

## **Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Restaurant di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali**

I Made Pebri Asmara<sup>1)</sup>

I Wayan Siwantara<sup>2)</sup>

Gede Sedana Wibawa Yasa<sup>3)</sup>

<sup>1)2)3)</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

Alamat: Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali 80364, Indonesia

Email: mu6106398@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali setelah terjadinya pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali secara parsial. Hubungan koefisien korelasi antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan restaurant dalam kategori kuat. Kemudian, beban kerja dan lingkungan kerja juga berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Implikasinya, setelah masa pandemi COVID-19, manajemen Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali harus mampu mengelola beban kerja yang diberikan kepada karyawan. Keseimbangan antara beban kerja dengan kemampuan karyawan dapat meningkatkan kualitas kerja dan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, lingkungan kerja yang menyenangkan juga diakui sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan karyawan dan produktivitas.

**Kata kunci:** beban kerja, lingkungan kerja, kualitas pelayanan, Hotel Movenpick Resort and Spa

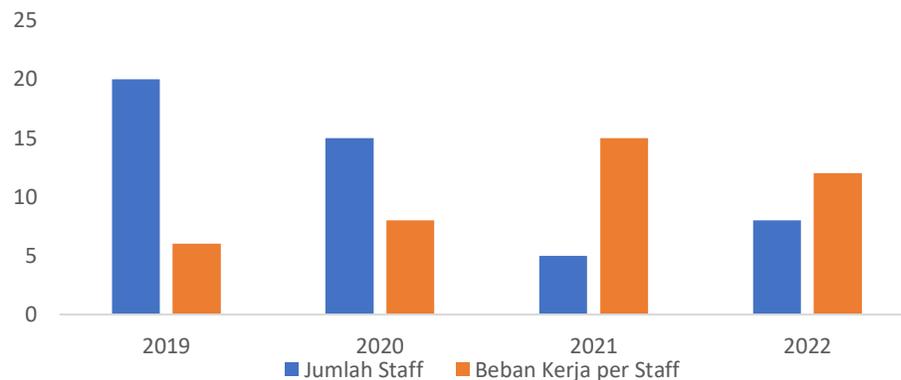
### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam operasional suatu perusahaan atau organisasi, bertindak sebagai aset yang membutuhkan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuannya. Keberhasilan suatu organisasi seringkali bergantung pada efektivitas sumber daya manusianya, yang berperan sebagai pemikir, penggerak, dan perencana untuk mencapai tujuan perusahaan (Nurtjahjani et al., 2020).

Dalam konteks organisasi, kinerja karyawan memiliki dampak signifikan terhadap upaya pencapaian visi dan misi. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh karyawan memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan. Faktor-faktor seperti beban kerja, lingkungan kerja, motivasi karyawan, dan kepemimpinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan (Nurofik & Yuliana, 2022).

Beban kerja, sebagai jumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, harus dikelola secara efisien sesuai dengan kemampuan individu. Keseimbangan beban kerja dengan kemampuan karyawan dapat meningkatkan kualitas kerja dan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang menyenangkan juga diakui sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan karyawan dan produktivitas.

Motivasi yang baik dapat mendorong pemberian pelayanan prima, sementara kepemimpinan yang efektif dapat membentuk sikap dan perilaku karyawan. Pentingnya faktor-faktor ini diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat berdampak pada keseluruhan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Studi kasus Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali menunjukkan dampak pandemi COVID-19 terhadap beban kerja dan pengurangan karyawan, yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan di Anarasa Restaurant. Gambar 1 menampilkan perbandingan Beban Kerja dan Jumlah Karyawan yang dimiliki Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali periode 2019 – 2022.



**Gambar 1.** Perbandingan beban kerja dan jumlah karyawan Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali, tahun 2019 - 2022

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa beban kerja yang diberikan kepada 1 orang karyawan hotel setelah pandemi COVID-19 sangatlah besar. Hal ini dapat mengakibatkan tidak optimalnya proses pelayanan yang diberikan kepada para tamu Anarasa Restaurant. Karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali”. Adapun tujuan penelitian ini adalah: a) mengetahui kondisi beban kerja, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali; b) mengetahui bahwa beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali; c) mengetahui bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali; d) mengetahui bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali. Adapun penelitian ini bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk memperhatikan kebijakan terkait beban dan lingkungan kerja untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan restaurant.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016:59). Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sementara itu, Lupiyoadi (2013:197) menerangkan bahwa kualitas pelayanan merupakan seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan dan selera konsumennya. Kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setawa dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang diukur adalah dalam ketepatan waktu dalam pelayanan, perkembangan proses pelayanan yang dilakukan setiap harinya.

