

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA  
PRAMUSAJI DI RESTORAN SAVANAH IN WOODLAND  
LEMBANG**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai syarat dalam mengikuti  
Seminar Proyek Akhir  
Dan penyusunan Proyek Akhir pada Program Studi Administrasi Hotel  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh:

**GIOVANI ANUGRAHTAMA**  
201721984

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATANHI  
BANDUNG  
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI DI  
SAVANAH IN WOODLAND**

NAMA : GIOVANI ANUGRAHTAMA  
NIM : 201721984  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL  
JURUSAN : HOSPITALITI

Bandung, 21 Mei 2021  
Pembimbing I,



**Dr. Brantas, M.Pd.**  
NIP. 19610716 198403 1 001

Bandung, 21 Mei 2021  
Pembimbing II,



**Drs. Dede Kuswandi, M. Hum.**  
NIP. 19651026 199703 1 001

Bandung, 21 Mei, 2021

Mengetahui,  
Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos. M.Sc.**  
NIP.19770506 199803 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Giovani Anugrahtama  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 8 Januari 1999  
NIM : 201721984  
Program Studi : ADH  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:

### PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL LEMBANG

ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Giovani Anugrahtama

NIM: 201721984

## **HALAMAN MOTTO**

*"Be Genuine, Be You"*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

“Untuk keluarga tercinta, segalanya”

## **ABSTRAK**

Penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan penulis untuk meneliti pengaruh beban kerja terhadap kinerja pramusaji di Savanah in Woodlands. Tujuan penelitian ini adalah untuk membantu memberi masukan kepada pihak hotel untuk meminimalisir pengaruh beban kerja agar kinerja pramusaji menjadi optimal. Dalam penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yang akan dijabarkan secara lebih mendalam melalui teori yang ada dan penelitian terhadap 6 (enam) pramusaji sebagai populasi. Dan seterusnya diolah dengan menggunakan perangkat SPSS. Penelitian berlangsung dari bulan November 2020 hingga Juni 2021 yang kemudian didapatkan hasil dari penelitian populasi dimensi beban kerja yang cukup yang harus bisa diseimbangkan dan dimensi kinerja yang cukup yang bisa ditingkatkan. Adapun rekomendasi yang diberikan antara lain adalah pihak hotel untuk menambah jumlah staff, dan mengadakan evaluasi mingguan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat digunakan dalam mengoptimalisasikan kinerja pramusaji di Restoran Savanah in Woodlands.

Kata kunci: Beban kerja, Kinerja, Pramusaji

## **ABSTRACT**

This research is a research conducted by the author to examine the effect of workload on the performance of waiters in Savannah in Woodlands. The purpose of this study is to help provide input to the hotel to minimize the effect of workload so that the performance of the waitress is optimal. This research will use descriptive quantitative research methods which will be described in more depth through existing theories and research on 6 (six) waiters as a population. And so on, processed using SPSS devices. The research took place from November 2020 to June 2021, which then resulted from a population study of sufficient workload dimensions that must be balanced and sufficient performance dimensions that could be improved. The recommendations given include the hotel to increase the number of staff, and conduct weekly evaluations. These efforts are expected to be used in optimizing the performance of waiters at Savannah Restaurant in Woodlands.

**Keywords:** Workload, Performance, Waitress

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada hadirat Allah tuhan semesta alam karena dengan izin dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang merupakan salah satu syarat kelulusan di program studi Administrasi Hotel Program Diploma IV Jurusan Hospitaliti di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pramusaji di Sandalwood Boutique Hotel Lembang”.

Tidak lupa dalam penulisan Proyek Akhir ini penulis melawati banyak sedikit rintangan yang dialami penulis, tetapi hal tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung serta memberikan inspirasi dalam proses penulisan Proyek Akhir. Dengan ini penulis berkenan untuk menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Allah Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
4. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
5. Bapak Pudir Saepudin, SST.Par., MPPar., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel juga sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
6. Bapak Dr. Brantas, M.Pd. selaku Pembimbing I.
7. Bapak Drs. Dede Kuswandi, M. Hum. selaku Pembimbing II.



8. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang telah memberikan ilmu dan pengarahan dalam menyusun Proyek Akhir ini.
9. Ibu Stefani Indah Purnamasari, selaku *Human Resource Manager* dari Sandalwood Boutique Hotel Lembang, yang telah banyak membantu penulis dalam segala aspek penulisan.
10. Shafira Putri Ramadhani, atas do'a dan dukungannya sekuat tenaga dan hati sehingga dapat berjalan dengan indah.
11. Seluruh keluarga penulis atas dukungan dan do'anya sepenuh hati sehingga dapat terselesaikannya Proyek Akhir ini dengan baik dan lancar.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Hotel tahun angkatan 2017 B, atas kebersamaan, perjuangandan persahabatan yang telah dijalin selama ini.

