

## **VOLUME BEBAN KERJA KARYAWAN DAN EFEKNYA PADA KINERJA PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI AIDIA GRANDE HOTEL METRO LAMPUNG**

**Adiguna Aji Wijayanto<sup>1)</sup>, Bambang Suhada<sup>2)</sup>, Deny Edy Widodo<sup>3)</sup>**

adigunawijayanto@gmail.com  
Universitas Muhammadiyah Metro

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah beban kerja karyawan Housekeeping Departemen di Aidia Grande Hotel Metro Lampung. Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian kuantitatif untuk melakukan analisisnya. Populasi pada penelitian ini yaitu semua karyawan yang bekerja di departemen *housekeeping* di Aidia Grande Hotel Metro Lampung, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sampel jenuh dimana keseluruhan populasi dianggap sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 14 orang.

Sumber data pada penelitian terdiri dari data primer dan data skunder, data primer dihasilkan melalui wawancara langsung atau distribusi kuesioner kepada karyawan Aidia Grande Hotel Metro Lampung. Data skunder berasal dari internet, studi pustaka seperti buku, jurnal, skripsi, dan artikel terkait, serta foto-foto yang diperoleh dari responden sebagai pendukung dalam analisis. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan metode NASA TLX.

Hasil penelitian Karyawan *housekeeping* di Hotel Aidia Grande Metro Lampung secara keseluruhan memiliki beban kerja yang “Tinggi”. Terdapat 8 responden (57,1%) mendapat beban kerja mental yang sangat tinggi, dan 6 responden (42,9%) mendapat beban kerja yang tinggi. Hasil regresi sederhana yaitu  $0,0 < 0,5$  membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara beban kerja dan kinerja. Terdapat 2 staf yang memiliki beban kerja dan kinerja yang minim, 4 staf memiliki beban kerja yang minim tetapi kinerjanya sangat baik, 3 staf memiliki beban kerja yang tinggi dan kinerjanya juga baik, dan 5 staf yang memiliki beban kerja yang tinggi tetapi kinerjanya rendah.

Kata Kunci: Beban kerja, *housekeeping departement*, Aidia Grande Hotel.

### **ABSTRACT**

*This research aims to find out and analyze the workload of Housekeeping Department employees at Aidia Grande Hotel Metro Lampung. This research adopts a quantitative research methodology to conduct its analysis. The population in this study is all employees who work in the housekeeping department at Aidia Grande Hotel Metro Lampung, while the sampling technique used is the saturated sample method where the entire population is considered as a sample. The number of samples in this study was 14 people.*

*Data sources in the research consist of primary data and secondary data, primary data was generated through direct interviews or the distribution of questionnaires to employees of the Aidia Grande Hotel Metro Lampung. Secondary data comes from the internet, literature studies such as books, journals, theses, and related articles, as well as photos obtained from respondents as support for the analysis. The data analysis technique used is the NASA TLX method.*

*Research results: Housekeeping employees at Hotel Aidia Grande Metro Lampung overall have a "high" workload. There were 8 respondents (57.1%) who had a very high mental workload, and 6 respondents (42.9%) who had a high workload. The simple regression results, namely  $0.0 < 0.5$ , prove that there is an influence between workload and performance. There are 2 staff who have minimal workload and performance, 4 staff who have minimal workload but whose performance is very good, 3 staff who have high workload and whose performance is also good, and 5 staff who have high workload but whose performance is low.*

*Keywords: Workload, housekeeping department, Aidia Grande Hotel.*

## **I. PENDAHULUAN**

Manajemen sumber daya manusia (SDM) memegang peran krusial dalam operasional perusahaan, terutama dalam hal pengelolaan beban kerja karyawan. Sumber daya manusia, dengan kualitas uniknya seperti kreativitas dan adaptasi terhadap lingkungan, menjadi aset tak tergantikan bagi suatu organisasi. Kinerja pegawai seringkali dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja mereka (A. Junianto : 2023). Pentingnya manajemen beban kerja terungkap melalui dampaknya terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan. Beban kerja yang sesuai dengan standar dan kompetensi karyawan dapat meningkatkan produktivitas, sementara beban kerja yang terlalu tinggi atau terlalu rendah dapat menimbulkan stres dan inefisiensi. Analisis beban kerja di Aidia Grande Hotel menunjukkan penurunan jumlah karyawan, yang menjadi faktor krusial dalam mencapai keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan tuntutan operasional. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang baik perlu diterapkan untuk memastikan

distribusi beban kerja yang optimal dan berkelanjutan bagi pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan.

