PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

(The Effect of Workload and Works Stres on Employee Performance at Grand Jatra Hotel Pekanbaru)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lancang Kuning

Oleh

Nama : T M BREGAS YEKTI RKW
NIM 2461201503
Jurusan : MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Objek penelitian adalah seluruh karyawan tetap Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang berjumlah 35 orang, yang sekaligus dijadikan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik sensus. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang diukur menggunakan skala Likert. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung sebesar −4,741 dan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05). Stres kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung sebesar −2,061 dan tingkat signifikansi 0,047 (< 0,05). Secara simultan, beban kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai F hitung sebesar 17,935 dan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,529 menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja mampu menjelaskan 52,9% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, beban kerja dan stres kerja berperan penting dalam memengaruhi kinerja karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru, sehingga pengelolaan beban dan tekanan kerja yang tepat diperlukan untuk menjaga kinerja karyawan secara optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: beban kerja, stres kerja, kinerja karyawan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of workload and work stres on employee performance at Grand Jatra Hotel Pekanbaru. The research employs a quantitative approach using an associative method. The research subjects consist of all permanent employees of Grand Jatra Hotel Pekanbaru, totaling ***35 employees****, who were all included as the research sample using a census sampling technique. Data were collected through structured questionnaires measured using a Likert scale. The collected data were then analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software to examine both partial and simultaneous effects. The results indicate that workload has a significant effect on employee performance, with a t-value of −4.741 and a significance level of 0.000 (< 0.05). Work stres also has a significant effect on employee performance, with a t-value of −2.061 and a significance level of 0.047 (< 0.05). Simultaneously, workload and work stres have a significant effect on employee performance, as indicated by an F-value of 17.935 with a significance level of 0.000 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.529 shows that workload and work stres explain 52.9% of the variation in employee performance, while the remaining variance is influenced by other factors outside the research model. Based on these findings, workload and work stres play an important role in influencing employee performance at Grand Jatra Hotel Pekanbaru, indicating that proper management of workload and work-related stres is necessary to maintain optimal and sustainable employee performance.*

Keywords: *workload, work stres, employee performance.*

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	: T M BREGAS YEKTI RKW
NIM	: 2461201503
FAKULTAS	: EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
JUDUL	: PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

DISETUJUI

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. FATKHURAHMAN. SE , M.Si , MM	Dr. AFVAN AQUINO, SE MM
NIDN: 1020017801	NIDN: 1021087802

DEKAN	KETUA JURUSAN
Assoc. Prof. Dr. DINI ONASIS, S.E., S.H., M.M., M.H., Ak., CA., ACPA	Dr. AZNURIYANDI, SE, M.Si
NIDN: 1006067101	NIDN: 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	: T M BREGAS YEKTI RKW
NIM	: 2461201503
FAKULTAS	: EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
JUDUL	: PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

Pembimbing I

Dr. FATKHURAHMAN. SE , M.Si , MM
NIDN: 1020017801

Pembimbing II

Dr. AFVAN AQUINO, SE MM
NIDN: 1021087802

DISETUJUI

Dr. AZNURIYANDI, SE, M.Si
NIDN: 1021088602

PERNYATAAN

Dengan saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara jelas dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 23 Februari 2026
Yang membuat pernyataan

TM BREGAS YEKTI RKW
Nim: 2461201503

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru". Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.
2. Bapak Dr. Aznuriyandi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.
3. Bapak Dr. Fatkhurahman. SE. M.Si. MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kemudahan atas penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Afvan Aquino, S.E. M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, masukkan dan memberi kemudahan atas penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning yang telah mengajarkan serta berbagi ilmu selama perkuliahan ini.
6. Bapak Ady Sumasto Tjia dan Ibu Natalia Sumasto Tjia, selaku Owner Jatra Hotels & Resorts, yang selalu memberikan Support yang luar biasa bagi Grand Jatra Hotel Pekanbaru
7. Bapak Eko Purwanto, Selaku Director of Operations Jatra Hotels & Resorts yang selalu memberikan masukan, ide dan motivasi tanpa henti untuk saya

8. Bapak Alm R.E Soegihardjo dan Ibunda M.G Sulituti yang selalu memberikan support doanya yang tiada henti-hentinya
9. Istri tercinta Mama Detty dan anak anak tersayang Mas Rafael dan Dik Eugene, yang selalu sabar dan memberikan dukungan semengat tidak putus-putusnya serta cinta dan kasih sayangnya.