Menurut Lupiyoadi (2014:49) terdapat sekurang-kurangnya 4 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

a. **Tangible (berwujud)**

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan yang memiliki wujud. Wujud yang dimaksudkan adalah sesuatu yang memiliki wujud nyata dan dapat dirasakan langsung oleh konsumen sehingga konsumen tersebut merasa terpuaskan akan hal tersebut.

b. **Reliability (handal)**

Handal adalah keadaan dimana individu mengetahui perusahaan dapat melakukan standar pelayanan dengan baik. Hal ini seperti kecermatan individu dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, kemudian memiliki standar yang jelas dalam pelayanan serta memiliki kemampuan yang cukup dalam menggunakan segala sumber daya yang dimiliki untuk dapat memuaskan segala keinginan konsumennya.

c. **Responsiveness (ketanggapan)**

Ketanggapan adalah keadaan dimana individu dapat melakukan pekerjaannya dengan cepat, cermat, dan tepat. Ketika perusahaan melakukan pelayanannya dengan tepat maka hal ini akan menimbulkan kepuasan pelanggan akan pelayanan yang telah diberikan.

d. **Assurance (jaminan)**

Menurut Lupiyoadi (2014:50), jaminan adalah pemberian akan rasa aman kepada konsumen dalam kegiatan perusahaan memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen. Dengan adanya jaminan, konsumen tidak akan merasa khawatir terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan baik sebelum, ataupun sesudah menerima pelayanan ydari perusahaan tersebut.

e. **Empathy (empati)**

Empati adalah keadaan dimana individua atau perusahaan dapat mengerti apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Dengan perusahaan mengerti apa yang sangat dibutuhkan oleh konsumen, hal ini akan menimbulkan kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Beban Kerja**

Beban kerja adalah suatu kewajiban yang dibebankan ke karyawan yang harus diselesaikan tepat waktu dengan menggunakan keterampilan dan potensi yang dimiliki (Munandar, 2014:20). Sedangkan menurut Ellyzar, Yunus dan Amri (2017:38) beban kerja adalah sejumlah urusan yang harus diselesaikan oleh suatu kelompok dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Mudayana dalam Ahmad Hannani (2016:4), beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerjaan yang ditekuni. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah banyaknya tuntutan dan target kerja yang harus diselesaikan seseorang atau suatu kelompok.

Menurut Wicaksana (2016:23), ada beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur bagaimana beban kerja pada suatu perusahaan yaitu:

a. **Beban Mental**

Beban mental ini diliputi dengan dimensi dimana karyawan menggunakan tingkat ketelitian terlalu besar dalam pekerjaannya, kemudian frekuensi datangnya pekerjaan yang terlalu cepat. Kemudian, karyawan diharuskan mengambil keputusan saat terjadi masalah. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan beban mental yang dirasakan oleh karyawan dan mengakibatkan performa karyawan tersebut menurun.

b. **Beban Waktu**

Penggunaan waktu yang tepat dan sesuai dengan ketentuan perusahaan tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Perusahaan perlu menyeimbangkan antara beban kerja dan kemampuan karyawan untuk kebaikan perusahaan dan karyawan yang bekerja di dalamnya.

c. **Beban Psikologis**

Beban psikologis yang dimaksud yakni beban yang dirasakan ketika mengerjakan pekerjaan yang sama terus menerus, kemudian beban resiko pekerjaan yang dianggap terlalu besar bagi pekerjaannya dan yang terakhir adalah beban akan kebingungan akan pekerjaan yang dikerjakannya namun tidak mengetahui kepada siapa harus bertanya. Beban-beban psikologis tersebut akan menurunkan performa karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa beban kerja berpengaruh sangat besar kepada kinerja karyawan (Fatame et al., 2022). Selain itu, penelitian lainnya menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan pada performa karyawan Medan City Tourism Office (Handayani, 2023). Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Anarasa Restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali.