Uniknya, sumber daya manusia membawa kreativitas, kemampuan berpikir, penalaran, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan yang tidak dapat ditemukan pada aset lain, menjadikannya aset yang sangat berharga dan tidak tergantikan (Akuba, dkk:2019). Stres pekerjaan bisa muncul dari berbagai faktor, termasuk tapi tidak terbatas pada, harapan akan skill yang tinggi, tuntutan kecepatan kerja, volume pekerjaan yang besar, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi (Nasa-tlx et al., 2022).

Menurut pandangan yang diungkapkan oleh Rahman dkk. (2021) beban kerja diartikan sebagai rangkaian ataupun jumlah dari aktivitas-aktivitas yang perlu dilaksanakan oleh sebuah entitas organisasi atau oleh individu yang menduduki posisi tertentu dalam sebuah periode waktu yang sudah ditentukan. Soleman (2018) menyebutkan bahwa terdapat dua kategori utama faktor yang berpengaruh pada beban kerja, yaitu

faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal mencakup beban yang datang dari luar diri pekerja, seperti tugas yang harus dilakukan, organisasi tempat mereka bekerja, dan lingkungan kerja mereka. Sementara faktor internal adalah faktor yang muncul dari dalam diri individu sebagai respons terhadap beban kerja eksternal tersebut, yang berpotensi menjadi pemicu stres.

Beban kerja dikalkulasikan berdasarkan bagaimana waktu kerja digunakan untuk menuntaskan berbagai tugas dan kegiatan, yang mencakup aktivitas langsung maupun tidak langsung, termasuk kegiatan pribadi maupun yang tidak produktif, seperti yang dikemukakan oleh Ilyas (dalam Hermanto & Widiyarini, 2020:2).

Departemen housekeeping memainkan peran krusial dalam menjaga dan meningkatkan estetika dan kenyamanan hotel. Penugasan departemen ini meliputi pengaturan, pemeliharaan kebersihan, perbaikan segala kerusakan, serta dekorasi guna memastikan hotel terlihat menawan, bersih, dan mengundang. Dalam departemen ini tersedia posisi room boy, yang memiliki tanggung jawab pokok memastikan kebersihan kamar-kamar tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mendokumentasikan segala kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan dari tamu, serta menjamin privasi dan keamanan kamar tamu.

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu seberapa besar beban kerja karyawan pada Housekeeping Departement di Aidia Grande Hotel Metro Lampung?, sedangkan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah beban kerja karyawan Housekeeping Departemen di Aidia Grande Hotel Metro Lampung.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian Kuantitatif. Dalam konteks penelitian ini, populasi merujuk pada semua karyawan yang bekerja di departemen housekeeping di Aidia Grande Hotel Metro Lampung, sedangkan jumlah sampel penelitian sebanyak 14 orang yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel metode sampel jenuh di mana keseluruhan populasi dianggap sebagai sampel.

Menurut Sugiyono (2019:115), populasi adalah cakupan generalisasi yang mencakup objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel merupakan representasi sebagian dari keseluruhan populasi serta mencerminkan karakteristik yang ada pada populasi tersebut.

Sumber data terdiri dari data primer dan data skunder. Data primer dihasilkan melalui wawancara langsung atau distribusi kuesioner kepada karyawan Aidia Grande Hotel Metro Lampung, sedangkan data sekunder berasal dari internet, studi pustaka seperti buku, jurnal, skripsi, dan artikel terkait, serta foto-foto yang diperoleh dari responden sebagai pendukung dalam analisis. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner, Dalam konteks penelitian ini, angket mengandung pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan karakteristik responden, yaitu para karyawan di departemen housekeeping Aidia Grande Hotel Metro Lampung. Angket di validasi menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Adapun teknik yang dilakukan dengan menggunakan metode NASA TLX

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Deskripsi Data

Deskripsi data adalah langkah penting dalam menganalisis dan menyajikan data dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai karakteristik, pola, dan sifat dari data yang ada.

Tabel 1. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	(%)
1	Laki-laki	9	64
2	Perempuan	5	36
Jumlah		14	100 %

Sumber : Diolah dari kuesioner (2024)

Informasi dari Tabel 7 menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada departemen housekeeping, dan hasilnya menunjukkan dominasi laki-laki di antara responden, dengan jumlah 9 orang atau 64%. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 5 orang atau 36%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Rentang Umur	Jumlah Responden	(%)
1	21-25	5	36
2	26-30	7	50
3	31-35	2	14
Total		14	100 %

Sumber : Diolah dari kuesioner (2024)

Dari Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa rentang usia responden dalam penelitian ini berkisar antara 21 hingga 35 tahun. Mayoritas responden berada dalam rentang usia 26-30 tahun, dengan jumlah 7 responden (50%). Selanjutnya, terdapat 5 responden (36%) yang berusia 21-25

tahun, dan 2 responden (14%) berusia 31-35 tahun.