   Seluruh keluarga besar R.E Soegihardjo yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun material.
10. Seluruh Staff dan Tata Usaha yang telah membantu dan meringankan beban dalam pengurusan administrasi selama perkuliahan
11. Seluruh Manajemen, karyawan dan Karyawati Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang telah mengizinkan serta membantu penelitian ini sehingga selesai sampai saat ini.
12. Teman-teman Manajemen RPL, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
13. Dan pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dorongannya dalam penulisan skripsi ini

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR.....iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN.....1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....9
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....10
1.4 SISTEMATIKA PENULISAN 10
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13
2.1 TELAAH PUSTAKA.....13
2.1.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) 13
2.1.2 Konsep Kinerja Karyawan 15
2.1.3 Konsep Beban Kerja (*Workload*) 19
2.1.4 Konsep Stres Kerja 25
2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu 28
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN 31
2.2.1 Beban Kerja.....31
2.2.2 Stres Kerja 32
2.2.3 Kinerja Karyawan.....32
2.2.4 Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan 33
2.3 HIPOTESIS 34
BAB III METODE PENELITIAN.....35
3.1 OBJEK PENELITIAN 35

3.2 POPULASI DAN SAMPEL 35
3.2.1 Populasi 35
3.2.2 Sampel 36
3.3 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL 36
3.4 JENIS DAN SUMBER DATA 36
3.4.1 Jenis Data 36
3.4.2 Sumber Data 37
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA 37
3.6 OPERASIONALISASI VARIABEL 38
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA 39
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 39
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik 41
3.7.4 Analisis Regresi Berganda 42
3.7.5 Uji Hipotesis 43
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN 45
4.1 SEJARAH GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU 45
4.2 VISI MISI DAN TUJUAN GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU 46
4.2.1 Visi Grand Jatra Hotel Pekanbaru 46
4.2.2 Misi Grand Jatra Hotel Pekanbaru 47
4.2.3 Maksud dan Tujuan Grand Jatra Hotel Pekanbaru 47
4.3 STRUKTUR ORGANISASI 47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58
5.1 HASIL PENELITIAN 58
5.1.1 Deskripsi Penelitian 58
5.1.2 Karakter Responden 58
5.1.3 Analisis Deskriptif Variabel 62
5.1.4 Uji Validitas & Reliabilitas 66
5.1.5 Uji Asumsi Klasik 70
5.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda 73
5.1.7 Uji Hipotesis 74

5.2 PEMBAHASAN 78
5.2.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru 78
5.2.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru 80
5.2.3 Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Secara Simultan 81
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN 83
6.1 KESIMPULAN 83
6.2 SARAN 84
DAFTAR PUSTAKA 86
BIOGRAFI PENULIS 90
LAMPIRAN I 90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Beban Kerja Operasional Grand Jatra Hotel Pekanbaru Tahun 2020–2024 4
Tabel 2. Absensi Karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru Tahun 2020–2024 6
Tabel 3. Penelitian Terdahulu 29
Tabel 4. Defenisi Operasional Variabel 39
Tabel 5. Kriteria Interpretasi Deskriptif 40
Tabel 6. Statistik Deskriptif Usia Responden 59
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 60
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 61
Tabel 10. Statistik Deskriptif Variabel Beban Kerja (X1) 63
Tabel 11. Statistik Deskriptif Variabel Stres Kerja (X2) 64
Tabel 12. Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y) 65
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X1) 67
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X2) 68
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y) 69
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas 69
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) 71
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas 71
Tabel 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) 72
Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 73
Tabel 21. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) 75
Tabel 22. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F) 76
Tabel 23. Hasil Koefisien Determinasi (R2) 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Pelanggan di Google Maps Grand Jatra Hotel 2
Gambar 2. Kerangka Pemikiran 34
Gambar 3. Struktur Organisasi Grand Jatra Hotel Pekanbaru..... 48