Penulis dengan rendah hati memohon maaf jika dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna yang berarti terdapat banyak kesalahan, baik dalam kata maupun perbuatan. Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik juga saran yang dapat terciptanya hasil yang lebih baik.

Akhir kata penulis berterimakasih. Semoga Proyek Akhir ini dapat berguna serta bermanfaat sebagai informasi bagi siapapun yang membaca.

Bandung, 5 Juli, 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>15</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>15</b>
<b>Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>15</b>
<b>Rumusan Masalah .....</b>	<b>26</b>
<b>Tujuan Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>Manfaat Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>29</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>29</b>
<b>Beban Kerja.....</b>	<b>33</b>
<b>Kinerja .....</b>	<b>40</b>
<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>45</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>47</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
<b>A. Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>47</b>
<b>Obyek Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>Populasi dan Sampling .....</b>	<b>48</b>

Metode Pengumpulan Data.....	49
Definisi Operasional Variabel.....	53
Analisis Data.....	55
Jadwal Penelitian .....	60
<b>BAB IV .....</b>	<b>61</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>77</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>91</b>
<b>SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>91</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>91</b>
<b>B. Rekomendasi.....</b>	<b>93</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN KINERJA .....</b>	<b>41</b>
<b>KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

<b>ULASAN TAMU MENGENAI PELAYANAN PRAMUSAJI DI SAVANAH IN WOODLANDS SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL LEMBANG</b> .....	23
<b>LAPORAN INDISCIPLINER KETERLAMBATAN PRAMUSAJI SAVANNAH IN WOODLANDS</b> .....	25
<b>PERIODE JUNI – OKTOBER 2020</b> .....	25
<b>PEDOMAN SKALA LIKERT</b> .....	51
<b>MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL BEBAN KERJA</b> .....	54
<b>MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL KINERJA PRAMUSAJI</b> .....	55
<b>INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI</b> .....	53
<b>JADWAL PENELITIAN PROYEK AKHIR</b> .....	60
<b>HASIL UJI VALIDITAS TABEL BEBAN KERJA</b> .....	55
<b>HASIL UJI VALIDITAS TABEL KINERJA</b> .....	55
<b>HASIL UJI REABILITAS VARIABEL BEBAN KERJA</b> .....	56
<b>HASIL UJI REABILITAS VARIABEL KINERJA</b> .....	57
<b>JENIS KELAMIN RESPONDEN</b> .....	57
<b>USIA RESPONDEN</b> .....	58
<b>PENGALAMAN BERKERJA RESPONDEN</b> .....	58
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI HAMBATAN LINGKUNGAN SEKTAR SELAMA MELAKUKAN PERKERJAAN</b> .....	60
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN WAKTU KERJA</b> .....	60
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI FREKUENSI DATANGNYA PEKERJAAN</b> .....	61
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KONSENTRASI DALAM MENYELESAIKAN PERKERJAAN</b> .....	62
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI RASA BINGUNG DALAM PEKERJAAN</b> .....	62
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI RESIKO PERKERJAAN</b> .....	63
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI HASIL PERKERJAAN</b> .....	64
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KETELITIAN DALAM BEKERJA</b> .....	64

<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KETERAMPILAN DALAM MELAKUKAN PEKERJAAN.....</b>	<b>65</b>
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PENCAPAIAN TARGET KERJA.....</b>	<b>66</b>
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEEFEKTIFAN WAKTU...66</b>	
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM BEKERJA.....</b>	<b>67</b>
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI HASIL KERJA.....</b>	<b>67</b>
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI JALINAN KERJASAMA....</b>	<b>68</b>
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEKOMPAKAN.....</b>	<b>69</b>
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEMANDIRIAN.....</b>	<b>69</b>
<b>TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PENYELESAIAN MASALAH DALAM PERKERJAAN.....</b>	<b>70</b>
<b>RENTANG SKALA.....</b>	<b>71</b>
<b>NILAI MEAN INDIKATOR PENILAIAN DALAM VARIABEL BEBAN KERJA.....</b>	<b>71</b>
<b>NILAI MEAN VARIABEL BEBAN KERJA.....</b>	<b>75</b>
<b>NILAI MEAN INDIKATOR PENILAIAN VARIABEL KINERJA.....</b>	<b>76</b>
<b>NILAI MEAN VARIABEL KINERJA.....</b>	<b>79</b>
<b>TABEL HASIL PERHITUNGAN KORELASI.....</b>	<b>81</b>
<b>HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA VARIABEL BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA.....</b>	<b>82</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**KUISIONER HASIL PENELITIAN**

**OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS DAN REABILITAS**

**OUTPUT SPSS STATISTIK DESKRIPTIF PENELITIAN**

**OUTPUT SPSS UJI KORELASI RANK SPEARMAN & REGRESI LINIER  
SEDERHANA**

**SURAT KETERANGAN LOKUS**

**BIODATA PENULIS**

**HASIL TURNITIN**