#### 2. Uji Instrumen Penelitian

##### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana alat pengukur atau instrumen pengukuran dapat mengukur secara tepat apa yang seharusnya diukur. Hasil dari perhitungan uji validitas ini akan dicatat dalam tabel yang dipresentasikan di bawah ini:

Tabel 3. Hasil uji validitas

Item Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Kesimpulan
Item 1	0.680	0.532	Valid
Item 2	0.726	0.532	Valid
Item 3	0.586	0.532	Valid
Item 4	0.539	0.532	Valid
Item 5	0.800	0.532	Valid
Item 6	0.542	0.532	Valid
Item 7	0.843	0.532	Valid
Item 8	0.650	0.532	Valid
Item 9	0.685	0.532	Valid
Item 10	0.742	0.532	Valid
Item 11	0.577	0.532	Valid
Item 12	0.771	0.532	Valid
Item 13	0.865	0.532	Valid
Item 14	0.865	0.532	Valid

Sumber: Data primer diolah peneliti tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuisisioner beban kerja sudah valid, dibuktikan dengan hasil perhitungan menggunakan spss menunjukkan nilai *r* hitung > dari *r* tabel

##### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pendekatan statistik untuk mengevaluasi konsistensi dan keandalan suatu alat pengukur atau instrumen pengukuran.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	14

Sumber: Data primer diolah peneliti tahun 2024

Output di atas menampilkan hasil uji reliabilitas aspek kuisisioner beban kerja, yang menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,913. Ini menunjukkan nilai yang melebihi koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian beban kerja reliabel dan dapat diandalkan.

### 3. Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh dari responden mengenai beban kerja karyawan pada department housekeeping di Aidia Grande Hotel Metro Lampung tergambar dalam deskripsi berikut:

#### Lingkungan Fisik

Tabel 5. Hasil kuisisioner lingkungan fisik

No	Pertanyaan	Jawaban					Jml
		S	S	K	T	S	
		5	4	3	2	1	
1	Rancangan ruang kerja di perusahaan sudah maksimal	-	7	7	-	-	49
2	Perusahaan menyediakan peralatan kerja yang dibutuhkan semua karyawan	-	6	8	-	-	48
3	Kondisi didalam lingkungan kerja memiliki penerangan yang cukup	2	6	5	1	-	51
4	Perusahaan memiliki tempat privasi untuk membahas	-	10	1	3	-	49

No	Pertanyaan	Jawaban					Jml
		S	S	K	T	S	
		5	4	3	2	1	
	masalah pekerjaan						

Sumber: data primer diolah peneliti, 2024

Tabel diatas dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Item 1 diperoleh sebanyak 7 responden (50%) kurang setuju, dan 7 responden (50%) lainnya setuju.

Item 2 diperoleh sebanyak terdapat 8 responden (57%) kurang setuju dan 6 responden (43%) setuju.

Item 3 sebanyak 6 orang (42,85%) setuju, 1 orang responden (7,69%) sangat setuju, 5 orang responden (35,71%) kurang setuju, dan 1 orang responden lainnya (7,69%) menyatakan tidak setuju.

Item 4 diperoleh sebanyak 10 responden (71,43%) setuju, 3 responden (21,43%) tidak setuju, dan 1 responden (7,14%) kurang setuju.

#### Lingkungan Psikis

Tabel 6. Hasil kuisisioner lingkungan fisik

No	Pertanyaan	Jawaban					Jml
		S	S	K	T	S	
		5	4	3	2	1	
1	Perusahaan memberikan pekerjaan yang berlebihan terhadap karyawan	1	4	8	1	-	47
2	Perusahaan memiliki sistem pengawasan yang buruk	-	7	7	-	-	49
3	Di dalam perusahaan ada kesenjangan sosial	-	5	5	4	-	43
4	Kurang adanya umpan balik prestasi yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan	-	6	6	2	-	46
5	Perusahaan kurang	2	8	3	1	-	53

