

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DEPARTMENT HOUSEKEEPING GRAND LABERSA
HOTEL PEKANBARU**

*(The Influence Of Workload And Work Environment On The
Performance Of Grand Labersa Hotel Pekanbaru Housekeeping
Department Employees)*

DRAF SKRIPSI

Oleh
RAHMI INDAH PERMATA SARI
2061201038

MANAJEMEN SDM



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2024

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DEPARTMENT HOUSEKEEPING GRAND LABERSA
HOTEL PEKANBARU**

*(The Influence Of Workload And Work Environment On The
Performance Of Grand Labersa Hotel Pekanbaru Housekeeping
Department Employees)*

DRAF SKRIPSI

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

Oleh
RAHMI INDAH PERMATA SARI
2061201038

MANAJEMEN SDM



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2024

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RAHMI INDAH PERMATA SARI
NIM : 2061201038
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *DEPARTMENT*
HOUSEKEEPING GRAND LABERSA HOTEL PEKANBARU

DISETUJUI

PEMBIMBING I

Dr. FATKHURAHMAN, S.E., M.SI., M.M.
NIDN : 1020017801

PEMBIMBING II

AFVAN AQUINO, S.E., M.M.
NIDN: 1021087802

DEKAN



Dr. DINI ONASIS, SE, SH, MM, MH, AK, CA, ACR
NIDN: 1006067101

KETUA JURUSAN



AZNI YANDI, SE, M.SI
NIDN: 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RAHMI INDAH PERMATA SARI
NIM : 2061201038
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *DEPARTMENT*
HOUSEKEEPING GRAND LABERSA HOTEL PEKANBARU

KETUA JURUSAN



AZNURIYANDI, S.E., M.SI
NIDN: 1021088602

SEKRETARIS



IDEL WALDELMI, S.E., M.SI
NIDN: 1008078602

ANGGOTA



Dr. FATKHURAHMAN, S.E., M.SI., M.M.
NIDN : 1020017801



AFVAN AQUINO, S.E., M.M.
NIDN: 1021087802



SOUVYA FITRIE, S.E., M.M.
NIDN: 1011107901



IDEL WALDELMI, S.E., M.SI
NIDN: 1008078602

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *DEPARTMENT HOUSEKEEPING* GRAND**

LABERSA HOTEL PEKANBARU

OLEH:

RAHMI INDAH PERMATA SARI

NIM: 2061201038

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dan metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 38 orang karyawan dengan sampel seluruh karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebar kuisioner kepada responden yaitu Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru. Pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan uji secara parsial diperoleh hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,557 atau 55,7% dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,410 atau 41%. Berdasarkan uji secara simultan diperoleh hasil bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebesar 0,355 atau 35,5%, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru.

Kata Kunci : Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja

***The Influence Of Workload And Work Environment On The
Performance Of Grand Labersa Hotel Pekanbaru Housekeeping
Department Employees***

BY:

RAHMI INDAH PERMATA SARI

NIM: 2061201038

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the partial and simultaneous influence of workload and work environment on the performance of employees of the Housekeeping Department of Grand Labersa Hotel Pekanbaru. The research method used in this research is a quantitative descriptive method and the analytical method used in this research is the multiple linear regression analysis method. The population in this study was 38 employees with a sample of all employees of the Housekeeping Department of the Grand Labersa Hotel Pekanbaru. The sampling technique in this research was using Non Probability Sampling. The data collection technique in this research was by distributing questionnaires to respondents, namely employees of the Housekeeping Department of the Grand Labersa Hotel Pekanbaru. Data processing in this research used SPSS. Based on partial tests, the results showed that workload had a positive and significant effect on employee performance by 0.557 or 55.7% and the work environment had a positive and significant effect on employee performance by 0.410 or 41%. Based on simultaneous tests, the results showed that the workload and work environment simultaneously had a significant effect on the performance of the Grand Labersa Hotel Pekanbaru Housekeeping Department employees. The coefficient of determination value obtained in this research was 0.355 or 35.5%, it can be concluded that there is a strong and positive relationship between workload and work environment on the performance of employees of the Grand Labersa Hotel Pekanbaru Housekeeping Department.

