

Pengaruh Beban Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Unit *Food & Beverage Department* Di PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan

Desika Wulandari¹, Amir Makhmud Zain Nst², Porkas Sojuangon Lubis³

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

³Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

[1^{desika439@gmail.com}](mailto:desika439@gmail.com), [2^{amirnasty13@gmail.com}](mailto:amirnasty13@gmail.com), [3^{porkas.mm@gmail.com}](mailto:porkas.mm@gmail.com)

Abstract, *This study aims to analyze the influence of workload and workplace facilities on employee performance in the Food & Beverage Department at PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan. The background of this research is based on the importance of human resource management in the hospitality industry, which demands excellent service quality to achieve guest satisfaction. The Food & Beverage unit plays a strategic role as it directly relates to the guest experience in enjoying food and beverage services. Therefore, a balanced workload and adequate workplace facilities are crucial aspects in supporting employee performance. This research employs a quantitative approach with a population of 62 employees, all of whom were taken as the sample using a total sampling technique. Data were collected through various methods, including observation, interviews, questionnaires, literature review, and field studies. The research instrument was designed using a Likert scale and tested for validity and reliability before use. Data analysis was carried out through several stages, including validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and multiple linear regression to examine both partial and simultaneous effects among variables. The results indicate that workload and workplace facilities have a positive and significant effect on employee performance, both partially and simultaneously. The coefficient of determination (R^2) value of 0.231 shows that 23.1% of the variation in employee performance can be explained by the two variables, while the remaining 76.9% is influenced by other factors outside the research model. These findings emphasize that proportional workload management and the provision of adequate workplace facilities are dominant factors in improving employee performance, thereby supporting hotel operational success and overall guest satisfaction.*

Keywords : *Workload, Facilities, Performance*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada unit Food & Beverage Department di PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam industri perhotelan, yang menuntut kualitas pelayanan prima demi tercapainya kepuasan tamu. Unit Food & Beverage memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan pengalaman tamu dalam menikmati layanan makanan dan minuman. Oleh sebab itu, faktor beban kerja yang seimbang serta fasilitas kerja yang memadai menjadi aspek penting dalam mendukung kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 62 karyawan yang sekaligus dijadikan sampel melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui berbagai metode, yaitu observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka, dan studi lapangan. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert dan diuji validitas serta reliabilitasnya sebelum digunakan. Analisis data dilakukan melalui serangkaian tahapan, mulai dari uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, hingga regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan antarvariabel. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,231 mengindikasikan bahwa 23,1% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 76,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan beban kerja yang proporsional serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat mendukung keberhasilan operasional hotel dan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Kata Kunci : Beban Kerja, Fasilitas, Kinerja

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi, khususnya dalam industri perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas layanan. Unit Food & Beverage Department di hotel memiliki peran vital karena berhubungan langsung dengan kepuasan tamu melalui penyediaan makanan, minuman, serta pelayanan restoran. Namun, dalam praktiknya, kinerja karyawan sering dipengaruhi oleh faktor internal seperti beban kerja yang tinggi dan fasilitas kerja yang tersedia. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental, sehingga menurunkan produktivitas dan kualitas pelayanan. Sebaliknya, fasilitas kerja yang memadai dapat mendukung kelancaran tugas, meningkatkan motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan menjadi penting untuk dilakukan, khususnya di PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan.

Isu utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana keseimbangan beban kerja dan ketersediaan fasilitas kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan. Teori manajemen sumber daya manusia menekankan bahwa beban kerja harus disesuaikan dengan kapasitas individu agar tidak menimbulkan stres kerja (Robbins, 2016). Sementara itu, teori ergonomi menyatakan bahwa fasilitas kerja yang sesuai standar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja (Wignjosoebroto, 2003). Dengan demikian, integrasi antara pengelolaan beban kerja dan penyediaan fasilitas kerja menjadi kunci dalam menjaga kinerja karyawan di sektor perhotelan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji topik serupa, namun masih terdapat gap yang perlu diisi. Pertama, penelitian Ayu dkk. (2025) di Hotel Truntum Padang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, tetapi belum menyoroti peran fasilitas kerja sebagai variabel pendukung. Kedua, penelitian Rukmansyach dan Ramadhayanti (2023) pada PT. San Putra Sejahtera menunjukkan bahwa fasilitas perusahaan dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja, namun penelitian tersebut dilakukan pada sektor manufaktur, bukan perhotelan. Ketiga, penelitian Diana (2019) di Hotel Bintang Lagoon Resort menekankan bahwa beban kerja yang tinggi berdampak negatif pada kinerja housekeeping, tetapi tidak mengkaji unit Food & Beverage yang memiliki karakteristik berbeda. Keempat, penelitian Suryadi (2020) menyoroti pentingnya fasilitas kerja dalam meningkatkan produktivitas karyawan hotel, namun tidak mengaitkan langsung dengan beban kerja. Kelima, penelitian Rahmawati (2021) mengenai pelayanan berbasis fasilitas kerja di hotel Yogyakarta menunjukkan adanya hubungan positif dengan kinerja, tetapi belum menguji pengaruh simultan dengan beban kerja.