No	Pertanyaan	Jawaban					Jml
		S	S	K	T	S	
		S	S	S	S	S	
	tepat dalam memberikan wewenang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan						
6	Adanya ketidakjelasan peran di dalam perusahaan	-	8	6	-	-	50
7	Pekerjaan yang berlebihan membuat karyawan frustrasi	1	9	4	-	-	53
8	Adanya perbedaan nilai-nilai instansi dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja	-	5	7	2	-	45
9	Perusahaan memiliki perubahan-perubahan di segala bentuk setiap tahunnya	-	7	7	-	-	49
10	Adanya perselisihan antar pribadi dan antar kelompok di perusahaan	-	7	7	-	-	49

Sumber: data primer diolah peneliti, 2024

Tabel diatas dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Item 1 diperoleh 8 responden (57,14%) kurang setuju, dan 1 responden (7,14%) tidak setuju, 3 responden (21,43%) setuju, dan 1 responden (7,14%) sangat setuju.

Item 2 diperoleh 7 responden (50%) kurang setuju dan 7 responden (50%) lainnya yang menjawab setuju.

Item 3diperoleh 4 responden (28.57%) tidak setuju, 5 responden (35.71%) kurang setuju, dan 5 responden (35.71%) setuju.

Item 4 diperoleh 6 responden (42,86%) setuju, 6 responden (42,86%) kurang setuju, dan 2 responden (14.29%) tidak setuju.

Item 5diperoleh 8 responden (57,14%) setuju, 2 responden (14,29%) sangat

setuju, 3 responden (21,43%) kurang setuju, dan hanya 1 responden (7.14%) tidak setuju.

Item 6diperoleh 8 responden (57,14%) setuju, dan 6 responden (42,86%) lainnya kurang setuju.

Item 7 diperoleh 9 responden (64,29%) setuju, 1 responden (7,14%) sangat setuju dan 4 responden (28,57%) kurang setuju.

Item 8diperoleh 7 responden (50%) kurang setuju, 2 responden (14,29%) tidak setuju,dan 5 responden (35,71%) setuju.

Item 9diperoleh 7 responden (50%) kurang setuju dan 7 responden (50%) setuju.

Item 10diperoleh 7 responden (50%) kurang ketuju dan 7 responden (50%) setuju.

Data hasil kuisisioner berdasarkan 14 responden diperoleh jumlah bobot sebesar 681. Selanjutnya untuk mengetahui kelas interval menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Skor maksimal} = 14 \times 5 \times 14 = 980$$

$$\text{Skor minimal} = 14 \times 1 \times 14 = 196$$

$$\text{Kelas Interval} =$$

$$(\text{Skor maksimal}-\text{Skor minimal})/(\text{Jumlah kelas interval}) = (980-196)/5=156,8$$

Bebankerja karyawan dapat diinterpretasikan kedalam skala berikut:

$$\text{Sangat Tinggi} : 823,2 - 980$$

$$\text{Tinggi} : 666,4 - 823,1$$

$$\text{Cukup Tinggi} : 509,6 - 666,3$$

$$\text{Rendah} : 352,8 - 509,5$$

$$\text{Sangat Rendah} : 196 - 352,7$$

Berdasarkan data diperoleh skor total sebesar 681. Skor tersebut berada pada kelas interval 666,4 – 923,1 yang berarti bahwa karyawan housekeeping di Hotel

Aidia Grande Metro Lampung memiliki beban kerja yang Tinggi.

#### 4. Analisis Beban Kerja NASA TLX Beban Kerja Mental

Tabel 7. Data Rating Beban Kerja Mental

Resp	Nama	K M	K F	K W	P K	TF	U
1	Ragil	79	79	80	80	80	80
2	Alma	79	79	80	80	49	79
3	Dewi	50	79	79	49	80	79
4	Sofyan	80	80	80	80	80	80
5	Okta	49	79	30	80	20	49
6	Fadil	90	60	87	75	60	90
7	Hartini	55	70	50	100	29	80
8	Tony	60	90	50	85	25	80
9	Rahmat	90	95	100	95	80	90
10	Husail	95	100	75	87	60	90
11	Suparman	90	70	85	80	95	95
12	Rama	90	60	87	75	80	95
13	Putra	90	90	85	85	90	90
14	Susan	50	79	79	49	80	79