Keywords: Workload, Work Environment and Performance

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis (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 orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terhadap penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 25 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



RAHMI INDAH PERMATA SARI

2061201038

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat – Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN *DEPARTMENT HOUSEKEEPING GRAND LABERSA HOTEL PEKANBARU*”. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen SDM Universitas Lancang Kuning.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, ketidaksempurnaan tersebut disebabkan oleh kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis yang masih terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan bagi kemajuan dimasa yang akan datang. Skripsi ini dapat terselesaikan tentu dari bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak tersebut, yakni :

1. Bapak Dr. Junaidi, S.S., M.Hum, selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Bapak Aznuriyandi, S.E., M.SI, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

4. Bapak Dr. FATKHURAHMAN, S.E., M., Si., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak AFVAN AQUINO, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
7. Untuk keluarga terkhusus kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Jurusan S1 Manajemen yang senantiasa membantu serta memberikan dukungan, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga kebaikan menjadi amal sholeh dan dibalas dengan kebaikan yang lebih oleh Allah Subhannawata'ala. Aamiin. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, umumnya bagi rekan – rekan yang membacanya.

Pekanbaru, 25 Maret 2024

Penulis,

RAHMI INDAH PERMATA SARI

NIM : 2061201038

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN.....	iii
I. KATA PENGANTAR	iv
II. DAFTAR ISI	vi
III. DAFTAR TABEL	ix
IV. DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
1.4. Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1. Manajemen	11
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.3. Beban Kerja	17
2.1.4. Lingkungan Kerja	22

2.1.5. Kinerja	30
2.1.6. Hotel	33
2.1.7. <i>Housekeeping</i>	34
2.1.8. Penelitian Terdahulu	35
2.2. Kerangka Pemikiran	38
2.3. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian	40
3.2. Populasi Dan Sampel	40
3.3. Teknik Pengambilan Sampel	41
3.4. Jenis Dan Sumber Data	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Identifikasi Dan Operasional Variabel	43
3.7. Analisis Data	46

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

1.1. Sejarah Singkat Grand Labersa Hotel Pekanbaru	52
1.2. Visi Dan Misi Grand Labersa Hotel Pekanbaru	54
1.3. Struktur Organisasi Grand Labersa Hotel Pekanbaru	55
1.4. Deskripsi Labersa Group.....	55
1.5. Aktivitas Perusahaan.....	60

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian.....	62
5.2. Pembahasan	75

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

BIOGRAFI PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Daftar Hotel Bintang 5 di Pekanbaru Tahun 2023	1
1.2. Data Total Jam Lembur Karyawan Grand Labersa Hotel Pekanbaru.....	5
1.3. Absensi Karyawan Departemen Housekeeping Grand Labersa Hotel Pekanbaru.....	6
2.1. Jurnal Penelitian Terdahulu.....	35
3.1. Identifikasi dan Operasional Variabel.....	45
3.2. Kelas Interval Rata-rata Pernyataan Jumlah Responden Variabel Penelitian.....	48
5.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
5.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
5.3. Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Beban Kerja.....	65
5.4. Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Lingkungan Kerja.....	66
5.5. Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Kinerja Karyawan	67
5.6. Hasil Uji Validitas Data	68
5.7. Hasil Uji Reliabilitas	69
5.8. Hasil Output Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	71
5.9. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda	72
5.10. Hasil Uji Parsial (Uji t)	73
5.11. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74
5.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran	39
4.1. Logo PT. Labersa Hutahaeen	53
4.2. Logo Labersa Grand Hotel & Convention Center	53
4.3. Logo Labersa Golf & Country Club	54
4.4. Logo Labersa Riau Fantasi Water and Theme Park.....	54
4.5. Struktur Organisasi PT. Labersa Hutahaeen	55
5.1. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	70
5.2. Uji Normalitas P-Plot.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Di era globalisasi saat ini, pariwisata telah menjadi salah satu industri yang diincar seluruh negara. Pariwisata merupakan salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di kawasan ekonomi, menyediakan lapangan kerja dan industri produktif lainnya.

