

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pramugraha: Studi Kasus Di Marbella Suites Bandung

ER Ummi Kalsum*

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Indonesia^{1,2}
Email: ummikalsum@stp-bandung.ac.id

Abstract

This research is associative research with a causal relationship based on the explanation level, that is how this research is explained. Associative research is research in which the aim is to find a relationship or influence between two or more variables that serve to explain, predict and control certain symptoms. While the causal relationship is the cause-effect relationship, where X Influences Y. This research when viewed from the goal is applied research or applied research, which is "research that aims to obtain discoveries related to the application of certain theories" This research is practical by testing theory in the face of real problems in certain situations. The results of this study note that the workload of pramugraha in Marbella Suites Bandung needs to be re-examined so that the workload delegated to pramugraha more optimal. The individual workload of the pramugraha who is still in severe condition indicates an imbalance in the workload. Of the 15 questions based on 10 workload indicators, there are 13 aspects that are still in the weight category, while the other 3 are in enough category. The heaviest dimension according to the pramugraha response is the state of the room followed by productive time, productivity level, and type of work. However, the dimension of productive time has a greater effect on performance compared to other workload dimensions. The dimensions of work, the state of the room, and the level of productivity follow in a row in affecting the performance of pramugraha at Marbella Suites Bandung. Performance pramugraha Marbella Suites Bandung is in the bad category which means that the performance of pramugraha should be optimized for pramugraha productivity can be better. There are 5 out of 10 indispensable indicators of communication skills, how the work is done, the discipline, the outcomes of work, and how the work is done. The other, five indicators are sufficiently categorized, namely loyalty, reliability, leadership, service to guests, and multicultural governance. The most severe dimensions based on pramugraha responses are objective results followed by behavior and personality. Delivered workloads contribute significantly to the performance of pramugraha at Marbella Suites Bandung. The performance of pramugraha will adjust to the workload carried by the steward. Workload affects performance by 59%. Based on table 4:40 about the correlation between workload with pramugraha performance in Marbella Suites Bandung, the effect of workload load on performance is 0.767 which means that there is a strong influence between two variables positively and significantly. So it can be concluded that the influence of workload on pramugraha performance in Marbella Suites Bandung is 59% and 41% other influenced by other factors outside the workload. This shows a strong correlation between workload and pramugraha performance in Marbella Suites Bandung.

Keywords: Workload, Performance, Pramugraha, Marbella Suites Bandung.

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan hubungan sebab akibat berdasarkan tingkat penjelasan, yaitu bagaimana penelitian ini dijelaskan. Penelitian asosiatif adalah penelitian di mana tujuannya adalah untuk menemukan hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih yang berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengendalikan gejala tertentu. Sedangkan hubungan sebab akibat adalah hubungan sebab akibat, di mana X Mempengaruhi Y. Penelitian ini jika dilihat dari tujuannya adalah penelitian terapan atau penelitian terapan, yaitu "penelitian yang bertujuan untuk memperoleh penemuan yang berkaitan dengan penerapan teori-teori tertentu" Penelitian ini adalah praktis dengan menguji teori dalam menghadapi masalah nyata dalam situasi tertentu. Hasil penelitian ini mencatat bahwa beban kerja pramugraha di Marbella Suites Bandung perlu diperiksa ulang sehingga beban kerja yang didelegasikan ke pramugraha lebih optimal. Beban kerja individu pramugraha yang masih dalam kondisi parah menunjukkan ketidakseimbangan dalam beban kerja. Dari 15 pertanyaan berdasarkan 10 indikator beban kerja, ada 13 aspek yang masih dalam kategori

* Corresponding author

Received: October 03, 2018; Revised: November 05, 2018; Accepted: December 21, 2018

