



PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN F&B SERVICE DEPARTMENT DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Nila Lee Thesa¹, Ida Ayu Kalpikawati², Ni Luh Gde Sri Sadjuni³

^{1,2,3} Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Politeknik Pariwisata Bali Jl. Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Bali, Indonesia

¹nilaleethesa@gmail.com, ²idaayukalpikawati@ppb.ac.id, ³sriesad@ppb.ac.id

Received: Month, Year

Accepted: Month, Year

Published: Month, Year

Abstract

The intense competition in the hospitality industry demands high-quality service, with employee performance being a crucial factor influencing it. The purpose of this study is to determine the effect of workload on employee performance in the F&B service department at InterContinental Bali Resort. This research uses quantitative data and includes the entire population of 82 active employees as the sample. The analytical techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, coefficient of determination tests, and t-tests. The results show that the workload variable has a positive and significant effect on employee performance, with a t-value (thitung) greater than the critical t-value (ttabel), specifically $9.721 > 1.664$. The workload has a positive beta value of 0.676 on employee performance. Workload contributes to influencing employee performance by 54.2% in the moderate category, while the remaining 45.8% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Workload, Employee Performance, F&B Service Department

Abstrak

Persaingan ketat dalam industri perhotelan menuntut kualitas layanan yang tinggi, dengan kinerja karyawan sebagai faktor penting yang mempengaruhinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan F&B service department di InterContinental Bali Resort. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan menggunakan seluruh populasinya yaitu sebanyak 82 orang karyawan yang aktif bekerja sebagai sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung > ttabel yaitu $9,721 > 1,664$. Beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan nilai beta sebesar 0,676. Pada kategori sedang, beban kerja memberikan pengaruh sebesar 54,2% terhadap kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja Karyawan, F&B Service Department

1. PENDAHULUAN

Menurut data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, industri perhotelan di Bali mengalami pertumbuhan yang pesat pada tahun 2023 dengan rata-rata okupansi hotel sebesar 52,21%. Pertumbuhan ini didorong oleh peningkatan kunjungan wisatawan internasional ke Bali, terutama dari pasar Australia dan India. Terkait dengan hal ini, kinerja karyawan memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi operasional perhotelan. Kinerja merujuk pada gambaran menyeluruh atas keadaan perusahaan selama periode waktu tertentu, mencakup hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh aktivitas operasional perusahaan dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya (Rivai, 2012). Kinerja yang optimal dari karyawan tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga kualitas layanan yang diterima oleh wisatawan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan dan kunjungan ulang. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada para tamu. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Suartini (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja karyawan dan kualitas layanan di hotel berbintang lima di Bali. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi, disiplin, dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang baik akan memberikan layanan yang lebih ramah, cepat, dan tanggap kepada para tamu.

Hal ini tentunya juga berlaku bagi F&B *service department* di InterContinental Bali Resort, sebuah resort bintang lima yang terletak di Jalan Raya Uluwatu No. 45, Jimbaran, Kabupaten Badung, Bali. InterContinental Bali Resort telah beroperasi sejak tahun 1993, dan saat ini terdapat 82 karyawan yang aktif bekerja pada departemen *food & beverage service*. InterContinental Bali Resort menggunakan sistem *End of Year Team Member Review* yang dilakukan oleh para manajer di setiap *section* dan juga F&B Manager untuk menilai kinerja para karyawannya. Ini merupakan sebuah proses sistematis untuk mengevaluasi kinerja karyawan secara berkala. Penilaian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana karyawan telah mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan sebelumnya

Tabel 1: *End of Year Team Member Review F&B Service Department 2023*
[Sumber: InterContinental Bali Resort, 2024]

No.	Klasifikasi Berdasarkan Rata-Rata Nilai	Skor	Jumlah Karyawan		Rata-Rata Nilai
			Orang	%	
1	Belum Sesuai Kriteria (<i>Mixed</i>)	1,3 - 1,8	11	13,41	1,7
2	Sesuai Kriteria (<i>Strong</i>)	1,9 - 2,7	58	70,73	2,4
3	Memuaskan (<i>Exceptional</i>)	2,8 - 3,0	13	15,85	2,9
Total			82	100	2,33