Gap penelitian ini menunjukkan bahwa studi yang menghubungkan beban kerja dan fasilitas kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di unit Food & Beverage masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menyoroti salah satu variabel atau dilakukan pada departemen berbeda. Padahal, unit Food & Beverage memiliki karakteristik pekerjaan yang unik, seperti intensitas interaksi dengan tamu, tuntutan

kecepatan pelayanan, serta kebutuhan fasilitas kerja yang mendukung operasional restoran dan bar.

Kontribusi penelitian ini terletak pada upaya mengisi kekosongan literatur dengan mengkaji secara empiris pengaruh beban kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor perhotelan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi rekomendasi praktis bagi manajemen hotel dalam merancang kebijakan pengelolaan beban kerja dan penyediaan fasilitas kerja yang lebih efektif.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Unit Food & Beverage Department; (2) menganalisis pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan; dan (3) menguji pengaruh simultan beban kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan serta strategi peningkatan produktivitas di sektor perhotelan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara beban kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Model kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif melalui data numerik yang dapat diuji secara statistik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan, tetapi juga menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara empiris.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross-sectional survey design, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menangkap kondisi aktual di Unit Food & Beverage Department PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja pada unit tersebut. Sampel ditentukan menggunakan teknik proportional random sampling, sehingga setiap karyawan memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh ukuran sampel yang representatif terhadap populasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yang disusun berdasarkan indikator beban kerja, fasilitas kerja, dan kinerja karyawan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Peneliti mendatangi karyawan Unit Food & Beverage untuk memastikan tingkat respons yang tinggi dan meminimalisasi bias. Selain itu, dilakukan wawancara singkat untuk memperjelas jawaban responden apabila diperlukan. Data sekunder juga digunakan, berupa dokumen perusahaan, laporan kinerja, serta catatan operasional yang relevan untuk mendukung analisis. Setelah data terkumpul, dilakukan proses coding agar siap dianalisis secara statistik.

Tahap analisis data dimulai dengan uji instrumen penelitian. Validitas diuji menggunakan korelasi item-total, sedangkan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha dengan batas minimal 0,70. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan profil responden serta distribusi jawaban pada setiap variabel. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi untuk memastikan kelayakan model regresi.

Analisis utama menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$ di mana Y adalah kinerja karyawan, X_1 adalah beban kerja, dan X_2 adalah fasilitas kerja. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing

variabel independen, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan keduanya terhadap kinerja karyawan. Koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk melihat seberapa besar variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh beban kerja dan fasilitas kerja.

Interpretasi hasil dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan batas 0,05. Jika nilai signifikansi lebih kecil, maka hipotesis diterima dan menunjukkan adanya pengaruh signifikan. Temuan penelitian kemudian dihubungkan dengan kondisi empiris di Unit Food & Beverage PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan, sehingga dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen hotel dalam merancang kebijakan pengelolaan beban kerja dan penyediaan fasilitas kerja yang lebih efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Berganda

Hasil regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.722	6.372		2.310	.024
	Beban_Kerja	.300	.104	.327	2.868	.006
	Fasilitas_Kerja	.416	.131	.363	3.182	.002

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: *Data diolah SPSS 26*

Diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 14,722 + 0,300X_1 + 0,416X_2 + e$

1. Konstanta sebesar 14,722 artinya jika beban kerja (X_1) dan fasilitas kerja (X_2) nilainya 0, maka kinerja (Y) nilainya adalah 14,722.
2. Koefisien regresi variabel beban kerja (X_1) sebesar 0,300 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan beban kerja mengalami kenaikan 1%, maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,300. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara beban kerja dengan kinerja, semakin naik beban kerja maka semakin naik kinerja.
3. Koefisien regresi variabel fasilitas kerja (X_2) sebesar 0,416 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan fasilitas kerja mengalami kenaikan 1%, maka kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,416. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara fasilitas kerja dengan kinerja, semakin naik fasilitas kerja maka semakin naik kinerja.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

**Tabel 2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.722	6.372		2.310	.024
	Beban_Kerja	.300	.104	.327	2.868	.006
	Fasilitas_Kerja	.416	.131	.363	3.182	.002

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber: *Data diolah SPSS 26*

Pada tabel *Coefficients^a* diperoleh juga nilai t hitung. Nilai t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel pada $\alpha = 0,05$. Nilai t tabel pada df (n-k) dimana n = 62 adalah banyak sampel dan k adalah banyaknya variabel baik variabel bebas maupun terikat, maka $62-3 = 59$. Pada df 59 dengan $\alpha = 0,05$ nilai t tabel adalah 2,001. Nilai t hitung variabel beban kerja (X_1) adalah sebesar 2,868, dengan demikian t hitung > t tabel ($2,868 > 2,001$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel beban kerja (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Nilai t hitung variabel fasilitas kerja (X_2) adalah sebesar 3,182, dengan demikian t hitung > t tabel ($3,182 > 2,001$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel fasilitas kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Anova atau analisis varian merupakan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	229.344	2	114.672	8.882	.000 ^b
	Residual	761.704	59	12.910		
	Total	991.048	61			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas_Kerja, Beban_Kerja