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dalam era ekonomi modern yang ditandai oleh peningkatan mobilitas manusia dan globalisasi bisnis, industri perhotelan menjadi salah satu sektor jasa yang paling kompetitif dan dinamis. Perhotelan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia akomodasi, tetapi juga sebagai representasi kualitas pelayanan dan citra suatu wilayah. Menurut World Tourism Organization (2023), industri perhotelan berkontribusi lebih dari 10% terhadap total lapangan kerja global dan menjadi sektor yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, keberhasilan sebuah hotel sangat ditentukan oleh kinerja karyawan yang mampu memberikan pelayanan profesional dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Kinerja karyawan menjadi aspek fundamental dalam keberlangsungan industri jasa karena menjadi indikator langsung dari kualitas layanan yang diberikan. Menurut Mangkunegara (2019), kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik tidak hanya mencerminkan kemampuan individu, tetapi juga mencerminkan efektivitas sistem manajemen sumber daya manusia yang diterapkan organisasi. Dalam MSDM, pengelolaan kinerja bukan hanya mengukur hasil kerja, tetapi juga memastikan bahwa karyawan memiliki lingkungan kerja, beban dan dukungan yang memadai untuk mencapai hasil optimal (Kasmir, 2020).

Secara nasional, sektor perhotelan Indonesia menunjukkan perkembangan positif dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), tingkat hunian kamar hotel berbintang mengalami peningkatan dari 46,10% pada tahun 2022 menjadi 54,38% pada tahun 2023. Pertumbuhan ini mengindikasikan meningkatnya aktivitas bisnis dan pariwisata di berbagai daerah. Namun demikian, peningkatan tersebut juga menimbulkan konsekuensi terhadap peningkatan beban kerja karyawan di sektor perhotelan. Karyawan dituntut untuk bekerja lebih cepat, tepat, dan profesional dengan sumber daya yang terbatas. Kondisi ini, menurut Lestari dan Wijaya (2023), dapat memicu munculnya kelelahan kerja, penurunan motivasi, hingga stres kerja, yang pada akhirnya berimplikasi pada penurunan kinerja individu maupun tim.

Fenomena serupa dapat diamati pada tingkat regional, khususnya di Kota Pekanbaru, yang merupakan salah satu pusat bisnis dan pariwisata di Provinsi Riau. Berdasarkan Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru (2024), terdapat lebih dari 130 hotel yang beroperasi aktif, termasuk sembilan hotel berbintang empat dan lima. Persaingan yang ketat di antara hotel-hotel tersebut menuntut peningkatan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan. Salah satu hotel berbintang lima yang menjadi ikon kota Pekanbaru adalah Grand Jatra Hotel Pekanbaru, yang memiliki reputasi sebagai hotel berstandar internasional.

Grand Jatra Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi strategis di kawasan bisnis Jalan Tengku Zainal Abidin, terhubung langsung dengan pusat perbelanjaan Mal Pekanbaru. Sebagai hotel dengan standar layanan internasional, Grand Jatra Hotel Pekanbaru menyediakan lebih dari 200

kamar dengan berbagai tipe, fasilitas rapat dan konferensi, layanan spa, restoran, serta ballroom berkapasitas besar untuk kegiatan bisnis maupun sosial. Dengan jumlah karyawan yang cukup besar dan sistem kerja yang padat, Grand Jatra Hotel menuntut profesionalisme serta konsistensi kinerja seluruh staf agar mampu mempertahankan reputasi sebagai hotel premium yang mengutamakan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil observasi praktik kerja lapangan dan beberapa ulasan publik, masih terdapat permasalahan dalam kinerja karyawan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu kerja. Salah satu keluhan pelanggan di platform Google Maps mengungkapkan adanya keterlambatan proses *check-in* akibat keterbatasan jumlah petugas di *Front Office*. Adapun keluhan salah satu konsumen adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Ulasan Pelanggan di Google Maps Grand Jatra Hotel
Sumber : Google Maps, 2025

