasarkan Tabel 9 diketahui persepsi responden mengenai variabel beban kerja yang memiliki rata-rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut.

- a. Variabel beban kerja yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya merasa kurang dalam pemberian waktu istirahat yang diberikan oleh perusahaan.”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56 yang masuk kriteria setuju, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden menganggap mereka merasa kurang dalam pemberian waktu istirahat yang diberikan oleh perusahaan.
- b. Variabel beban kerja yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Jadwal shift kerja yang diberikan kepada seluruh karyawan terkadang melebihi batas waktu”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 yang masuk kriteria setuju, ini berarti secara umum responden menganggap Jadwal shift kerja yang diberikan kepada seluruh karyawan terkadang melebihi batas waktu.

2. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Lingkungan kerja non fisik

Variabel lingkungan kerja non fisik pada penelitian ini merupakan variabel bebas. Variabel lingkungan kerja non fisik yang disimbolkan dengan X_2 serta diukur dengan menggunakan 7 pernyataan yang ditanggapi menggunakan 5 poin Skala Likert.

Tabel 10
Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Lingkungan kerja non fisik

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden (orang)					Rerata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Manager memiliki pemahaman yang jelas terhadap tujuan perusahaan.	5	7	19	19	12	3.42	Baik
2	Tidak adanya kepercayaan yang terjalin antar karyawan.	3	9	22	16	12	3.40	Cukup Setuju
3	Karyawan diberikan wewenang sesuai <i>job description</i> dalam mengambil keputusan di perusahaan.	2	6	10	39	5	3.63	Setuju
4	Para karyawan di perusahaan ini tidak saling terbuka jika ada masalah yang dihadapi.	2	7	13	34	6	3.56	Setuju
5	Tugas yang diberikan jelas dan terorganisir atau terstruktur.	2	7	8	33	12	3.74	Setuju
6	Perusahaan memberikan kebebasan terhadap karyawan dalam mengeluarkan pendapat.	2	8	10	32	10	3.65	Setuju
7	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan karyawan.	2	5	16	28	11	3.66	Setuju
Rata-rata							3.58	Setuju

Sumber : hasil olahan data (lampiran 3)

Berdasarkan Tabel 10 diketahui persepsi responden mengenai variabel lingkungan kerja non fisik yang memiliki rata-rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut

- a. Variabel lingkungan kerja non fisik yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Tidak adanya kepercayaan yang terjalin antar karyawan.”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,40 yang masuk kriteria cukup setuju, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan

dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum karyawan merasa tidak adanya kepercayaan yang terjalin antar karyawan.

- b. Variabel lingkungan kerja non fisik yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Tugas yang diberikan jelas dan terorganisir atau terstruktur”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 yang masuk kriteria setuju, ini berarti secara umum karyawan menganggap tugas yang diberikan jelas dan terorganisir atau terstruktur

3. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja karyawan

Variabel kinerja karyawan pada penelitian ini merupakan variabel bebas. Variabel kinerja karyawan yang disimbolkan dengan Y serta diukur dengan menggunakan 7 pernyataan yang ditanggapi menggunakan 5 poin Skala Likert.

Tabel 11
Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel kinerja karyawan

No	Pernyataan	Proporsi Jawaban Responden (orang)					Rerata	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Dalam menyelesaikan pekerjaan tidak pernah diluar batas waktu (<i>deadline</i>) yang diberikan.	0	10	5	33	14	3.82	Setuju
2	Saya betul-betul menguasai pekerjaan saya dan selalu percaya diri setiap melakukannya.	4	6	0	35	17	3.89	Setuju
3	Hasil kerja selalu memuaskan hati atasan maupun tamu villa dan jarang kali menerima keluhan.	4	6	5	34	13	3.74	Setuju
4	Saya adalah karyawan yang sanagt bisa dipercaya dalam hal kehadiran.	4	6	2	28	22	3.94	Setuju
5	Saya mentaati segala peraturan yang diberikan oleh perusahaan.	4	6	6	30	16	3.77	Setuju
6	Saya memiliki kemampuan bekerjasama (<i>teamwork</i>) yang baik.	5	4	4	31	18	3.85	Setuju
7	Apabila ada permasalahan yang timbul dari pekerjaan, saya mampu menyelesaikan sebelum ada campur tangan dari rekan kerja maupun atasan.	3	7	6	30	16	3.79	Setuju
Rata-rata							3.83	Setuju

Sumber : hasil olahan data (lampiran 3)

Berdasarkan Tabel 11 diketahui persepsi responden mengenai variabel kinerja karyawan yang memiliki rata-rata tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut

- a. Variabel kinerja karyawan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya mentaati segala peraturan yang diberikan oleh

