

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEBAN KERJA KARYAWAN DI *FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMENT* FABU HOTEL BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh:

GUMILANG CHANDRA PURNAMA
201621286

**PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

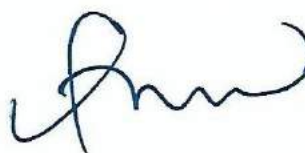
JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA KARYAWAN DI
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT FABU HOTEL BANDUNG**

NAMA : GUMILANG CHANDRA PURNAMA
NIM : 201621286
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Dr. ER. Umni Kalsum, MM.Par., CHM.
NIP. 19730723 199503 2 001

Bandung, 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001



Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

HALAMAN MOTTO

“Live fast, die young”

HALAMAN PERSEMBAHAN

“...Kepada Allah S.W.T,

Teruntuk kedua orang tua saya,

Bapak Deddy Soedrajat dan Ibu Nina Diana Adiwijaya..”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Gumilang Chandra Purnama
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 8 Juni 1998
NIM : 201621286
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:

“Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Karyawan di *Food and Beverage Department* Fabu Hotel Bandung” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 15 Juli 2020
Yang membuat pernyataan,


Gumilang Chandra Purnama
201621286

ABSTRAK

Perencanaan tenaga kerja yang baik dapat dilakukan dengan mempertimbangkan aspek – aspek tertentu untuk meramalkan kebutuhan tenaga kerja. Salah satu aspek yang harus diperhatikan adalah aspek beban kerja karyawan. Hal ini menjadi sangat penting karena kinerja karyawan sangatlah dipengaruhi oleh beban kerja yang diembannya. Beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Penulis akan melakukan penelitian mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi beban kerja karyawan di *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi kasus dimana penulis akan meneliti fenomena beban kerja yang terjadi di *Food and Beverage Department* Fabu Hotel Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil dari pengumpulan data akan direduksi, dianalisis dan ditarik konklusinya. Setelah melakukan penelitian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi beban kerja karyawan, penulis menemukan bahwa faktor yang paling berpengaruh adalah faktor eksternal. Pada akhir bab penulis memberikan kesimpulan dan rekomendasi bagi pihak Fabu Hotel Bandung.

Kata Kunci: Faktor, Karyawan, Beban Kerja

ABSTRACT

Planning labor can be done by considering the various specific aspects to foresee needs of labor. One of the aspects that must be considered is employee's workload aspect. This became incredibly important because the employees is very influenced by workload assignment. Workload influenced by two factors which is internal and external factors. Author will do research about the factor that influences employee workload in Food and Beverage Department Fabu Hotel Bandung. This research uses qualitative approach by using study case method where author will explore about the employee workload factors at Food and Beverage Department Fabu Hotel Bandung. Data collection techniques was done by the author using, observation, interviews and documentation study. The result of the collection of data will be reduced, analyzed and drawn the conclusion. After conducting research on the factors that affect employee workload, the authors found that the most influential factors are the external factors. At the end of the chapter, author give conclusions and recommendations for Fabu Hotel Bandung.

Keywords : Factors, Employee, Workload

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Karena berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan judul **“FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA KARYAWAN DI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* FABU HOTEL BANDUNG”**.

Proyek akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program Diploma IV di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung jurusan Hospitaliti program studi Administrasi Hotel. Dalam penyusunan proyek akhir ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir, yaitu :

1. Bapak Faisal, MM. Par, CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.sos., MSc. Selaku Kabag Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MPPar., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
5. Bapak Dr. Brantas, M.Pd. selaku pembimbing I yang telah memberikan waktunya dalam memberikan masukan terkait penyusunan proyek akhir penulis.

6. Dr Ibu. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM. selaku pembimbing II dan pembantu ketua III yang telah memberikan waktunya dalam memberikan masukan terkait penyusunan proyek akhir penulis.
7. Orang tua saya Bapak Deddy Soedrajat dan Ibu Nina Diana Adiwijaya, S.H. serta seluruh keluarga penulis yang tiada henti-hentinya memberikan doa serta dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
8. Ibu Ranyta Nurqamarina selaku Human Resource Supervisor di Human Resources Department Fabu Hotel Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dari awal hingga akhir.
9. Bapak M. Sopyan Gunawan selaku Food and Beverage Supervisor di Food and Beverage Department Fabu Hotel Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dari awal hingga akhir dan sangat membantu dalam pengumpulan data yang dibutuhkan oleh penulis
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proyek akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan penulis yang masih dalam tahap menuntut ilmu. Akhir kata, penulis berharap agar proyek akhir ini dapat menjadi manfaat di masa yang akan datang dan berguna bagi pihak yang membacanya.

