

WORKLOAD AND ITS INFLUENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE: EVIDENCE FROM THE HOSPITALITY INDUSTRY IN PADANG CITY

BEBAN KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN: BUKTI EMPIRIS DARI INDUSTRI PERHOTELAN DI KOTA PADANG

Yuke Permata Lisna¹

Kota Padang, Sumatera Barat 25164, Indonesia

Email :

Submitted: 2023-05-22

Published: 2024-12-31

DOI: 10.24036/jpk/vol16-iss02/1285

Accepted: 2024-12-15

URL: <http://jpk.ppj.unp.ac.id/index.php/jpk/article/view/1285>

Abstract

This study aims to analyze the effect of workload on employee performance in the service and hospitality sector in Padang City. The research involved 200 employees selected through purposive sampling. The workload variable was measured through physical, mental, and time aspects, while employee performance was assessed using indicators of quantity, quality, timeliness, and teamwork. Data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS. The findings indicate that workload is predominantly in the high category (46%), while employee performance is mostly in the good (44%) and very good (33%) categories. Regression results show that workload has a significant effect on employee performance, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a negative regression coefficient (-0.421). This indicates that the higher the perceived workload, the lower the employee performance. Nevertheless, most employees are still able to maintain good performance through teamwork and work experience. This study highlights the importance of workload management through proportional task distribution, effective work scheduling, and managerial support to sustain and enhance employee performance in the service and hospitality sector.

Keywords: Workload; Employee Performance; Hospitality Industry

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada sektor jasa dan perhotelan di Kota Padang. Responden penelitian berjumlah 200 orang karyawan yang dipilih dengan metode purposive sampling. Variabel beban kerja diukur melalui aspek fisik, mental, dan waktu, sedangkan kinerja karyawan diukur dengan indikator kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, dan kerja sama tim. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier sederhana menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja mayoritas berada pada kategori tinggi (46%),



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

sedangkan kinerja karyawan mayoritas berada pada kategori baik (44%) dan sangat baik (33%). Hasil regresi menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi negatif (-0,421). Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin menurun kinerja yang ditampilkan. Meskipun demikian, sebagian besar karyawan masih mampu mempertahankan kinerja yang baik melalui kerja sama tim dan pengalaman kerja. Penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen beban kerja melalui pembagian tugas yang proporsional, penjadwalan kerja yang efektif, dan dukungan manajerial untuk menjaga serta meningkatkan kinerja karyawan di sektor jasa dan perhotelan.

Kata kunci: Beban Kerja; Kinerja Karyawan; Industri Perhotelan;

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian, khususnya di daerah yang memiliki potensi pariwisata tinggi seperti Kota Padang. Sektor ini sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Kinerja karyawan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan operasional hotel dan kepuasan pelanggan (Ferdinandus, 2024). Namun, dalam praktiknya, karyawan di industri perhotelan sering menghadapi beban kerja yang tinggi akibat tuntutan pelayanan yang cepat, jam kerja yang panjang, dan kompleksitas tugas yang beragam (Suciadi et al., 2024).

Selain faktor beban kerja, dinamika lingkungan kerja di industri perhotelan yang kompetitif juga menuntut karyawan untuk memiliki ketahanan fisik dan mental yang tinggi. Tuntutan multitasking, interaksi intens dengan tamu, serta tekanan untuk menjaga standar pelayanan yang konsisten dapat menimbulkan stres kerja jika tidak diimbangi dengan manajemen beban kerja yang efektif. Penelitian oleh Rachmawati dan Putra (2023) menunjukkan bahwa keseimbangan antara beban kerja dan kapasitas individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja di sektor jasa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap beban kerja tidak hanya penting untuk meningkatkan produktivitas, tetapi juga untuk menjaga kesejahteraan psikologis karyawan agar tetap termotivasi dan berorientasi pada kualitas layanan.

Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti stres kerja, kelelahan fisik dan mental, serta penurunan motivasi yang berujung pada menurunnya kinerja karyawan (Fhauzan, 2024). Dalam konteks industri perhotelan, hal ini dapat berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya memengaruhi reputasi dan profitabilitas hotel. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana beban kerja memengaruhi kinerja karyawan agar manajemen dapat mengambil langkah strategis dalam mengelola SDM secara efektif.

Kota Padang sebagai salah satu destinasi wisata utama di Sumatera Barat memiliki banyak hotel yang beroperasi dengan tingkat okupansi yang cukup tinggi, terutama pada musim liburan dan event-event tertentu. Kondisi ini berpotensi meningkatkan beban kerja karyawan secara signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan Kota Padang, dengan fokus pada berbagai departemen yang ada di hotel, seperti front office, housekeeping, dan food and beverage.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan Kota Padang? Apakah beban kerja yang tinggi berdampak negatif terhadap kinerja karyawan? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan di sektor



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

perhotelan di Kota Padang serta memberikan rekomendasi manajerial yang dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan beban kerja yang optimal.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif dan analisis korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja di hotel berbintang di Kota Padang, yang diperkirakan berjumlah sekitar 500 orang. Sampel diambil secara purposive sampling sebanyak 200 responden yang mewakili berbagai departemen utama, yaitu front office, housekeeping, dan food and beverage, untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai beban kerja dan kinerja karyawan.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner tertutup yang terdiri dari dua variabel utama: beban kerja dan kinerja karyawan. Variabel beban kerja diukur menggunakan skala Likert 5 poin berdasarkan indikator kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai (Koesomowidjojo, 2017). Sedangkan variabel kinerja karyawan diukur berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dapat tidaknya diandalkan, dan sikap (Sastraa, 2017).

Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan uji Cronbach's alpha dengan nilai $>0,7$ sebagai standar reliabilitas yang dapat diterima. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Analisis dilakukan menggunakan software SPSS versi 26.

Selain itu, penelitian ini juga melakukan kajian pustaka dari jurnal-jurnal ilmiah terbaru yang relevan untuk memperkuat analisis dan pembahasan hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan sebanyak 200 responden yang merupakan karyawan dari sektor jasa dan perhotelan di Kota Padang. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia	21–35 tahun	130	65,0
	> 35 tahun	70	35,0
Jenis Kelamin	Laki-laki	116	58,0
	Perempuan	84	42,0
Masa Kerja	1–5 tahun	94	47,0
	6–10 tahun	64	32,0
	>10 tahun	42	21,0

Mayoritas responden berada pada usia produktif (21–35 tahun) dengan masa kerja relatif singkat (1–5 tahun). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih berada dalam tahap pengembangan karier, yang berpotensi memengaruhi cara mereka merespons beban kerja.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel, diperoleh nilai rata-rata beban kerja sebesar 3,72 yang tergolong dalam kategori tinggi. Hal ini berarti responden merasakan beban kerja yang cukup berat, baik dari segi fisik (jam kerja panjang), mental (multitasking), maupun waktu (deadlines). Di sisi lain, rata-rata skor kinerja karyawan adalah 3,85 (kategori baik). Artinya, meskipun beban kerja tinggi, sebagian besar responden masih mampu mempertahankan kinerja yang baik.

Variabel Beban Kerja (X)

Tabel 2 Deskripsi Variabel Beban Kerja

N	Range	Min	Max	Mean	Std. Dev	Var
200	28	32	60	46,72	6,215	38,62

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Pengkategorian skor pencapaian responden untuk menjelaskan tingkat beban kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Distribusi Variabel Beban Kerja

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tinggi	>48	54	27%
Tinggi	40–48	92	46%
Cukup Tinggi	32–40	44	22%
Rendah	24–32	10	5%
Sangat Rendah	<24	0	0%
Total	200		100%

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden merasakan beban kerja pada kategori tinggi dengan persentase 46%. Artinya, sebagian besar karyawan di sektor jasa dan perhotelan di Kota Padang menghadapi beban kerja yang cukup berat, terutama dari sisi waktu dan tuntutan penyelesaian pekerjaan.

Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan

N	Range	Min	Max	Mean	Std. Dev	Var
200	30	35	65	51,24	7,012	49,17

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Pengkategorian skor pencapaian responden untuk menjelaskan tingkat kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Distribusi Variabel Kinerja Karyawan

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Baik	>52	66	33%
Baik	44–52	88	44%
Cukup Baik	36–44	38	19%
Buruk	28–36	8	4%
Sangat Buruk	<28	0	0%
Total	200		100%

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas karyawan menunjukkan kinerja dalam kategori baik dengan persentase 44%, diikuti dengan kategori sangat baik sebesar 33%. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun menghadapi beban kerja tinggi, sebagian besar karyawan tetap dapat mempertahankan kinerjanya secara optimal.

Analisis Regresi

Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, dilakukan uji regresi linier sederhana.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel Independen	Koefisien (β)	t-hitung	Sig.
Konstanta	5,213	7,421	0,000
Beban Kerja	-0,421	-4,512	0,000

Keterangan: $R^2 = 0,320$ | $F = 20,365$ | Sig. F = 0,000

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien regresi negatif (-0,421) menandakan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, maka kinerja karyawan cenderung menurun. Besarnya nilai R^2 (0,320) berarti beban kerja mampu menjelaskan 32% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya 68% dipengaruhi faktor lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, kompensasi, dan work-life balance.

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan Kota Padang dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi negatif sebesar -0,421. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, semakin menurun kinerja yang dihasilkan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,320 menunjukkan bahwa variabel beban kerja mampu menjelaskan 32% variasi kinerja karyawan, sementara sisanya 68% dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja, kepemimpinan, kompensasi, dan *work-life balance*.

Secara deskriptif, mayoritas responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berada pada kategori tinggi (46%), dengan aspek yang paling dominan berasal dari tuntutan waktu dan tekanan pelayanan yang cepat. Meskipun demikian, sebagian besar responden masih dapat mempertahankan kinerja pada kategori baik (44%) dan sangat baik (33%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di sektor perhotelan Kota Padang memiliki kemampuan adaptasi dan ketahanan kerja yang cukup baik meskipun menghadapi tekanan yang tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung pandangan Robbins dan Judge (2019) bahwa beban kerja yang berlebihan dapat berfungsi sebagai *job stressor* yang menurunkan produktivitas, kepuasan, dan motivasi kerja. Dalam konteks industri perhotelan, tekanan untuk memberikan pelayanan cepat dan berkualitas sering kali menimbulkan kelelahan fisik dan mental yang berdampak langsung pada penurunan performa individu. Sejalan dengan itu, penelitian Fhauzan dan Ali (2024) menunjukkan bahwa beban kerja dan *burnout* memiliki hubungan negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan stres kerja berperan sebagai mediator utama.