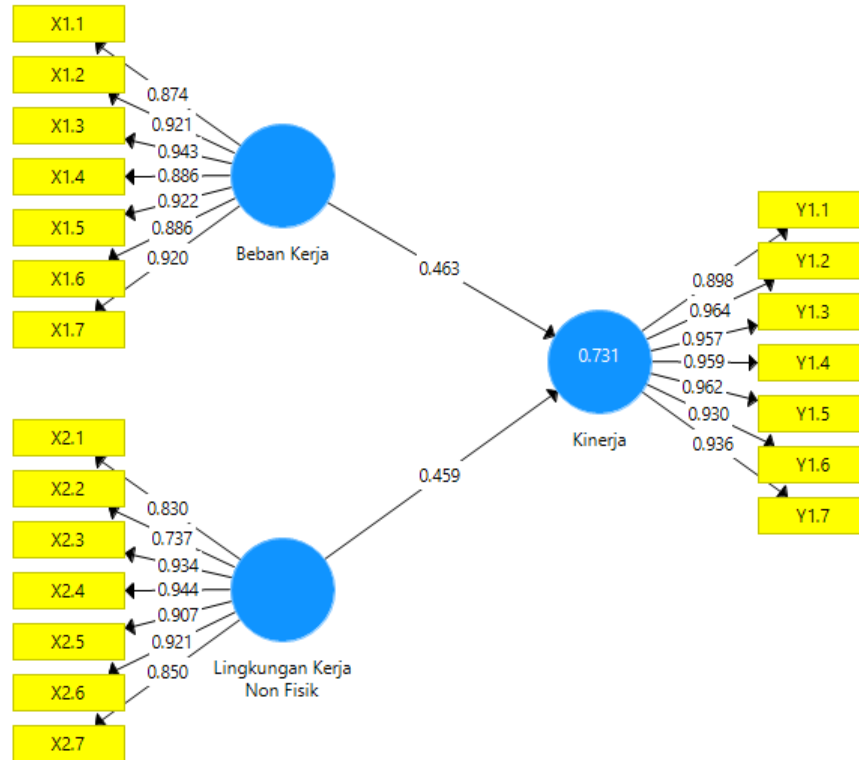
perusahaan.”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 yang masuk kriteria setuju, tetapi memiliki nilai rata-rata yang rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lainnya ini berarti secara umum responden tidak mentaati segala peraturan yang diberikan oleh perusahaan..

- b. Variabel kinerja karyawan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Saya adalah karyawan yang sangat bisa dipercaya dalam hal kehadiran.”, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94, yang masuk kriteria sangat setuju, ini berarti secara umum responden adalah karyawan yang sangat bisa dipercaya dalam hal kehadiran.

C. Analisis Model Penelitian dengan Metode PLS (*Partial Least Square*)

Untuk menganalisis model penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*) dengan alat bantu program SmartPLS 3.1.3. Terdapat dua evaluasi model mendasar dalam pengujian ini yaitu *outer model* dan *inner model*. Berdasarkan tahap-tahap pemodelan yang telah diuraikan sebelumnya maka model persamaan struktural penelitian ini dapat digambarkan, seperti Gambar 5 berikut ini.

Gambar 5
Model Persamaan Struktural Penelitian



D. Evaluasi Model Pengukuran atau *Outer Model*

1. *Discriminant Validity* dengan Menggunakan *Cross Loading*

Apabila nilai *cross loading* setiap indikator dari variabel yang bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan *cross loading* variabel lain, maka indikator tersebut dikatakan valid. Hasil komputasi *discriminant validity* indikator refleksif. Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa korelasi variabel beban kerja (X1) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi lingkungan kerja non fisik(X2) dan kinerja karyawan(Y). Kemudian korelasi variabel lingkungan kerja non fisik(X2) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator kinerja karyawan(Y) dan beban kerja

(X1). Selanjutnya korelasi kinerja karyawan(Y) dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator lingkungan kerja non fisik (X2) dan beban kerja (X1). Sehingga dapat dijelaskan bahwa seluruh indikator pada setiap variabel adalah valid.

Tabel 12
Hasil Perhitungan *Cross Loading*

	Beban Kerja	Kinerja	Lingkungan Kerja Non Fisik
X1.1	0.874	0.674	0.607
X1.2	0.921	0.691	0.687
X1.3	0.943	0.803	0.710
X1.4	0.886	0.657	0.613
X1.5	0.922	0.792	0.659
X1.6	0.886	0.654	0.666
X1.7	0.920	0.750	0.642
X2.1	0.612	0.650	0.830
X2.2	0.604	0.586	0.737
X2.3	0.723	0.802	0.934
X2.4	0.669	0.759	0.944
X2.5	0.696	0.711	0.907
X2.6	0.582	0.684	0.921
X2.7	0.533	0.650	0.850
Y1.1	0.781	0.898	0.810
Y1.2	0.776	0.964	0.760
Y1.3	0.761	0.957	0.733
Y1.4	0.760	0.959	0.743
Y1.5	0.751	0.962	0.713
Y1.6	0.705	0.930	0.750
Y1.7	0.705	0.936	0.721

Sumber : hasil olahan data (lampiran 6)

2. *Discriminant Validity* dengan Menggunakan Akar Kuadrat *Average Variance Extracted* dan *Latent Variable Correlations*

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (\sqrt{AVE}) untuk setiap variabel dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam

model. Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar kuadrat AVE untuk setiap variabel lebih besar daripada korelasi antara variabel lainnya dalam model seperti terlihat dari Tabel 13.

