

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pesat dalam industri jasa telah menciptakan persaingan bisnis yang semakin ketat. Banyak perusahaan jasa di Indonesia mengharapkan karyawan mereka untuk meningkatkan keunggulan mereka di berbagai bidang untuk mencapai kinerja yang maksimal. Di dalam organisasi, sering kali kita menemui karyawan yang kurang bersemangat dan tidak termotivasi dalam bekerja. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang pekerjaan, terlalu banyak perintah, kurangnya perhatian dan penghargaan dari atasan. Selain itu, ada kecenderungan di mana bawahan merasa ragu-ragu, takut, dan khawatir terhadap atasan mereka, sehingga mereka cenderung menyembunyikan perasaan dan pemikiran mereka, yang pada akhirnya tidak efektif dan efisien. Kondisi ini berdampak signifikan pada kemajuan organisasi, terutama terhadap kinerja karyawan.

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan, baik itu di industri perdagangan atau jasa, perusahaan akan berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun, tidak hanya faktor-faktor seperti teknologi yang canggih, dana operasional yang mencukupi, atau fasilitas yang memadai yang menentukan keberhasilan berbagai aktivitas di perusahaan. Sumber daya manusia juga memainkan peran yang sangat penting. Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam mencapai tujuan dan kesuksesan perusahaan. Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan perusahaan, tantangan dan hambatan akan semakin banyak. Salah satu tantangan tersebut adalah bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Prestasi yang baik dari sebuah perusahaan sangat tergantung pada potensi yang dimiliki oleh para karyawan perusahaan. Oleh karena itu, kinerja individu karyawan memiliki peran yang sangat krusial dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan yang optimal akan menghasilkan kualitas yang baik pula. Untuk mencapai tujuan ini, semua sumber daya yang ada di perusahaan, termasuk sumber daya manusia sebagai faktor utama, harus dimanfaatkan secara maksimal.

Menyadari pentingnya peranan tenaga manusia dalam organisasi dan agar dapat dimanfaatkan seefektif mungkin diperlukan cara-cara untuk menggerakkan agar manusia mau bekerja dan menggunakan skill atau keahlian secara maksimal agar kinerja para karyawan meningkat. Meningkatkan kinerja baik secara individu maupun dalam kelompok merupakan fokus utama dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Afandi yang ditulis kembali dalam jurnal (Naufalfigo & Intan, 2022), menjelaskan kinerja karyawan menjadi faktor penentu yang dapat memengaruhi keberhasilan perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Pada dasarnya, kinerja adalah hasil dari aktivitas yang dilakukan oleh karyawan yang mempengaruhi sejauh mana mereka berkontribusi terhadap lembaga atau organisasi, termasuk kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Kinerja karyawan dapat dianggap berkualitas apabila karyawan tersebut memiliki keahlian, moralitas yang baik, keterampilan yang terampil, dan kedisiplinan yang tinggi. Sebagai hasil dari pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, karyawan merasa bangga dan merasakan kepuasan pribadi atas prestasi yang mereka capai. Menurut Nurjaya (2021), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dari pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan mencerminkan tingkat pencapaian hasil dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik guna mencapai kinerja yang baik dan optimal.

Dari penjelasan diatas kinerja karyawan dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja berdasarkan kualitas juga kuantitas yang mampu dicapai karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggungjawabnya. Oleh karena itu kinerja menjadi suatu hal yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi perusahaan. Karena penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi terkait dengan kinerja karyawan. Agar karyawan dapat meningkatkan kualitas serta pengetahuan terkait dengan tanggung jawab dan tugas yang telah dibebankan. Setiap karyawan tentunya memiliki kinerja

yang berbeda-beda. Untuk mendapatkan kinerja yang memuaskan diperlukan faktor yang mendukung kinerja karyawan agar dapat maksimal.

Industri jasa mengalami pertumbuhan yang pesat di Indonesia. Pertumbuhan ini mencakup berbagai sektor, seperti industri perhotelan, pendidikan, dan layanan medis. Industri jasa menuntut tingkat pelayanan yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan hal ini menjadi prasyarat yang harus dipenuhi oleh para pelaku bisnis di sektor jasa. Salah satu contohnya adalah industri perhotelan, yang merupakan jenis layanan yang kompleks dalam pengelolaannya. Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang tersedia untuk tamu selama 24 jam. Selain itu, usaha perhotelan juga berperan dalam mendukung kegiatan para pelaku usaha yang melakukan perjalanan bisnis, serta para wisatawan yang mengunjungi tujuan wisata dan membutuhkan akomodasi, makanan, minuman, dan hiburan selama perjalanan mereka.