bobot, sedangkan 3 lainnya dalam kategori cukup. Dimensi terberat menurut respons pramugraha adalah keadaan ruangan diikuti oleh waktu produktif, tingkat produktivitas, dan jenis pekerjaan. Namun, dimensi waktu produktif memiliki efek yang lebih besar pada kinerja dibandingkan dengan dimensi beban kerja lainnya. Dimensi kerja, keadaan ruangan, dan tingkat produktivitas mengikuti berturut-turut dalam mempengaruhi kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung. Kinerja pramugraha Marbella Suites Bandung berada dalam kategori buruk yang berarti bahwa kinerja pramugraha harus dioptimalkan agar produktivitas pramugraha bisa lebih baik. Ada 5 dari 10 indikator keterampilan komunikasi yang sangat diperlukan, bagaimana pekerjaan dilakukan, disiplin, hasil kerja, dan bagaimana pekerjaan itu dilakukan. Yang lainnya, lima indikator dikategorikan cukup, yaitu loyalitas, keandalan, kepemimpinan, layanan kepada tamu, dan tata kelola multikultural. Dimensi yang paling parah berdasarkan respons pramugraha adalah hasil objektif diikuti oleh perilaku dan kepribadian. Beban kerja yang dikirim berkontribusi signifikan terhadap kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung. Kinerja pramugraha akan menyesuaikan dengan beban kerja yang dibawa oleh pelayan. Beban kerja mempengaruhi kinerja hingga 59%. Berdasarkan tabel 4.40 tentang korelasi antara beban kerja dengan kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung, pengaruh beban kerja terhadap kinerja adalah 0,767 yang berarti ada pengaruh yang kuat antara dua variabel secara positif dan signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung adalah 59% dan 41% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar beban kerja. Ini menunjukkan korelasi yang kuat antara beban kerja dan kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja, Anugraha, Marbella Suites Bandung.

A. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu penunjang pariwisata, hotel diharapkan dapat memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan yang memiliki standar yang berbeda-beda. Dalam usaha pemenuhan standar-standar tersebut, maka karyawan hotel haruslah menunjukkan kinerja terbaik. Kinerja karyawan dapat dipantau dan dikontrol oleh manajemen agar tidak keluar dari standar hotel.

Berdasarkan hasil penelitian beban kerja pramugraha yang bekerja di Marbella Suites Bandung sebanyak 8 orang adalah rata-rata sebanyak 22 kamar suites per hari. Sedangkan tingkat huni kamar rata-rata bulan Juli hingga Desember 2015 adalah 80%, seorang pramugraha bertanggung jawab atas 18 kamar suites berstatus occupied dan 4 kamar suites berstatus vacant.

Berdasarkan sumber informasi Human Resources Department Marbella Suites Bandung pada tahun 2016 menjelaskan mengenai persentase komplain berdasarkan dimensi kinerja seperti yang ditulis oleh Jackson, dkk diterjemahkan oleh Prihartanto. Maka, hasil objektif pekerjaan yang berupa kebersihan tidak memuaskan tamu hotel dengan nilai komplain terbesar dari bulan Oktober hingga Desember 2015 dengan nilai 50,00%, 53,33%, dan 57,14%.

Kinerja pramugraha yang banyak dikeluhkan oleh tamu diduga karena beban kerja yang menjadi tanggung jawab pramugraha tidak tepat sehingga perlu dianalisis kembali.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini jika dilihat dari tujuannya, merupakan penelitian terapan atau applied research, yaitu merupakan "penelitian yang bertujuan untuk memperoleh penemuan-penemuan yang berkenaan dengan aplikasi teori-teori tertentu" (Dr. Pasolong, M.Si.:2012). Penelitian ini bersifat praktis dengan menguji teori dalam menghadapi masalah yang nyata pada situasi tertentu.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan hubungan kausal berdasarkan tingkat eksplanasinya, yaitu bagaimana penelitian ini dijelaskan. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dimana tujuannya adalah mencari hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih yang berfungsi

untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol gejala tertentu. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan sebab-akibat, dimana X memengaruhi Y. (Sugiyono, 2010:11-12).

C. HASIL DAN ANALISIS

Tabel 1 adalah matriks operasional variabel yang terdiri dari variabel, dimensi, indikator, serta skala dalam variabel beban kerja sebagai variabel X dan variabel kinerja sebagai variabel Y yang dipakai oleh penulis dan dijadikan panduan dalam melakukan penelitian ini:

Tabel 1. Matriks Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No.	Skala
Variabel X BEBAN KERJA (Sulastiyono, 2008:125-126)	Keadaan Kamar	a. Bentuk kamar	1, 7	Ordinal
		b. Luas kamar	3	
		c. Situasi kamar	4	
	2. Jenis Pekerjaan	a. Pekerjaan periodik	5,6	
		b. Pekerjaan harian	7	
	Tingkat Produktivitas	a. Pengetahuan	8, 9	
		b. Keterampilan	10	
		c. Perilaku	11	
	Waktu Produktif	a. Jumlah waktu dalam membersihkan kamar	12, 13	
		b. Waktu yang tersisa dalam satu shift dalam menyelesaikan pekerjaan	14, 15	
Variabel Y KINERJA (Jackson, dkk, terjemahan Prihartanto, 2011:77-79)	1. Kepribadian	a. Kesetiaan	16	Ordinal
		b. Keandalan	17	
		c. Kemampuan berkomunikasi	18	
		d. Kepemimpinan	19	
	2. Perilaku	a. Bagaimana pekerjaan dilaksanakan	20	
		b. Kedisiplinan	21	
		c. Pelayanan terhadap tamu	22	
		d. Mengatur multikulturisme	73	
	3. Hasil Ob cktif	a. Hasil pekerjaan	24	
		b. Bagaimana pekerjaan diselesaikan	~5	