Tabel 13
Perbandingan Akar Kuadrat *Average Variance Extracted* dengan *Latent Variable Correlations*

Variabel Penelitian	AVE	Akar AVE
Beban kerja (X1)	0,824	0,908
Lingkungan kerja non fisik(X2)	0,770	0,877
Kinerja karyawan(Y)	0,891	0,944

Sumber : Hasil olahan data (Lampiran 6)

Berdasarkan Tabel 13 maka dapat dijelaskan bahwa akar AVE variabel kinerja karyawan, beban kerja, dan lingkungan kerja non fisik. Memiliki nilai AVE masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,50, sehingga model dapat dikatakan baik.

3. *Composite Reliability*

Disamping uji validitas, juga dilakukan uji reliabilitas variabel yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur variabel. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbachs alpha* diatas 0,70.

Tabel 14
Hasil Penelitian Reliabilitas Instrumen

Variabel	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	Keterangan
Beban kerja (X1)	0,970	0.964	Reliabel
Lingkungan kerja non fisik(X2)	0,959	0.949	Reliabel
Kinerja karyawan(Y)	0,983	0.979	Reliabel

Sumber : hasil olahan data (Lampiran 6)

Hasil output *composite reliability* maupun *cronbachs alpha* untuk variabel beban kerja, lingkungan kerja non fisik, dan kinerja karyawan semuanya diatas 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki reliabilitas yang baik.

4. *Convergent Validity*

Convergent validity dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor variabelnya. Indikator individu dianggap reliabel apabila memiliki nilai korelasi diatas 0,70. Namun pada riset tahap pengembangan skala, *loading* 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Ghozali, 2011:40). Hasil korelasi antara indikator dengan variabelnya dapat dilihat pada Tabel 15 sebagai berikut :

Tabel 15
Outer Loadings

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- Beban Kerja	0.874	26.181	0.000
X1.2 <- Beban Kerja	0.921	36.196	0.000
X1.3 <- Beban Kerja	0.943	73.883	0.000
X1.4 <- Beban Kerja	0.886	27.425	0.000
X1.5 <- Beban Kerja	0.922	45.160	0.000
X1.6 <- Beban Kerja	0.886	23.254	0.000
X1.7 <- Beban Kerja	0.920	36.649	0.000
X2.1 <- Lingkungan Kerja Non Fisik	0.830	16.773	0.000
X2.2 <- Lingkungan Kerja Non Fisik	0.737	12.857	0.000
X2.3 <- Lingkungan Kerja Non Fisik	0.934	46.988	0.000
X2.4 <- Lingkungan Kerja Non Fisik	0.944	61.207	0.000
X2.5 <- Lingkungan Kerja Non Fisik	0.907	36.483	0.000
X2.6 <- Lingkungan Kerja Non Fisik	0.921	42.075	0.000
X2.7 <- Lingkungan Kerja Non Fisik	0.850	18.801	0.000
Y1.1 <- Kinerja	0.898	29.901	0.000
Y1.2 <- Kinerja	0.964	73.684	0.000
Y1.3 <- Kinerja	0.957	54.128	0.000
Y1.4 <- Kinerja	0.959	59.259	0.000
Y1.5 <- Kinerja	0.962	64.789	0.000
Y1.6 <- Kinerja	0.930	37.704	0.000
Y1.7 <- Kinerja	0.936	38.282	0.000

Sumber : Hasil olahan data (Lampiran 6)

Berdasarkan Tabel 15, hasil output telah memenuhi *convergent validity* karena *loading factor* berada di atas 0,50. Dari variabel beban kerja (X1) indikator X1.3 memiliki nilai *outer loadings* tertinggi dibandingkan indikator lain yaitu 0,943, maka dapat dijelaskan bahwa indikator tersebut dapat merefleksikan variabel beban kerja (X1). Dari variabel lingkungan kerja non fisik (X2) indikator X2.4 memiliki nilai *outer loadings* tertinggi dibandingkan indikator lain yaitu 0,944, maka dapat dijelaskan bahwa indikator tersebut dapat merefleksikan variabel lingkungan kerja non fisik (X2). Dari variabel kinerja karyawan (Y) indikator Y1.2 memiliki nilai *outer loadings* tertinggi dibandingkan indikator lain

yaitu 0,964, maka dapat dijelaskan bahwa indikator tersebut dapat merefleksikan variabel kinerja karyawan (Y).

E. Evaluasi Model Struktural atau *Inner Model*

1. *R-square*

Pengujian *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness of fit model*, model pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan memberikan nilai *R-square* sebesar 0,731 seperti yang tercantum pada tabel 16

Tabel 16
R-square

Variabel	R Square
Kinerja karyawan(Y)	0.731

Sumber : Hasil olahan data (Lampiran 6)

Berdasarkan Tabel 16 tersebut dapat diketahui bahwa nilai r square ((r^2)= 0,731 Adapun analisis menggunakan rumus sebagai berikut:

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

$$D = 0.731 \times 100\%$$

$$D = 73,1\%$$

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai $R^2 = 73,1$ persen, yang berarti bahwa sebesar 73,1 persen kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA. dipengaruhi oleh variabel beban kerja (X1) dan Lingkungan kerja non fisik (X2), dan sisanya sebesar 26,9 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

F. Pengujian Hipotesis

Tabel 17
Path Coefficients

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Beban Kerja -> Kinerja	0.463	2.451	0.015
Lingkungan Kerja Non Fisik -> Kinerja	0.459	2.184	0.029

Sumber : Hasil olahan data (Lampiran6)

Persamaan struktural untuk pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dan pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan menggunakan persamaan struktur:

$$Y = bX_1 + bX_2 + e$$

$$Y = 0,463 X_1 + 0,459 X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan kerja

X₁ = Beban kerja

X₂ = Lingkungan kerja non fisik

Persamaan tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

X₁ = + 0,463, menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA., apabila beban kerja meningkat maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,463.