### **Lingkungan kerja**

Menurut Mangkunegara dalam Nabawi (2019:173) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seorang bekerja, metode kerja yang digunakan serta pengaturan kerja baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Sedangkan menurut Afandi (2016:51) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Menurut Moekijat (2016:31) lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisiensi kerja, antara lain: tata

letak ruang kerja, cahaya di dalam ruangan, suhu dan kelembaban, serta suara yang tidak mengganggu konsentrasi kerja. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah serangkaian faktor yang mempengaruhi kegiatan kinerja para karyawan baik dari perseorangan antar individu maupun dari fasilitas yang ada pada perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2017:27), lingkungan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

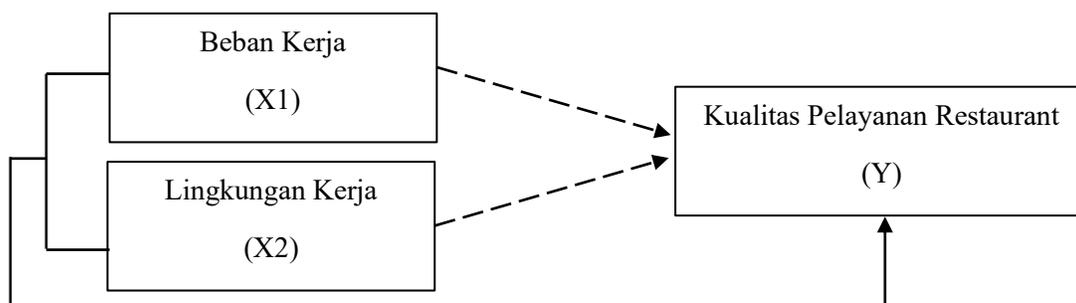
- a. Suasana Kerja  
Suasana kerja yang dimaksud yakni aman, nyaman dan menyenangkannya untuk pekerjaan yang diterima oleh karyawan.
- b. Hubungan Dengan Rekan Kerja  
Hubungan antara karyawan satu dengan lainnya yang harmonis tanpa ada kesenjangan antara satu dengan lainnya. Karena dengan adanya hubungan antar karyawan yang harmonis menjadikan karyawan tetap tinggal dalam organisasi tersebut.
- c. Tersedianya Fasilitas Bekerja  
Dengan tersedianya perlengkapan kerja yang lengkap akan mendukung kelancaran kerja karyawan. Tersedianya fasilitas yang lengkap walaupun tidak baru merupakan salah satu proses penunjang proses dalam bekerja.
- d. Efek Lingkungan Kerja  
Menurut Mangkunegara dalam Nabawi (2019:62), jika tempat kerja aman dan sehat dapat membuat setiap karyawan dapat melanjutkan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien. Sebaliknya, jika tempat kerja tidak terorganisir dan banyak terdapat bahaya, kerusakan dan absen sakit tak terhindarkan, mengakibatkan hilangnya pendapatan bagi pekerja dan tingkat kinerja berkurang bagi perusahaan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya ditemukan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai *front-office*, dan *service* (Meizhen, 2021; Tsai et al., 2015). Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis berikut:

H2: Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Anarasa Restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali.

H3: Beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Anarasa Restaurant di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali.

Berdasarkan landasan teori di atas, maka secara konseptual dapat digambarkan sebagai berikut{



**Gambar 2.** Kerangka konseptual

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data sensus yakni menetapkan seluruh karyawan sebanyak 34 orang dari Food and Beverage di Anarasa Restaurant pada Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali untuk diteliti. Sumber data berasal dari data primer berupa hasil kuesioner yang disebarakan pada seluruh karyawan Anasara dan data sekunder berupa buku referensi, dan penelitian lain yang menunjang. Selain data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner, penelitian ini juga dilengkapi dengan data kualitatif berupa wawancara dan hasil observasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis dengan maksud untuk memperoleh informasi dari responden secara langsung. Menurut Sugiyono (2014:45), skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert 1 - 5 (1, sangat tidak setuju – 5 sangat setuju).

Variabel dependen dalam penelitian adalah kualitas pelayanan dengan dimensi dan indikator ditunjukkan pada tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1.** Dimensi dan indikator dari variabel kualitas pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (Y)	Reability (Kehandalan)	a. Kecepatan karyawan dalam pelayanan b. Karyawan menangani masalah dengan segera. c. Karyawan mampu mencatat pesanan tanpa kesalahan
	Responsiveness (Daya Tanggap)	a. Efisiensi pelayanan b. Respon yang cepat dari karyawan c. Ketersediaan karyawan membantu konsumen
	Assurance	a. Keprofesional karyawan b. Konsumen merasakan aman dalam melakukan transaksi c. Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan
	Emphaty	a. Karyawan yang ramah dan sopan b. Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen c. Karyawan memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen
	Tangibles (Bukti Langsung)	a. Fasilitas lengkap b. Terdapat kamar ganti c. Kenyamanan ruang tunggu

Sumber: Wicaksana (2016)