Sumber: X: Agus Sulastiyono, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan

Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel (2008: 125-126)

Y: Jackson, Schuler, dan Werner dalam terjemahan Prihartanto. Pengelolaan Sumber Daya Manusia, (2011: 77-79)

1. Teknik Analisa Data

Untuk menganalisa data, penulis menggunakan korelasi Spearman Rank atau biasa disebut korelasi berjenjang, atau korelasi berpangkat, dan ditulis dengan notasi (r_s) (Sugiyono:2010). Metode korelasi Spearman Rank tidak terikat oleh asumsi bahwa populasi yang diselidiki harus berdistribusi normal,

populasi sampel yang diambil sebagai sampel antara $5 < n < 30$ pasang. Rumus korelasi Spearman Rank adalah sebagai berikut:

$$r_s = \frac{6Ed^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = nilai korelasi *Spearman Rank*

d^2 = selisih setiap pasangan rank

n = jumlah pasangan rank untuk *Spearman* ($5 < n < 30$)

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan SPSS (Statistical Product & Service Solution) yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan (Santoso:2001).

Untuk melihat tingkat hubungan antara dua variabel, berikut pedoman interpretasi koefisien korelasi, sebagai berikut:

Tabel 2. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 — 0,119	Sangat Rendah
0,20 — 0,399	Rendah
0,40 — 0,599	Sedang
0,60 — 0,799	Kuat
0,80 — 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2009:184)

Tahap berikutnya adalah menghitung Koefisien Determinasi (Kd). Susetyo (2010:122) menyatakan bahwa, "Koefisien korelasi yang dikuadratkan (r^2) dinamakan koefisien determinasi atau koefisien penentu." Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan terjadinya persentase variansi bersama antara variabel X dan variabel Y jika dikalikan dengan 100%. Berikut merupakan formula koefisien determinasi:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Seperti yang telah dijelaskan, maka dapat terlihat indikasi awal mengenai beban kerja pramugraha Marbella Suites Bandung yang ternilai cukup berat. penulis menganalisis bagaimana beban kerja yang dipikul oleh pramugraha Marbella Suites Bandung dengan menggunakan data-data yang telah dituangkan dalam tabel-tabel di dalam bab sebelumnya.

Salah satu data penunjang yang penulis dapatkan bersinggungan dengan beban kerja pramugraha di Marbella Suites Bandung adalah mengenai keluhan pramugraha terhadap beban kerjanya yang merupakan hasil wawancara yang penulis tuangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Keluhan Pramugraha Terhadap Beban Kerjanya

No.	Jenis Keluhan:	Keterangan
1	Keadaan Kamar	Terdapat empat dari delapan pramugraha mengeluhkan kondisi kamar suite dengan status kamar <i>occupied</i> dan <i>check-out</i> .
2	Jenis Pekerjaan	Terdapa tujuh dari delapan pramugraha mengeluhkan pekerjaan harian/reguler, yaitu membersihkan kamar, dan pekerjaan periodik, seperti <i>shampooing carpet</i> .
3	Tingkat Produktivitas	Terdapat tiga dari delapan pramugraha mengeluhkan tingkat Produktivitas yang dijadikan tanggungjawabnya. Setiap pramugraha bertanggungjawab atas pembersihan 22 kamar suite per harinya (dengan tingkat huni 100%) dan ditambah dengan pekerjaan periodik.
4	Waktu Produktif	Sebanyak enam dari delapan pramugraha mengeluhkan waktu produktif yang sangat padat, sehingga waktu non-produktif untuk istirahat dan makan siang terganggu.

Sumber: Wawancara penulis, 2016.

