

**SKRIPSI**  
**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA**  
**TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL SUMMER BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

**CHERLIE NATALIA CHANDRA**

**NIM : 2110312320061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**

**2025**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN HOTEL SUMMER BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Cherlie Natalia Chandra**

**NIM. 2110312320061**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 03 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**PEMBIMBING**



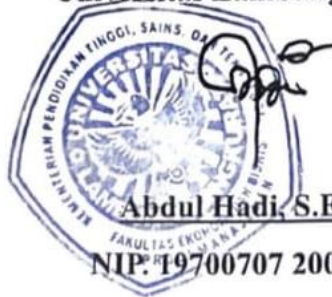
**Akhid Yulianto, SE, M.Sc (Log)**

**NIP. 19780713 200212 1 002**

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis**

**Universitas Lambung Mangkurat**



**Abdul Hadi, S.E., M.Si.**

**NIP. 19700707 200501 1 001**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Cherlie Natalia Chandra  
NIM : 2110312320061  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Summer  
Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Ujian Dilaksanakan : Ruang Rapat Bersama, Kamis 03 Juli 2025

### TIM PENGUJI

Pembimbing : Akhid Yulianto, SE, M.Sc (Log)

  
(.....)

Penguji 1 : Dr. Abdurrahman Sadikin, SE, MM


Penguji 2 : Maya Sari Dewi, S.Sos, MM

## LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat di bawah ini:

Nama : Cherlie Natalia Chandra  
Nim : 2110312320061  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Summer Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Hari/Tanggal : Kamis, 03 Juli 2025  
Tempat : Ruang Rapat Bersama  
Waktu Ujian : 08.00-11.00 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No.	Nama	Keterangan	TTD
1.	<u>Akhid Yulianto, SE, M.Sc (Log)</u> NIP. 19780713 200212 1 002	Pembimbing	

Demikian berita acara perbaikan ujian skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen

  
Abdul Hadi, S.E., M.Si.  
NIP. 19700707 200501 1 001

Mahasiswa

  
Cherlie Natalia Chandra  
NIM. 2110312320061

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Cherlie Natalia Chandra  
NIM. 2110312320061

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Summer Banjarmasin” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan, arahan, serta bantuan yang berarti selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis dalam menempuh pendidikan hingga tahap penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang selalu mendukung kegiatan akademik serta memberikan motivasi kepada mahasiswa dalam menyelesaikan studi.

3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan arahan, informasi, dan pelayanan akademik yang sangat membantu penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Bapak Akhid Yulianto, S.E., M.Sc (Log)., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan arahan, saran, dan solusi atas berbagai kendala yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Abdurrahman Sadikin, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, saran yang membangun, serta kritik yang sangat bermanfaat bagi penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Maya Sari Dewi, S.Sos., M.M., selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, saran, dan evaluasi yang sangat berarti dalam proses perbaikan skripsi ini, serta selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama masa studi telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan yang sangat berharga bagi penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman yang menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menghadapi tantangan di masa depan.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu kelancaran proses administrasi dan pelayanan akademik penulis selama menjalani masa perkuliahan.

9. Seluruh Manajemen dan Karyawan Hotel Summer Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian, serta membantu menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, yang selalu menjadi sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi bagi penulis. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan moral, serta pengorbanan yang tiada henti yang telah mengantarkan penulis hingga pada tahap ini. Tanpa cinta dan dukungan dari Papa dan Mama, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Kakak-kakak penulis yang terkasih, yaitu Rudy Siswanto, Yendy Siswanto, Yenfa Siswanto, Silvia Natalia Chandra, serta kakak ipar perempuan, Wulan Oktavia, yang telah memberikan semangat, dukungan, serta bantuan yang sangat berarti baik secara moral maupun materi dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keponakan tercinta, Jonathan Rafael Thio, yang kehadirannya selalu menjadi sumber kebahagiaan dan penyemangat tersendiri bagi penulis.
12. Sahabat dan rekan seperjuangan, Alya Devita Antoni Puteri, yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, serta menjadi teman berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat tercinta, Andi Raisya Wulandari Nasher, Charlie Sekarjaya, Johannes Kevin Lawijaya, dan Wylda Anastasya Munthe, yang selalu memberikan dukungan, kebersamaan, dan menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup serta perjuangan penulis dalam menyelesaikan studi

ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga besar dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

14. Terakhir, penulis sampaikan kepada diri sendiri, sebagai anak bungsu yang menjadi harapan satu-satunya keluarga. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Penulis berharap, segala usaha dan perjuangan ini dapat menjadi langkah awal untuk membahagiakan keluarga dan mewujudkan impian yang selama ini diharapkan bersama.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak yang membaca.

## ABSTRAK

**Cherlie Natalia Chandra (2025).** Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Summer Banjarmasin. Pembimbing : Akhid Yulianto

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan; (2) menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan; dan (3) menganalisis pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Summer Banjarmasin. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan, khususnya dalam menjaga kinerja melalui beban kerja yang diberikan seimbang dan tingkat kepuasan kerja yang optimal.