Sementara itu, variabel independen seperti beban kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2) ditampilkan seperti pada tabel 2 dan tabel 3 di bawah ini:

**Tabel 2.** Dimensi dan indikator dari variabel beban kerja (X1)

Variabel	Dimensi	Indikator
Beban Kerja (X1)	Beban waktu ( <i>time load</i> )	a. Disaat jam istirahat masih menyelesaikan pekerjaan
		b. Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan
		c. Waktu untuk memonitoring tamu-tamu
	Beban mental ( <i>mental effort load</i> )	a. Karyawan Menggunakan tingkat ketelitian
		b. Frekuensi datangnya pekerjaan
		c. Mengambil keputusan saat terjadi masalah
	Beban psikologis ( <i>psychological stress load</i> )	a. Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya
		b. Resiko pekerjaan
		c. Adanya rasa bingung dalam pekerjaan

Sumber: Olahan data penulis, 2023

**Tabel 3.** Dimensi dan indikator dari variabel lingkungan kerja (X2)

Variabel	Dimensi	Indikator
Lingkungan Kerja (X2)	Suasana Kerja	a. Lingkungan kerja yang kondusif
		b. Keamanan bekerja
		c. Kesempatan berprestasi memadai
	Hubungan di lingkungan kerja	a. Hubungan karyawan & pimpinan
		b. Hubungan antar karyawan
		c. Kelancaran komunikasi dalam bekerja
	Fasilitas	a. Ruang kerja yang nyaman
		b. Perlengkapan kerja yang memadai
		c. Pencahayaan ruang kerja sudah memadai

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Uji instrument penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur, sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas ini menggunakan pearson correlation yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika mempunyai tingkat signifikan dibawah 0,05. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui kecermatan instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah metode *cronbach alpha* di mana dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* > 0,06 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach alpha* < 0,06.

Analisis statistik deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain (keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, dan kegiatan) yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Uji asumsi klasik

- a. Uji normalitas

Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic significance*), yaitu: Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal; Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

b. Uji linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Penilaian uji linearitas dilihat dengan cara membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka variabel dapat dikatakan linear.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas. Salah satu cara untuk menyatakan uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) dari hasil analisis data. Nilai VIF  $< 10$  maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinieritas, begitupula sebaliknya apabila VIF  $> 10$  menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Metode yang digunakan adalah uji Glejser. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

### Analisis regresi linear berganda

#### Uji hipotesis

a. Uji t (parsial)

Menurut Ghozali (2013:98), Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial (individu) terhadap variabel dependen. Dasar-dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Jika nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja dan variabel lingkungan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan restaurant.
- Jika nilai  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja dan variabel lingkungan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan restaurant.

b. Uji F (simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independent secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilihat signifikan atau tidaknya dari tabel annova dengan bantuan program SPSS.

- Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel beban kerja dan variabel lingkungan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan restaurant.

- Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel beban kerja dan variabel lingkungan kerja terhadap variabel kualitas pelayanan restaurant.
- c. Koefisien korelasi adalah pengukuran statistic kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar antara +1 s/d -1. Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik.
- d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Menurut Ghozali (2013:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Semakin besar nilai delta koefisien determinasi ( $R^2$ ), maka semakin kuat kemampuan variabel independen dalam memprediksi variasi variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis pendahuluan

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Movenpick membuka hotel pertamanya di Indonesia yaitu tepatnya di daerah Jimbaran, Bali dengan nama Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali pada tanggal 12 Januari 2017. Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan industri akomodasi berbintang lima yang kegiatan usahanya adalah menjual jasa penginapan dilengkapi dengan fasilitas penunjang lainnya. Hotel ini memiliki 297 kamar, 5 Food & Beverage Outlet, Spa, Business Center, Fitness Center, Swimming Pool, Meeting Room, dan Kids Club.



**Gambar 3.** Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali Review

a. Fasilitas Kamar

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki 2 bangunan utama dengan total 297 kamar. Fasilitas kamar dibagi menjadi 7 tipe kamar dengan luas serta fasilitas yang berbeda-beda. Harga kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali berkisar dari harga terendah Rp. 1.472.000++ sampai dengan yang termahal dengan harga Rp. 7.172.000 ++. Berikut adalah penjelasan serta fasilitas yang disediakan pada masing-masing kamar.