Industri pariwisata di Riau juga semakin berkembang ditandai dengan banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata, salah satunya menawarkan akomodasi hotel yang luar biasa. Hotel adalah suatu jenis usaha penginapan yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan, minuman, dan jasa penunjang lainnya kepada masyarakat dan beroperasi secara komersial.

Hotel mengharapkan agar tamu yang pernah menginap datang lagi dihari selanjutnya, maka hotel sebagai industri jasa pelayanan tidak cukup hanya dengan menjual produk akan tetapi disertai dengan pelayanan, dan hasil kerja yang memuaskan dan sikap karyawan yang baik dan ramah.

Provinsi Riau, Ibu Kota Pekanbaru memiliki hotel mulai dari standar melati hingga bintang lima. Meningkatnya perkembangan hotel di Pekanbaru menunjukkan bahwa permintaan terhadap jasa penginapan selalu meningkat dari tahun ke tahun. Adapun daftar hotel bintang 5 di kota Pekanbaru tahun 2023.

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang 5 di Pekanbaru Tahun 2023

No	Nama Hotel	Alamat
1	Grand Labersa Hotel Pekanbaru	Jl. Labersa, Tanah Merah
2	Grand Jatra Pekanbaru	Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Pekanbaru Kota
3	Aryaduta Hotel Pekanbaru	Jl. Diponegoro No.34, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau
4	The Premiere Hotel Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No.389, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Riau (2023)

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa kota Pekanbaru saat ini sudah memiliki 5 hotel dengan standar bintang 5. Salah satu hotel ternama dan bertaraf bintang lima saat ini di Pekanbaru adalah Grand Labersa Hotel Pekanbaru. Berlokasi di Jl. Labersa, Tanah Merah, Kec. Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Riau 28282. Grand Labersa Hotel Pekanbaru berdiri sejak tahun 2009 dan masih beroperasi sampai saat ini. Dengan citra hotel berbintang tentunya kualitas kerja karyawan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada para tamu dan meningkatkan citra hotel menjadi lebih baik lagi.

Di lingkungan hotel, terdapat banyak sumber daya manusia yang membantu menjaga stabilitas bisnis. Salah satunya adalah jasa *housekeeping* atau pemeliharaan dan pembersihan. Departemen *housekeeping* memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Departemen *housekeeping* bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan dan estetika seluruh area di dalam hotel, termasuk kamar tamu, area

umum, restoran dan fasilitas lainnya. Mereka menjadi tulang punggung hotel untuk mempertahankan standar tinggi yang diharapkan para tamu.

Oleh karena itu, beban kerja staf *housekeeping* dalam menjalankan tugasnya merupakan salah satu aspek terpenting dalam operasional hotel. Beban kerja yang tinggi akan menyebabkan rendahnya kinerja karyawan (Rolos et al., 2018). Beban kerja ini mencakup sejumlah tugas rutin, seperti membersihkan kamar, penggantian sprei, dan menjaga kebersihan area umum, yang semuanya harus diselesaikan dengan cepat, efisien, dan berkualitas tinggi.

Kinerja mengacu pada kontribusi dan pengakuan karyawan terhadap tujuan perusahaan. Apabila suatu perusahaan mempunyai karyawan yang kinerjanya tidak baik maka akan mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan. Sebaliknya jika karyawan memiliki kinerja yang baik maka tujuan perusahaan akan tercapai.

Upaya peningkatan kinerja karyawan *housekeeping* antara lain mempertimbangkan beban kerja fisik dan mental. Beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan. Melalui pemberian kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawan departemen *housekeeping* dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan.

Kinerja karyawan *housekeeping* juga tercermin dari kualitas kamar yang kurang memuaskan pada saat serah terima, seperti fasilitas kamar yang kurang memadai dan linen yang tidak di *set up* dengan lengkap. Kinerja karyawan *housekeeping* ini juga didasarkan pada peningkatan beban kerja.