Sumber : data diolah peneliti 2024

Berikut merupakan data rating beban kerja mental yang sudah di isi oleh pekerja Housekeeping Aidia Grande Hotel Metro Lampung. Data tersebut berskala 0-100 yang diberikan pada setiap indikator yang sesuai dengan apa yang di rasakan oleh pekerja. Seperti yang terlihat pada pekerja bernama Ragil yang memberi rating pada kolom KM (kebutuhan mental) sebesar 79 karena menurutnya pekerjaannya membutuhkan kebutuhan mental yang tinggi, KF (Kebutuhan Fisik) sebesar 79 karena menurutnya pekerjaannya tinggi membutuhkan kebutuhan fisik seperti mengangkat dan mendorong, KW (Kebutuhan Waktu) sebesar 80 karena menurutnya pekerjaannya sangat mengorbankan waktu, PK

(Performennce) sebesar 80 karena menurutnya dia cukup puas dalam kinerjanya, TF (Tingkat Frustrasi) sebesar 80 karena menurutnya pekerjaannya cukup stres, dan U (Usaha) sebesar 80 karena menurutnya pekerjaannya membutuhkan usaha yang besar. Jadi semua pekrja mengisi sesuai apa yang di alaminya pada saat melakukan pekerjaannya. Adapun kolom yang diberi warna merah atau pekerja yang mengisi skor 100 itu artinya indikator tersebut sepenuhnya dirasakan oleh pekerja.

Tabel 8. Pembobotan Beban Kerja Mental

Res p	Nama	K M	K F	K W	P K	T F	U
1	Ragil	1	3	3	5	1	2
2	Alma	4	2	3	4	1	1
3	Dewi	2	3	4	3	1	2
4	Sofyan	2	2	4	2	2	3
5	Okta	2	3	3	3	0	4
6	Fadil	2	3	4	2	1	3
7	Hartini	2	4	2	3	0	4
8	Tony	1	5	3	2	2	2
9	Rahmat	2	4	3	2	1	3
10	Husail	2	3	3	3	2	2
11	Suparman	2	1	4	2	2	4
12	Rama	2	2	4	2	2	3
13	Putra	2	3	3	3	0	4
14	Susan	2	3	4	3	1	2

Sumber : data diolah peneliti 2024

Berikut merupakan hasil pembobotan beban kerja mental yang diisi oleh pekerja Housekeeping Aidia Grande Hotel Metro Lampung yang memilih 15 pasang indikator yang menurut pekerja yang bersangkutan lebih dominan. Data dikumpulkan berdasarkan kategori yang ditentukan. Seperti pada pekerja bernama Ragil yang memilih indikator KM (kebutuhan mental) hanya 1 kali, KF (Kebutuhan Fisik) sebanyak 3 kali, KW (Kebutuhan Waktu) sebanyak 3 kali, PK (Performennce) sebanyak 5 kali, TF

(Tingkat Frustrasi) sebanyak 1 kali, dan U (Usaha) sebanyak 2 kali jadi total keseluruhannya adalah 15. Begitu pula pekerja yang lain mengisi sesuai yang di alaminya pada saat melakukan pekerjaannya.

Tabel 9. Pengukuran Beban Kerja Mental

Resp	Nama	Total WWL	Rata-rata WWL	Kategori Beban Kerja
1	Ragil	1196	80	Sangat Tinggi
2	Alma	1162	77	Tinggi
3	Dewi	1038	69	Tinggi
4	Sofyan	1200	80	Sangat Tinggi
5	Okta	831	57	Tinggi
6	Fadil	1294	86	Sangat Tinggi
7	Hartini	1110	74	Tinggi
8	Tony	1040	69	Tinggi
9	Rahmat	1400	93	Sangat Tinggi
10	Husail	1275	85	Sangat Tinggi
11	Suparman	1275	85	Sangat Tinggi
12	Rama	1275	84	Sangat Tinggi
13	Putra	1360	90	Sangat Tinggi
14	Susan	1038	69	Tinggi

Sumber : data diolah peneliti 2024

Berikut merupakan hasil pengukuran beban kerja mental hasil di di peroleh dari perkalian table 14 dan 15. pada table 14 di temukan hasil rating Ragil KM 79 akumulasi rating dan pembobotan beban kerja mental Ragil pada table 13 temukan hasil KM 1 hasil pembobotan, nilai WWL (Weighted workload) yang dialami pekerja Housekeeping Aidia Grande Hotel Metro Lampung. Maka untuk mengetahui perhitungan tersebut didapat dari rumus:

$$\text{WWL faktor} = \text{rating} \times \text{bobot}$$

$$\text{WWL Ragil} = 79 \times 1 = 79$$

Mengetahui Weighted workload pada pekerja Ragil KM 79, KF 237, KW 240,

PK 400 dan U 160 maka di jumlahkan total WWL 1196 dan untuk mengetahui rata-rata WWL dapat menggunakan rumus:

$$\text{Rata - rata WWL} = \frac{\text{WWL}}{15}$$

$$\text{Rata-rata WWL Ragil} = \frac{1196}{15} = 80$$

Begitu pula perhitungan pada pekerja selanjutnya, sehingga di dapatkan hasil seperti pada tabel 7.

