

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan di Four Points by Sheraton Batam

M. Kevin Caniago^{1*}, Feri Ferdian¹

¹Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

*Korespondensi Email: mkevincaniago@gmail.com

Abstrak

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam industri perhotelan karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja menjadi faktor penting yang memengaruhi produktivitas, motivasi, dan kualitas pelayanan karyawan. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja. Beban kerja yang berlebihan dan tidak sesuai dengan kemampuan fisik maupun mental karyawan dapat menimbulkan kelelahan, stres, dan menurunkan tingkat kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Hotel Four Points by Sheraton Batam dengan jumlah sampel sebanyak 38 responden menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,518 dan nilai p-value sebesar 0,018. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan, PLS-SEM

Abstract

Human resources play a crucial role in the hospitality industry, where service quality largely depends on employee performance and satisfaction. Job satisfaction is an essential factor influencing employee productivity, motivation, and service quality. One of the key factors affecting job satisfaction is workload. Excessive workload that exceeds employees' physical and mental capacities may lead to fatigue, stress, and decreased job satisfaction. This study aims to analyze the effect of workload on employee job satisfaction at Four Points by Sheraton Batam. This research employed a quantitative approach using a causal associative method. The population consisted of all employees of Four Points by Sheraton Batam, with a total sample of 38 respondents using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that workload has a positive and significant effect on employee job satisfaction, with a path coefficient value of 0.518 and a p-value of 0.018. These findings suggest that well-managed and balanced workloads can enhance employee job satisfaction. Therefore, hotel management should pay close

attention to workload management to improve employee well-being and organizational performance.

Keywords: *Workload, Job Satisfaction, Hotel Employees, PLS-SEM.*

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik hotel, tetapi juga oleh sikap, perilaku, dan kinerja karyawan dalam melayani tamu (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, 2018). Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor strategis dalam meningkatkan daya saing hotel.

Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, loyalitas yang tinggi, serta komitmen yang kuat terhadap organisasi (Robbins, s. p., & Judge, 2024). Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang positif yang dihasilkan dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerja yang dialaminya (A., 1976). Kepuasan kerja juga mencerminkan sejauh mana pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan karyawan (Luthans et al., 2021).

Dalam konteks industri perhotelan, kepuasan kerja karyawan menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu (Putra et al., 2023). Karyawan hotel yang merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih termotivasi, ramah, dan responsif dalam melayani tamu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra hotel (Arshad et al., 2021).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah beban kerja (workload) (Bakker & Demerouti, 2017). Beban kerja merupakan sejumlah tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Kasmir, 2016). Beban kerja muncul sebagai hasil interaksi antara tuntutan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, serta kemampuan fisik dan mental karyawan (Harini & Kartiwi, 2018).

Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, stres kerja, serta menurunkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan (Wulandari & Khaerudin, 2025). Sebaliknya, beban kerja yang dikelola secara seimbang dan sesuai dengan kemampuan karyawan dapat meningkatkan rasa nyaman, produktivitas, dan kepuasan dalam bekerja (Sabilah & Daonil, 2023). Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu merupakan salah satu penyebab utama menurunnya kepuasan kerja (Robbins, s. p., & Judge, 2024).

Fenomena beban kerja yang tinggi sering terjadi pada industri perhotelan karena hotel beroperasi selama 24 jam dengan tingkat hunian yang fluktuatif, terutama pada periode high season (Kandampully et al., 2018). Kondisi ini menuntut karyawan untuk bekerja dalam tekanan waktu, menghadapi tuntutan pelayanan yang tinggi, serta sering kali harus bekerja melebihi jam kerja normal. Apabila jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan beban pekerjaan, maka karyawan akan mengalami beban kerja berlebih yang berpotensi menurunkan kepuasan kerja.

Hotel Four Points by Sheraton Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang menghadapi kondisi fluktuasi tingkat hunian kamar dengan jumlah tenaga kerja yang terbatas. Berdasarkan observasi awal dan wawancara informal, ditemukan bahwa karyawan di beberapa departemen harus bekerja melebihi jam kerja normal, mengalami keterbatasan waktu istirahat, serta menerima pelimpahan pekerjaan antar shift yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya beban kerja yang tinggi yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. (Patriot Nusa & Nasution, 2022) menemukan bahwa beban kerja berlebih berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian (Elimanafe et al., 2023) pada industri perhotelan juga menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan akibat meningkatnya kelelahan fisik dan mental.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Batam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi manajemen hotel dalam mengelola beban kerja karyawan secara optimal.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2022). Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengukuran variabel secara objektif dan pengujian hipotesis menggunakan analisis statistik (Hair, J. F., 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Four Points by Sheraton Batam yang berjumlah 38 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2022). Teknik ini dipilih karena jumlah populasi relatif kecil sehingga memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah beban kerja (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan kerja karyawan (Y). Beban kerja diukur melalui indikator beban fisik, beban mental, beban psikologis, target pekerjaan, kondisi pekerjaan, dan penggunaan waktu kerja ((Tjibrata et al., 2017); (Harini & Kartiwi, 2018)). Kepuasan kerja diukur melalui indikator gaji, pekerjaan, rekan kerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja (Widodo, 2015)