X₂ = + 0,459, menunjukkan bahwa Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel &

SPA., apabila lingkungan kerja non fisik pegawai meningkat maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,459.

1. Tahapan analisis pada peranan beban kerja terhadap kinerja karyawan:

a. Perumusan hipotesis

H₀: Beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA

H₁: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA

b. Taraf nyata

Menentukan besarnya taraf nyata (α) = 5%

c. Daerah kritis

H₀ diterima jika : tingkat signifikansi $p\text{-value} > 0,05$ (5%)

H₀ ditolak jika : tingkat signifikansi $p\text{-value} \leq 0,05$ (5%)

d. Statistik Uji

Nilai signifikansi $p\text{-value}$ diperoleh dari hasil *Path Coefficients* dengan alat bantu program SmartPLS 3.1.3. Tabel 17 menunjukkan bahwa nilai signifikansi $p\text{-value}$ sebesar 0,015 dengan koefisien sebesar 0,463.

e. Kesimpulan

Berdasarkan Tabel 17 diketahui bahwa nilai signifikansi $p\text{-value}$ sebesar $0,015 \leq 0,05$, maka H₀ ditolak. Ini berarti bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada The Mansion Resort Hotel & SPA

2. Tahapan analisis pada peranan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan:

a. Perumusan hipotesis

H₀: Lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA

H₁: Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA

b. Taraf nyata

Menentukan besarnya taraf nyata (α) = 5%

c. Daerah kritis

H₀ diterima jika : tingkat signifikansi $p\text{-value} > 0,05$ (5%)

H₀ ditolak jika : tingkat signifikansi $p\text{-value} \leq 0,05$ (5%)

d. Statistik Uji

Nilai signifikansi $p\text{-value}$ diperoleh dari hasil *Path Coefficients* dengan alat bantu program Smart PLS 3.1.3. Tabel 17 menunjukkan bahwa nilai signifikansi $p\text{-value}$ sebesar 0,029 dengan koefisien sebesar 0,459.

e. Kesimpulan

Berdasarkan Tabel 17 diketahui bahwa nilai signifikansi $p\text{-value}$ sebesar $0,029 \leq 0,05$, maka H₀ ditolak. Ini berarti bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA

G. Pengaruh Dominan

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terikat, dimana variabel bebas dalam penelitian ini adalah beban kerja (X1) dan lingkungan kerja non fisik (X2) dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (Y) Pada The Mansion Resort Hotel & SPA. Dalam uji pengaruh dominan disini tercemin pada tabel 18

Tabel 18
Hasil Analisis Dominasi

Variabel	Unstandardized Coefficients Beta
Beban kerja (X1)	0,463
Lingkungan kerja non fisik (X2)	0,459

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 18 diperoleh nilai Koefisien regresi β_1 (variabel beban kerja) sebesar 0,463 dan Koefisien regresi β_2 (variabel lingkungan kerja non fisik) sebesar 0,459 dimana variabel Beban kerja memiliki nilai yang lebih besar dari beban kerja dengan dilai koefisien regresi sebesar 0,463. Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA.

H. Pembahasan

1. Peranan beban kerja terhadap kinerja karyawan

Pengujian hipotesis pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa beban kerja secara positif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA. Ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,463 dan signifikan pada *alpha* 5 persen ($p\text{-value } 0,015 \leq 0,05$). Artinya, semakin meningkat beban kerja yang dimiliki karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA maka kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA juga akan semakin tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis pengaruh beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA diterima.

2. Peranan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan

Pengujian hipotesis pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik secara positif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA. Ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,459 dan signifikan pada *alpha* 5 persen ($p\text{-value } 0,029 \leq 0,05$). Artinya, semakin meningkat lingkungan kerja non fisik yang dimiliki karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA maka kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA juga akan semakin tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis pengaruh lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA diterima.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik beban kerja yang diciptakan, maka menimbulkan peningkatan pada kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA
2. Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang positif akan membuat kinerja karyawan di Pada The Mansion Resort Hotel & SPA meningkat.
3. Beban kerja merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan harus memperhatikan beban kerja dan lingkungan kerja non fisik karyawan Pada The Mansion Resort Hotel & SPA. Apabila karyawan memiliki beban kerja dan lingkungan kerja non fisik yang baik maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan Pada The Mansion Resort Hotel &

SPA. Dengan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan pula pendapatan perusahaan, hal ini sangat penting dalam membangun sebuah perusahaan untuk bersaing kedepannya dengan perusahaan lain.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dan mampu untuk memperluas ruang lingkup penelitian yang tidak hanya terbatas pada satu lokasi penelitian yaitu Pada The Mansion Resort Hotel & SPA , sehingga memberikan suatu pandangan yang lebih dan mampu diimplementasikan secara umum