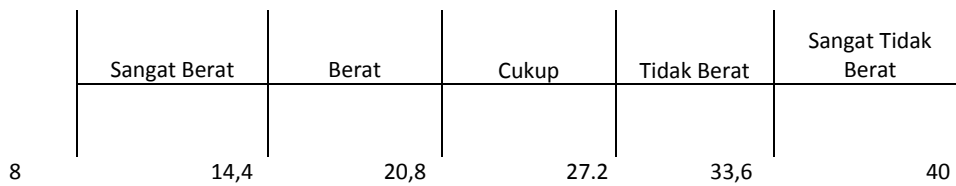
Rekapitulasi pada tabel 3 menggambarkan dengan jelas bahwa sebanyak tujuh dari delapan pramugraha menyatakan bahwa jenis pekerjaan merupakan beban yang terberat dan dikeluhkan. Sedangkan dimensi waktu produktif dikeluhkan oleh enam pramugraha, keadaan kamar dikeluhkan oleh empat pramugraha, dan tiga pramugraha mengeluhkan dimensi tingkat produktivitas.

Berdasarkan data di atas, maka penulis melihat adanya indikasi ketimpangan dalam beban kerja yang ditugaskan kepada pramugraha di Marbella Suites Bandung yang akan di analisa dalam poin ini. Dalam poin ini, penulis juga akan menjelaskan mengenai identifikasi masalah pertama mengenai beban kerja. Seperti dijelaskan di bab sebelumnya, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah beban kerja, kinerja, dan pengaruh beban kerja terhadap kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung.

Beban kerja memiliki empat dimensi utama yang terdiri dari keadaan kamar, jenis pekerjaan, tingkat produktivitas, serta waktu produktif yang dituangkan ke dalam kuesioner. Data mengenai hasil kuesioner variabel beban kerja kemudian dikalkulasikan dan dikategorikan yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya. Data hasil olahan kuesioner kemudian akan ditabulasikan, yaitu memberikan nilai angka sesuai dengan sistem yang menggunakan skala likert dan dituangkan dalam rentang nilai data seperti berikut:

- 1) Skor tertinggi : $8 \times 1 \times 5 = 40$
- 2) Skor terendah : $8 \times 1 \times 1 = 8$
- 3) Rentang : $\frac{40-8}{8} = 6,4$

Gambar 4.1 Skala kategori basil tanggapan responden terhadap beban kerja



Berikut merupakan tabel skor tanggapan responden terhadap beban kerja yang dikategorikan berdasarkan rentang nilai data:

Tabel 4. Skor tanggapan responden terhadap beban kerja

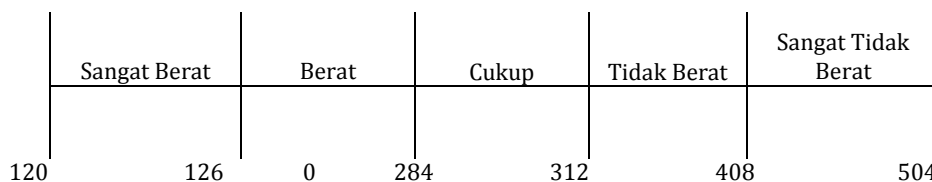
(N=8)

No.	Aspek	Skor	Kategori
Keadaan Kamar			
1	Bentuk Kamar	16	Berat
2	Jenis Kamar	20	Berat
3	Luas Kamar	18	Berat
4	Situasi Kamar	18	Berat
Jenis Pekerjaan			
1	Pekerjaan Periodik	20	Berat
2	Pekerjaan Periodik Bersamaan dengan Pekerjaan Harian	25	Cukup
3	Pekerjaan Harian	17	Berat
Tingkat Produktivitas			
1	Pengetahuan	22	Cukup
2	Pengalaman	18	Berat
3	Keterampilan	18	Berat
4	Perilaku	19	Berat
Waktu Produktif			
1	Waktu untuk Pekerjaan Periodik	22	Cukup
2	Waktu untuk Pekerjaan Harian	18	Berat
3	Waktu Istirahat	16	Berat
4	Waktu Makan	17	Berat
Total Skor Beban Kerja		284	Berat

Skor tertinggi, terendah dan kisaran untuk total skor beban kerja dihitung dengan formula berikut:

- 1) Skor tertinggi : $8 \times 15 \times 5 = 600$
- 2) Skor Terendah : $8 \times 15 \times 1 = 120$
- 3) $i \sim \circ - 96$