Keluhan ini mencerminkan adanya indikasi penurunan kinerja pelayanan yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dan beban kerja yang tidak seimbang. Dalam industri jasa seperti perhotelan, kinerja karyawan yang tidak optimal akan berimplikasi langsung pada tingkat kepuasan tamu, reputasi hotel, dan keberlanjutan bisnis. Rivai dan Sagala (2020) menegaskan bahwa kinerja karyawan yang tidak optimal dalam sektor jasa dapat mengurangi citra organisasi serta menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan data beban kerja operasional yang diperoleh dari seluruh lini pelayanan Grand Jatra Hotel Pekanbaru, terlihat bahwa volume pekerjaan mengalami peningkatan yang konsisten sepanjang tahun 2020–2024. Meskipun jumlah karyawan tetap berjumlah 35 orang dan jam kerja per orang tidak mengalami perubahan, beban kerja tahunan menunjukkan tren kenaikan yang signifikan. Hal ini mencerminkan adanya peningkatan tuntutan operasional pada berbagai departemen seperti *frontliner*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta unit-unit pendukung lainnya sebagai berikut:

Tabel 1. Data Beban Kerja Operasional Grand Jatra Hotel Pekanbaru Tahun 2020–2024

Tahun	Karyawan	Jam Kerja /Orang	Total Jam Kerja	Beban Kerja Tahunan	% Kenaikan Beban
2020	35	2.288	80.080 jam	4.800 unit	–
2021	35	2.288	80.080 jam	5.200 unit	8.3%
2022	35	2.288	80.080 jam	5.650 unit	8.6%
2023	35	2.288	80.080 jam	6.200 unit	9.7%
2024	35	2.288	80.080 jam	6.850 unit	10.5%

(Sumber : Grand Jatra Hotel, 2025)

Pada data operasional karyawan tersebut menunjukkan bahwa beban kerja operasional hotel mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam lima tahun terakhir. Beban kerja tahunan meningkat dari 4.800 unit pada tahun 2020 menjadi 6.850 unit pada tahun 2024, atau naik lebih dari 40% dalam kurun waktu tersebut. Peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2024 dengan persentase kenaikan sebesar 10,5%, sementara tahun-tahun sebelumnya menunjukkan tren kenaikan yang stabil. Kenaikan beban kerja ini mencerminkan peningkatan aktivitas operasional pada berbagai lini pelayanan hotel, seperti tingginya arus tamu yang harus dilayani oleh *frontliner*, meningkatnya kebutuhan kebersihan dan perawatan kamar oleh *housekeeping*, hingga meningkatnya kebutuhan layanan pada departemen *food and beverage*.

Dengan jumlah tenaga kerja yang tetap, peningkatan volume pekerjaan tersebut berpotensi menimbulkan *work overload*, yakni kondisi ketika tuntutan kerja melebihi kapasitas waktu, tenaga, dan kemampuan karyawan. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas karyawan, sebagaimana dijelaskan oleh Rivai dan Sagala (2020), dapat mengakibatkan kelelahan fisik maupun mental, penurunan motivasi, serta melemahnya kualitas pelayanan.

Selain beban kerja, adanya indikasi stres kerja pada karyawan yang terlihat dari meningkatnya tingkat ketidakhadiran atau absensi. Absensi dapat menjadi indikator awal adanya tekanan fisik maupun psikologis yang dialami karyawan, untuk melihat gambaran tersebut, berikut disajikan data absensi karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru selama lima tahun terakhir:

Tabel 2. Absensi Karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru Tahun 2020–2024

Tahun	Pegawai	Hari kerja	Total hari kerja	Absensi				%
				A	I	S	Total	
2020	33	286	9.438	19	17	20	56	0.59%
2021	34	286	9.724	21	19	23	63	0.65%
2022	35	286	10.010	23	22	26	71	0.71%
2023	36	286	10.296	26	24	30	80	0.78%
2024	35	286	10.010	30	28	35	93	0.93%