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, Nur. 2014. *Faktor Penyebab Masalah di Tempat Kerja. Direktur Lembaga Psikologi & Manajemen.*Bina Brahita Mandiri.
- Alamsyah, Dedi dan RatnaMuliaWati. 2013. *PilarDasarIlmuKesehatan Masyarakat.*NuhaMedika.Yogyakarta.
- Arika, (2011).*Jurnal artikel Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weight Limit.*
- Dessler, Gary. 2011. *Human Resource Management.* Pearson.
- DeStefano, T.J., Henry, C., Megan G., and Thomas P. (2006). The Relationship between Work Environment Factors and Job Satisfaction Among Rural Behavioral Health Professionals. *Journal of Rural Community Psychology.*
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23, Edisi 8.*BP Universitas Diponegoro.
- Hadari, Nawawi. 2012. *Manajamenen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif.*Gadjah Mada University Pers.
- Handoko, Hani. 2012. *Manajemen Edisi 2.* BPF, Yogyakarta., (2012), *Manajemen Personalialia & Sumber Daya Manusia.* BPF, Yogyakarta.
- Hariandja, Mariot Tua Efendi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai.* Jakarta: PT. Grasindo.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bumi Aksara, Jakarta.,(2014), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi.* Jakarta, Bumi Aksara.
- Indrawan, Rully dan Yaniawati, Raden Poppy. 2014. *Metodelogi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan.* Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. *Sumber Daya Manusia Perusahaan: Kinerja dan Penilaian Prestasi Pegawai.* Rosda, Bandung.
- Moheriono, 2012.*Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi.* Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Nitisemito, Alex.S. 2015.*Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat.*Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Noe, Raymond, et al. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing (Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage)* Edisi 6. Salemba Empat.
- Permendagri, 2008. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12/2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah* <http://ebookbrowse.com/permendagri-no-12-tahun-2008-tentang-pedoman-analisis-beban-kerja-dilingkungan-depdagri-pemdapdf-d327286472>. Diakses tanggal 6 Juni 2014.
- Putra, A. S. 2012. *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju., (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika Aditama, Bandung., (2014), *Manajemen Strategi*. Rafika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Supomo, Bambang. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tarwaka, 2015. *Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Ergonomi (K3E) Dalam Perspektif Bisnis*. Harapan Press Surakarta.

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian :

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA THE MANSION RESORT HOTEL & SPA**

Pengantar

Bpk/Ibu/Saudara/I yang saya hormati,

Bersama ini saya beritahukan bahwa saya sedang mengadakan penelitian ilmiah pada The Mansion Resort Hotel & Spa dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan. Perkenankanlah saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini, dengan menjawab dan mengisi pernyataan yang telah disediakan dengan kebenaran dan kesungguhan hati, untuk selanjutnya akan digunakan dalam penelitian ini sebagai sumber data.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi dan menjawab pernyataan-pernyataan yang disediakan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Cokorda Bagus Krisna Jayanta
Peneliti

Pengisian Kuesioner

1. Mohon diberi tanda checklist (✓) pada kolom jawaban Bapak/Ibu anggap paling sesuai dengan pendapat anda. Pendapat anda dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Cukup Setuju (CS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena jawaban ini tidak mempengaruhi pekerjaan anda.
4. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
5. Terima kasih atas partisipasi anda.

Identitas Responden

Nama Responden :

Usia :

Tingkat Pendidikan :

Department/Bagian :

Lama Bekerja :

A. Beban Kerja

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya selalu bersemangat mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.					
2	Selama bekerja saya selalu bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan.					
3	Saya merasa kurang dalam pemberian waktu istirahat yang diberikan oleh perusahaan.					
4	Jadwal shift kerja yang diberikan kepada seluruh karyawan terkadang melebihi batas waktu.					
5	Saya mampu melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan oleh perusahaan.					
6	Para karyawan mendapatkan jaminan kesehatan yang layak.					
7	Perusahaan memberikan motivasi pada karyawan agar mampu bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan.					

B. Lingkungan Kerja Non Fisik

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Manager memiliki pemahaman yang jelas terhadap tujuan perusahaan.					
2	Tidak adanya kepercayaan yang terjalin antar karyawan.					
3	Karyawan diberikan wewenang sesuai <i>job description</i> dalam mengambil keputusan di perusahaan.					
4	Para karyawan di perusahaan ini tidak saling terbuka jika ada masalah yang dihadapi.					
5	Tugas yang diberikan jelas dan terorganisir atau terstruktur.					
6	Perusahaan memberikan kebebasan terhadap karyawan dalam mengeluarkan pendapat.					
7	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan karyawan.					

C. Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Dalam menyelesaikan pekerjaan tidak pernah diluar batas waktu (<i>deadline</i>) yang diberikan.					
2	Saya betul-betul menguasai pekerjaan saya dan selalu percaya diri setiap melakukannya.					
3	Hasil kerja selalu memuaskan hati atasan maupun tamu villa dan jarang kali menerima keluhan.					
4	Saya adalah karyawan yang sanagt bisa dipercaya dalam hal kehadiran.					
5	Saya mentaati segala peraturan yang diberikan oleh perusahaan.					
6	Saya memiliki kemampuan bekerjasama (<i>teamwork</i>) yang baik.					
7	Apabila ada permasalahan yang timbul dari pekerjaan, saya mampu menyelesaikan sebelum ada campur tangan dari rekan kerja maupun atasan.					