Bandung, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2. Beban Kerja	10
3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	11
4. Indikator Beban Kerja.....	14
5. Dampak Beban kerja.....	15
6. Pengukuran Beban Kerja	17
7. Manfaat Pengukuran Beban Kerja.....	19
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	24
B. Partisipan & Tempat Penelitian	26

1. Partisipan penelitian.....	26
2. Tempat penelitian	27
C. Pengumpulan data	28
D. Analisis Data.....	30
1. Melakukan Reduksi data.....	30
2. <i>Display Data</i>	31
3. Pengambilan Kesimpulan	31
E. Pengujian Keabsahan Data.....	32
F. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	36
1. Hasil Wawancara	36
2. Hasil Observasi dan Studi Dokumentasi	61
3. Reduksi Data.....	62
B. Pembahasan.....	66
1. Faktor Eksternal.....	66
2. Faktor Internal.....	79
BAB V SIMPULAN & SARAN	
A. Simpulan	86
B. Rekomendasi.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN 1	93
LAMPIRAN 2	95
LAMPIRAN 3	101
LAMPIRAN 4	102
LAMPIRAN 5	104

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 PROSES ANALISIS BEBAN KERJA.....	21
GAMBAR 2 KERANGKA PEMIKIRAN	23
GAMBAR 3 WAWANCARA TERSTRUKTUR BERSAMA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE DI FABU HOTEL BANDUNG	34
GAMBAR 4 STRUKTUR ORGANISASI.....	61

DAFTAR TABEL

TABEL 1	HASIL WAWANCARA PADA TAHAP OBSERVASI AWAL DI FABU HOTEL BANDUNG	5
TABEL 2	JADWAL PENELITIAN	35
TABEL 3	HASIL WAWANCARA DENGAN <i>FOOD AND BEVERAGE</i> SUPERVISOR	37
TABEL 4	HASIL WAWANCARA DENGAN <i>FOOD AND BEVERAGE</i> ATTENDANT	43
TABEL 5	HASIL WAWANCARA DENGAN <i>FOOD AND BEVERAGE</i> ATTENDANT	49
TABEL 6	HASIL WAWANCARA DENGAN <i>FOOD AND BEVERAGE</i> ATTENDANT	55
TABEL 7	INFORMASI KONDISI FISIK KARYAWAN <i>FOOD AND BEVERAGE</i> FABU HOTEL	62
TABEL 8	HASIL REDUKSI DATA WAWANCARA	62
TABEL 9	DESKRIPSI BEBAN KERJA KARYAWAN	67
TABEL 10	REKAPITULASI JUMLAH TOTAL URAIAN PEKERJAAN .	68
TABEL 11	DESKRIPSI BEBAN KERJA KARYAWAN PADA ASPEK ORGANISASI KERJA	72
TABEL 12	DESKRIPSI BEBAN KERJA KARYAWAN PADA ASPEK LINGKUNGAN KERJA	76
TABEL 13	DESKRIPSI BEBAN KERJA KARYAWAN PADA ASPEK FAKTOR SOMATIS	80
TABEL 14	DESKRIPSI BEBAN KERJA KARYAWAN PADA ASPEK FAKTOR PSIKIS	83

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ambarwati, D. (2014). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Perawat IGD dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating (Studi pada RSUP Dr. Kariadi Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Anggito, Albi, & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- B, C. (2007). *A Review of the mental workload literature*. Canada: Defence Research and Development Canada Toronto. Human System Intergration Section.
- Cahayani, A. (2005). *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Dasgupta, P. R. (2013). *Volatility of Workload on Employee Performance and Significance of Motivation: IT Sector*.
- Febrianti, A. R. (2013). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Perkebunan Nusantara X (PERSERO))*. Nganjuk: PG. Lestari.
- Herrianto, R. (2010). *Kesehatan Kerja*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Irawati, A. (2012). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Sentra Kredit Konsumen*.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Mangkunegara, A. A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pranoto, L., & Retowari. (2019). *Analisis Beban Kerja : Sumber Daya Perusahaan*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Raco, J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta Selatan: Grasindo.

- Setiadi, N. (2015). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Tarwaka. (2011). *Ergonomi Industri, Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Taufiqurokhman. (2009). *Mengenal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Pusat: FISIP Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Wiyasha, I. (2007). *Akuntansi Manajemen untuk Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.