Hal ini sejalan dengan hasil survei sementara penulis pada subjek penelitian yang menunjukkan bahwa karyawan departemen *housekeeping* memiliki volume kerja, tingkat kebersihan dan tekanan waktu yang tinggi dalam hal pembersihan kamar, ruang umum dan fasilitas lainnya terlebih di saat musim libur.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan departemen *housekeeping* yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor pemicu karyawan departemen *housekeeping* bekerja secara optimal. Lingkungan kerja yang tidak nyaman dan tidak menyenangkan akan menurunkan produktivitas kerja karyawan dan sebaliknya.

Mengenai kondisi kerja di departemen *housekeeping*, mereka yang disurvei mengidentifikasi beberapa masalah, termasuk beberapa kondisi kerja berbahaya dimana karyawan diharuskan melakukan pekerjaan manual tanpa peralatan kesehatan dan keselamatan yang berfungsi dengan baik. Selain itu staf *housekeeping* sering berinteraksi dengan tamu, yang secara tidak langsung juga memberikan tekanan kepada staf karena perilaku tamu yang tidak ramah dan kasar.

Pemicu lainnya seperti penerangan ruang kerja yang kurang baik dan beberapa kantor tidak memiliki jendela sehingga kurangnya sinar matahari yang dapat menyebabkan penurunan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan karyawan departemen *housekeeping*.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi tolak ukur penilaian kinerja karyawan diantaranya berdasarkan data total jam lembur karyawan, data penilaian

kinerja, dan hasil kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Untuk mengetahui kinerja karyawan departemen *housekeeping* pada Grand Labersa Hotel Pekanbaru, berikut pada Tabel 2 adalah data total jam lembur karyawan departemen *housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru tahun 2018 – 2022.

Tabel 1.2
Data Total Jam Lembur Karyawan Departemen *Housekeeping*
Grand Labersa Hotel Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Total Jam Kerja	Total Jam Lembur	Persentase Total Lembur
1	2018	42	240	7.680	384	5%
2	2019	42	240	7.680	370	4,8%
3	2020	40	240	7.680	340	4,4%
4	2021	39	240	7.680	378	4,9%
5	2022	39	240	7.680	396	5,2%

Sumber : Data Grand Labersa Hotel Pekanbaru (2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat bahwa secara total, terjadi fluktuasi pada total jam lembur pada karyawan *housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru mulai tahun 2017 sampai dengan 2022. Seperti pada tahun 2018 total jam lembur karyawan 384 jam dengan persentase 5% serta pada tahun 2019 total jam lembur karyawan 370 jam dengan persentase 4,8%. Pada tahun 2020 terjadi penurunan total jam lembur karyawan dengan persentase 4,4%. Pada tahun 2021 kembali terjadi peningkatan total jam lembur karyawan menjadi 378 jam dengan persentase 4,9%. Pada tahun 2022 terus terjadi peningkatan total jam lembur karyawan menjadi 396 jam dengan persentase 5,2%.

Tabel 1.3
Data Penilaian Kinerja Karyawan *Department Housekeeping*
Grand Labersa Hotel Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah karyawan	Variabel Indeks		
			Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	Keterampilan (<i>Skill</i>)	Perilaku (<i>Behavior</i>)
1	2019	42	61%	67%	69,81%
2	2020	42	58%	68,5%	67%
3	2021	40	60%	66%	67,92%
4	2022	39	60%	61%	65%
5	2023	39	57%	60,8%	65%

Sumber : Data Grand Labersa Hotel Pekanbaru (2024)

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa rata – rata nilai kinerja karyawan *department housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru 5 tahun terakhir terjadi penurunan dengan nilai pengetahuan (*knowledge*) 57%, nilai keterampilan (*skill*) 60,8% dan nilai perilaku (*behavior*) 65%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Agung, dkk (2023), Yana Diana (2019), Elisabeth, dkk (2023) menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja dan Lingkungan Kerja secara parsial mempengaruhi Kinerja pada karyawan departemen *housekeeping*. Namun masih jarang penelitian yang dilakukan terhadap pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *department housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *department housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru ?
3. Apakah beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan *department housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan diandalkan untuk memberi keuntungan bagi berbagai pihak yang berbeda yaitu :

a. Bagi Grand Labersa Hotel Pekanbaru

Dari hasil penelitian ini, diharapkan bermanfaat dan menambah wawasan pemikiran bagi Grand Labersa Hotel Pekanbaru, yang berkaitan dengan Beban Kerja dan Lingkungan Kerja agar perusahaan lebih produktif dan efisien.

