

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA *ROOM ATTENDANT***

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun Oleh :

FRISKA ROSALITA
NIM : 201721960

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT*

NAMA : FRISKA ROSALITA
NIM : 201721960
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I



I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc.
NIP. 197806052009121002

Pembimbing II



Drs. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 196706151996031001

Bandung, 4 Desember 2021

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.sos., M.Sc
NIP. 1977051420009021002

HALAMAN MOTTO

“Freedom is nothing, but a chance to be better” - Anonymous

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk orang – orang yang tetap hadir di hari sulit.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Friska Rosalita
Tempat/Tanggal Lahir : Cimahi, 5 September 1998
NIM : 201721960
Program Studi : ADMINISTRASI HOTEL
Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
"PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA ROOM ATTENDANT" 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, 12 Oktober 2021
Yang membuat pernyataan,



Friska Rosalita
201721960

ABSTRAK

Proyek akhir ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja *Room Attendant*”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja *Room Attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung. Penelitian proyek akhir ini adalah penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan yang digunakan adalah wawancara, penyebaran kuisioner serta studi dokumentasi. Terdapat 8 *room attendant* yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan kinerja *room attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dimana beban kerjanya sendiri mempengaruhi kinerja *room attendant*.

Kata kunci : beban kerja, kinerja, *room attendant*.

ABSTRACT

This bachelor final project entitled “The Effect of Workload on Room Attendant Performance”. The purpose of this research is to discover the effect of workload on room attendant performance at Hotel Horison Ultima Bandung. This final project research is descriptive research with quantitative research methods and the methods of gathering data are interview, questionnaire distribution and documentation studies techniques. There are 8 room attendants who became respondents in this research. The results of this research indicate that the workload and performance of room attendants at Hotel Horison Ultima Bandung have a strong and significant relationship where the workload itself affects the performance of room attendants.

Keywords : workload, performance, room attendant.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja *Room Attendant*”**

Laporan ini ditujukan penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma IV Jurusan Hospitaliti Program Studi Administrasi Hotel.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak - pihak terkait yang telah mendukung dan juga membimbing penulis dalam melaksanakan Proyek Akhir ini. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan untuk :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison, S. Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc selaku Pembimbing ke-1 yang telah meluangkan waktunya dalam membantu menyelesaikan proyek akhir ini dengan memberi masukan, ide dan semangat sehingga

dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

6. Bapak Drs. Deden Saepudin, M.Pd. selaku Pembimbing ke-2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan dorongan sehingga proyek akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
7. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah meluangkan dukungan waktu dan tenaga kepada penulis dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.
8. Ibu Vera selaku *Human Resources Manager* dan Bapak Bambang selaku *Human Resources Officer* di Hotel Horison Ultima Bandung yang telah berkenan untuk dijadikan lokasi penelitian sehingga Proyek Akhir ini dapat berjalan sebagai mana mestinya.
9. Kepada kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan Proyek Akhir ini.
10. Rekan - rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Hotel yang selama ini telah mengalami suka dan duka bersama selama 4 tahun.
11. Seluruh pihak yang mendukung penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu – persatu.

Maaf bilamana Proyek Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan sarannya, semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Bandung, 12 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II	7
A. Kajian Teori	7
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2. Beban Kerja	10
3. Kinerja	13
4. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja	15
B. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III	18
A. Pendekatan Penelitian	18
B. Obyek Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Metode Pengumpulan Data	20
1. Wawancara	20
2. Penyebaran kuesioner	21

3. Pengumpulan data melalui jurnal, buku dan referensi penelitian sebelumnya	21
E. Definisi Operasional Variabel.....	21
F. Analisis Data	25
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas.....	26
3. Skala Likert	26
4. Uji Kolerasi Rank Spearman.....	27
5. Uji Determinasi	28
6. Uji Statistik Deskriptif.....	28
G. Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV	30
A. Hasil Penelitian	30
1. Karakteristik	30
2. Uji Validitas	32
3. Uji Reliabilitas.....	36
4. Hasil Penelitian Tanggapan Responden Mengenai Beban Kerja dan Kinerja di Hotel Horison Ultima Bandung	37
5. Uji Kolerasi Rank Spearman.....	51
6. Uji Determinansi	52
B. Pembahasan.....	52
1. Analisis Beban Kerja di Hotel Horison Ultima Bandung	52
2. Analisis Kinerja di Hotel Horison Ultima Bandung	62
3. Uji Kolerasi Rank Spearman.....	70
4. Uji Determinansi	71
BAB V.....	72
A. Simpulan	72
B. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Mode Nilai Rantai Porter	11
2. Tiga Aspek Utama Sistem Manajemen Kerja.....	14
3. Kerangka Pemikiran	17
4. Jadwal Penelitian	29

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Beban Kerja <i>Room Attendant</i> Hotel Horison Ultima Bandung	3
2. Rekapitulasi <i>Guest Comment Housekeeping</i> Department di Hotel Horison Ultima Bandung Periode September – November 2020	4
3. Contoh Jadwal Frekuensi Pembersihan	12
4. Skala Penilaian untuk Pernyataan Positif dan Negatif	23
5. Matriks Operasional Variabel	23
6. Interpretasi Koefisien Korelasi	27
7. Pengukuran Deskriptif	29
8. Umur Responden	30
9. Jenis Kelamin Responden	31
10. Masa Bekerja Responden	31
11. Pendidikan Responden	32
12. Hasil Uji Validitas Variabel X (Beban Kerja)	33
13. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kinerja)	35
14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Beban Kerja)	36
15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kinerja)	37
16. Frekuensi Tanggapan Mengenai Kegiatan Utama <i>Make Up Room</i>	38
17. Frekuensi Tanggapan Mengenai Kegiatan Pendukung <i>General Cleaning</i>	38
18. Frekuensi Tanggapan Mengenai Kegiatan Pendukung <i>Shampooing Carpet</i>	39