**Tabel 4.** Fasilitas kamar Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

Kode	Jenis Kamar	Jumlah
C1K/C2T	Classic Room	111
C1KV/C2TV	Classic Pool View Room	140
J1K/J1KV	Junior Suite Room	28
F1KV	Family Room & Family Pool View Room	12
S1K	Premium Suite Room	4
P1K	Jimbaran Pool Suite Room	2
Total Kamar		297

*Sumber: Olahan data penulis, 2023*

b. Fasilitas Pelayanan Makanan dan Minuman

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki fasilitas makanan dan minuman yang lengkap untuk para tamu. Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki 5 outlet mulai dari Restoran, Bar, Cafe dan Room Service.

c. Fasilitas Meeting & Convention

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki fasilitas ballroom yang juga dapat difungsikan sebagai meeting room yang digunakan untuk rapat, konvensi, seminar, dan acara lainnya. Meeting room ini dapat disatukan maupun dipisahkan sesuai kebutuhan dan kapasitas yang diperlukan.

d. Fasilitas lainnya

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali menyediakan fasilitas penunjang lainnya seperti kolam renang, Meera Kids Club, pusat kebugaran, dan Arkipela Spa & Wellness.

Struktur organisasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran dapat dilihat seperti pada gambar 4 di bawah ini:



**Gambar 4.** Struktur organisasi

### Hasil analisis dan pembahasan

Analisis statistik deskriptif

Karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini, yakni: jenis kelamin dan lama bekerja. Tabel 5 menampilkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 5.** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Jumlah Persentase
Laki-Laki	21	61,8%
Perempuan	13	38,2%
Total	34	100%

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil karakteristik jenis kelamin responden terbanyak adalah berjenis kelamin “Laki-Laki”, yaitu dengan jumlah responden 21 responden atau dengan persentase 61,8%. Sedangkan jenis kelamin “Perempuan” sebanyak 13 responden atau sebesar 38,2%. Ini menunjukkan bahwa responden yang didapatkan didominasi oleh karyawan laki-laki. Lama bekerja dari para responden dijabarkan pada tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6.** Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Presentase
<6 Bulan	11	32,4%
6-12 Bulan	17	50,0%
>12 Bulan	6	17,6%
Total	34	100%

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwa lama bekerja responden terbanyak adalah 6-12 bulan dengan jumlah responden 17 responden atau mencapai 50% dari jumlah data yang didapatkan. Kemudian disusul kurang dari 6 bulan sebesar 11 responden atau 32,4% dan yang terakhir lebih dari 12 bulan yaitu sebanyak 6 responden atau sebesar 17,6%.

Uji instrument

1. Uji validitas. Tabel 7 menampilkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan.

**Tabel 7.** Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan

Aspek	Butir	r Hitung	Nilai Sig.	Keterangan
Reability (Kehandalan)	1	0.737**	0.000	VALID
	2	0.653**	0.000	VALID
	3	0.593**	0.000	VALID
Responsiveness (Daya Tanggap)	4	0.610**	0.000	VALID
	5	0.570**	0.000	VALID
	6	0.633**	0.000	VALID
Assurance (Jaminan)	7	0.641**	0.000	VALID
	8	0.696**	0.000	VALID
	9	0.630**	0.000	VALID
Empathy (Empati)	10	0.584**	0.000	VALID
	11	0.470**	0.005	VALID
	12	0.662**	0.000	VALID
Tangibles (Bukti Langsung)	13	0.688**	0.000	VALID
	14	0.595**	0.000	VALID
	15	0.754**	0.000	VALID

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa koefisien korelasi masing masing item pertanyaan dengan skor total masing-masing item pertanyaan adalah bernilai positif dan signifikan secara statistic (Perhatikan setiap nilai r hitung ada tanda \*\*) dengan nilai signifikan < 0.05, artinya bahwa semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel tersebut layak digunakan sebagai pengumpulan data.

**Tabel 8.** Hasil uji validitas variabel beban kerja

Aspek	Butir	r Hitung	Nilai Sig.	Keterangan
Beban Waktu	1	0.660**	0.000	VALID
	2	0.722**	0.000	VALID
	3	0.718**	0.000	VALID
	4	0.648**	0.000	VALID
Beban Mental	5	0.706**	0.000	VALID
	6	0.599**	0.000	VALID
	7	0.652**	0.000	VALID
Beban Psikologis	8	0.747**	0.000	VALID
	9	0.610**	0.000	VALID

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa koefisien korelasi masing masing item pertanyaan dengan skor total masing-masing item pertanyaan adalah bernilai positif dan signifikan secara statistic (Perhatikan setiap nilai r hitung ada tanda \*\*) dengan nilai signifikan < 0.05, artinya bahwa semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel tersebut layak digunakan sebagai pengumpulan data.