b. Bagi Pihak lain

Diharapkan penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang berbeda – beda sebagai bahan referensi tambahan pengetahuan dan kontribusi untuk pihak, individu yang berinvestasi, terutama individu yang akan memimpin penelitian yang berhubungan ataupun sejenis tentang Beban Kerja dan Lingkungan Kerja.

c. Manfaat Ilmiah dapat sebagai bahan referansi atau masukan bagi peneliti lain yang mempunyai permasalahan yang sama dengan Grand Labersa Hotel Pekanbaru yang berkaitan tentang Beban Kerja dan Lingkungan Kerja.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk dapat menghasilkan proposal penelitian yang sistematis harus tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika peneltitian. Adapun sistematika penelitian proposal tugas akhir ini diantaranya yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini penulis membahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan mengenai teori – teori/landasan/grand teori yang mendukung penelitian ini dan juga berisi tentang referensi yang dianggap representatif dalam bidang pembahasan dan teori – teori yang relevan untuk menjelaskan variabel – variabel yang akan diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini penulis menjelaskan mengenai metode penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasionalisasi variabel dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Pada bagian ini penulis menjelaskan mengenai gambaran umum dari obyek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari skripsi ini. Dalam bab ini disajikan kesimpulan – kesimpulan dan saran – saran.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Beban Kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru.
2. Lingkungan Kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru.
3. Beban Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* Grand Labersa Hotel Pekanbaru. Pada dasarnya semua variabel bebas ini akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan baik secara simultan maupun parsial.

6.2 Saran

1. Bagi Peneliti, diharapkan dengan dibuatnya penelitian ini semoga akan ada penelitian-penelitian selanjutnya yang menggunakan model penelitian yang berbeda yang nantinya dapat dijadikan perbandingan dengan hasil penelitian ini.
2. Bagi Perusahaan, diharapkan untuk dapat melakukan evaluasi terhadap beban kerja yang diberikan kepada karyawan *department housekeeping*. Dapat memastikan kembali pembagian tugas – tugas dan tanggung jawab

sesuai dengan kapasitas dan kemampuan karyawan. Hal lain juga dapat diupayakan seperti menciptakan atmosfer lingkungan kerja yang positif dan mendukung, termasuk faktor – faktor seperti kebisingan, ventilasi udara dan fasilitas kerja yang memadai

3. Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu juga dapat menambah kepustakaan dalam Bidang Ilmu Manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Semoga penelitian ini dapat menyumbang pemikiran baru bagi seluruh akademisi yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Agusnawar. 2000. *Operasional tata Graha Hotel : Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- A.R. Vanchapo, S.Kep., M. Mk. 2020. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Qiara Media.
- Budiasa, I Komang. 2021. *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jawa Tengah : CV. Pena Persada
- Burso, Muhammad. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenandamedia Group.
- Gibson. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutabarat, J. 2018. *Kognitif Ergonomi*. Malang: Mitra Gajayana.
- Jay Heizer & Barry Render. 2015. *Manajemen Operasi Edisi Ke-11*. Jakarta: Salemba Empat
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kawiana, I Gede Putu. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia “MSDM” Perusahaan*. Bali: UNHI Press
- Kemendagri. 2008. *Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008*.
- Koesmowidjojo.S.R.M. 2017. *Panduan Praktis Meyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Nurmansyah. 2018. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Penerbit Unilak Press.
- 2019, *Perilaku Organisasi Edisi Revisi & Pengembangan*, Pekanbaru, Unilak Press
- 2020. *Pengantar Manajemen Modern. Bandung*. ALFABETA

----- 2021. **Perilaku Organisasi**. Pekanbaru. Unilak Press.

Sedarmayanti. 2017. Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja. **Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja**.

----- 2018. **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**. Bandung: CV.Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. **Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja**. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudaryo, Yoyo, dkk. 2018. **Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik**. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sugiyono. 2014. **Metode Penelitian Kuantitatif**. CV Alfabeta.