(*Sumber* : Grand Jatra Hotel, 2025)

Pada tabel 2. menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan mengalami peningkatan secara konsisten setiap tahunnya. Total absensi naik dari 56 hari pada tahun 2020 menjadi 93 hari pada tahun 2024, atau meningkat lebih dari 66% dalam lima tahun. Persentase absensi juga bergerak naik dari 0,59% menjadi 0,93%, menandakan bahwa ketidakhadiran semakin sering terjadi. Jika dilihat lebih jauh, seluruh kategori absensi alpa, izin, maupun sakit mengalami peningkatan. Naiknya jumlah absensi sakit dapat menjadi indikasi munculnya kelelahan fisik, sedangkan peningkatan absensi izin dan alpa dapat mencerminkan tekanan psikologis, kejenuhan, serta ketidaknyamanan dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan Robbins dan Judge (2019) yang menyebutkan bahwa stres kerja dapat memengaruhi kondisi fisik dan emosional sehingga berdampak pada pola kehadiran karyawan

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan, terutama dalam industri jasa yang menuntut ketepatan dan kecepatan pelayanan seperti perhotelan. Penelitian yang dilakukan oleh Pradana dan Tirtayasa (2022) pada industri

perhotelan di Bali menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan volume pekerjaan tanpa diimbangi dengan kapasitas tenaga kerja menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang berdampak pada menurunnya produktivitas individu. Kondisi tersebut terlihat terutama pada departemen operasional seperti *Front Office* dan *Housekeeping*, yang memiliki tingkat interaksi langsung dengan tamu. Penelitian ini menegaskan bahwa manajemen beban kerja yang tidak proporsional dapat mengurangi ketelitian, memperlambat waktu pelayanan, dan menurunkan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Siregar (2023) di The Alana Hotel Yogyakarta menyoroti peran stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja individu, terutama ketika karyawan menghadapi tekanan waktu, tuntutan pelanggan yang tinggi, serta beban emosional akibat interaksi layanan. Namun, penelitian tersebut juga menemukan bahwa dampak negatif stres kerja dapat diminimalkan melalui dukungan sosial dari rekan kerja, komunikasi yang terbuka, dan gaya kepemimpinan yang suportif dari manajer.

Adapun penelitian oleh Oktaviani dan Ramadhani (2024) meneliti secara simultan pengaruh beban kerja dan tekanan psikologis terhadap kualitas pelayanan di hotel-hotel berbintang di Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi antara beban kerja yang tinggi dan stres psikologis yang tidak terkendali berpengaruh negatif signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Karyawan yang mengalami kelelahan akibat beban kerja berlebih cenderung

mengalami stres, yang kemudian menurunkan kemampuan komunikasi interpersonal, kecepatan pelayanan, serta ketelitian dalam bekerja. Penelitian tersebut menegaskan bahwa hubungan antara beban kerja dan stres kerja bersifat interaktif, di mana peningkatan beban kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat memperparah tingkat stres dan menurunkan kinerja keseluruhan.

Berdasarkan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada hotel berbintang tiga dan empat, serta meneliti kedua variabel tersebut secara parsial, bukan simultan. Selain itu, secara geografis penelitian umumnya terpusat di wilayah dengan basis pariwisata utama seperti Bali, Yogyakarta, dan Bandung, sehingga hasilnya belum tentu merepresentasikan kondisi industri perhotelan di daerah berkembang seperti Pekanbaru yang memiliki karakteristik tenaga kerja dan beban operasional berbeda.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis simultan pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada hotel berbintang lima di Pekanbaru, yang memiliki tingkat kompleksitas kerja tinggi dan tuntutan pelayanan lebih ketat. Grand Jatra Hotel Pekanbaru dipilih sebagai objek penelitian karena menjadi hotel berbintang lima terbesar di kota tersebut dengan standar pelayanan internasional, namun menghadapi tantangan nyata dalam pengelolaan beban dan tekanan kerja karyawan. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru dalam menjelaskan bagaimana kedua faktor tersebut berinteraksi dalam konteks layanan premium serta menawarkan rekomendasi strategis berbasis kondisi empiris, seperti pembagian kerja yang proporsional, sistem pengelolaan stres berbasis dukungan organisasi,