Lampiran 2

Perhitungan Kriteria dan Kategori Penilaian

1. Jumlah klasifikasi sebanyak 5 kelas
2. Range = nilai tertinggi – nilai terendah = 5 – 1 = 4
3. Interval kelas atau panjang kelas, dapat dihitung dengan rumus :

(Sugiyono, 2014:80)

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{Data Terbesar} - \text{Data Terkecil}}{\text{Jumlah kelas Interval}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

4. Dari nilai interval kelas, maka diperoleh batas – batas klasifikasi (kriteria) dengan kategori penilaian sebagai berikut :

Batas-Batas Klasifikasi (Kriteria)	Kategori Penilaian
1,00 – 1,80	Sangat tidak setuju
1,81 – 2,60	Tidak setuju
2,61 – 3,40	Cukup setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat setuju

LAMPIRAN 3 DESKRIPTIF

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
X1.1	62	0	3.69	.916	2	5
X1.2	62	0	3.73	.853	1	5
X1.3	62	0	3.56	1.034	1	5
X1.4	62	0	3.85	.973	1	5
X1.5	62	0	3.63	1.090	1	5
X1.6	62	0	3.77	.913	1	5
X1.7	62	0	3.65	1.103	1	5
X1	62	0	3.6982	.89312	1.14	5.00
X2.1	62	0	3.42	1.167	1	5
X2.2	62	0	3.40	1.108	1	5
X2.3	62	0	3.63	.891	1	5
X2.4	62	0	3.56	.934	1	5
X2.5	62	0	3.74	1.007	1	5
X2.6	62	0	3.65	1.010	1	5
X2.7	62	0	3.66	.974	1	5
X2	62	0	3.5806	.88324	1.14	5.00
Y1.1	62	0	3.82	.967	2	5
Y1.2	62	0	3.89	1.118	1	5
Y1.3	62	0	3.74	1.100	1	5
Y1.4	62	0	3.94	1.172	1	5
Y1.5	62	0	3.77	1.137	1	5
Y1.6	62	0	3.85	1.157	1	5
Y1.7	62	0	3.79	1.103	1	5
Y	62	0	3.8295	1.04654	1.14	5.00

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	12.9	12.9	12.9
3	14	22.6	22.6	35.5
4	29	46.8	46.8	82.3
5	11	17.7	17.7	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.6	1.6	1.6
2	5	8.1	8.1	9.7
3	12	19.4	19.4	29.0
4	36	58.1	58.1	87.1
5	8	12.9	12.9	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.8	4.8	4.8
2	9	14.5	14.5	19.4

	3	7	11.3	11.3	30.6
	4	36	58.1	58.1	88.7
	5	7	11.3	11.3	100.0
	Total	62	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.6	1.6	1.6
2	6	9.7	9.7	11.3
3	10	16.1	16.1	27.4
4	29	46.8	46.8	74.2
5	16	25.8	25.8	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.8	4.8	4.8
2	10	16.1	16.1	21.0
3	4	6.5	6.5	27.4
4	35	56.5	56.5	83.9
5	10	16.1	16.1	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.6	1.6	1.6
2	5	8.1	8.1	9.7
3	13	21.0	21.0	30.6
Valid 4	31	50.0	50.0	80.6
5	12	19.4	19.4	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4.8	4.8	4.8
2	9	14.5	14.5	19.4
3	7	11.3	11.3	30.6
Valid 4	31	50.0	50.0	80.6
5	12	19.4	19.4	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	8.1	8.1	8.1
2	7	11.3	11.3	19.4
3	19	30.6	30.6	50.0
4	19	30.6	30.6	80.6
5	12	19.4	19.4	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	4.8	4.8	4.8
2	9	14.5	14.5	19.4
3	22	35.5	35.5	54.8
4	16	25.8	25.8	80.6
5	12	19.4	19.4	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	3.2	3.2	3.2
2	6	9.7	9.7	12.9
3	10	16.1	16.1	29.0
4	39	62.9	62.9	91.9
5	5	8.1	8.1	100.0

Total	62	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	3.2	3.2	3.2
2	7	11.3	11.3	14.5
3	13	21.0	21.0	35.5
Valid 4	34	54.8	54.8	90.3
5	6	9.7	9.7	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	3.2	3.2	3.2
2	7	11.3	11.3	14.5
Valid 3	8	12.9	12.9	27.4
4	33	53.2	53.2	80.6
5	12	19.4	19.4	100.0

Total	62	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	3.2	3.2	3.2
2	8	12.9	12.9	16.1
3	10	16.1	16.1	32.3
Valid 4	32	51.6	51.6	83.9
5	10	16.1	16.1	100.0
Total	62	100.0	100.0	