**Tabel 9.** Hasil uji validitas variabel lingkungan kerja

Aspek	Butir	r Hitung	Nilai Sig.	Keterangan
Suasana Kerja	1	0.664**	0.000	VALID
	2	0.816**	0.000	VALID
	3	0.641**	0.000	VALID
	4	0.723**	0.000	VALID
Hubungan di Lingkungan Kerja	5	0.623**	0.000	VALID
	6	0.577**	0.000	VALID
	7	0.637**	0.000	VALID
Fasilitas	8	0.508**	0.000	VALID
	9	0.724**	0.000	VALID

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa koefisien korelasi masing masing item pertanyaan bernilai positif dan signifikan dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Artinya bahwa semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel tersebut layak digunakan sebagai pengumpulan data.

## 2. Uji reliabilitas

**Tabel 10.** Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	items
Kualitas pelayanan	0,892	15

Beban kerja	0,848	9
Lingkungan kerja	0,833	9

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Berdasarkan data di atas, variabel kualitas pelayanan, beban kerja dan lingkungan kerja memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 60$ . Ini berarti instrument yang digunakan dinyatakan reliabel.

Uji regresi sederhana

Uji normalitas. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini:

**Tabel 11.** Hasil uji normalitas

No	Asymp Significance	Taraf Signifikansi	Keterangan
1	0,200	0,05	Normal

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,200; data telah terdistribusi secara normal.

Uji linearitas. Tabel 12 dan tabel 13 menampilkan hasil uji linearitas beban kerja terhadap kualitas pelayanan dan hasil uji linearitas lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel 12.** Hasil uji linearitas beban kerja terhadap kualitas pelayanan

**Model Summary and Parameter Estimates**

Dependent Variable: KUALIAS PELAYANAN

Equation	R Square	Model Summary				Parameter Estimates	
		F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.853	185.034	1	32	.000	.452	.858

The independent variable is BEBAN KERJA.

Sumber: Olahan data penulis, 2023

**Tabel 13.** hasil uji linearitas lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan

**Model Summary and Parameter Estimates**

Dependent Variable: KUALIAS PELAYANAN

Equation	R Square	Model Summary				Parameter Estimasi	
		F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.409	22.103	1	32	.000	1.410	

The independent variable is LINGKUNGAN KERJA.

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Karena semua variabel memiliki nilai sig  $F = 0.00 < 0.05$  maka asumsi linieritas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas. Tabel 14 menampilkan hasil uji multikolinearitas.

**Tabel 14.** Hasil uji multikolinearitas

No	Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
1	Beban Kerja	0,801	1,249	Tidak terjadi multikolinearitas
2	Lingkungan Kerja	0,801	1,249	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat dilihat bahwa nilai Tolerance variabel beban kerja dan lingkungan kerja yaitu  $0,801 > 0,10$  serta nilai VIF yaitu  $1,249 < 10$ . Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dari model regresi yang dibuat. Uji heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas (uji Korelasi Spearman) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 15 di bawah ini:

**Tabel 15.** Hasil uji heteroskedastisitas

No	Variabel Independen	Nilai Sig.	Keterangan
1	Beban Kerja	0,247	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2	Lingkungan Kerja	0,438	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Hasil uji pada tabel 4.16 menunjukkan nilai signifikansi dari variabel beban kerja sebesar  $0,247 > 0,05$  dan lingkungan kerja sebesar  $0,438 > 0,05$  yang artinya model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 16.** Regresi linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part
Constant	-0,086	0,209		-0,409	0,685			
Beban Kerja	0,740	0,054	0,797	13,768	0,000	0,923	0,927	0,713
Lingkungan Kerja	0,259	0,053	0,283	4,897	0,000	0,639	0,660	0,254

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Model persamaan regresi Linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,086 + 0,740X_1 + 0,259X_2$$

1. Constant = -0,086 artinya jika variabel beban kerja dan lingkungan kerja tetap, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar -0,086 (-8,6 %).
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel beban kerja pada persamaan regresi menunjukkan nilai positif 0,740X<sub>1</sub> artinya jika nilai variabel beban kerja meningkat sebesar satu satuan kinerja karyawan meningkat 0,740 (74%).
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel lingkungan kerja pada persamaan regresi menunjukkan nilai positif 0,259X<sub>2</sub> artinya jika nilai variabel lingkungan kerja meningkat sebesar satu satuan kinerja karyawan meningkat 0,259 (25,9 %)

Dikarenakan nilai konstanta yang bernilai negatif, maka pemilik perusahaan tersebut harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan penyesuaian beban kerja ataupun menjaga lingkungan kerja agar tetap kondusif. Hal tersebut dikarenakan apabila variabel beban kerja dan lingkungan kerja sama-sama bernilai 0, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan bernilai negatif (kualitas pelayanannya akan buruk). Selanjutnya persamaan regresi linier berganda digunakan untuk pengujian hipotesis.