Gambar 4.2 Skala kategori basil tanggapan responden terhadap beban kerja



Berdasarkan pada perhitungan dengan formula serta skala di atas, maka beban kerja pramugraha di Marbella Suites Bandung terbilang berat dengan skor 284. Dengan lima belas aspek dari basil kuesioner di atas, terdapat tiga belas dari lima belas aspek yang termasuk kategori berat. Dengan skor denukian, manajemen Marbella Suites Bandung sebaiknya meningkatkan indikator-indikator yang memiliki skor

berat, salah satunya dengan cara menambah jumlah pramugraha tetap untuk mengurangi beban kerja yang tergolong tinggi. Selain itu, pramugraha sebagai responden perlu untuk menyadari apa yang harus ditingkatkan dan dikembangkan dalam rangka menemukan beban kerja yang tepat.

2. Analisa Mengenai Kinerja Pramugraha di Marbella Suites Bandung

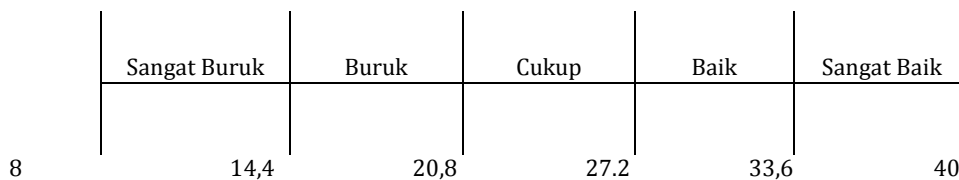
Kinerja pramugraha Marbella Suites Bandung secara berkala dievaluasi oleh manajemen. Dengan mengadakan evaluasi kinerja, diharapkan manajemen serta pramugraha dapat mendiskusikan kelemahan untuk dapat diperbaiki dan kelebihan untuk dipertahankan demi meningkatkan kinerja.

Evaluasi kinerja atau performance evaluation di Marbella Suites Bandung, seperti pada beberapa hotel lainnya, diadakan dua kali dalam satu tahun pada bulan Januari dan Juli setiap tahunnya. Kinerja pramugraha dinilai oleh penyelia atau manajer departemen tata graha, untuk kemudian diberikan kepada departemen Human Resources. Manajer Human Resource kemudian bertemu dengan pramugraha untuk mendiskusikan hasil penilaian kinerja yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar hasil penilaian kinerja terkomunikasikan dengan baik sehingga dapat terjadi perbaikan dalam aspek-aspek yang dinilai kurang.

Penulis kemudian membagikan kuesioner untuk mengetahui bagaimana kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung. Data hasil olahan kuesioner kemudian akan ditabulasikan sesuai dengan skala likert dan dituangkan dalam rentang nilai data berdasarkan kalkulasi seperti berikut:

- 1) Skor tertinggi : $8 \times 1 \times 5 = 40$
- 2) Skor terendah : $8 \times 1 \times 1 = 8$
- 3) Rentang $\frac{40-8}{5} = 6,4$

Gambar 2. Skala Kategori Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja



Berikut merupakan tabel skor tanggapan responden mengenai kinerja:

Tabel 5. Skor Tanggapan Responden Terhadap Kinerja

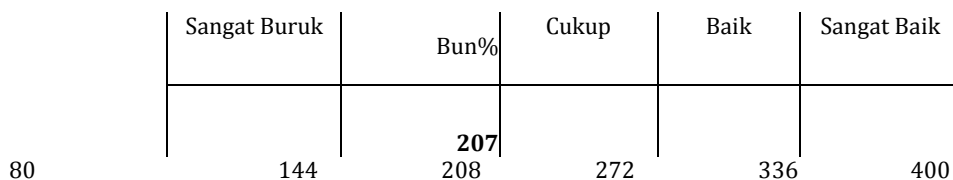
(N=8)

No.	Aspek	Skor	Kategori
Kepribadian			
1	Kesetiaan	22	Cukup
2	Keandalan	22	Cukup
3	Kemampuan Berkomunikasi	19	Buruk
4	Kepetnimpinan	22	Cukup
Perilaku			
1	Bagaimana Pekerjaan Dilaksanakan	17	Buruk
2	Kedisiplinan	20	Buruk
3	Pelayanan Terhadap Tamu	26	Cukup
4	Mengatur Multikulturisme	22	Cukup
Hasil Objektif			
1	Hasil Pekerjaan	18	Buruk
2	Bagaimana Pekerjaan Diselesaikan	19	Buruk
Total Skor Kinerja		207	Buruk

Skor tertinggi, terendah dan kisaran dihitung dengan formula berikut:

- 1) Skor tertinggi $8 \times 10 \times 5 = 400$
- 2) Skor terendah $8 \times 10 \times 1 = 80$
- 3) Kisaran $\frac{400 - 80}{64}$

Gambar 3. Skala hash tanggapan responden terhadap kinerja



Berdasarkan hasil olahan kuesioner, hasil perhitungan dengan formula, serta skala di atas, maka dapat dilihat bahwa kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung termasuk dalam kategori buruk dengan skor 207.