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	3.2	3.2	3.2
2	5	8.1	8.1	11.3
3	16	25.8	25.8	37.1
Valid 4	28	45.2	45.2	82.3
5	11	17.7	17.7	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	16.1	16.1	16.1
3	5	8.1	8.1	24.2
Valid 4	33	53.2	53.2	77.4
5	14	22.6	22.6	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	6.5	6.5	6.5
2	6	9.7	9.7	16.1
Valid 4	35	56.5	56.5	72.6
5	17	27.4	27.4	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	6.5	6.5	6.5
2	6	9.7	9.7	16.1
Valid 3	5	8.1	8.1	24.2
4	34	54.8	54.8	79.0

5	13	21.0	21.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	6.5	6.5	6.5
2	6	9.7	9.7	16.1
3	2	3.2	3.2	19.4
Valid 4	28	45.2	45.2	64.5
5	22	35.5	35.5	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Y1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	6.5	6.5	6.5
2	6	9.7	9.7	16.1
Valid 3	6	9.7	9.7	25.8
4	30	48.4	48.4	74.2
5	16	25.8	25.8	100.0

Total	62	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Y1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	8.1	8.1	8.1
2	4	6.5	6.5	14.5
3	4	6.5	6.5	21.0
4	31	50.0	50.0	71.0
5	18	29.0	29.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Y1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	4.8	4.8	4.8
2	7	11.3	11.3	16.1
3	6	9.7	9.7	25.8
4	30	48.4	48.4	74.2
5	16	25.8	25.8	100.0
Total	62	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.793**	.791**	.722**	.755**	.739**	.767**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.2	Pearson Correlation	.793**	1	.773**	.920**	.736**	.951**	.732**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.3	Pearson Correlation	.791**	.773**	1	.718**	.960**	.728**	.969**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.4	Pearson Correlation	.722**	.920**	.718**	1	.722**	.904**	.700**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.5	Pearson Correlation	.755**	.736**	.960**	.722**	1	.689**	.939**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.6	Pearson Correlation	.739**	.951**	.728**	.904**	.689**	1	.684**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.7	Pearson Correlation	.767**	.732**	.969**	.700**	.939**	.684**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62

X1	Pearson Correlation	.873**	.920**	.943**	.887**	.922**	.886**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2	
X2.1	Pearson Correlation	1	.919**	.672**	.666**	.665**	.657**	.588**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.2	Pearson Correlation	.919**	1	.569**	.568**	.550**	.540**	.478**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.3	Pearson Correlation	.672**	.569**	1	.886**	.933**	.835**	.778**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.4	Pearson Correlation	.666**	.568**	.886**	1	.837**	.946**	.844**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.5	Pearson Correlation	.665**	.550**	.933**	.837**	1	.827**	.695**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.6	Pearson Correlation	.657**	.540**	.835**	.946**	.827**	1	.809**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.7	Pearson Correlation	.588**	.478**	.778**	.844**	.695**	.809**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
X2	Pearson Correlation	.859**	.774**	.918**	.930**	.893**	.910**	.839**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	62	62	62	62	62	62	62	62

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.846**	.865**	.800**	.828**	.797**	.779**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Y1.2	Pearson Correlation	.846**	1	.896**	.946**	.896**	.912**	.871**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Y1.3	Pearson Correlation	.865**	.896**	1	.864**	.962**	.833**	.900**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Y1.4	Pearson Correlation	.800**	.946**	.864**	1	.887**	.936**	.902**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Y1.5	Pearson Correlation	.828**	.896**	.962**	.887**	1	.859**	.929**	.963**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Y1.6	Pearson Correlation	.797**	.912**	.833**	.936**	.859**	1	.810**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Y1.7	Pearson Correlation	.779**	.871**	.900**	.902**	.929**	.810**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62

Y	Pearson Correlation	.891**	.964**	.956**	.961**	.963**	.933**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5 UJI RELIABILITAS

X1

Case Processing Summary

	N	%
Valid	62	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	7

X2

Case Processing Summary

	N	%
Valid	62	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.946	7
------	---