Uji hipotesis

1. Pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan

Dapat dilihat pada tabel 4.18 bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk beban kerja (X<sub>1</sub>) sebesar 13,768 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,0395 artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $13,768 < 2,0395$  dan nilai

signifikansi 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya beban kerja ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan

Nilai  $t_{hitung}$  untuk lingkungan kerja ( $X_2$ ) sebesar 4,897 dan  $t_{tabel}$  sebesar 2,0395 artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya lingkungan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 17.** Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 <sup>a</sup>	.917	.912	.15831

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, BEBAN KERJA

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Berdasarkan tabel 17, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,917. Ini berarti 91,7% kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja dan lingkungan kerja, sedangkan 8,3% sisanya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji simultan model F dapat dilihat pada tabel 18 di bawah ini

**Tabel 18.** Uji Model F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.569	2	4.284	170.948	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.777	31	.025		
	Total	9.346	33			

a. Dependent Variable: KUALIAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, BEBAN KERJA

Sumber: Olahan data penulis, 2023

Dikarenakan nilai sig. < 0.05 (0.000 < 0.05) maka variabel beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan/serempak memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil deskriptif data pada variabel bebas yaitu beban kerja berada dalam kriteria baik dan lingkungan bebas yang berada dalam kriteria baik pula. Dalam variabel beban kerja, pernyataan “Disaat jam istirahat saya masih menyelesaikan pekerjaan saya” memiliki nilai tertinggi. Hal ini menjadi aspek yang sangat penting dimana ketika karyawan sudah memiliki beban kerja yang tidak sesuai dengan standar pekerjaan yang dimiliki bahkan hingga menyita waktu istirahat akan mengakibatkan kualitas pelayanan menurun. Sedangkan pernyataan “Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya sudah cukup memadai” mendapatkan nilai terendah. Hal

ini perlu menjadi fokus perusahaan, sebab ketika karyawan melakukan pekerjaan dengan waktu pengerjaan yang tidak memadai akan berdampak pada beban kerja yang dialami oleh karyawan. Dalam variabel lingkungan kerja, pernyataan “Saya mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja” memiliki nilai tertinggi. Hal ini menjadi aspek penting bagaimana ketika karyawan bekerja dengan suasana yang baik dengan memiliki hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja akan menunjang karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Sedangkan pernyataan “Pencahayaannya ruang kerja saya sudah mendukung saya dalam bekerja” mendapatkan nilai terendah. Dalam hal ini perusahaan perlu memperhatikan bagaimana pencahayaan pada lingkungan pekerjaan sehingga dapat menunjang dalam pencapaian kualitas pelayanan restaurant yang baik.

Selain itu, hasil deskriptif data pada variabel terikat yaitu kualitas pelayanan restaurant, pernyataan “Saya bersedia membantu konsumen ketika memerlukan bantuan”, mendapatkan nilai tertinggi. Hal ini merupakan hal baik, sebab keinginan membantu konsumen harus ditanamkan kedalam pemikiran seluruh karyawan, hal tersebut akan sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan “Saya mampu menangani masalah dengan segera”. Perusahaan perlu menyadari bahwa ketika perusahaan menginginkan kualitas pelayanan yang diberikan bagus, maka diperlukannya beberapa pelatihan yang dapat membantu karyawan dalam mengambil keputusan secepatnya. Apabila konsumen menunggu terlalu lama untuk mendapatkan solusi untuk masalah yang sedang dihadapi maka konsumen tidak akan senang.