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Hotel Summer Banjarmasin sebanyak 40 orang, dengan teknik sampling jenuh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik, diikuti uji t, uji F, dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin tinggi beban kerja yang diberikan secara tepat, maka kinerja cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, semakin baik pula kinerja karyawan. Secara simultan, beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di lingkungan Hotel Summer Banjarmasin. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen hotel untuk mengelola beban kerja secara efektif dan mendukung kepuasan karyawan guna meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Hotel Summer, Manajemen Sumber Daya Manusia.

## **ABSTRACT**

**Cherlie Natalia Chandra (2025).** *The Influence of Workload and Job Satisfaction on Employee Performance at Hotel Summer Banjarmasin.* Advisor: Akhid Yulianto

*This study aims to: (1) analyze the influence of workload on employee performance; (2) analyze the influence of job satisfaction on employee performance; and (3) analyze the simultaneous influence of workload and job satisfaction on employee performance at Hotel Summer Banjarmasin. The background of this research is based on the importance of human resource management in the hospitality industry, particularly in maintaining employee performance through proportional workload and optimal job satisfaction.*

*The respondents in this study were all 40 permanent employees of Hotel Summer Banjarmasin, using a saturated sampling technique. This research employed a quantitative approach. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. Instrument testing was conducted through validity and reliability tests, along with classical assumption tests, followed by t-tests, F-tests, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) analysis.*

*The results showed that workload has a positive and significant effect on employee performance, meaning that a properly assigned workload tends to increase employee performance. Job satisfaction also has a positive and significant effect, indicating that the higher the level of job satisfaction, the better the employee's performance. Simultaneously, workload and job satisfaction both have a positive and significant effect on employee performance at Hotel Summer Banjarmasin. These findings provide important implications for hotel management to effectively manage workload and support employee satisfaction in order to enhance performance in a sustainable manner.*

**Keywords:** *Workload, Job Satisfaction, Employee Performance, Hotel Summer, Human Resource Management.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR LEGALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>15</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Beban Kerja.....	11
2.1.2 Kepuasan Kerja .....	14
2.1.3 Kinerja Karyawan .....	17
2.2 Keterkaitan Antar Variabel .....	22
2.2.1 Keterkaitan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	22
2.2.2 Keterkaitan Beban Kerja dengan Kinerja .....	23
2.2.3 Keterkaitan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu .....	27
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>32</b>
3.1 Kerangka Konseptual (Model Penelitian) .....	32
3.2 Hipotesis .....	33
3.2.1 Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	33
3.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	33
3.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	33
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	35
4.2 Jenis Penelitian .....	35
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian .....	36
4.4 Unit Analisis .....	36
4.5 Populasi dan Sampel .....	36
4.5.1 Populasi.....	36
4.5.2 Sampel.....	37
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	38
4.6.1 Variabel .....	38

4.6.2	Definisi Operasional Variabel .....	39
4.7	Teknik Pengumpulan Data .....	40
4.8	Teknik Analisis Data.....	41
4.8.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	41
4.8.2	Uji Instrumen Penelitian .....	42
4.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	43
4.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.8.5	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
4.8.6	Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
5.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
5.1.1	Identitas Objek Penelitian .....	49
5.1.2	Struktur Organisasi .....	50
5.1.3	Tugas dan Fungsi .....	51
5.2	Hasil dan Analisis .....	52
5.2.1	Karakteristik Responden .....	52
5.2.2	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	57
5.2.3	Uji Instrumen Penelitian .....	59
5.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	62
5.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
5.2.6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
5.2.7	Uji Hipotesis .....	68
5.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
5.3.1	Beban Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Summer Banjarmasin.....	71
5.3.2	Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Summer Banjarmasin.....	71
5.3.3	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Summer Banjarmasin .....	73
5.4	Implikasi Hasil Penelitian .....	74
5.4.1	Implikasi Teoritis .....	74
5.4.2	Implikasi Praktis .....	76
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	77
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
6.1	Kesimpulan.....	80
6.2	Saran.....	81
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Summer Banjarmasin Tahun 2024 .....	6
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel .....	47
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Lama Kerja .....	63
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir .....	64
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	65
Tabel 5.6 Skor Jawaban Responden Variabel Beban Kerja .....	66
Tabel 5.7 Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja .....	67
Tabel 5.8 Skor Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan .....	68
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja .....	69
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja .....	69
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	70
Tabel 5.12 Hasil Uji Reabilitas .....	71
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 5.14 Hasil Uji Heteroskedastitas .....	72
Tabel 5.15 Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 5.16 Hasil Uji Linearitas .....	74
Tabel 5.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	74
Tabel 5.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
Tabel 5.19 Interpretasi Nilai R .....	76
Tabel 5.20 Hasil Uji T .....	78
Tabel 5.21 Hasil Uji F .....	79

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Model Penelitian .....	40
Gambar 5.1 Struktur Organisasi.....	59

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	100
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	103
Lampiran 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	104
Lampiran 5. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	111
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	115
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	117
Lampiran 8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	117
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis .....	117
Lampiran 10. R Tabel .....	118
Lampiran 11. F Tabel .....	120
Lampiran 12. T Tabel.....	121