Manajemen harus mengkaji dan menindaklanjuti kinerja pramugraha agar menjadi optimal. Terdapat enam dari sepuluh aspek kinerja dengan kategori buruk dan empat sisanya berkategori cukup dengan skor terendah yaitu bagaimana pekerjaan dilaksanakan dan skor tertinggi pada pelayanan terhadap tamu.

Manajemen dan pramugraha sendiri harus memperbaiki aspek-aspek yang masih dalam kategori buruk dan meningkatkan yang berada dalam kategori cukup. Aspek yang buruk dalam dimensi kepribadian menunjukkan perlunya pengawasan dari atasan serta perlunya teladan dalam lingkungan kerja pramugraha. Sedangkan aspek dalam dimensi perilaku dan hasil objektif menunjukkan perlunya pelatihan yang diadakan oleh manajemen untuk menunjukkan bagaimana pekerjaan dilaksanakan dan bagaimana hasil yang diinginkan oleh manajemen, serta fungsi pengawasan dalam meningkatkan kedisiplinan pramugraha di Marbella Suites Bandung.

Dengan fungsi manajemen yang baik, maka kinerja pramugraha dipercaya dapat menjadi lebih optimal sehingga hasil pekerjaan yang disuguhkan sesuai dengan standar hotel khususnya dan ekspektasi tamu pada umumnya.

3. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pramugraha di Marbella Suites Bandung

Berikut merupakan hasil perhitungan korelasi keadaan kamar dengan kinerja pramugraha dengan menggunakan SPSS:

Tabel 4 Korelasi antara keadaan kamar dan kinerja pramugraha

		Keadaan Kamar	Kinerja
Spearman's rho	Keadaan Kamar	1.000	.353
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	,391
	N	8	8
	Kinerja	,353	1,000
	Correlation Coefficient		
Sig. (2-tailed)	,391	.	
N	8	8	

Sumber: Hasil olahan data, 2016

Dapat dilihat di tabel 4 yang menyatakan bahwa korelasi antara keadaan kamar dengan kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung adalah sebesar 0,353. Skor tersebut termasuk dalam kategori rendah sesuai dengan tabel 1.4 pada bab sebelumnya.

Hasil yang rendah menunjukkan bahwa keadaan kamar memengaruhi kinerja pada tingkatan yang tidak kuat. Maka, manajemen Marbella Suites Bandung penulis sarankan untuk tidak mengkhawatirkan keadaan kamar hotel dalam rangka mengoptimalkan beban kerja dan kinerja pramugraha.

Selain keadaan kamar, dapat dilihat korelasi antara jenis pekerjaan dengan kinerja pramugraha, seperti berikut:

Tabel 5. Korelasi antara jenis pekerjaan dan kinerja pramugraha

		Jenis Pekerjaan	Kinerja
Spearman's rho	Jenis Pekerjaan	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,273
		N	8
	Kinerja	Correlation Coefficient	,442
		Sig. (2-tailed)	,273
		N	8

Sumber: Hasil olahan data, 2016

Hasil perhitungan yang dituangkan dalam tabel 5 menyatakan bahwa terdapat korelasi antara jenis pekerjaan dengan kinerja pramugraha Marbella Suites Bandung berada pada nilai koefisien korelasi sebesar 0,442. Skor tersebut termasuk dalam kategori skor sedang sesuai dengan tabel 1.4 yang telah dijelaskan di bab sebelumnya.

Klasifikasi nilai sedang menunjukkan pengaruh jenis pekerjaan terhadap kinerja yang di ambang tidak rendah, namun juga tidak tinggi. Dengan klasifikasi tersebut, jenis pekerjaan dapat memengaruhi kinerja secara signifikan jika dalam keadaan yang sangat ekstrim.