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert. Skala Likert merupakan instrumen pengukuran psikometrik yang banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk mengukur aspek sikap, opini, atau persepsi responden melalui sejumlah pernyataan yang dilengkapi dengan pilihan jawaban berskala, sehingga memungkinkan data subjektif diubah menjadi nilai numerik yang dapat dianalisis secara statistik (Koo & Yang, 2025). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS versi 4.0. Metode PLS-SEM dipilih karena sesuai

digunakan pada penelitian dengan ukuran sampel kecil dan tidak mensyaratkan distribusi data normal (Hair, J. F., 2022).

Analisis Deskriptif Variabel

Variabel Penelitian terdiri dari Variabel Beban Kerja (X) dengan 6 indikator penentu yaitu beban kerja fisik, beban kerja mental, beban psikologis, target pekerjaan, kondisi pekerjaan dan penggunaan waktu kerja (Tjibrata et al., 2017) dan (Harini & Kartiwi, 2018), Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) dengan 6 indikator penentu yaitu gaji, pekerjaan, rekan kerja, atasan, promosi, lingkungan kerja (Widodo, 2015). Data yang didapat pada penelitian ini diperoleh melalui hasil isian instrumen berupa kuesioner yang diberikan secara tidak langsung kepada 38 responden karyawan Four Points By Sheraton Batam dengan menggunakan 18 butir pertanyaan pada variabel beban kerja, 12 pertanyaan pada variabel kepuasan kerja karyawan. Untuk Variabel beban kerja deskripsi data penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja

Indikator	Rata - Rata	Kriteria
Beban Kerja Fisik	3.59	Baik
Beban Kerja Mental	3.80	Baik
Beban Psikologis	3.36	Cukup
Target Pekerjaan	3.52	Baik
Kondisi Pekerjaan	3.57	Baik
Penggunaan Waktu Kerja	3.54	Baik
Jumlah	21,37	Baik
Rata-Rata	3,56	

Sumber: Hasil Olah Data (2023)

Pada tabel 1 dapat dilihat nilai rata-rata pada indikator beban kerja fisik sebesar 3,59 dengan kriteria baik, beban kerja mental 3,80 dengan kriteria baik, indikator beban psikologis 3,36 dengan kriteria cukup, indikator target pekerjaan 3,52 dengan kriteria baik, indikator kondisi pekerjaan 3,57 dengan kriteria baik dan indikator penggunaan waktu kerja 3,54 dengan kriteria baik. Selanjutnya Variabel Kepuasan Kerja Karyawan mendapat hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan

Indikator	Rata - Rata	Kriteria
Gaji	3.63	Baik
Pekerjaan	4.05	Baik
Rekan Kerja	4.09	Baik
Atasan	3.95	Baik
Promosi	3.68	Baik
Lingkungan Kerja	3.89	Baik
Jumlah	23,30	Baik
Rata-Rata	3,88	

Sumber : Hasil Olah Data (2023)

Dapat dilihat pada tabel 2 nilai rata-rata pada indikator gaji sebesar 3,63 dengan kriteria baik, indikator pekerjaan 4,05 dengan kriteria baik, indikator rekan kerja 4,09 dengan kriteria baik, indikator atasan 3,95 dengan kriteria baik, indikator promosi 3,68 dengan kriteria baik dan indikator lingkungan kerja 3,89 dengan kriteria baik. Hal ini menunjukkan mayoritas responden berpendapat bahwa kepuasan kerja karyawan di Four Points By Sheraton Batam sudah baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya dua variabel dalam penelitian ini yaitu beban kerja dan kepuasan kerja karyawan berdasarkan dari jawaban responden dikategorikan dengan nilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap variabel tersebut sudah sesuai dengan persepsi mereka.