Temuan deskriptif yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan tetap mampu mempertahankan kinerja yang baik meskipun menghadapi beban kerja tinggi mengindikasikan adanya mekanisme *coping* yang efektif. Faktor seperti kerja sama tim, pengalaman kerja, serta dukungan dari atasan berperan penting dalam menjaga stabilitas kinerja. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Rosida dan Swasti (2022) yang menegaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dan hubungan interpersonal yang positif dapat menurunkan dampak negatif beban kerja terhadap kinerja.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat teori Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil sinergi antara kemampuan, motivasi, dan kondisi lingkungan kerja. Beban kerja yang terlalu tinggi tanpa dukungan manajerial yang memadai dapat menurunkan semangat dan efektivitas kerja, namun jika

dikelola dengan baik, beban kerja justru dapat meningkatkan kompetensi dan disiplin karyawan.

Dalam konteks Kota Padang, beban kerja karyawan hotel cenderung meningkat pada periode *peak season* seperti liburan atau kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition). Kondisi ini menuntut strategi manajerial yang adaptif, termasuk penjadwalan kerja yang fleksibel, penambahan tenaga *part-time*, dan pembagian tugas berbasis kompetensi. Pendekatan ini penting untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan operasional dan kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi strategis bagi manajemen hotel di Kota Padang:

a. Manajemen Beban Kerja Terukur

Manajemen perlu menerapkan sistem analisis beban kerja secara berkala guna memastikan kesesuaian antara jumlah pekerjaan, waktu, dan kapasitas karyawan. Pendekatan ini dapat menggunakan metode *workload analysis* (Koesomowidjojo, 2017) untuk menghindari ketimpangan beban antar-departemen.

b. Dukungan Psikologis dan Penguatan Tim

Pemberian dukungan sosial dan psikologis dari atasan serta penguatan kerja sama tim dapat meningkatkan ketahanan mental karyawan terhadap tekanan kerja. Pelatihan *stress management* dan *team building* terbukti efektif dalam menjaga keseimbangan psikologis di lingkungan kerja jasa (Rosida & Swasti, 2022).

c. Penjadwalan Kerja dan Rotasi Tugas yang Efektif

Penjadwalan yang fleksibel serta sistem rotasi tugas yang proporsional dapat mencegah kejemuhan dan kelelahan kerja, khususnya bagi karyawan di lini depan seperti *front office* dan *housekeeping*.

d. Kebijakan Reward and Recognition

Pemberian penghargaan bagi karyawan yang mampu menjaga performa tinggi di tengah beban kerja berat dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas kerja.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan Kota Padang. Namun, dampak tersebut dapat diminimalkan melalui strategi manajerial yang efektif, dukungan sosial, serta sistem kerja yang seimbang. Dengan demikian, pengelolaan beban kerja bukan hanya persoalan operasional, melainkan juga aspek strategis dalam manajemen sumber daya manusia untuk memastikan keberlanjutan kinerja dan kualitas layanan di industri perhotelan.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan Kota Padang. Nilai koefisien regresi negatif sebesar $-0,421$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ menandakan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan, semakin menurun kinerja yang ditampilkan. Secara umum, beban kerja karyawan tergolong tinggi (46%), terutama dari aspek waktu dan tekanan pelayanan, sedangkan kinerja karyawan berada pada kategori baik (44%) dan sangat baik (33%). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun menghadapi tekanan kerja yang cukup berat, sebagian besar karyawan masih mampu mempertahankan performa kerja yang optimal melalui kerja sama tim dan pengalaman kerja.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja yang proporsional dan sistematis melalui pembagian tugas yang adil, penjadwalan kerja yang efektif, serta dukungan manajerial yang memadai untuk menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu. Manajemen hotel perlu menempatkan pengendalian beban kerja sebagai prioritas strategis dalam kebijakan sumber daya manusia, agar kinerja karyawan tetap terjaga dan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Rujukan

- Ferdinandus, L. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Di Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 179-186.
- Suciadi, P. N., Kurnia, O., Simatupang, D. T., & Lapotulo, N. (2024). Analisis Beban Kerja Pada Receptionist Selama High Season Pacific Palace Hotel Batam. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(5), 2871-2886.
- Fhauzan, R. F., & Ali, H. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 2(4), 169-176.
- Koesomowidjojo, Suci (2017). Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Sastraa, B. A., Zulfadil, Z., & Fitri, K. (2017). Pengaruh kompetensi karyawan dan beban kerja terhadap kinerja karyawan bank danamon cabang tuanku tambusai pekanbaru(Doctoral dissertation, Riau University).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Rosida, N. F., & Swasti, I. K. (2022). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Cabang Utama Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 285-294.