19.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Kegiatan Pendukung <i>Lost and found Procedure</i>	39
20.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Kegiatan Pendukung <i>Support Other Department</i>	40
21.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Frekuensi Kegiatan Harian	40
22.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Frekuensi Kegiatan per 1 Bulan	41
23.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Frekuensi Kegiatan per 3 Bulan	41
24.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Standar Durasi Pengerjaan <i>Make Up Room</i>	42
25.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Standar Durasi Pengerjaan <i>General Cleaning</i>	42
26.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Standar Durasi Pengerjaan <i>Shampooing Carpet</i>	43
27.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Standar Jumlah SDM dalam Pengerjaan <i>Make Up Room</i>	43
28.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Standar Jumlah SDM dalam pengerjaan <i>General Cleaning</i>	44
29.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Standar Durasi Pengerjaan <i>Shampooing Carpet</i>	44
30.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Kemampuan Mengerjakan <i>Make Up Room</i>	45
31.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Kemampuan Mengerjakan <i>General Cleaning</i>	45

32.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Kemampuan Mengerjakan <i>Shampooing Carpet</i>	46
33.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Waktu Penyelesaian <i>Make Up Room</i> sesuai dengan Standar Durasi	46
34.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Waktu Penyelesaian <i>General Cleaning</i> sesuai dengan Standar Durasi	47
35.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Waktu Penyelesaian <i>Shampooing Carpet</i> sesuai dengan Standar Durasi	47
36.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Pengetahuan <i>Job Description, Job Specification</i> dan SOP	48
37.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Pengetahuan Informasi Hotel dan Cara Menginterpretasinnnya kepada Tamu	48
38.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Cara Bersikap kepada Tamu	49
39.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Cara Bersikap kepada Rekan Kerja...49	
40.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Mengerjakan Pekerjaan sesuai SOP	50
41.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Masuk sesuai dengan Jam Kerja	50
42.	Frekuensi Tanggapan Mengenai Berkomunikasi dengan Rekan Kerja	51
43.	Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	51
44.	Pengukuran Deskriptif Variabel X (Beban Kerja)	53
45.	Hasil Uji Deskriptif Variabel X (Beban Kerja)	53
46.	<i>Mean</i> dari Variabel X (Beban Kerja)	54
47.	Pengukuran Deskriptif Variabel Y (Kinerja)	63

48.	Hasil Uji Deskriptif Variabel Y (Kinerja)	63
49.	<i>Mean</i> dari Variabel Y (Kinerja)	64

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Banjarmasin: Aswaja Presindo.
- Achyana, M. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Room Attendant di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. *Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1-12.
- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ljokseumawe: UNIMAL PRESS.
- Aditya, E., & Widjaja, D. C. (2016). Analisis Beban Kerja (Workload) dan Kinerja Karyawan Housekeeping di Hotel X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 247 - 264.
- Azuar, J. (2008, Juni 26). *Uji reliabilitas instrumen penelitian dengan Cronbach Alpha : Manual*. Retrieved from zenodo: https://zenodo.org/record/1067928#.YWU_LRpBzIU
- Bismantara. (2017). Pengaruh Pemberian Motivasi dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kewirausahaan*, 1-14.
- Casado, M. A. (2012). *Housekeeping Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Dewi, D. A. (2018, Oktober). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas.
- Fachrizal , E., & Ginting, A. (2013). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Menggunakan Metode 360 Degree Feedback pada Hotel Xyz Medan. *Jurnal Teknik Industri USU*, 7-15.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: ALFABETA.
- Fajriani, A., & Septiari, D. (2015). Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: . *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 74-79.
- Hamali, A. y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS.
- Irawati, R., & Carrollina, A. D. (2017). ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA. *Jurnal Inovasi dan Bisnis, Vol. 5, No. 1*, 53-58.
- Janna, N. M. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS. 1 - 12.
- JDIH Kota Bandung. (2020, Oktober 10). *PERUBAHAN KEDUA ATAS PERATURAN WALI KOTA BANDUNG NOMOR 37 TAHUN 2020 TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN ADAPTASI KEBIASAAN BARU DALAM RANGKA PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)*. Retrieved Maret 05, 2021, from jdih.bandung.go.id:

<https://jdih.bandung.go.id/home/produk-hukum/daerah/22489/detail>

- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: PANDIVA BUKU.
- Muhyi, H. A., Muttaqin, Z., & Nirmalasari, H. (2016). *HR PLAN & STRATEGY*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Pranoto, H. L., & Retnowati. (2015). *Analisis Beban Kerja*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Riduwan, & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: ALFABETA.
- Sambodo, A., & Bagyo. (2006). *Dasar - Dasar Kantor Depan Hotel*. Indonesia: Andi Offset.
- Sinuhaji, J. (2020, Maret 03). *COVID-19 Masuk Indonesia, Update Virus Corona Hari Ini 3 Maret 2020 Jumlah Kasus Terinfeksi Capai 90.426*. Retrieved February 15, 2021, from www.pikiran-rakyat.com: <https://www.pikiran-rakyat.com/internasional/pr-01346462/covid-19-masuk-indonesia-update-virus-corona-hari-ini-3-maret-2020-jumlah-kasus-terinfeksi-capai-90426?page=2>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, W. P. (2014). *STATISTIK HOTEL DAN AKOMODASI LAINNYA*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Wijaya, M. (2019). Analisis Rantai Nilai dalam Meningkatkan Kinerja dan Keunggulan Kompetitif Perusahaan. *Media Informatika Vol.18 No.3*, 122 - 128.
- Winarni, E. W. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.