Analisis Data

Analisis Smart-PLS versi 4.0 memiliki dua tahap utama yaitu evaluasi Outer Model/Measurement Model dan Inner Model/Structural Model. Tahap Outer Model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari suatu indikator, sementara tahap Inner Model digunakan untuk menguji signifikansi parameter yang dirumuskan dalam hipotesis.

Tahap evaluasi model pengukuran (outer model) meliputi uji validitas (convergent validity) dengan kriteria nilai faktor loading > 0.7 (Sarstedt et al., 2022), dan discriminant validity dilihat berdasarkan crossloading pengukuran yang korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar dari ukuran konstruk lain) dan uji reliabilitas (composite reliability) (Sarstedt et al., 2022).

Dari hasil output program Smart-PLS versi 4.0, dari 12 indikator yang ada, seluruhnya telah memenuhi syarat yang baik dalam hal convergent dan discriminant validity (sudah valid). Selain itu, setiap konstruk dihasilkan sudah reliabel dengan nilai composite reliability dan cronbach alpha diatas 0.7. Setelah semua data valid dan reliabel, tahap ketiga yaitu evaluasi model struktural yang mencakup uji kecocokan model (model fit), path coefficient, dan R².

Uji Convergen Validity

Nilai outer loading pada beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Outer Loading

	Beban Kerja (X)	Kepuasan Kerja Karyawan (Y)
X1	0.864	
X2	0.856	
X3	0.841	
X4	0.782	
X5	0.803	
X6	0.863	

X7	0.795
X8	0.826
X9	0.804
X10	0.782
X11	0.852
X12	0.831
X13	0.804
X14	0.803
X15	0.818
X16	0.892
X17	0.831
X18	0.782
Y1	0.772
Y2	0.807
Y3	0.858
Y4	0.839
Y5	0.875
Y6	0.869
Y7	0.893
Y8	0.868
Y9	0.884
Y10	0.791
Y11	0.871
Y12	0.872

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Berdasarkan hasil olah data diatas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator memiliki nilai lebih dari 0,60 sehingga menghasilkan nilai outer loading yang valid.

Uji Internal Consistency

Dari pengujian yang telah dilakukan Internal Consistency semua variabel mendapatkan nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability diatas 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa semua instrument yang digunakan untuk mengukur setiap variabel masuk dalam kategori Reliable. Secara lengkap hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Constract Reliability and Validity

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Beban Kerja (X)	0.973	0.983	0.974	0.68

Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0.965	0.974	0.969	0.724
------------------------------------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai composite reliability dan cronbach's alpha diatas 0,70. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dikatakan reliabel. Sedangkan untuk menguji validitas menggunakan nilai average variance extracted (AVE) dengan nilai batas diatas 0,50. Pada tabel diatas terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai AVE diatas 0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan indikator dan variabel dinyatakan valid.

Uji Discriminant Validity

Kemudian untuk Diskriminality dilakukan dengan menggunakan pendekatan Fornell-Lacker Criterion. Uji korelasi diskriminan dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dan konstruk lainnya. Jika nilai akar kuadrat (square root of average) AVE dari setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lain dalam model (Sarstedt et al., 2014), dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut memiliki tingkat validitas yang baik. Hasil pengujian secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 5. Nilai Discriminant Validity (Fornell Larcker)

	Beban Kerja (X)	Kepuasan Kerja Karyawan (Y)
Beban Kerja (X)	0.824	
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0.518	0.851

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Pada tabel 5 dapat dilihat perbandingan dari nilai akar AVE dimana nilai masing-masingnya lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya dan dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten pada penelitian memiliki construct validity dan discriminant validity yang baik. Sementara itu, tingkat ambang discriminant validity yang dapat diterima juga diperoleh dilihat dari nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Untuk hasil lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kepuasan Kerja Karyawan (Y) <-> Beban Kerja (X)	0.481

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Pada tabel 6, menunjukkan bahwa nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) seluruh variabel menunjukkan nilai < 1. Berdasarkan simulasi dan penelitian terdahulu, Hanseler merekomendasikan bahwa nilai HTMT tidak boleh melebihi 0,90 apabila model jalur menyertakan konstruk yang secara konsep serupa (Hair, J. F., 2022). Oleh karena

itu, nilai HTMT pada tabel 6 menyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria.