Sumber: Data diolah SPSS 26

Pada tabel Anova^b diperoleh nilai F hitung sebesar 8,882 sedangkan nilai F tabel sebesar 3,15. Dengan demikian F hitung > F tabel ($8,882 > 3,15$) artinya variabel beban kerja dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) hasil regresi dapat dilihat pada tabel seperti bawah ini:

Tabel 4. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.481 ^a	.231	.205	3.593

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_Kerja, Beban_Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data diolah SPSS 26

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,481. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup antara variabel bebas (Fasilitas Kerja dan Beban Kerja) terhadap variabel terikat (Kinerja). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,231 menunjukkan bahwa 23,1% variasi dalam variabel Kinerja dapat dijelaskan oleh Fasilitas Kerja dan Beban Kerja. Sedangkan sisanya sebesar 76,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,205 mengoreksi (R^2) agar lebih akurat dalam mengukur kekuatan hubungan pada model yang melibatkan lebih dari satu prediktor. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa: beban kerja dan fasilitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada unit *Food & Beverage Departement* di PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan, dengan kontribusi sebesar 23,1%.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan unit Food & Beverage Department di PT. Hotel Danau Toba Internasional Medan, baik secara parsial maupun simultan. Beban kerja yang seimbang mampu meningkatkan produktivitas, sementara fasilitas kerja yang memadai mendukung efisiensi dan kenyamanan kerja, sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Uji regresi menunjukkan bahwa kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 23,1% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem kompensasi. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus mengevaluasi pembagian beban kerja agar sesuai dengan kapasitas individu serta meningkatkan kualitas fasilitas kerja guna mendorong kinerja optimal dan kepuasan kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abang, R., dkk. 2018. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Kantor Rektorat Universitas Nusa Cendana Kupang*. Jurnal Manajemen, 225-246.
- Ahmad, B., & Laha, M. S. 2020. *Penerapan Studi Lapangan Dalam Meningkatkan Kemampuan Analisis Masalah*. Jurnal Nalar Pendidikan, 63-72.
- Anggreni, M. D. 2022. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mojokerto: Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto.
- Asnawi, M. A. 2019. *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas (Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan)*. Gorontalo: Penerbit CV. Athra Samudra.
- Azizah, A., & Dr. Budi Purwoko, S. M. 2017. *Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Naratif*. Jurnal Penelitian Perpustakaan, 1-7.
- Budiasa, I. K. 2021. *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Banyumas: Penerbit CV. Pena Persada.
- Ariesanti, D. dkk. 2023. *Analisis Implementasi Kurikulum Kemerdekaan Dan Perencanaan Pembelajaran Di Sekolah Dasar*. Jurnal Riset Ilmiah, 1896- 1907.
- Jelatu, S. M., & Jewaru, d. M. 2024. *Optimalisasi Kinerja Organisasi (Sinergi Fasilitas Kerja, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Kerja*. Banyumas: Penerbit Amerta Media.
- Dianto, Hablil Ikhwana, Siti Wardah Pratidina. 2023. *Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Gaji terhadap Kepuasa Kerja Karyawan Pada PT. Medan Distribusindo Raya (Mdr) Di Kota Medan*. Jurnal Ilmu Manajemen, 48- 55.
- Jufrizen, & Hadi, F. P. 2021. *Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja*. Jurnal Sains Manajemen, 35-54.
- Khaeruman., dkk. 2021. *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Serang Banten: Penerbit CV. AA RIZKY.
- Mahawati, E. dkk. 2021. *Analisa Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Semarang: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Moha, N. A., dkk. 2023. *Analisis Pengaruh Likuiditas Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah dan Bank Konvensional Periode 2018-2022*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 553-562.
- Nur, M. A., & Made Saihu. 2024. *Pengolahan Data*. Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi, 163-175.
- Pratama, F. D., dkk 2022. *Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Yang Memperoleh Sustainability Reporting Award*.

Purba, D. S., dkk 2021. *Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengelolaan Regressi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19*. Jurnal Karya Abadi, 202-208.

Ramlawati, & Lusyana, E. 2020. *Pengaruh Celebrity Endorsement dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Produk Kecantikan Wardah Pada Mahasiswi HPMM Cabang Maiwa Di Makasar*. Jurnal Manajemen dan Organisasi Review, 65-75.

Sahir, S. H. 2021. *Metodologi Penelitian*. Medan: Penerbit KBM Indonesia.

Siregar, M. S., & H. Ali Hardana, M. S. 2021. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Padangsidempuan: Penerbit CV. Merdeka Kreasi Group.

Slamet, R., & Wahyuningsih, S. 2022. *Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja*. Jurnal Manajemen & Bisnis, 51-58.

Tinambunan, A. P., dkk 2022. *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan*. Jurnal Riset Akuntansi dan Kontemporer, 24-33.

Vanchapo, A. R. 2020. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Kupang: Penerbit CV. Penerbit Qiara Media.