Adapun pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 “Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”. Hotel mengharapkan agar tamu yang pernah menginap datang lagi di hari 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.

Kinerja karyawan berhubungan satu sama lain dengan beban kerja, karena dalam pemberian posisi yang tepat pada karyawan suatu organisasi perlu melihat terlebih dahulu beban kerjanya (Neksen *et al.*, 2021). Hal ini dilakukan agar kinerja karyawan dapat meningkat dan karyawan merasa nyaman dengan pekerjaan yang dia miliki serta tercapainya tujuan organisasi yang efektif dan efisien. Jika dalam organisasi memiliki banyak karyawan yang merasa nyaman dengan pekerjaannya maka dipastikan bahwa karyawan tersebut memberikan seluruh kemampuannya untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal sehingga memiliki pengaruh besar pada organisasi dengan adanya peningkatan kinerja, kualitas dan organisasi semakin bagus (Neksen *et al.*, 2021).

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang menghadapi tantangan yang signifikan. Dalam konteks ini, persaingan antar hotel menjadi semakin intens, baik dalam hal menarik tamu maupun memberikan layanan yang berkualitas. Dalam upaya mencapai keunggulan kompetitif, kinerja karyawan di hotel menjadi kunci keberhasilan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat memberikan pengalaman positif kepada tamu, meningkatkan kepuasan tamu, dan membangun citra positif bagi hotel. Namun, dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas mereka, karyawan di industri perhotelan sering kali menghadapi beban kerja yang tinggi. Beban kerja dapat terjadi karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, adanya tuntutan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sempurna, dan menghadapi situasi yang kompleks dan dinamis.

Memberikan beban kerja kepada karyawan harus proporsional dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Jika tidak seimbang, hal tersebut dapat menyebabkan masalah yang mengganggu kinerja karyawan di masa depan. Beberapa faktor yang menyebabkan beban kerja karyawan hotel yang tinggi antara lain peningkatan jumlah tamu, meningkatnya persaingan antar hotel, tuntutan penggunaan teknologi informasi yang lebih tinggi, dan meningkatnya variasi jenis layanan yang ditawarkan oleh hotel. Dengan banyaknya tuntutan pekerjaan, para karyawan diharuskan untuk bisa menyesuaikan diri dengan kondisi tersebut. Hal ini menyebabkan beban kerja yang dimiliki karyawan tentunya akan bertambah. Karyawan perlu memiliki kemampuan berpikir proaktif dan terus meningkatkan potensi serta keterampilan mereka agar tidak ketinggalan. Mereka akan menghadapi berbagai tantangan, seperti memenuhi kebutuhan hidup, menghadapi pendapatan yang tidak sebanding dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat, dan lain sebagainya. Tuntutan-tuntutan ini akan menyebabkan munculnya beban kerja baru yang harus dihadapi oleh para karyawan.

Oleh sebab itu, perusahaan harus tepat dalam memberikan beban kerja pada setiap karyawannya agar kinerja karyawan dapat meningkat dan dapat mencapai target perusahaan. Jika sebuah perusahaan memberikan beban kerja yang terlalu banyak dengan kapasitas karyawan yang terlalu sedikit maka dapat menyebabkan

karyawan akan kelelahan fisik dan bekerja dengan tidak produktif, sehingga kinerja akan menurun yang menyebabkan hasil kerja yang tidak optimal.

Dalam situasi di mana beban kerja tinggi, karyawan di industri perhotelan dapat mengalami kelelahan fisik dan mental. Kelelahan ini dapat berdampak pada produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu hotel. Jika terjadi dalam jangka panjang, hal ini dapat merusak citra hotel dan mengurangi kepercayaan tamu terhadap layanan hotel tersebut. Oleh karena itu, beban kerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena besarnya beban kerja yang diberikan kepada karyawan dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Beban kerja merujuk pada sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam periode waktu tertentu. Seringkali, para karyawan diharuskan untuk melakukan lebih dari satu tugas secara bersamaan. Tugas-tugas ini membutuhkan waktu, energi, dan sumber daya lainnya untuk diselesaikan. Jika beban kerja tidak diimbangi dengan penyediaan sumber daya yang memadai, dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Selain itu, hal ini juga dapat menyebabkan masalah seperti penurunan daya tahan karyawan dan timbulnya perasaan tertekan yang pada akhirnya dapat menyebabkan stres kerja.