Uji Variance Inflation Factor (VIF)

Data pengujian VIF dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Collinearity Statistics (VIF)

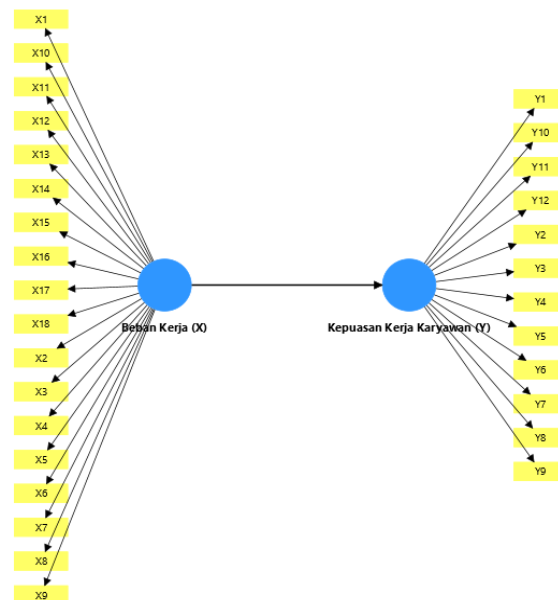
	Beban Kerja (X)	Kepuasan Kerja Karyawan (Y)
Beban Kerja (X)		
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)		1.000

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF pada seluruh variabel berada pada nilai yang aman yaitu < 5 yang berarti tidak terdapat masalah pada multikolinieritas (Hair, J. F., 2022). Dari tabel diatas dapat dilihat nilai VIF sebesar $1 < 5$, maka dapat dinyatakan terbebas dari multikolinearitas.

Evaluasi Structural Model

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk dapat melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.



Gambar 1. Hasil Model Struktural

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Uji R

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk menganalisis hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model

struktural dinilai dengan mempertimbangan R-square untuk konstruk yang diuji sebagai variabel dependen dan signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Estimasi nilai R-square dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0.269	0.248

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Dari tabel 9 dapat dilihat nilai r-square pada variabel kepuasan kerja karyawan sebesar 0,269 dengan interpretasi bahwa nilai r-square pada variabel kepuasan kerja karyawan adalah 27% sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis sangat penting dilakukan dengan menggunakan fungsi Bootstrapping pada Smart PLS 4.0 meski diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan. Hasil analisis pengaruh variabel dapat dilihat pada nilai f-square pada tabel berikut :

Tabel 9. F Square

Kepuasan Kerja Karyawan	
Beban Kerja	0.367

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Dari hasil uji hipotesis pada tabel 9, diperoleh bahwa hasil dari hipotesis pertama yaitu beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dimana nilai f square sebesar $0,367 > 0,35$ yang berarti variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan berada pada pengaruh tinggi. Dari nilai tersebut berarti variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dapat diterima.

Selanjutnya hipotesis diterima dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t-value melebihi nilai kritisnya dimana nilai t statistics untuk tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96 (Sarstedt et al., 2022). Hasil analisis pengaruh langsung akan dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil
Beban Kerja (X) -> Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0.518	0.538	0.22	2.361	0.018	Diterima

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 4.0, 2026

Dari path coefficient di atas dapat dilihat nilai original sampel, p value atau t statistics yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima

atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai t statistics $> t$ tabel atau p value $< 0,05$. Hipotesis ini menguji apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, ini dapat dilihat dari nilai t -statistics sebesar $2.361 > 1.96$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0.00 < 0.018$, dengan nilai original sampel 0.518

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Batam. Temuan ini sejalan dengan teori (Robbins, s. p., & Judge, 2024) yang menyatakan bahwa beban kerja yang dikelola secara proporsional dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan kerja karyawan. Beban kerja yang sesuai dengan kemampuan fisik dan mental karyawan memungkinkan mereka menyelesaikan tugas secara optimal tanpa mengalami tekanan berlebihan (Kandampully et al., 2018).

Dalam konteks industri perhotelan, pengelolaan beban kerja menjadi tantangan tersendiri karena fluktuasi tingkat hunian dan tuntutan pelayanan yang tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika beban kerja diatur secara sistematis, pembagian tugas jelas, serta waktu kerja dikelola dengan baik, karyawan tetap dapat merasakan kepuasan dalam bekerja meskipun menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Patriot Nusa & Nasution, 2022) serta (Susanto & Budiarti, 2018) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun, hasil positif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tidak selalu rendah, tetapi terkelola dengan baik, justru dapat memberikan tantangan kerja yang sehat dan meningkatkan kepuasan kerja.