Berdasarkan Tabel 1, dari 82 karyawan departemen F&B *service department* yang dievaluasi, 70,73% menunjukkan kinerja sesuai kriteria (*strong*), 15,85% dinilai memuaskan (*exceptional*), dan 13,41% belum memenuhi kriteria (*mixed*). Secara keseluruhan, rata-rata kinerja karyawan berada di atas level "baik" dengan skor 2,33, menunjukkan mayoritas karyawan berkinerja baik. Analisis menyimpulkan bahwa mayoritas karyawan, sekitar 86,58%, menunjukkan kinerja yang baik, baik itu dalam kategori sesuai kriteria maupun memuaskan. Ini mencerminkan keberhasilan evaluasi dan manajemen kinerja yang diterapkan dalam memelihara dan meningkatkan kinerja karyawan.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berlebihan dapat menurunkan kinerja, menyebabkan stres dan *burnout*. Manajemen beban kerja yang efektif sangat penting untuk menjaga kinerja karyawan tetap optimal dan menghindari distribusi tugas yang tidak merata yang dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas kerja.

Tabel 2: Perbandingan Jumlah Karyawan F&B *Service Department*
[Sumber: InterContinental Bali Resort, 2024]

No	Section	Karyawan Ideal	Karyawan Saat Ini	Selisih
1	Banquet	18	14	4
2	Bar	12	12	0
3	Bella Cucina Restoran	11	7	4
4	FBS Admin	3	3	0
5	Jimbaran Gardens Restoran	20	17	3
6	KO Restoran	10	5	5
7	Room Service	14	9	5
8	Sunset Beach Bar & Grill Restoran	11	7	4
9	Taman Gita Restoran	15	8	7
Total		114	82	32

Tabel 2 menunjukkan bahwa F&B *service department* di InterContinental Bali Resort, yang terdiri dari 9 bagian, memiliki kekurangan karyawan. Saat ini terdapat 82 karyawan, sedangkan jumlah ideal berdasarkan struktur organisasi perusahaan sesuai dengan volume tugas adalah 114 karyawan, menunjukkan kekurangan total 32 karyawan. Kekurangan terbesar terjadi di Taman Gita Restoran yaitu sebanyak 7 karyawan, Room Service sebanyak 5 karyawan, dan KO Restoran sebanyak 5 karyawan. Kekurangan ini menambah beban kerja bagi karyawan yang saat ini aktif bekerja, dimana mereka harus menangani tugas dan tanggung jawab dari posisi yang kosong. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, serta reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah tersinggung. (Irawati, 2017).

Tabel 3: Penyesuaian Beban Kerja dan *Average Overtime* F&B *Service Department*
[Sumber: InterContinental Bali Resort, 2024]

No	Section	Tugas Utama Sesuai Dengan Job Description/SOP	Penambahan Tugas	Average Overtime
1	Banquet	Melayani penyelenggaraan acara-acara besar	Melayani <i>breakfast</i>	3 hours
2	Bar	Melayani pembuatan dan pemesanan minuman di restoran	Melayani pembuatan dan pemesanan minuman ketika ada <i>event</i>	2 hours
3	Bella Cucina Restoran	Melayani <i>lunch</i> dan <i>dinner</i>	Melayani <i>lunch</i> dan <i>dinner</i> untuk event tertentu	1 hour
4	FBS Admin	Menangani administrasi umum F&B <i>department</i>	Menangani reservasi restoran dan juga penjualan F&B <i>package</i>	2 hours
5	Jimbaran Gardens Restoran	Melayani <i>breakfast</i> , <i>lunch</i> , dan <i>dinner</i>	Membantu Taman Gita Restoran ketika <i>breakfast</i> dengan mengirimkan beberapa karyawannya	1 hour