Y

Case Processing Summary

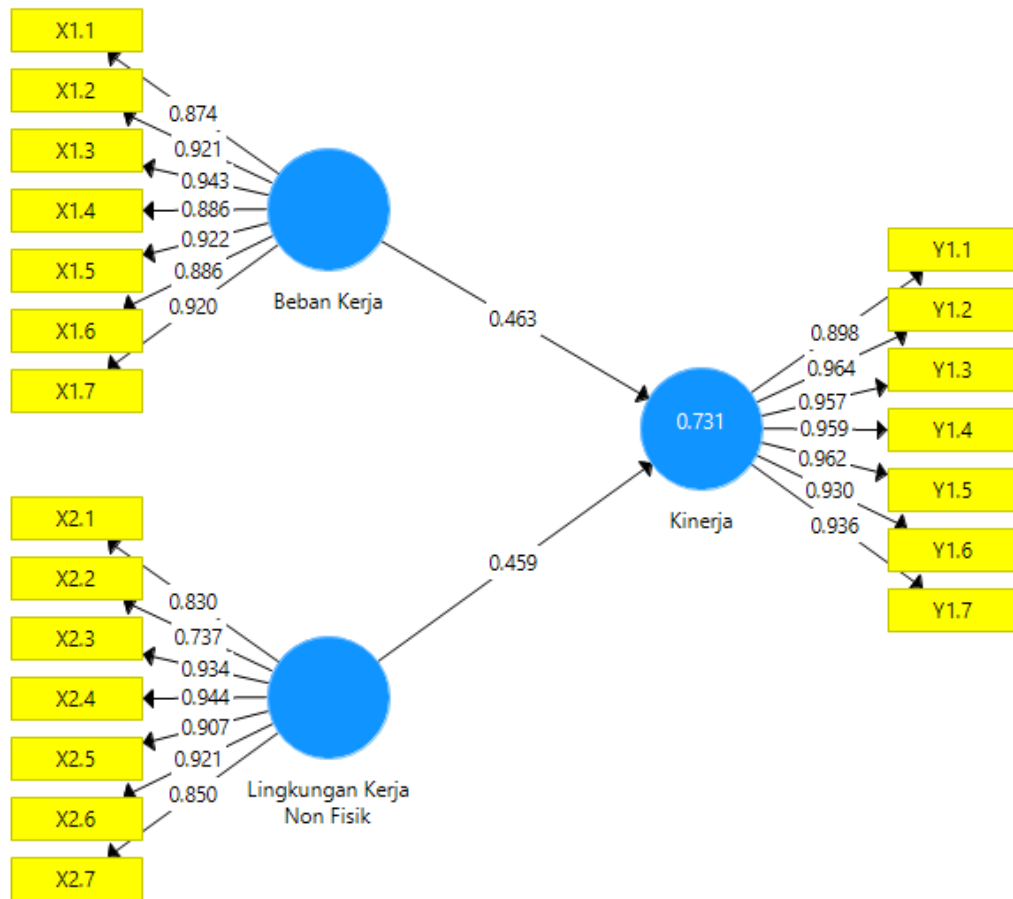
		N	%
	Valid	62	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	62	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	7

LAMPIRAN 6 ANALISIS PLS



Cross Loadings

	BebanKerja	Kinerja	LingkunganKerja Non Fisik
X1.1	0.874	0.674	0.607
X1.2	0.921	0.691	0.687
X1.3	0.943	0.803	0.710
X1.4	0.886	0.657	0.613
X1.5	0.922	0.792	0.659
X1.6	0.886	0.654	0.666
X1.7	0.920	0.750	0.642
X2.1	0.612	0.650	0.830
X2.2	0.604	0.586	0.737
X2.3	0.723	0.802	0.934
X2.4	0.669	0.759	0.944
X2.5	0.696	0.711	0.907
X2.6	0.582	0.684	0.921
X2.7	0.533	0.650	0.850
Y1.1	0.781	0.898	0.810
Y1.2	0.776	0.964	0.760
Y1.3	0.761	0.957	0.733
Y1.4	0.760	0.959	0.743
Y1.5	0.751	0.962	0.713
Y1.6	0.705	0.930	0.750
Y1.7	0.705	0.936	0.721

Construct Reliability
and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Beban Kerja	0.964	0.968	0.970	0.824
Kinerja	0.979	0.980	0.983	0.891
Lingkungan Kerja Non Fisik	0.949	0.956	0.959	0.770

Outer Loadings

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- BebanKerja	0.874	0.873	0.033	26.181	0.000
X1.2 <- BebanKerja	0.921	0.918	0.025	36.196	0.000
X1.3 <- BebanKerja	0.943	0.944	0.013	73.883	0.000
X1.4 <- BebanKerja	0.886	0.882	0.032	27.425	0.000
X1.5 <- BebanKerja	0.922	0.921	0.020	45.160	0.000
X1.6 <- BebanKerja	0.886	0.883	0.038	23.254	0.000
X1.7 <- BebanKerja	0.920	0.919	0.025	36.649	0.000
X2.1 <- LingkunganKerja Non Fisik	0.830	0.822	0.049	16.773	0.000
X2.2 <- LingkunganKerja Non Fisik	0.737	0.733	0.057	12.857	0.000
X2.3 <- LingkunganKerja Non Fisik	0.934	0.932	0.020	46.988	0.000
X2.4 <- LingkunganKerja Non Fisik	0.944	0.943	0.015	61.207	0.000
X2.5 <- LingkunganKerja Non Fisik	0.907	0.905	0.025	36.483	0.000
X2.6 <- LingkunganKerja Non Fisik	0.921	0.920	0.022	42.075	0.000
X2.7 <- LingkunganKerja Non Fisik	0.850	0.845	0.045	18.801	0.000
Y1.1 <- Kinerja	0.898	0.897	0.030	29.901	0.000
Y1.2 <- Kinerja	0.964	0.962	0.013	73.684	0.000
Y1.3 <- Kinerja	0.957	0.954	0.018	54.128	0.000
Y1.4 <- Kinerja	0.959	0.956	0.016	59.259	0.000

Y1.5 <- Kinerja	0.962	0.960	0.015	64.789	0.000
Y1.6 <- Kinerja	0.930	0.927	0.025	37.704	0.000
Y1.7 <- Kinerja	0.936	0.933	0.024	38.282	0.000

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja	0.731	0.722

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BebanKerja ->Kinerja	0.463	0.520	0.189	2.451	0.015
LingkunganKerja Non Fisik ->Kinerja	0.459	0.401	0.210	2.184	0.029