----- 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D**. Bandung: CV Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2010. **Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel**. Alfabeta: Bandung.

Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2018. **Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis**. Bandung. Alfabeta.

Suwithi, N.W. 2013. **Industri Perhotelan**. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Tuwuh Adhistyo Wijoyo, S.E., M.Par. 2023. **Operasional Departemen Housekeeping di Dalam Hotel**. Semarang: Badan Penerbit STIEPARI Press.

Referensi Jurnal

Agustia, Y. P., & Suryani, E. 2018. **Pengaruh Ukuran Perusahaan, Umur Perusahaan, Leverage, Dan Profitabilitas Terhadap Manajemen Laba (Studi Pada Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2016)**. Jurnal ASET (Akuntansi Riset). 63-74

Alice Katresna Lumban Gaol Marbun, Mukmin Suryatni, Sarifudin. **Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Semangat Kerja**

Karyawan di Hotel The Jayakarta Lombok. Jurnal Unram. Vo. 2 No. 3. September

Devia Jeanindita Nugraheni, Sutrisno, Noni Setyorini. 2023. ***Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Era Pandemi.*** Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi. Vo. 2 No. 2. Oktober, hal 127-150

Devia Jeanindita Nugraheni, Sutrisno, Noni Setyorini. 2023. ***Pengaruh Beban Kerja Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Pandanaran Semarang di Era Covid – 19.*** Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi (JURRIE). Vol 2. No. 2

Dian Rhagita Viona, Nova Begawati. 2023. ***Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Ranah Bundo Padang.*** Jurnal Unes Padang. Vol. 1 No. 2. April

Elisabeth Diora Jasmine, Ida Ayu Kalpikawati, Made Artajaya, Ni Wayan Chintia Pinaria. 2023. ***Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Golden Tulip Jineng Resort Bali Pada Masa Pandemi Covid-19.*** Journal of Hospitality Accommodation Management. Vol. 2 No. 1

Fernando Reinhard Tjiabrata, Bode Lumanaw, Lucky O.H. Dotulong. 2017. ***Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado.*** Jurnal EMBA. Vol. 5 No. 2. Juni, hal 1570-1580

Hadori Rosadi, Rahmat Ingkadijaya, Sri Mariati. 2023. ***Analisis Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Motivasi Kerja Melalui Kinerja Karyawan pada Bukit Randu Hotel & Resort Lampung.*** Ejournal BSI. Vol. 10 No. 2. September

Hatmawan, A. A. 2015. ***Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja serta Lingkungan Kerja terhadap Stres Pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan.*** Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan, 4 (1), 91–98.

I Gusti Agung Pradnyana Jaya, I Made Bayu Wisnawa, Ni Nyoman Arini. 2023. ***Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Pada Masa Pandemi Covid – 19 di W Hotel Seminyak Bali.*** Jurnal Ilmiah Hospitality Management. Vol. 13

Nayaka Daksa Gardapati, Sulastri Irbayuni. 2023. ***Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Wiharta Karya Agung Gresik.*** Journal of Economics and Business. Vol. 7 No. 1, hal 166

- Okki Kurnia, Nensi Lapotulo, Devid Trinaldo Simatupang, Nofita Nanda Hermawati. 2023. ***Analisis Beban Kerja Room Attendant di Asialink Hotel Kota Batam***. Journal Of Tourism and Economic. Vol. 6 No.1, hal. 1-10
- Putu Denny Artawan, Ni Nyoman Sukerti, Ni Luh Gde Sri Sadjuni. 2023. ***Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan***. Journal Of Hotel Management. Vol. 1 No. 1. April
- Ronal Donra Sihaloho dan Hotlin Siregar. 2019. ***Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Super Setia Sagita Medan***. Jurnal Ilmiah Socio Secretum. Vol. 9 No. 2 November, hal. 273-281
- Yana Diana. 2019. ***Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort***. Jurnal Manajemen Tools. Vol. 11 No. 2
- Yuliya Ahmad, Bernhard Tewal, Rita N. Taroreh. 2019. ***Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group Manado***. Jurnal EMBA. Vo. 7 No. 3. Juli, hal 2811-2820