6	KO Restoran	Melayani <i>dinner</i>	Melayani <i>lunch</i> untuk <i>event</i> tertentu	2 hours
7	Room Service	Melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar	Membantu Taman Gita Restoran ketika <i>breakfast</i> dengan mengirimkan beberapa karyawannya	2 hours
8	Sunset Beach Bar & Grill Restoran	Melayani <i>lunch</i> dan <i>dinner</i>	Membantu Taman Gita Restoran ketika <i>breakfast</i> dengan mengirimkan beberapa karyawannya	1 hour
9	Taman Gita Restoran	Menyediakan dan melayani <i>breakfast</i>	Melayani <i>lunch</i> dan <i>dinner</i> untuk <i>event</i> tertentu	3 hours

Tabel 3 menunjukkan beban kerja dan rata-rata *overtime* di departemen F&B *service* InterContinental Bali Resort. Karena kekurangan tenaga kerja, karyawan harus menyelesaikan tugas tambahan yang mengakibatkan mereka bekerja melebihi jam kerja normal. Jimbaran Gardens Restoran, Room Service, dan Sunset Beach Bar & Grill Restoran membantu Taman Gita Restoran melayani *breakfast*, karena Taman Gita hanya memiliki 8 dari 15 karyawan ideal. Selain itu, F&B *service department* menangani berbagai *event* yang menambah beban kerja, terutama di Taman Gita Restoran, KO Restoran, dan Bella Cucina Restoran.

Rata-rata *overtime* tertinggi adalah 3 jam, dialami oleh *Banquet section* dan Taman Gita Restoran, karena banyaknya *event* dan peningkatan tingkat okupansi. Bar, KO Restoran, Room Service, dan FBS Admin rata-rata mengalami 2 jam *overtime*, sedangkan Bella Cucina Restoran, Jimbaran Garden Restoran, dan Sunset Beach Bar & Grill Restoran mengalami rata-rata 1 jam *overtime*.

Penambahan beban kerja terjadi saat ada kekosongan posisi, sehingga manajemen melakukan *cross sectional* untuk karyawan yang masih aktif. Jumlah *event* yang terlaksana juga mempengaruhi beban kerja, karena karyawan harus mengalokasikan waktu dan sumber daya tambahan untuk menyediakan layanan. Semakin banyak *event*, semakin besar tekanan yang dirasakan oleh karyawan, sehingga menambah beban kerja mereka.

Tabel 4: *Event* yang Terlaksana Selama Tahun 2023
[Sumber: InterContinental Bali Resort, 2024]

No	Bulan	Jumlah Event Terlaksana
1	Januari	13
2	Februari	14
3	Maret	21
4	April	11
5	Mei	8
6	Juni	12
7	Juli	9
8	Agustus	18
9	September	10
10	Oktober	9
11	November	12
12	Desember	13
Total		150
Rata-Rata		12,5

Berdasarkan Tabel 4, jumlah *event* di InterContinental Bali Resort sepanjang tahun 2023 bersifat fluktuatif, dengan puncaknya pada bulan Maret sebanyak 21 *event* dan terendah pada bulan Mei dengan 8 *event*. Total terdapat 150 *event* dalam setahun, dengan rata-rata 12 *event* per bulan, yang dikelola oleh divisi *Conference & Event (C&E)* dalam departemen *Sales & Marketing*.

Hasil observasi dan wawancara dengan karyawan F&B *service department* mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah *event* menambah beban kerja mereka. Dengan jumlah karyawan aktif hanya 82 orang dari kebutuhan ideal 114 orang, terjadi kekurangan 32 karyawan. Hal ini mengakibatkan karyawan harus melakukan tugas tambahan di luar *job description* mereka dan membantu operasional *section* lain melalui *cross sectional*. Kondisi ini menyebabkan karyawan merasa kewalahan dan kelelahan, serta berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan fenomena ini dan penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan F&B *service department* di InterContinental Bali Resort.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan data yang bersumber dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampel jenuh terhadap 82 orang responden yaitu karyawan F&B *service department* di InterContinental Bali Resort. Teknik analisis yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi yang dibantu dengan program SPSS versi 23.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