dan pengembangan budaya kerja adaptif untuk meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena yang didukung oleh penelitian terdahulu, serta adanya kebaruan penelitian terdahulu. Dengan hal tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru"**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada sektor jasa perhotelan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkuat literatur dalam industri jasa yang menuntut kualitas pelayanan tinggi seperti hotel berbintang lima.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Grand Jatra Hotel Pekanbaru dalam mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif, khususnya dalam hal penyeimbangan beban kerja dan pengendalian stres kerja karyawan. Dengan adanya hasil penelitian ini, pihak manajemen diharapkan dapat merancang kebijakan pembagian tugas yang lebih proporsional, memperbaiki sistem jadwal kerja dan lembur.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan berisi laporan lengkap hasil penelitian antara lain berisi sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang menguraikan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah,

tujuan penelitian, manfaat atau kontribusi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Telaah pustaka berisikan teori-teori yang mendasari masalah yang diteliti seperti pengertian dari manajemen MSDM, pengertian beban kerja, pengertian strees kerja, kinerja karyawan.Uraian kerangka pemikiran dan dugaan hipotesis yang menjadi dasar penelitian

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, defenisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum perusahaan Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang terdiri dari sejarah singkat, struktur organisasi, visi dan misi serta aktivitas atau pembagian tugas pegawai

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang mencakup penyajian data, analisis, dan interpretasi temuan penelitian. Bab ini membahas hubungan antara variabel beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup dalam bagian ini disajikan kesimpulan hasil-hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi peneliti pada topik dimasa yang akan datang

BAB VI
SIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi linier berganda yang menunjukkan nilai t hitung sebesar −4,741 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga hipotesis pertama dinyatakan diterima. Arah koefisien regresi yang negatif menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja cenderung menurunkan kinerja karyawan, sehingga beban kerja yang tinggi berpotensi menurunkan kualitas dan keberlanjutan kinerja apabila tidak dikelola secara proporsional.
2. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar −2,061 dengan tingkat signifikansi 0,047 (< 0,05), sehingga hipotesis kedua dinyatakan diterima. Arah pengaruh yang negatif mengindikasikan bahwa meningkatnya stres kerja cenderung menurunkan kinerja karyawan, terutama apabila berlangsung dalam jangka panjang dan tidak dikendalikan dengan baik.
3. Beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Hasil uji F menunjukkan

nilai F hitung sebesar 17,935 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga hipotesis ketiga dinyatakan diterima. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,529 menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan 52,9% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

4. Berdasarkan analisis deskriptif, beban kerja dan stres kerja karyawan berada pada kategori Tidak Baik, demikian pula kinerja karyawan yang menunjukkan tingkat permasalahan kinerja yang relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru secara umum masih mampu beradaptasi dan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun demikian, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja dan stres kerja tetap berpotensi menurunkan kinerja karyawan, sehingga diperlukan pengelolaan beban dan tekanan kerja yang tepat agar kinerja dapat terjaga secara optimal dan berkelanjutan.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Grand Jatra Hotel Pekanbaru, disarankan untuk melakukan pengelolaan beban kerja secara lebih proporsional melalui penyesuaian pembagian tugas, pengaturan jadwal kerja, serta penambahan sumber daya

manusia apabila diperlukan, agar beban kerja tidak menimbulkan kelelahan yang dapat menurunkan kualitas dan keberlanjutan kinerja karyawan.

2. Bagi manajemen Grand Jatra Hotel Pekanbaru, disarankan untuk meningkatkan upaya pengelolaan stres kerja karyawan, seperti melalui komunikasi kerja yang lebih terbuka, dukungan atasan, pengaturan waktu istirahat yang memadai, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, guna menjaga kondisi stres kerja tetap terkendali sehingga tidak berkembang menjadi stres negatif atau burnout.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar beban kerja dan stres kerja, seperti kepemimpinan, kompensasi, motivasi kerja, budaya organisasi, atau kepuasan kerja, serta memperluas objek penelitian agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Anitha, P. T., Sipahutar, R., & Manik, S. M. (2023). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan*. Jurnal Ekonomi & Manajemen, 7(2), 55–63.

Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.

Badeni. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Bangun, W. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.

Campbell, J. P. (1990). *Model of Performance*. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 35–70). Jossey-Bass.

Danang, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Mitra Wacana Media.

Darmanto, S., Rahmawati, E., & Putra, A. (2021). Adaptasi teknologi dan kesiapan digitalisasi dalam organisasi modern. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Modern*, 8(3), 45–53.

Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.

Fayol, H. (1916). *General and Industrial Management*. (Dikutip dalam Wahjono, 2020).

Febriana, A., Nugroho, A., & Setiawan, D. (2022). Budaya kerja dan kinerja karyawan sektor jasa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 22(1), 11–20.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handayani, D., & Siregar, P. (2023). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Organisasi*, 5(2), 45–56.

Handoko, T. H. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Edisi 2). BPFE-Yogyakarta.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

International Labour Organization (ILO). (2020). *Workload Management and Occupational Safety*. Geneva: ILO Publications.

Islami, F. (2024). Digital leadership and adaptive management in the era of AI transformation. *Journal of Modern Management Studies*, 4(2), 67–79.

Jumiah, I. A., Sahertian, P., & Suryaningtyas, D. (2023). *Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tugu Tirta Kota Malang*. Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM), 4(1), 20–30.

Kasmir. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.

Lee, C., & Chen, Y. (2023). *Work Stres and Performance in Hotel Industry: The Mediating Role of Emotional Exhaustion*. Asia-Pacific Journal of Business Research, 9(2), 88–102.

Legista, S. (2022). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus PT Ancol Terang Metal Printing Industri)*. UIN Jakarta Repository.

Lestari, R., & Yuliani, S. (2023). *Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Industri Perhotelan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen (JIAM), 5(2), 78–90.

Luthans, F. (2020). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (14th ed.). McGraw-Hill Education.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). South-Western Cengage Learning.

Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row. (Dikutip dalam Sutrisno, 2021).

Munandar, A. S. (2018). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia Press.

O'Brien, J., & Marakas, G. (2018). *Management Information Systems* (11th ed.). McGraw-Hill.

Pradana, A., & Tirtayasa, S. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan industri perhotelan. *Jurnal Hospitality Management*, 13(2), 101–110.

Putra, I. D., & Dewi, L. (2023). Pengaruh pelatihan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja melalui beban kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan*, 5(2), 78–89.

Putra, R., & Rahmawati, D. (2022). Beban kerja dan implikasinya terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 33–41.

Rahmawati, S., & Nurul, D. (2021). *Hubungan Antara Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Industri Jasa*. Jurnal Ilmiah Psikologi dan Manajemen, 3(1), 25–34.

Rivai, V., & Mulyadi, D. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Pers.

Rizki, A., & Handayani, N. (2023). Dampak beban kerja terhadap produktivitas karyawan sektor jasa. *Jurnal Psikologi dan Manajemen*, 8(1), 44–53.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-18, Terjemahan). Salemba Empat.

Sari, M., & Widodo, H. (2022). *Workload, Job Stres, and Employee Performance: Empirical Study on Hospitality Sector in Indonesia*. International Journal of Human Resource Studies, 12(3), 45–57.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). Wiley.

Steyn, R., & Cook, A. (2024). *Foundations of Management*. Routledge.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.

Tarwaka. (2019). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasinya di Tempat Kerja*. Harapan Press.

Wahjono, S. I. (2020). *Manajemen Teori dan Aplikasi*. Mitra Wacana Media.

Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja* (Edisi 6). Rajawali Pers.

World Tourism Organization (UNWTO). (2023). *World Tourism Barometer 2023: Global Hospitality Trends*. UNWTO Publications.

Yuliana, T., & Hidayat, R. (2024). *Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel di Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nusantara, 7(1), 34–47.