Stres kerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di industri perhotelan. Stres kerja dapat muncul akibat tekanan waktu yang ketat, interaksi sulit dengan tamu, ketidakpastian dalam pekerjaan, atau konflik peran di lingkungan kerja. Stres kerja yang dialami karyawan seringkali disebabkan oleh beban kerja yang terlalu berat yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dapat menyebabkan kecemasan dan ketidaknyamanan bagi karyawan karena mereka merasa tidak memiliki pilihan lain. Terlebih lagi, karyawan di sektor perhotelan harus tetap bekerja di tengah pandemi, yang juga menambah beban kerja mereka. Stres kerja dapat berdampak pada emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan secara keseluruhan.

Menurut penelitian oleh Ratnasari & Purba (2019), stres kerja adalah kondisi ketegangan atau kepanikan yang mempengaruhi emosi, pemikiran, dan kondisi seseorang yang sedang bekerja. Stres kerja dapat membuat karyawan

merasa tidak mampu menghadapinya dengan baik dan mengurangi tingkat kesabaran mereka. Stres berkepanjangan dapat timbul karena tugas dan pekerjaan yang tidak selesai atau terlampau banyak.

Stres yang berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungan. Stres kerja seringkali terjadi ketika beban kerja yang diberikan melebihi kapasitas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang terbatas. Karyawan yang mengalami stres kerja akan merasakan kecemasan yang berkepanjangan dan menjadi sangat tegang. Hal ini dapat ditunjukkan dengan perilaku seperti kemarahan, agresivitas, kesulitan untuk bersantai, atau sikap yang tidak kooperatif. Akibatnya, mereka akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, yang berdampak pada penurunan kinerja mereka. Stres kerja tidak hanya merugikan karyawan secara pribadi, tetapi juga berdampak negatif bagi perusahaan. Karyawan yang mengalami stres akan kesulitan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan mereka. Hal ini akan menyebabkan kinerja mereka menjadi kurang optimal, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Industri hotel memiliki karakteristik pekerjaan yang cenderung memiliki tingkat tekanan dan beban kerja yang tinggi, serta harus berhadapan langsung dengan tamu yang memiliki berbagai macam kebutuhan. Karyawan hotel harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Namun, dalam menjalankan tugasnya, karyawan hotel seringkali menghadapi stres kerja yang dapat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan mereka. Stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti tuntutan waktu yang ketat, tuntutan kerja yang berlebihan, lingkungan kerja yang kurang kondusif, dan kurangnya dukungan dari atasan atau rekan kerja. Stres merupakan salah satu penghambat kinerja karyawan.

Penting untuk memahami pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di hotel karena faktor-faktor ini dapat berdampak signifikan terhadap performa karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental, kehilangan motivasi, serta penurunan kemampuan kognitif. Hal ini dapat menghambat karyawan dalam memberikan pelayanan yang

efektif dan berkualitas kepada tamu. Sementara itu, stres kerja yang tinggi dapat mengganggu konsentrasi, memengaruhi emosi dan motivasi, serta berdampak negatif pada interaksi dengan tamu.

Dalam konteks ini, penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di hotel sangat penting. Penelitian tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di industri perhotelan dan memberikan landasan untuk pengembangan strategi manajemen yang efektif dalam mengelola beban kerja dan stres kerja karyawan. Dengan memahami hubungan ini, manajemen hotel dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan, menjaga kepuasan tamu, serta mencapai keberhasilan dalam industri perhotelan yang kompetitif.

Tabel 1.1 Tingkat Penghunian Kamar Menurut Kalsifikasi Bintang di Banten Agustus 2022

Klasifikasi Bintang	Tingkat Penghunian Kamar (%)			Perubahan Agustus'22 terhadap Agustus'21	Perubahan Agustus'22 terhadap Juli'22
	Agustus 2021	Juli 2022	Agustus 2022		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bintang 1	22,28	60,19	46,53	24,25	-13,66
Bintang 2	47,81	47,53	45,45	-2,36	-2,07
Bintang 3	31,45	48,51	50,41	18,96	1,90
Bintang 4	31,67	57,96	64,05	32,38	6,09
Bintang 5	25,47	49,93	62,30	36,83	12,37
TPK Bintang	34,31	52,51	54,30	19,99	1,79