3.1.1 Karakteristik Responden

Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Survei
[Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)]

Karakteristik	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
Section		
Banquet	14	17,07
Bar	12	14,63
Bella Cucina Restoran	7	8,54
FBS Admin	3	3,66
Jimbaran Gardens Restoran	18	21,95
KO Restoran	5	6,10
Room Sevice	9	10,98
Sunset Beach Bar & Grill Restoran	7	8,54
Taman Gita Restoran	7	8,54
Usia		
21-30 tahun	9	10,98
31-40 tahun	17	20,73
41-50 tahun	31	37,80
>50 tahun	25	30,49
Jenis Kelamin		
Laki-laki	58	70,73
Perempuan	24	29,27

Pendidikan Terakhir

SMA/SMK	8	9,76
Diploma	72	87,80
Sarjana	2	2,44

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa karakteristik responden dari segi *section*, usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan terakhir karyawan di departemen F&B *service* InterContinental Bali Resort didominasi oleh *section* Jimbaran Gardens Restoran dengan 18 orang, atau sebesar 21,95%. Karyawan yang paling banyak berusia antara 41-50 tahun, sebanyak 31 orang dengan persentase 37,80%. Mayoritas responden adalah laki-laki, dengan jumlah 58 orang atau 70,73%. Sedangkan, dari segi pendidikan terakhir, sebagian besar memiliki gelar diploma, yaitu sebanyak 72 orang dengan persentase 87,80%.

3.1.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas menilai apakah variabel pengganggu atau variabel sisa dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Nilai signifikansi Asymp ditentukan dari hasil uji normalitas. Sig (dua sisi) adalah 0,200, lebih besar dari 0,05. Berdasarkan pedoman melakukan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Data yang berdistribusi normal menunjukkan tidak terdapat perbedaan distribusi nilai yang signifikan pada masing-masing variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan variance residual antara observasi yang satu dengan observasi yang lain dalam suatu model regresi. Jika varians residual antar pengamatan tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika variansnya berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi, begitu pula sebaliknya. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) variabel loading sebesar 0,771 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pada uji ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas sesuai dengan syarat uji heteroskedastisitas..

3.1.3 Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 6: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
[Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)]

Variabel	B	Sig
Beban kerja terhadap kinerja karyawan	0,676	0,000

Y = 11,986 + 0,676 X

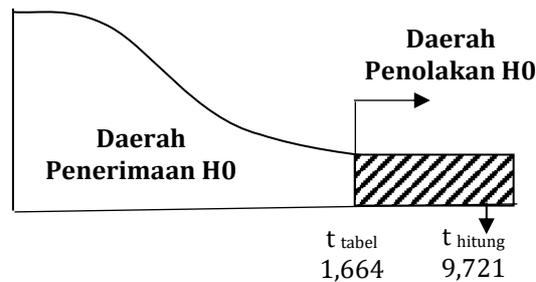
Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 11,986 menunjukkan bahwa jika variabel beban kerja dihilangkan, maka kinerja karyawan tetap bernilai 11,986. Jika nilai variabel bebas (beban kerja) meningkat, maka variabel terikat (kinerja karyawan) juga akan meningkat, karena variabel bebas memiliki nilai positif.
- Nilai koefisien regresi variabel beban kerja (X) sebesar 0,676 menunjukkan bahwa jika beban kerja (X) meningkat satu satuan, sementara variabel lainnya tetap, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,676.

3.1.4 Uji t

Tabel 7: Hasil Uji t
[Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)]

Variabel	t-hitung	Sig	Keterangan
Beban kerja (X)	9,721	0,000	Positif dan signifikan



Gambar 1: Kurva Distribusi Uji t
[Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)]

Tabel 7 dan Gambar 1 memperlihatkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , yaitu $9,721 > 1,664$, serta nilai signifikansi lebih kecil dari α , yaitu $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa beban kerja (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di InterContinental Bali Resort, dengan tingkat kesalahan 5%, tingkat keyakinan 95%, dan derajat kebebasan 81.