Dengan demikian, manajemen hotel perlu memperhatikan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas karyawan. Penyesuaian jumlah tenaga kerja, pembagian shift yang adil, serta pemberian waktu istirahat yang cukup merupakan langkah strategis untuk menjaga kepuasan kerja karyawan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Batam. Hasil pengujian menggunakan PLS-SEM menunjukkan bahwa beban kerja mampu menjelaskan variasi kepuasan kerja karyawan secara substansial, sehingga membuktikan bahwa pengelolaan tuntutan pekerjaan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kepuasan kerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang terstruktur, terdistribusi secara proporsional, dan sesuai dengan kapasitas fisik maupun mental karyawan tidak selalu berdampak negatif. Sebaliknya, apabila dikelola dengan baik melalui pembagian tugas yang jelas, sistem kerja yang terorganisir, serta dukungan manajerial yang memadai, beban kerja dapat menjadi bentuk tantangan kerja (challenge demand) yang mendorong keterlibatan dan kepuasan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara

tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas kepuasan kerja.

Dalam konteks industri perhotelan yang memiliki karakteristik operasional 24 jam serta fluktuasi tingkat hunian, manajemen beban kerja menjadi aspek strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia. Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan volume pekerjaan berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang berdampak pada menurunnya kepuasan kerja. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pembagian shift, alokasi tugas, serta kebutuhan tenaga kerja agar beban kerja tetap berada pada tingkat yang optimal.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat kajian manajemen sumber daya manusia khususnya terkait hubungan antara tuntutan pekerjaan dan kepuasan kerja dalam industri jasa. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pihak manajemen hotel dalam merumuskan kebijakan pengelolaan kerja yang lebih efektif untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan karyawan.

Referensi

- A., L. E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 4(4).
- Arshad, M., Abid, G., Ahmad, J., Anum, L., & Khan, M. M. (2021). Impact of employee job attitudes on ecological green behavior in hospitality sector. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1).
<https://doi.org/10.3390/joitmc7010031>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Bakker AB, Demerouti E. Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *J Occup Health Psychol. J Occup Health Psychol.*, 3(22).
- Elimanafe, B. I., Nursiani, N. P., Neno, M. S., & Fanggidae, R. E. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Ima Kupang. *Glory Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(4).
<https://doi.org/10.35508/glory.v4i4.11520>
- Hair, J. F., et al. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Harini, S., & Kartiwi, N. (2018). Workload, Work Environment and Employee Performance of Housekeeping. *International Journal of Latest Engineering and Management Research (IJLEMR) Www.Ijlemr.Com | |*, 03(10).
- Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1).
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada. Management Penelitian.
- Koo, M., & Yang, S. W. (2025). Likert-Type Scale. *Encyclopedia*, 5(1).
<https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018>

- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education. - References - Scientific Research Publishing. In Open Journal of Business and Management.
- Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (2021). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Fourteenth Edition. In Hospital Administration.
- Patriot Nusa, & Nasution, W. S. L. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan operator produksi PT Kondobo Textindo Subang. Jurnal Bisnis, 10(2). <https://doi.org/10.62739/jb.v10i2.30>
- Putra, A. S. B., Kusumawati, E. D., & Kartikasari, D. (2023). Psychological Empowerment and Psychological Well-Being as Job Performance Mediators. Journal of Business Management and Economic Development, 2(01). <https://doi.org/10.59653/jbmed.v2i01.372>
- Robbins, s. p., & Judge, T. a. (2024). Organizational behavior I9th Edition. In Choice Reviews Online (Vol. 43, Issue 01).
- Sabilah, A. I., & Daonil, D. (2023). Analisis Beban Kerja Karyawan dan kebutuhan Karyawan pada Divisi Pengelasan di PT TI. Blend Sains Jurnal Teknik, 1(3). <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.207>
- Sugiyono, P. D. (2022). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In Revista Brasileira de Linguística Aplicada.
- Susanto, R. H., & Budiarti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Evora Surabaya. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.
- Tjibrata, F. R., Lumanaw, B., & Dotulang O.H, L. (2017). The Influence Of Workload And Workplace Of The Perfomance Of An Employee Of PT. Sabar Ganda Manado. Jurnal EMBA, 5 No.2(Juni).
- Widodo, S. E. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Pustaka Pelajar.
- Wulandari, D. S., & Khaerudin, K. (2025). Analysis of The Influence Between Job Stress, Workload and Job Satisfaction (Literature Review). Dinasti International Journal of Management Science, 6(3). <https://doi.org/10.38035/dijms.v6i3.4317>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing. McGraw-Hill Education. Kasetart Journal of Social Sciences, 39(1).