### Beban Kerja Fisik

Tabel 10. Penilaian Kinerja

Nama	Rata-rata Pengerjaan Kamar 2X Observasi (Menit)	Pembanding (Menit)	Kinerja
Ragil	23.18	23.26	Baik
Alma	23.51	23.26	Kurang Baik
Dewi	23.11	23.26	Baik
Sofyan	22.92	23.26	Baik
Okta	23.36	23.26	Kurang Baik
Fadil	23.12	23.26	Baik
Hartini	23.35	23.26	Kurang Baik
Tony	23.42	23.26	Kurang Baik
Rahmat	23.51	23.26	Kurang Baik
Husail	23.10	23.26	Baik
Suparman	23.79	23.26	Kurang Baik
Rama	22.84	23.26	Kurang Baik
Putra	23.27	23.26	Kurang Baik
Susan	23.11	23.26	Baik

Sumber : data diolah peneliti 2024

Dapat di lihat kinerja atas nama Ragil memiliki kinerja yang baik dari segi waktu dibandingkan dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan seluruh staf untuk menyelesaikan sebuah kamar.

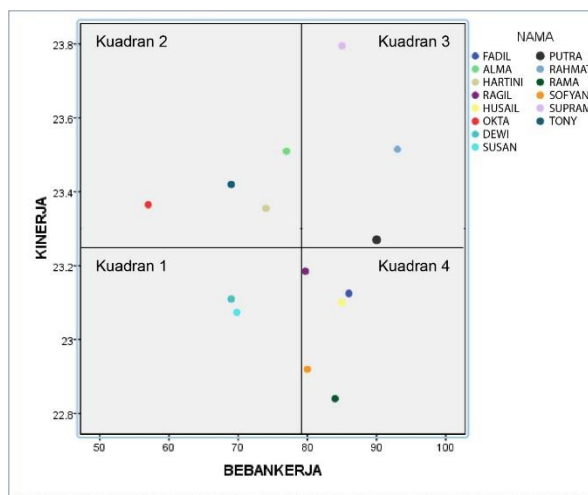
Tabel 11. Perhitungan regresi linier dengan SPSS

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t
	B	B		
(Constant)	23.222		.585	.000
Beban kerja	.000		.017	.954

Sumber : data diolah peneliti 2024

Dari hasil di atas yang diperoleh dari persamaan Diketahui nilai constanta sebesar 23.222 dan beban kerja 0,0 maka berpengaruh terhadap kinerja.

Setelah menemukan hubungan antara beban kerja dengan kinerja, peneliti dapat membuat pemetaan staf berdasarkan beban kerja dan kinerjanya. Gambar di bawah ini merupakan gambar pemetaan staf housekeeping berdasarkan beban kerja dan kinerjanya.



Gambar 1. Pemetaan staff *House Keeping* pada Aidia Grande Hotel Metro Lampung (Sumber: diolah peneliti)

Kuadran I adalah kuadran Underachievement yaitu memiliki beban kerja yang minim, dan juga kinerja yang minim.

Kuadran II adalah kuadran Underwork yaitu memiliki beban kerja yang minim, tetapi kinerja yang sangat baik.

Kuadran III adalah kuadran Excellence yaitu memiliki beban kerja yang tinggi, tetapi kinerja yang juga baik.

Kuadran IV adalah kuadran Misalignment yaitu memiliki beban kerja yang tinggi, tetapi kinerja yang rendah.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh skor total sebesar 681. Skor tersebut berada pada kelas interval 666,4 – 923,1 yang berarti bahwa karyawan housekeeping di Hotel Aidia Grande Metro Lampung memiliki beban kerja yang Tinggi. Hal ini berpotensi mengakibatkan dampak yang signifikan. Dampak yang mungkin terjadi termasuk peningkatan tingkat stres dan kelelahan. Stres kronis yang dihasilkan dari tekanan pekerjaan yang berat dapat berkontribusi pada penurunan kesejahteraan mental dan fisik karyawan, bahkan berisiko memicu burnout. Di samping itu, beban kerja yang tinggi juga dapat mengarah pada penurunan produktivitas dan kualitas kerja, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, risiko keselamatan dan kesehatan juga meningkat karena karyawan yang kelelahan mungkin kurang waspada terhadap potensi bahaya di lingkungan kerja mereka. Untuk mengatasi tantangan ini, manajemen perlu mempertimbangkan berbagai solusi, termasuk penyusunan jadwal yang lebih seimbang, pelatihan dan pengembangan karyawan, pendelegasian tugas, promosi kesejahteraan karyawan, dan evaluasi rutin terhadap beban kerja serta komunikasi terbuka dengan karyawan untuk memahami kebutuhan mereka.