Penjelasan mengenai korelasi indikator berikutnya, yaitu tingkat produktivitas terhadap kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 6. Korelasi antara tingkat produktivitas dan kinerja Pramugraha

		Tingkat Produktivitas	Kinerja
Spearman's rho	Tingkat Produktivitas	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,723
		N	8
	Kinerja	Correlation Coefficient	,150
		Sig. (2-tailed)	,723
		N	8

Sumber: Hasil olahan data, 2016

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan antara tingkat produktivitas dengan kinerja dengan koefisien korelasi yang bernilai positif, yaitu sebesar 0,150. Dengan skor sebesar 0,150 maka korelasi antara keduanya dinilai sangat lemah sesuai dengan interpretasi koefisien korelasi pada tabel 1.4.

Dengan nilai sangat lemah, maka tingkat produktivitas tidak memengaruhi kinerja secara signifikan. Maka, manajemen Marbella Suites Bandung tidak perlu mengkhawatirkan tingkat produktivitas pramugrahanya. Namun dalam kondisi tertentu, seperti tingkat produktivitas yang sangat rendah, maka kinerja bisa saja memengaruhi kinerja secara signifikan.

Tabel di bawah menjelaskan korelasi mengenai waktu produktif terhadap kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung.

Tabel 8. Korelasi antara waktu produktif dengan kinerja pramugraha

		Waktu Produktif	Kinerja	
Spearman's rho	Waktu Produktif	Correlation Coefficient	,826*	
		Sig. (2-tailed)	,011	
		N	8	
	Kinerja	Correlation Coefficient	,826*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,011	.
		N	8	8

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Olahan, 2016

Tabel 8 di atas menunjukkan koefisien korelasi antara waktu produktif terhadap kinerja dengan koefisien korelasi sebesar 0,826. Sesuai dengan interpretasi koefisien korelasi pada tabel 1.4 yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka tingkat korelasinya termasuk sangat tinggi atau sangat kuat. Dengan kata lain, waktu produktif memengaruhi kinerja secara signifikan.

Berdasarkan hasil olahan dengan menggunakan SPSS di atas, maka dapat dilihat bahwa waktu produktif sangat kuat memengaruhi kinerja, jenis pekerjaan pada tingkat sedang, keadaan kamar pada tingkat rendah, serta tingkat produktivitas pada tingkat sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keempat indikator memiliki hubungan atau korelasi yang positif terhadap kinerja meskipun dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda.

Setelah mengetahui analisa dari setiap aspek, maka dapat dilihat korelasi antara beban kerja dengan kinerja. Tabel berikut menunjukkan korelasi antara variabel X dan Y.

Tabel 9. Korelasi antara beban kerja dan kinerja pramugraha

		Xtotal	Ytotal	
Spearman's rho	Xtotal	Correlation Coefficient	,767*	
		Sig. (2-tailed)	,026	
		N	8	
	Ytotal	Correlation Coefficient	,767*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,026	.
		N	8	8

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil olahan data, 2016

Hasil dari perhitungan korelasi antara beban kerja dan kinerja dapat dilihat di tabel 9 di atas. Nilai koefisien korelasinya adalah sebesar 0,767 dan dapat diinterpretasikan sebagai korelasi yang kuat sesuai dengan tabel 1.4 yang menjelaskan mengenai pedoman interpretasi koefisien korelasi pada bab sebelumnya.

Hal ini berarti bahwa kinerja dipengaruhi oleh beban kerja. Dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.767, maka nilai koefisien determinasinya adalah sebesar 58,83% sesuai dengan formula $r^2 \times 100\%$. Maka dapat diartikan bahwa beban kerja memberikan pengaruh sebesar 59% terhadap kinerja. Sedangkan sisanya yang sebesar 41% dipengaruhi oleh faktor lain.

Seperti telah disebutkan pada Bab I, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja selain dari beban kerja. Kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dukungan, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi. Pengaruh yang terbesar datang dari beban kerja karena beban kerja memengaruhi kinerja sebesar 59%.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui instrumen penelitian dan data-data penunjang yang penulis dapatkan, penulis menarik simpulan sebagai berikut:

Beban kerja pramugraha di Marbella Suites Bandung perlu dikaji kembali agar beban kerja yang dilimpahkan kepada pramugraha lebih optimal. Beban kerja individual pramugraha yang masih berada dalam kondisi berat mengindikasikan adanya ketidakseimbangan dalam beban kerja. Dari 15 pertanyaan berdasarkan 10 indikator beban kerja, terdapat 13 aspek yang masih berada pada kategori berat, sedangkan 3 lainnya berada pada kategori cukup. Dimensi yang paling berat sesuai dengan tanggapan pramugraha adalah keadaan kamar diikuti dengan waktu produktif, tingkat produktivitas, dan jenis pekerjaan. Namun, dimensi waktu produktif memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja dibandingkan dengan dimensi beban kerja lainnya. Dimensi jenis pekerjaan, keadaan kamar, serta tingkat produktivitas mengikuti secara berturut-turut dalam memengaruhi kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung.