Berikut beberapa implikasi penelitian yang diharapkan:

1. Dengan adanya penelitian ini, pihak manajemen Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali diharapkan dapat menyelenggarakan berbagai kegiatan lainnya seperti Heartist Day, atau kegiatan Summer Beach Fun sesi kedua yang diharapkan dapat meningkatkan kerjasama dan menciptakan lingkungan yang lebih baik.
2. Melakukan penambahan jumlah tenaga kerja sehingga beban kerja yang didapatkan karyawan akan berkurang. Alternatif lainnya adalah dengan menggunakan jasa daily worker.
3. Melakukan pemilihan catering untuk makanan kantin dengan menu makanan sesuai selera karyawan untuk menunjang waktu istirahat karyawan.
4. Menyiapkan alat komunikasi seperti halnya walkie-talkie untuk memudahkan komunikasi dalam proses pelayanan yang diberikan.
5. Menambahkan beberapa SOP dalam membantu mengurangi beban kerja yang dialami karyawan
  - a. Menambahkan jumlah shift kerja yang sebelumnya hanya A5.30, A8 dan Split menjadi A5.30, A7, A8, dan Split.
  - b. Memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik setiap bulannya untuk menghargai jasa karyawan tiap bulannya.
  - c. Menyiapkan tata cara penukaran shift agar tidak terjadinya jumpig shift supaya beban kerja yang dirasakan oleh karyawan tidak menumpuk dan menyebabkan kelelahan.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang diukur dengan skala likert poin 5, wawancara dan dari buku- buku referensi ilmiah. Kuesioner dibagikan kepada para responden

yang merupakan karyawan bagian food and beverage service pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

Data kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 26 untuk menguji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, regresi linier berganda dan uji t untuk menemukan pengaruh masing-masing variabel. Berdasarkan analisa pada bab V penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali secara parsial, dihasilkan dari pengujian analisis linier sederhana dan uji t. Hubungan koefisien korelasi antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan restaurant dalam kategori kuat. Kemudian, beban kerja dan lingkungan kerja juga berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan restaurant pada Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, dihasilkan pada penelitian analisis linier berganda dan uji f.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dalam pembagian beban kerja sudah baik, namun perlu diperhatikan beberapa hal dalam pemberian beban kerja sehingga beban kerja yang diberikan kepada setiap karyawan dirasa cukup dan seimbang. Pemimpin perlu melakukan pembagian kerja yang jelas serta estimasi waktu yang harus diselesaikan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan agar pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Kemudian, diperlukannya pelatihan-pelatihan yang berguna untuk membantu karyawan baik dalam memberikan pelayanan maupun dalam menangani masalah yang datang segera mungkin.
2. Pelaksanaan dalam pengaturan lingkungan kerja sudah baik, namun perlu tetap diperhatikan beberapa hal dalam pelaksanaan pengaturan lingkungan kerja, termasuk bagaimana hubungan antar karyawan terjalin. Hubungan antar karyawan sangatlah penting untuk menjaga keharmonisan lingkungan kerja sehingga mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik untuk pekerjaannya. Selain itu, diperlukannya peremajaan lingkungan kerja baik itu dari fasilitas maupun hingga pencahayaan yang masih kurang.
3. Mengingat pembukaan hotel yang terbilang baru, serta didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyarankan untuk pihak perusahaan memastikan kembali nilai-nilai perusahaan yang telah tertanam dengan baik, kemudian memastikan prosedur-prosedur yang berkaitan yang dimiliki oleh perusahaan telah berjalan baik. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan inspeksi, evaluasi, dan melakukan pelatihan berkala.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2016). *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alefari, M., Almani, M., Salonitis, K. (2020). A System Dynamics Model of Employees Performance. *Sustainability* (Switzerland), 1-30.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ashkanasy, N., Ayoko, O., & Jehn, K. (2014). Understanding the Physical Environment of Work and Employee Behavior. An Affective Events Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 1169-1184.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

- Ellyzar, N., Yunus, M., & Amri. (2017). Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah*, Vol 1. No. 1:Hal 35-45.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hannani, A. (2016). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Perawatan Mawar Lantai II Rumah Sakit Umum Wisata UTT Makasar. *Jurnal Mirai Manajemen*, Vol. 01, No. 02.
- Jain, R., & Kaur, S. (2014). Impact of Work Environment on Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol. 4 Issue 1.
- Kartono, K. (2017). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. England: ISE.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba.
- Manullang, L. A. (2013). *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Munandar, A.S. (2014). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nabawi. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Hal: 2.
- Nurofik, A., & Yuliana, S. (2022). Pengaruh kepemimpinan, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan Agnicom Padang Pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(3), 5523-5532.
- Nurtjahjani, F., Batilmurik, R. W., & Masreviastuti, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Keterlibatan Kerja Dimediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 27(2), 191-204.
- Santoso, S. (2013). *Statistik Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2016). *Tjiptono. (2016). Strategi Pemasaran*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wicaksana, S. S. (2023, Juni 18). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Retrieved from Pengaruh Beban Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI: <http://www.eprints.uny.ac.id>.