Dengan demikian, diharapkan upaya ini dapat membantu mengurangi beban kerja yang tinggi dan meningkatkan kesejahteraan serta produktivitas karyawan housekeeping di Hotel Aidia Grande Metro Lampung.

Rating beban kerja di isi oleh pekerja meliputi 6 indikator Pada indikator itu kebutuhan mental (KM) para pekerja memberikan rating atau nilai mulai dari 60 hingga 90. Artinya rata-rata pekerja membutuhkan kebutuhan mental untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kebutuhan fisik (KF) para pekerja memberikan rating atau nilai mulai dari 60 hingga 100. Artinya ada pekerja yang membutuhkan kebutuhan fisik yang extra dan ada juga yang sedang. Kebutuhan Waktu (KW) para pekerja memberikan rating atau nilai mulai dari 30 hingga 100. Artinya ada pekerja yang sangat membutuhkan kebutuhan waktu dan ada juga yang tidak terlalu membutuhkan tergantung dari kondisi kamar. Performansi kerja (PF) para pekerja memberikan rating atau nilai mulai dari 75 hingga 100. Artinya rata-rata sudah merasa puas dengan kinerjanya selama ini. Tingkat Frustrasi (TF) para pekerja mengisi rating atau nilai mulai dari 20 hingga 80. Artinya ada pekerja yang merasakan frustrasi pada saat melakukan pekerjaannya. Usaha (U) para pekerja mengisi rating atau nilai mulai dari 40 hingga 100. Artinya ada pekerja yang membutuhkan usaha besar pada saat melakukan pekerjaannya dan ada juga yang tidak terlalu membutuhkan usaha yang besar untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil pengukuran beban kerja mental dari akumulasi rating dan pembobotan beban kerja mental pada table 12 dan 13 yang dialami pekerja housekeeping Aidia Grande Hotel. Jelas bahwa kebutuhan fisik lah yang sangat memberi beban kerja mental yang tinggi bagi pekerja

housekeeping dikarenakan jumlah akumulasi pembobotan dan ratingnya yang sangat tinggi. Terdapat 8 reponden yang merasa mendapat beban kerja yang sangat tinggi, dan 6 responden lainnya merasa memiliki beban kerja yang tinggi. Dari hasil regresi sederhana table 17 dengan menggunakan aplikasi SPSS hasil 0,0 pada table yang di hasilkan lebih kecil dari 0,5 (standar signifikasi penelitian social) membuktikan bahwa berpengaruh signifikan antara beban kerja dan kinerja, beban kerja semakin tinggi, maka kinerja karyawan akan menurun, dan berlaku juga sebaliknya, jika beban kerja semakin rendah, maka kinerja karyawan akan meningkat. Beban kerja yang tinggi hal ini di karenakan pengaruh occupancy yang terus terisi sehingga aktivitas tak berhenti, serta tuntutan kerja untuk memenuhi target pembersihan yang di berikan. Berdasarkan hal tersebut, perlu adanya perbaikan yang dapat menurunkan beban kerja yang dialami pekerja. Perbaikan tersebut seperti perbaikan sistem kerja di bagian house keeping agar maksimalnya produktivas dan penambahan tenaga kerja agar pencapaian sesuai target yang di penuhi.

Dilakukan pemetaan agar mengetahui pengelompokan kategori dengan 14 pekerja berikut penjelasan pemetaan gambar 1:

Kuadran I adalah kuadran Underachievement. Underachievement adalah kuadran dimana staf memiliki beban kerja yang minim, dan juga kinerja yang minim. 2 dari 14 pekerja yaitu Dewi dan Susan Responden yang ada di dalam kuadran ini, bisa saja bosan dengan pekerjaan yang ada sekarang ini, jika diperlukan untuk efisiensi tenaga kerja mengganti responden tersebut dengan staf yang baru atau memberikan motivasi dalam bekerja.

