

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN *RECEPTION* DI HOTEL X JAKARTA

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

Anaya Anastasya

2020309043

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG
2024**

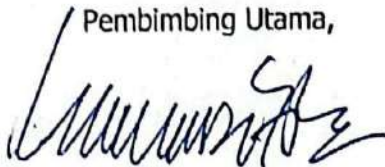
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA KARYAWAN PADA
BAGIAN *RECEPTION* DI HOTEL X JAKARTA"**

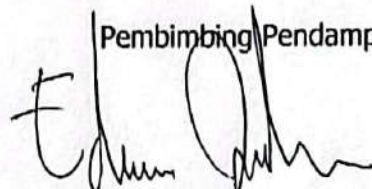
NAMA : Anaya Anastasya
NIM : 2020309043
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



Edwin Adriansyah, SST.Par., MM.Par.
NIP. 19760109 200912 1 002

Penguji I,



Drs. Rachmat Muljawan, MM.Par.
NIP. 19620129 199203 1 001

Penguji II,

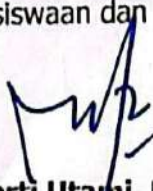


Ita Maemunah, SST.Par., MM.Par., CHE.
NIP. 19761226 201101 2 003

Bandung, 5 Agustus 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001



Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE.
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

*So do not fear, for I am with you;
do not be dismayed, for I am your God.
I will strengthen you and help you;
I will uphold you with my righteous right hand.*

Isaiah 41:10

HALAMAN PERSEMBAHAN

*To our Lord and Savior, Jesus Christ.
I am grateful for Your strength, wisdom, and boundless grace
that have been an endless source of inspiration and guidance.*

*To my beloved dad, who is no longer with us.
Though you are no longer here in person, your spirit remains
a constant source of strength and inspiration. With everlasting love, I show my
gratitude for all the sacrifices you made.*

*To my beloved mom,
With deepest admiration and love, I dedicate this final project to you.
Your timeless love, boundless patience, and endless sacrifices
have shaped me into who I am today.*

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anaya Anastasya
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 9 Agustus 2002
NIM : 2020309043
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Karyawan Pada Bagian Reception di Hotel X Jakarta"
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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir 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 Proyek Akhir 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Anaya Anastasya
2020309043

ABSTRAK

Beban kerja yang tinggi dapat berdampak negatif pada kinerja dan kesejahteraan karyawan, salah satunya berpengaruh terhadap jam kerja karyawan di mana karyawan menyelesaikan pekerjaannya di saat jam kerja sudah melebihi batas waktu normal yang telah ditentukan. Maka dari itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap beban kerja tersebut. Beban kerja dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, penulis akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja karyawan pada bagian *reception* di Hotel X Jakarta. Penulis akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Kemudian data yang sudah terkumpul akan direduksi, dianalisis dan dibuat kesimpulannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal yang mempengaruhi beban kerja karyawan adalah jumlah karyawan, motivasi kerja, dan persepsi karyawan mengenai *work-life balance* sedangkan faktor eksternal yang memiliki pengaruh paling signifikan mencakup peralatan dan sarana kerja, kesulitan tugas, tanggung jawab, dan lingkungan kerja.

Kata Kunci : faktor, beban kerja, karyawan

ABSTRACT

High workload can have a negative impact on employee performance and well-being, one of which affects employee working hours where employees complete their work when working hours have exceeded the predetermined normal time limit. Therefore, it is important to understand the factors that contribute to workload. Workload can be influenced by two factors, namely internal factors and external factors. In this research, the author will identify the factors that affect the workload of employees in the reception section at X Hotel Jakarta. The author will use a qualitative approach with a case study method in this research. The data collection techniques used by the author are observation, interview, and documentation study. Then the data that has been collected will be reduced, analyzed and conclusions made. The results show that the internal factors that affect employee workload are the number of employees, work motivation, and employee perceptions of work-life balance while the external factors that have the most significant influence include equipment and work facilities, task difficulty, responsibility, and work environment.

Keywords : factors, workload, employee

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN RECEPTION DI HOTEL X JAKARTA”** dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CHE., CEE., CTE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Dr. Brantas, M.Pd. selaku pembimbing utama yang sudah membantu penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par., MM.Par. selaku pembimbing pendamping yang sudah membantu penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Ibu Gladys Pratiwi selaku *Learning and Development Manager* yang sudah membantu penulis untuk melakukan penelitian.
8. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan doa dan dukungan secara material ataupun mental selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
9. Teman-teman PPH B 2020 atas dukungannya selama 4 tahun ini.

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari Proyek Akhir ini, maka dari itu penulis menerima segala macam kritik dan saran yang mampu meningkatkan dan memperbaiki isi dari Proyek Akhir ini.

Dengan demikian, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi, motivasi dan inspirasi bagi para pembaca. Atas perhatian dan waktu yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, 24 Juni 2024

Anaya Anastasya

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teori	13
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2. Pengertian <i>Reception</i>	14
3. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Reception</i>	15
4. Beban Kerja.....	19
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	21
6. Indikator Beban Kerja	26
7. Dampak Beban Kerja	28
B. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	31
C. Pengumpulan Data	34
D. Analisis Data	40
E. Pengujian Keabsahan Data.....	42
F. Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	73
A. Simpulan	73
B. Rekomendasi.....	76

DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Hotel Berbintang di DKI Jakarta	2
2. Daftar Uraian Tugas Karyawan Bagian <i>Reception</i> di Hotel X Jakarta	6
3. <i>Employee Full Time Equivalent</i>	8
4. Jadwal Penelitian.....	44
5. Hasil Reduksi Wawancara Dengan <i>Front Office Manager</i>	46
6. Hasil Reduksi Wawancara Dengan <i>Duty Manager</i>	50
7. Hasil Reduksi Wawancara Dengan <i>Reception Supervisor</i>	54
8. Hasil Reduksi Wawancara Dengan <i>Receptionist</i>	58
9. Analisis Beban Kerja Bagian <i>Reception</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	85
2. Lembar Checklist Observasi	87
3. Transkrip Wawancara dengan <i>Front Office Manager</i>	89
4. Transkrip Wawancara dengan <i>Duty Manager</i>	98
5. Transkrip Wawancara dengan <i>Reception Supervisor</i>	104
6. Transkrip Wawancara dengan <i>Receptionist</i>	110
7. Persetujuan Narasumber 1.....	116
8. Persetujuan Narasumber 2.....	117
9. Persetujuan Narasumber 3.....	118
10. Persetujuan Narasumber 4.....	119
11. Surat Keterangan Izin Penelitian.....	120
12. Pernyataan Telah Melakukan Penelitian	121
13. Bukti Bimbingan	122
14. Daftar Riwayat Hidup	123
15. Bukti Scan Plagiarisme	124

DAFTAR PUSTAKA

- Achyana, M. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Room Attendant Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. In *Jom FISIP* (Vol. 3, Issue 2).
- Andriani, D., Handayani, A., & Kusuma, K. A. (2023). The Influence Of Workload, Employee Engagement And Job Satisfaction On Employee Performance. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 6). <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Astianto, A. (2014). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(7).
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024). Perkembangan Pariwisata Desember 2023. In *Badan Pusat Statistik*.
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia* (N. K. Suryani, Ed.). CV. Pena Persada. <https://www.researchgate.net/publication/353995816>
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (1st ed.). KENCANA.
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa*. 6(1).
- Claudia, D., Simanjuntak, Y., Hafiz Mudrika, A., & Syahputra Tarigan, A. (2021). Pengaruh Stres kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) TBK Cabang Belmera. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(3), 353.
- Djunaid, I. S. (2021). Penyuluhan Pentingnya Pemahaman Siswa SMK Pariwisata Tentang SKill yang Dibutuhkan Dalam Dunia Kerja Pariwisata Di SMK Darmawan Bogor. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 5(1). <http://journal.ubm.ac.id/>
- Edi, F. R. S. (2016). *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. LeutikaPrio.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Rakhman, C. U., Ratnaningsih, P. W., Inanna, Mattunruang, A. A., Herman, Nursaeni, Yusriani, Nahriana, Silalahi, D. E., Hasyim, S. H., Rahmat, A., Ulfah, Y. F., & Arisah, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.

- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Joceline, J. (2022). *Strategi Public Relations dalam Membangun Brand Image (Studi Kasus pada Menantea)*. Universitas Multimedia Nusantara.
- Johari, J., Yean Tan, F., & Tjik Zulkarnain, Z. I. (2018). Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 107–120. <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2016-0226>
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2021). *Praktis & Mudah Menyusun Analisis Beban Kerja* (Andriansyah, Ed.). Raih Asa Sukses.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mandke, A. (2021). *Front Office Management* (R. Mathew, Ed.). Dr. Babasaheb Ambedkar Open University Ahmedabad.
- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)* (1st ed.). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotel Indonesia*, 6(1), 283–290.
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(2), 108–110. <https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil>
- Paramitadewi, K. F. (2017). *Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan*. 6(6), 3370–3397.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)* (Daryanto, Ed.). Penerbit Gava Media.

- Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas and Spa Resort). *JOURNEY*, 1(1), 207–228.
- Qomariah, N. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi dan Studi Empiris)*. <https://www.researchgate.net/publication/356291163>
- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., & Rumawas, W. (2018). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota* (Vol. 6, Issue 4).
- Satori, D., & Komariah, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (7th ed.). Alfabeta.
- Seto, A. A., Febrian, W. D., Mon, M. D., Senoaji, F., Kusumawardhani, ZH. N., Rusman, I. R., Simarmata, N., Sari, Y. P., Novita, D., Hasanah, H., Kristanti, D. K., Sukaesih, I., Jaya, H., Nuraeni, & Arifin. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://www.researchgate.net/publication/370594561>
- Sidiq, U., & Choiri, Moh. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin, Ed.; 1st ed.). CV. Nata Karya.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). Alfabeta.
- Supriadi, A., Ani Kusumaningsih, C., Kohar, M., Andri Priadi, M., Andi Yusniar Mendo, M., Lisda Asi SPd, M. L., Robiyati Podungge, Ms., Afriyana Amelia Nuryadin, M. H., Agus Hakri Bokingo, M., & Fiesty Utami, Ms. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sutiarso, Moh. A. (2018). *Pengembangan Pariwisata Yang Berkelanjutan Melalui Ekowisata*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/q43ny>
- Tjiabrata, F. R., Lumanaw, B., & Dotulong, L. O. H. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado. *EMBA*, 5(2), 1570–1580.
- Tumilaar, B. R. (2015). The Effect of Discipline, Leadership, and Motivation on Employee Performance at BPJS Ketenagakerjaan Sulut. *The Effect of Discipline... Jurnal EMBA*, 787(Juni), 787–797.
- Walker, J. R., & Walker, J. T. (2014). *Introduction to Hospitality Management* (4th ed.). Pearson.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (1st ed.). PT. Fajar Interpratama Mandiri.