Kinerja pramugraha Marbella Suites Bandung berada pada kategori buruk yang berarti bahwa kinerja pramugraha harus dioptimalkan agar produktivitas pramugraha dapat menjadi lebih baik. Terdapat 5 dari 10 indikator yang ternilai buruk, yaitu kemampuan berkomunikasi, bagaimana pekerjaan dilaksanakan, kedisiplinan, hasil pekerjaan, dan bagaimana pekerjaan diselesaikan. Lima indikator lainnya berkategori cukup, yaitu kesetiaan, keandalan, kepemimpinan, pelayanan terhadap tamu, dan mengatur multikulturalisme. Dimensi yang paling berat berdasarkan tanggapan pramugraha adalah hasil objektif diikuti oleh perilaku dan kepribadian.

3. Beban kerja yang dilimpahkan berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung. Kinerja pramugraha akan menyesuaikan dengan beban kerja yang dipikul pramugraha. Beban kerja mempengaruhi kinerja sebesar 59%. Berdasarkan tabel 4.40 mengenai korelasi antara beban kerja dengan kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung, pengaruh beban kerja terhadap kinerja adalah sebesar 0,767 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara dua variabel secara positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung adalah sebesar 59% dan sebesar 41% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar beban kerja. Hal ini menunjukkan korelasi yang kuat antara beban kerja dengan kinerja pramugraha di Marbella Suites Bandung.

DAFTAR REFERENSI

Hasibuan, M. S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Wikipedia. (2016, Februari 7). *Workload*. Retrieved Maret 3, 2016, from Wikipedia: <https://en.m.wikipedia.org/wiki/Worldload>
- Subekhi, A., & Jauhar, M. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Jackson, Schuler, & Werner. (2011). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- O'Fallon, M., & Rutherford. D. (2011). *Hotel Management and Operations: Fifth Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Torang, D. S. (2013). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. (2014, Februari 11). *Pedoman Penyusunan Perencanaan Tenaga Kerja Mikro di Perusahaan, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah*. Retrieved Maret 07, 2016, from Perpustakaan Bappenas: perpustakaan.bappenas.go.id/lontar/file
- Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. (2010). *Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per. 17/7/vlen/X/2010*. Retrieved Maret 07, 2016, from STIK Jakarta: storage.jak-stik.ac.id/ProdukHukum/NakerTrans
- Yuniarsih, P., & Dr. Suwatno, M.Si. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Casado, M. A. (2000). *Housekeeping Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Erlangga.
- Widjaya, M., & Artyasa, U. (2005). *Housekeeping Operation, Tata Graha Perhotelan*. Bandung: Humaniora.
- Rumekso, SE. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S., & Tjiptono, F. (2001). *Riset Pemasaran: Konseo dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong, M.Si., D. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. (2006). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayes, D., & Ninemeier, J. (2009). *Human Resources Management in Hospitality Industry*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Musfiqon, H. M. (2012). *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Satori, D., & Komariah, A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ismael, A. (2002). *Front Office Operations and Management*. New York: Thomson Learning, Inc.
- Andrews, S. (2008). *Human Resource Management: A Textbook for the Hospitality Industry*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company.
- Andrews, S. (2008). *Textbook of Front Office Management & Operations*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company.
- Barnes, D. (2008). *Operations Management: An International Perspective*. London: Thomson Learning, Inc.
- Andrews, S. (2009). *Hotel Housekeeping: A Training Manual*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company.
- Talwar, P. (2006). *Hotel and Hospitality Management: Housekeeping*. New Delhi: Isha Books.
- Hasibuan, M. S. (1996). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Mangkunegara, A. p. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Jones, T. J. (2005). *Professional Management of Housekeeping Operations*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Chan, B., & MacKenzie, M. (2013). *Introduction to Hospitality*. Hong Kong: Education Bureau.
- Purwanto. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2005). *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Susetyo, B. (2010). *Statistik untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja Revisi Edisi II*. Surakarta: Harapan Press.