3.1.4 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8: Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b
[Sumber: Data Primer, 2024 (diolah)]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.542	.536	2.44949

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa nilai *R square* yang diperoleh dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 54,2% ($0,542 \times 100\%$), sementara 45,8% sisanya ($100\% - 54,2\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Menurut Ghazali (2013), jika koefisien determinasi berada dalam rentang 40% - 59,9%, maka koefisien tersebut dapat dianggap sedang. Dengan demikian, hasil koefisien determinasi sebesar 54,2% dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh sedang terhadap variabel terikat.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan F&B *service department* di InterContinental Bali Resort, dimana hal ini berarti bahwa hipotesis yang diajukan yaitu beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan (H_a) ditolak. Dalam penelitian ini, hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,721 > 1,664$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,000 < 0,05$, mengindikasikan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien regresi (β) sebesar 0,676 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan beban

kerja akan meningkatkan kinerja karyawan, dengan kontribusi sebesar 54,2% dari total variabel.

Penelitian ini juga didukung oleh studi lain dari Diana (2019), Pranadika et al., (2020), Dara (2021), Khotimah & Yuliana (2023), dan Artawan et al., (2023), yang menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja secara positif dan signifikan. Justifikasi ini menunjukkan bahwa beban kerja yang terukur dan dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan, berbeda dengan pandangan bahwa beban kerja tinggi selalu berdampak negatif. Selain itu, Bruggen (2015) mengkaji hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan secara kuantitatif dan kualitatif serta memberikan bukti mengenai bentuk umum dari hubungan ini. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat hubungan berbentuk U terbalik antara beban kerja dan kinerja kuantitatif. Kinerja karyawan mencapai puncaknya ketika beban kerja berada pada tingkat sedang, tetapi menurun ketika beban kerja rendah dan tinggi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyeimbangkan beban kerja agar dapat mendorong kinerja optimal tanpa menimbulkan kelelahan berlebih atau stres.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) karyawan bagian pelayanan makanan dan minuman InterContinental Bali Resort.

Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung yang lebih besar dari ttabel yaitu $9,721 > 1,664$ sehingga hipotesis yang diajukan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan (H_a) ditolak.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi diperoleh nilai R-squared sebesar 0,542 yang menunjukkan bahwa variabel beban kerja (X) mempunyai pengaruh yang moderat sebesar 54,2% terhadap variabel kinerja pegawai (Y)..

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbingnya, Ida Ayu Kalpikawati dan Ni Luh Gde Sri Sadjuni, atas waktu dan perhatiannya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan yang telah mendukung proses penelitian ini. Tanpa dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, penelitian ini mungkin tidak dapat terselesaikan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bruggen, A. (2015). An empirical investigation of the relationship between workload and performance. *Management Decision*, 53(10), 2377–2389. <https://doi.org/10.1108/MD-02-2015-0063>
- Dara, Y. Y., A. L. . (2021). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi*.
- Denny Artawan, P., Nyoman Sukerti, N., Luh Gde Sri Sadjuni, N., Studi Administrasi Perhotelan, P., Pariwisata Bali Jl Dharmawangsa, P., Selatan, K., & Badung, K. (2023). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan*. <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1016>
- Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Housekeeping Departement pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS (Edisi 7)*. Penerbit Universitas Diponegoro.

- Irawati, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Pengadaan Indonesia*, 2(1), 1–10.
- Khotimah, R. A., & Yuliana. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Plataran Bromo. *Jurnal Nawasena*, 2(3).
- Pranadika, M., Ariani, Ni. M., & Putra, M. A. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Food and Beverage Service Department di Hotel Artotel Sanur Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 4(1), 96–113.
- Rivai, V. (2012). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat dan Praktis*. PT RajaGrafindo Persada.
- Suartini, I. G. A. A. M. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Layanan Hotel Bintang Lima di Bali. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Universitas Udayana*, 13(2), 341–354.