Sumber: BPS Provinsi Banten 2022

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Banten pada bulan Agustus 2022 mencapai 54,30 persen, mengalami peningkatan sebesar 1,79 poin dibanding bulan Juli 2022. Peningkatan ini terjadi karena penghunian kamar meningkat pada hampir semua kelas hotel bintang di Banten, kecuali hotel bintang satu dan dua yang justru mengalami penurunan sebesar 13,66 poin dan 2,08 poin masing-masingnya. Jika dibandingkan dengan bulan yang sama tahun sebelumnya, TPK Agustus 2022 naik sebesar 19,99

poin dari angka sebelumnya yaitu 34,31 persen. Peningkatan TPK tahunan ini disebabkan oleh peningkatan penghunian kamar pada hampir semua kelas hotel bintang di Banten, kecuali hotel bintang dua yang mengalami penurunan sebesar 2,36 poin.

Peningkatan penghunian kamar ini memiliki dampak yang signifikan bagi para pelaku usaha, khususnya dalam industri jasa perhotelan. Hal ini menekankan pentingnya upaya pengelolaan kinerja karyawan yang baik, guna memastikan mereka memiliki kualitas yang memadai dan mampu mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Dilihat dari data yang tercantum di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel-hotel di Provinsi Banten menghadapi persaingan yang ketat antara para pelaku usaha hotel di wilayah tersebut dalam upaya menarik konsumen. Persaingan yang ketat ini membawa berbagai tantangan dan kesulitan yang harus dihadapi oleh para pelaku bisnis hotel. Meskipun demikian, setiap bisnis dituntut untuk efektif dalam pengelolaannya, karena jika tidak dapat bersaing atau tidak dapat mengikuti perubahan yang terjadi, bisnis tersebut berisiko menghadapi kehancuran.

Berdasarkan tantangan persaingan yang ketat dalam menarik konsumen, penulis memilih objek penelitian pada industri perhotelan. Hal ini dikarenakan permasalahan tersebut menjadi fokus penelitian untuk memahami bagaimana para pelaku bisnis hotel dapat menghadapi persaingan yang ketat dan mengelola bisnis mereka dengan efektif.

Tuscany Boutique Hotel Tangerang Selatan termasuk kedalam klasifikasi hotel bintang 4 yang berlokasi di Intermark, Jl. Lkr. Tim. Jalan Komplek Bsd No. 9, Rw. Mekar Jaya, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten. Berikut ini merupakan data karyawan pada tahun 2022 yang diperoleh dari *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Tuscany Boutique Hotel pada Tahun 2022

NO	Depatemen	Jumlah Karyawan
1	<i>Admin & General</i>	4
2	<i>Finance & Accounting</i>	3
3	<i>Human Resource</i>	2

4	<i>Food & Beverage Product</i>	10
5	<i>Food & Beverage Service</i>	11
6	<i>Housekeeping</i>	9
7	<i>Engineering</i>	6
8	<i>Sales & Marketing</i>	3
9	<i>Front Office</i>	9
Jumlah		57

Sumber: *Tuscany Boutiqu Hotel 2022*

Berdasarkan data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan memiliki jumlah karyawan sebanyak 57 orang pada tahun 2022. Observasi awal yang dilakukan di hotel tersebut menunjukkan adanya variasi beban kerja di antara karyawan sesuai dengan bidang kerjanya, yang mengakibatkan permasalahan beban kerja yang berbeda-beda dalam setiap bidang. Beberapa karyawan di *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan mengalami ketidaksesuaian antara beban kerja yang diberikan dengan tugas yang seharusnya mereka lakukan, yang menyebabkan ketidakpuasan dalam menjalankan pekerjaan mereka dan akhirnya mengakibatkan sikap pasif dalam menanggapi tugas yang diberikan oleh atasan.

Selain itu, karyawan juga merasakan bahwa beban kerja yang diberikan oleh perusahaan terlalu tinggi dan waktu yang diberikan tidak mencukupi. Jika karyawan terus menerus diberikan beban kerja yang melebihi kapasitas kemampuan mereka, hal ini akan berdampak negatif pada kinerja individu tersebut. Selain itu, terkadang karyawan juga diberikan tugas yang berada di luar lingkup pekerjaan mereka (*jobdesk*). Hal ini menambah beban kerja baru bagi karyawan dan mengakibatkan pemecahan fokus mereka.

Sering kali terjadi situasi di mana karyawan merasa kelelahan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Masalah ini mungkin disebabkan oleh kurangnya motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan mereka, tetapi faktor utama adalah pemberian tugas yang melebihi kemampuan karyawan. Ketika tenggat waktu yang diberikan sangat singkat, hal ini seringkali memberikan tekanan tambahan bagi karyawan, yang akhirnya menyebabkan penurunan produktivitas.

Pemberian tenggat waktu seharusnya dipertimbangkan dengan matang agar mencapai efisiensi yang optimal.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Absensi Karyawan Tuscany Boutique Hotel Tangerang Selatan Periode 2021-2022.

Kriteria Absensi	Tahun 2021	Tahun 2022
Sakit	34	44
Izin	15	19
Cuti	26	38
Alpha	9	22
Jumlah hari absen	84	123
Jumlah hari kerja	312	312
Jumlah Karyawan	57	57
Persentase	26,9%	39,4%

Sumber: HRD Tuscany Boutique Hotel Tangerang Selatan

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa tingkat kehadiran kerja karyawan *Tuscany Boutique Hotel Tangerang Selatan* di tahun 2021 yaitu 26,9% sedangkan pada tahun 2022 meningkat menjadi 39,4%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat presentase ketidakhadiran karyawan maka kinerja karyawan semakin menurun. Berdasarkan survey pendahuluan yang peneliti lakukan dengan cara wawancara kepada *HRD Manager Tuscany Boutique Hotel Tangerang Selatan* ditemukan fenomena yaitu, pada tahun 2022 diketahui pada setiap bulannya terdapat karyawan yang tidak hadir atau tidak masuk kerja, paling sedikit pada bulan juli berjumlah 6 orang karyawan, serta paling banyak terdapat pada bulan oktober berjumlah 18 orang karyawan. Kemudian dari pihak manajemen hotel juga memperoleh adanya keluhan dari pelanggan akan pelayanan hotel yang menyebabkan kesan negatif untuk hotel. Fenomena diatas merupakan alasan yang cukup kuat bahwa stres kerja dan beban kerja pada *Tuscany Boutique Hotel Tangerang Selatan* dan faktor yang memengaruhinya cukup menarik untuk diteliti. Dalam konteks perusahaan, beban kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Tingkat stres kerja yang tinggi juga mempengaruhi efektivitas karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Faktanya, beban kerja dan stres kerja saling berhubungan dan berdampak pada kinerja karyawan di lingkungan perusahaan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kuraising (2020) yang menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi stres kerja maka tingkat kinerja karyawan akan semakin menurun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap PT. Santosa Utama Lestari Unit Corn Dryer Gowa.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rindorindo *et al.* (2019) Menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Sedangkan dalam penelitian Wibowo & Handayani (2020), menyatakan beban kerja memiliki pengaruh yang positif pada beban stress kerja karyawan yang mana hal tersebut memberikan makna bahwa semakin tinggi beban kerjanya maka karyawan akan merasakan stress yang berat. Peningkatan beban kerja seringkali menjadi sumber keluhan dan alasan bagi karyawan di suatu organisasi. Beban kerja merupakan masalah yang umum dihadapi dalam lingkungan kerja, terutama ketika dihadapkan pada tekanan waktu dan tugas yang berlimpah, hal ini dapat menyebabkan stres bagi karyawan. Beban kerja adalah kondisi di mana karyawan merasa bahwa tugas yang diberikan melebihi kemampuannya. Jika seorang karyawan mampu menyelesaikan dan mengatasi sejumlah tugas dengan baik, beban kerja tersebut tidak akan menjadi masalah. Namun, jika karyawan tidak mampu mengatasinya, maka tugas dan aktivitas tersebut akan menjadi beban kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas , terlihat jelas bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan?

2. Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan dan latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan.
2. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *Tuscany Boutique Hotel* Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini menambah dan memperluas pemahaman teoritis yang ada tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, sebagai sumber informasi dan arahan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menndapatkan banyak manfaat dan masukan bagi para pihak yang terlibat dalam penulisan penelitian ini, sebagai sarana untuk mendalami dan memperluas pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menyampaikan pengetahuan penulis mengenai pentingnya pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dalam sebuah instansi yang diteliti. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh pihak-pihak terkait, yang meliputi:

1. Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan informasi untuk memberikan evaluasi terkait beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja dan produktifitas karyawan yang maksimal

demi menjadikan perusahaan yang kompetitif dalam bersaing dan dapat mencapai tujuan bersama.

2. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia khususnya menyangkut beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan.