Kuadran II adalah kuadran Underwork. Underwork adalah kuadran dimana staf memiliki beban kerja yang minim, tetapi kinerjanya sangat baik. responden yang termasuk di dalam kuadran ini Okta, Tony, Hartini dan Alma. Pekerja yang masuk dalam kuadran ini dapat di pertahankan di perusahaan.

Kuadran III adalah kuadran Excellence. Excellence adalah kuadran dimana staf memiliki beban kerja yang tinggi, dan kinerjanya juga baik. Ada 3 dari 14 responden yaitu responden Suparman, Rahmat, dan Putra yang termasuk di dalam kuadran ini. Pekerja yang masuk di kategori ini adalah housekeeping terbaik di Aidia Grande Hotel berdasarkan kinerja dan kedisiplinan.

Kuadran IV adalah kuadran Misalignment. Misalignment adalah kuadran dimana staf memiliki beban kerja yang tinggi, tetapi kinerjanya rendah. Pekerja yang termasuk di dalam kuadran ini adalah Fadil, Ragil, Husail, Sofyan dan Rama. Kemungkinan pekerja tersebut tidak sesuai dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini. Atau kemungkinan juga pihak Hotel harus memberikan training untuk meningkatkan kinerjanya.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

1. Karyawan housekeeping di Hotel Aidia Grande Metro Lampung secara keseluruhan memiliki beban kerja yang Tinggi. Hal tersebut diperoleh dari skor beban kerja yang mencapai 681. Beban kerja yang tinggi dapat mengarah pada penurunan produktivitas dan kualitas kerja, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Terdapat 8 responden (57,1%) yang merasa mendapat beban kerja mental yang sangat tinggi, dan 6 responden

(42,9%) lainnya merasa memiliki beban kerja yang tinggi.

3. Dari hasil regresi sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS hasil 0,0 pada table yang di hasilkan lebih kecil dari 0,5 (standar signifikansi penelitian social) membuktikan bahwa berpengaruh signifikan antara beban kerja dan kinerja, beban kerja semakin tinggi, maka kinerja karyawan akan menurun, dan berlaku juga sebaliknya, jika beban kerja semakin rendah, maka kinerja karyawan akan meningkat.
4. Terdapat 2 staf yang memiliki beban kerja dan kinerja yang minim, 4 staf memiliki beban kerja yang minim tetapi kinerjanya sangat baik, 3 staf memiliki beban kerja yang tinggi dan kinerjanya juga baik, dan 5 staf yang memiliki beban kerja yang tinggi tetapi kinerjanya rendah.

##### **Saran**

1. Untuk Hotel Aidia Grande, Manajemen perlu melakukan peninjauan ulang terhadap penugasan dan alokasi tugas kepada karyawan housekeeping. Dengan memperhatikan distribusi beban kerja secara lebih seimbang, dapat membantu mengurangi beban kerja yang terlalu tinggi pada beberapa karyawan.
2. Untuk Karyawan Housekeeping Hotel Aidia Grande untuk dapat meningkatkan lagi kinerjanya sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.
3. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti pada sektor dan variabel lain atau menggunakan metode yang berbeda untuk menambah khasanah keilmuan dibidang manajemen sumber daya manusia.

## V. DAFTAR PUSTAKA

Junianto, A., & Lubis, D. (2023). Meningkatkan Kinerja Petugas Kebersihan: Studi Kasus Implementasi Sistem Informasi Eksekutif (EIS) dengan Metode Behavior Anchors Rating Scale (BARS). *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 3(3), 564-573.

Akuba, dkk. 2019. Analisis Beban Kerja untuk Menentukan Jumlah Pegawai Optimal dengan Metode Work Load Analysis (Studi Kasus Tenaga Penunjang Akademik Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo). *Seminar Nasional Teknologi, Sains dan Humaniora*, Gorontalo: 7 November 2019. Hal 303-307.

Data diolah peneliti tahun 2024.

Hermanto, H., & Widiyarini, W. (2020). Analisis Beban Kerja Dengan Metode

Work Load Analysis Dalam Menentukan Jumlah Tenaga Kerja Optimal Di PT INDOJT. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*

Nasa-tlx,X. Y. Z. M., Wibowo, R. A., Salsabila, S., Prawibowo,S. T., & Wira, K. 2022. *Analisis Beban Kerja Mental pada Pekerja Jasa Pengiriman*. 1–7.

Rahman, Fazlur Nur, and Aiza Yudha Pratama. 2021. *Analisis Beban Kerja Mental Pekerja Train Distribution*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D* . Bandung: Alfabeta

Soleman. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta