JUPARITA JURNAL PARIWISATA TAWANGMANGU
Volume 4 Issue 3 Year 2026 Pages 607-618 *DOI: 10.61696/juparita.v4i3.1231*

PENGARUH BEBAN KERJA KARYAWAN MAIN *KITCHEN* TERHADAP KINERJA PELAYANAN INTERNAL MENURUT PERSEPSI MANDIRI KARYAWAN DI NOVOTEL MANADO GOLF & CONVENTION CENTER

Jeremia Rey Herianto[1]*, Bernadain Dainty Polii[1], Vesty Like Sambeka[1]

[1]Politeknik Negeri Manado, Indonesia
*Email Corresponding Author: jeremyreyherianto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak beban kerja terhadap kinerja pelayanan internal menurut pandangan karyawan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Dalam studi ini, 20 staf main *kitchen* menjadi subjek penelitian melalui total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan IBM SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan internal dari perspektif karyawan. Hal ini terlihat pada persamaan regresi Y = 83,079 – 0,543X, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit beban kerja dapat menurunkan kinerja pelayanan internal menurut persepsi karyawan sebesar 0,543 unit. Uji t menghasilkan nilai t hitung sebesar -4,607 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis diterima. Nilai R^2 sebesar 0,541 menunjukkan bahwa beban kerja menjelaskan 54,1% variasi kinerja pelayanan internal menurut persepsi karyawan, sementara 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Terdapat temuan bahwa semakin berat beban kerja bagi staf main *kitchen*, semakin menurun pula kualitas pelayanan internal menurut penilaian diri karyawan. Maka, pimpinan hotel dianjurkan untuk mengelola beban kerja secara lebih efektif melalui penyesuaian jumlah tenaga kerja, penetapan jadwal kerja yang sesuai, serta pembagian tugas yang lebih merata. Pengelolaan beban kerja yang baik diharapkan dapat membantu karyawan melaksanakan tugas secara optimal serta mempertahankan kinerja pelayanan internal yang optimal.

Kata kunci: *Beban Kerja; Volume Kerja; Karyawan; Kualitas Pelayanan; Main Kitchen.*

ABSTRACT

This research investigates how workload influences employees' perception of their internal service performance at Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Twenty main kitchen staff members were selected through a total sampling approach and surveyed; data were gathered via questionnaires, observations, and records, and then analyzed using descriptive statistics, validity and reliability tests, simple linear regression, t-tests, and the coefficient of determination (R^2) in IBM SPSS. Findings reveal that workload has a significant negative impact on self-assessed internal service performance. The regression model, Y = 83.079 – 0.543X, indicates that each unit increase in workload corresponds to a 0.543-point drop in perceived performance. A t-test yields a value of –4.607 ($p < .05$), confirming the hypothesis. The R^2 value of 0.541 shows that workload accounts for 54.1 % of the variance in performance perception, with the remaining 45.9 % attributable to unexamined factors. Overall, higher workloads correlate with lower self-perceived internal service performance among the main kitchen employees. Therefore, hotel management is encouraged to manage workloads more effectively by adjusting staffing levels, improving work schedules, and distributing tasks more evenly. Effective workload management is expected to help employees perform their duties more optimally and maintain good internal service performance.

Keywords: *Workload; Work Volume; Employees; Service Quality; Main Kitchen*

History Article
Submitted 26 July 2026 | Revised 12 August 2026 | Accepted 12 September 2026

License and Copyright
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International CC BY-NC-SA 4.0

Website
https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index

Email
juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Di sektor perhotelan yang sangat kompetitif, memberikan kualitas layanan yang unggul sangat penting untuk meraih kepercayaan pelanggan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan perusahaan untuk secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, hotel harus terus meningkatkan layanannya agar tamu tetap merasa puas dan terus memilih hotel tersebut. Banyak faktor yang memengaruhi kualitas layanan, salah satunya adalah beban kerja karyawan, khususnya di bagian operasional seperti dapur utama. Hal ini perlu diperhatikan karena kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh bagian depan hotel (*front office*), tetapi juga oleh kinerja bagian belakang (*back-of-house*) yang mendukung seluruh kegiatan pelayanan.

Secara ideal *(das sollen),* kegiatan operasional hotel perlu didukung oleh beban kerja yang seimbang, jumlah karyawan yang memadai, serta jam kerja yang sesuai. Kondisi tersebut diperlukan agar kualitas layanan dapat berjalan dengan baik. Namun, dalam kenyataannya (das Sein), perbedaan antara kondisi ideal dan praktik di lapangan masih sering terjadi. Berdasarkan Teori Tuntutan-Sumber Daya Pekerjaan yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2017), beban kerja yang berlebihan termasuk tuntutan pekerjaan yang dapat menyebabkan karyawan mengalami kelelahan dan penurunan kinerja.

Masalah-masalah tersebut ditemukan melalui pengamatan langsung selama program magang yang berlangsung sekitar 4 bulan, yaitu dari 10 Februari hingga 28 Juni di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Hasil pengamatan menunjukkan beberapa masalah utama, seperti jumlah pesanan à la carte yang tinggi dan sulit diprediksi, terutama pada jam sibuk, serta tingginya frekuensi karyawan yang bekerja lembur. Selain itu, jumlah staf dapur utama tidak selalu sejalan dengan tingkat hunian hotel dan jumlah tamu yang makan di restoran. Jumlah karyawan yang tersedia juga masih kurang dibandingkan dengan beban kerja yang harus diselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia.

Secara teori, kondisi tersebut dapat berdampak buruk pada kualitas layanan hotel. Kandampully et al. (2018) menjelaskan bahwa kualitas layanan dalam industri perhotelan terbentuk dari kombinasi kualitas produk dan kualitas proses pelayanan. Di samping itu, Karatepe (2016) menemukan bahwa beban kerja berlebih dapat menurunkan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan. Chiang dan Liu (2017) juga menyatakan bahwa tekanan kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan atau burnout, sehingga kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang baik ikut menurun.

Penelitian terbaru menegaskan hubungan yang kuat antara beban kerja dan mutu layanan. Dewi dan rekan (2024) menunjukkan bahwa ketidakseimbangan beban kerja dapat memengaruhi kecepatan, ketepatan, dan konsistensi pelayanan. Sementara Silaban dan rekan (2025) menemukan bahwa tingkat beban kerja yang tinggi merusak kualitas layanan karena karyawan kelelahan dan stres. Temuan tersebut memperlihatkan perbedaan antara kondisi yang diharapkan dan kondisi aktual di lapangan, sehingga mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan pengalaman selama magang dan kajian teori, peneliti berpendapat bahwa beban kerja karyawan dapat memengaruhi kinerja pelayanan internal yang dilakukan oleh karyawan. Pada bagian main *kitchen*, karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat, cepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, tingginya beban kerja dapat menyebabkan keterbatasan waktu, kelelahan, dan meningkatnya tekanan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga memengaruhi cara karyawan menilai kinerja pelayanan yang mereka lakukan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Beban Kerja *(Workload)*

Beban kerja merupakan keseluruhan tugas yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu, termasuk aspek fisik, mental, dan emosional. Menurut Tarwaka

(2016), beban kerja didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang harus dilaksanakan oleh pekerja dalam kondisi tertentu dan dalam batas waktu yang terbatas.

Penelitian ini menggunakan teori Job Demands–Resources (JD-R) dari Bakker dan Demerouti (2017), yang membagi lingkungan kerja menjadi dua komponen utama:

a) Tuntutan pekerjaan **:** termasuk beban kerja, tekanan, jam kerja yang panjang (lembur), dan volume pekerjaan yang berfluktuasi.
b) Sumber Daya Pekerjaan : termasuk tingkat kepegawaian, dukungan organisasi, sistem kerja, dan fasilitas tempat kerja.

Dalam konteks dapur utama hotel, beban kerja dapat diidentifikasi melalui:

a) Tingginya volume pesanan *à la carte* pada jam sibuk.
b) Ketidakseimbangan antara jumlah karyawan dan beban kerja.
c) Jam kerja melebihi batas normal.
d) Tekanan untuk mempertahankan kualitas dan kecepatan layanan secara bersamaan.

Karatepe (2016) menunjukkan bahwa tingkat beban kerja yang tinggi menurunkan kinerja pegawai hotel, sementara Chiang dan Liu (2017) mengungkapkan bahwa tekanan kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan emosional, yang pada gilirannya menurunkan kualitas layanan.

2.2. Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan

Kinerja layanan karyawan *(employee service performance)* mengacu pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam konteks industri perhotelan dan restoran, kinerja pelayanan karyawan menjadi bagian penting karena perilaku dan pelaksanaan tugas karyawan dapat memengaruhi proses pelayanan secara keseluruhan. Liao dan Chuang (2017) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan karyawan berkaitan dengan faktor individu dan lingkungan organisasi, serta dapat berdampak pada hasil pelayanan pada tingkat organisasi. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kinerja pelayanan karyawan memiliki hubungan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks restoran.

Dalam penelitian ini, kinerja pelayanan internal dimaknai sebagai kemampuan karyawan main *kitchen* dalam melaksanakan pekerjaan yang mendukung kelancaran pelayanan restoran. Karena responden penelitian merupakan karyawan main *kitchen*, pengukuran dilakukan berdasarkan persepsi mandiri karyawan *(self-perceived performance)* terhadap pelaksanaan pekerjaan mereka. Dengan demikian, variabel ini tidak dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu, melainkan untuk menggambarkan bagaimana karyawan menilai kinerja pelayanan yang mereka lakukan sendiri.

Penggunaan penilaian mandiri memungkinkan karyawan memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Namun, penilaian tersebut tetap memiliki kemungkinan subjektivitas karena responden menilai kinerja dirinya sendiri

2.3. Beban Kerja dan Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan

Beban kerja adalah salah satu jenis tuntutan pekerjaan yang dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas. Menurut kerangka *Job Demands–Resources* (JD-R), beban kerja tinggi dapat menimbulkan stres dan kelelahan jika tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai, sehingga menurunkan kinerja. Di sektor perhotelan, Vashdi et al. (2022) menunjukkan bahwa tekanan beban kerja berkaitan dengan kinerja pelayanan, sementara Syihabudhin et al. (2020) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja staf hotel. Grobelna (2021) menambahkan bahwa beban kerja dapat meningkatkan kelelahan emosional yang berdampak pada pelayanan, dan Kalsum et al. (2026)

memperkuat bahwa beban kerja berdampak negatif terhadap kinerja pelayanan karyawan hotel di Indonesia. Dari temuan tersebut, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan di *kitchen* utama, semakin besar kemungkinan kinerja pelayanan internal, berdasarkan persepsi diri mereka, mengalami penurunan.

Beban kerja → kelelahan/tekanan kerja → penurunan kinerja pelayanan internal

3. METODE

3.1 Jenis Penelitian

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan kausal-asosiatif untuk meneliti dampak beban kerja (X) terhadap kinerja pelayanan internal menurut persepsi karyawan (Y). Penelitian dilaksanakan di Departemen Produk Makanan dan Minuman Novotel Manado Golf Resort & Convention Center selama sekitar 4 bulan, mulai 10 Februari hingga 28 Juni 2025. Populasinya terdiri dari 20 karyawan yang bekerja di dapur utama, sehingga digunakan metode total sampling: seluruh anggota populasi menjadi responden.

3.2 Data, Instrumen, dan Pengukuran

Data dikumpulkan secara kuantitatif melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sumber data terbagi menjadi dua: data primer yang diambil langsung dari responden dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen, jurnal, serta referensi pendukung lainnya.

Respons diukur menggunakan skala Likert lima poin, dari Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju. Beban kerja dinilai melalui indikator seperti jumlah pekerjaan, tekanan waktu, jam kerja, dan jumlah karyawan. Variabel Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan (Y) diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap kemampuan dirinya dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan secara tepat, cepat, konsisten, bertanggung jawab, mampu bekerja sama, mematuhi prosedur, serta memenuhi kebutuhan pelayanan. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert lima poin. Sebelum diterapkan, validitas kuesioner diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan reliabilitasnya dinilai menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai lebih dari 0,70.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Neutral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

3.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi variabel. Untuk menilai pengaruh beban kerja terhadap kualitas layanan, dilakukan regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$. Hipotesis diuji menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 5 % untuk melihat apakah beban kerja memengaruhi kualitas layanan secara signifikan. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk menunjukkan sejauh mana beban kerja menjelaskan variasi kualitas layanan.

Uji validitas memeriksa apakah instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, tiap butir kuesioner diuji untuk memastikan bahwa butir tersebut mewakili variabel yang diteliti, yaitu beban kerja (X) dan kualitas layanan (Y). Uji ini membandingkan skor setiap pernyataan dengan skor total variabel menggunakan korelasi Pearson product-moment. Jika nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada nilai r tabel, butir tersebut dianggap valid; jika lebih rendah, butir tersebut dianggap tidak valid dan dapat dihapus atau direvisi sebelum digunakan kembali. Dengan cara ini, uji validitas membantu memastikan bahwa kuesioner mengukur variabel dengan benar dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menilai derajat keajegan instrumen penelitian saat diaplikasikan secara berulang pada kondisi yang sepadan (Sugiyono, 2019). Alat ukur dapat dinyatakan reliabel apabila hasil pengukurannya tidak berubah meskipun digunakan berulang kali. Adapun teknik analisis data merujuk pada alur pengolahan data dari responden agar peneliti dapat menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis. Studi ini menggunakan metode analisis deskriptif serta regresi linier sederhana.

Analisis deskriptif merupakan pendekatan untuk menelaah dan memaparkan data secara faktual tanpa bermaksud menarik kesimpulan secara umum atau menggeneralisasikannya (Sugiyono, 2019). Dalam studi ini, teknik tersebut digunakan untuk menguraikan profil responden serta menyajikan gambaran umum mengenai beban kerja (X) dan kualitas pelayanan (Y) pada karyawan dapur utama Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Regresi linear sederhana merupakan alat analisis statistik untuk menguji dampak satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini, teknik tersebut dimanfaatkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja (X) terhadap kinerja pelayanan internal berdasarkan persepsi mandiri pegawai (Y) di lingkungan karyawan dapur utama. Penggunaan teknik ini tepat karena riset hanya melibatkan satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun bentuk persamaan regresinya dimodelkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:
Y = Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan X = Beban Kerja
a = Konstanta (nilai Y ketika X = 0)
b = Koefisien regresi (besarnya perubahan Y akibat perubahan X)

Interpretasi model ini adalah sebagai berikut: jika koefisien b negatif, peningkatan beban kerja akan menyebabkan penurunan kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan. Namun, bila b bernilai positif, peningkatan beban kerja akan diiringi oleh peningkatan kualitas layanan, meskipun teori mengantisipasi hubungan yang negatif. Selanjutnya, regresi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel beban kerja memengaruhi kinerja layanan internal menurut persepsi independen karyawan, yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2).

Model ini menyatakan bahwa apabila koefisien b negatif, peningkatan beban kerja akan menurunkan kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan. Sebaliknya, jika b bernilai positif, maka peningkatan beban kerja akan diikuti oleh peningkatan kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan, meskipun dalam konteks penelitian ini, secara teori, hubungan yang diharapkan adalah negatif.

Selain itu, analisis regresi digunakan untuk mengukur seberapa signifikan pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja pelayanan internal, sesuai dengan persepsi karyawan, yang tercermin dari nilai koefisien determinasi (R^2).

3.4 Uji t (Parsial)

Uji t adalah metode statistik yang memeriksa pengaruh tiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menilai apakah variabel beban kerja (X) memengaruhi kualitas pelayanan (Y) secara signifikan.

Prosesnya melibatkan perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi tertentu, biasanya 0,05 (5%).

Hipotesis yang diuji:

H0 (Hipotesis nol): Beban kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan internal menurut persepsi karyawan.

H1 (Hipotesis alternatif): Beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan internal menurut persepsi karyawan.

Keputusan uji t:
Jika t hitung > t tabel, maka H1 diterima dan H0 ditolak (menunjukkan pengaruh signifikan)
Jika t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak (artinya tidak terdapat pengaruh signifikan)
Selain itu, keputusan juga dapat dilihat berdasarkan nilai signifikansi (sig), yaitu: Jika sig < 0,05 → berpengaruh signifikan
Jika sig > 0,05 → tidak berpengaruh signifikan

Dengan demikian, uji t digunakan untuk memastikan apakah variabel beban kerja benar-benar memiliki pengaruh statistik terhadap kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	15	75,0	75,0	75,0
	perempuan	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Berdasarkan analisis data menggunakan SPSS, dari 20 responden, 15 (75%) adalah pria dan 5 (25%) adalah wanita. Hasil ini menandakan bahwa mayoritas responden penelitian terdiri dari pria, sehingga mencerminkan dominasi tenaga kerja pria di lokasi penelitian dan menunjukkan bahwa karakteristik responden mayoritas adalah karyawan pria.

2. Karakteristik Responden menurut Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden menurut Usia

Usia					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 tahun	7	35,0	35,0	35,0
	26-30 tahun	5	25,0	25,0	60,0
	31-35 tahun	3	15,0	15,0	75,0
	36-40 tahun	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Melalui analisis data dengan SPSS, dari total 20 responden, kelompok usia 20–25 tahun menjadi yang terbanyak, yaitu 7 orang (35 %). Kelompok usia 26–30 dan 36–40 masing-masing mencakup 5 orang (25 %), sedangkan kelompok usia 31–35 hanya mencakup 3 orang (15 %). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada di rentang usia 20–25 tahun, yang menandakan bahwa tenaga kerja di lokasi penelitian sebagian besar merupakan karyawan usia produktif.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja					
Frequency			Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-4 tahun	11	55,0	55,0	55,0
	5-8 tahun	4	20,0	20,0	75,0
	9-12 tahun	3	15,0	15,0	90,0
	13-16 tahun	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

SPSS menunjukkan bahwa dari 20 responden, kelompok terbesar berusia 20–25 tahun, dengan 7 orang atau 35%. Kelompok usia 26–30 dan 36–40 tahun masing-masing memiliki 5 orang atau 25%, sedangkan kelompok usia 31–35 tahun memiliki 3 orang atau 15%. Ini berarti

sebagian besar responden berada dalam rentang usia 20–25 tahun, sehingga para pekerja di lokasi penelitian sebagian besar berada dalam usia produktif.

4. Karakteristik Responden menurut Posisi

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Posisi

Jabatan					
	Frequency		Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid	Executive Chef	1	5,0	5,0	5,0
	Junior Sous Chef	2	10,0	10,0	15,0
	CDP	2	10,0	10,0	25,0
	Demi Chef	2	10,0	10,0	35,0
	Commis	5	25,0	25,0	60,0
	DW	3	15,0	15,0	75,0
	Casual	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, dari total 20 responden, posisi Commis dan Casual memiliki jumlah responden terbanyak, masing-masing 5 orang (25%). Selanjutnya, posisi DW (Daily Worker) berjumlah 3 orang (15%), sedangkan posisi Junior Sous Chef, CDP (Chef de Partie), dan Demi Chef masing-masing berjumlah 2 orang (10%). Sementara itu, posisi Executive Chef memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu 1 orang (5%). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam studi ini adalah karyawan yang beroperasi pada tingkat operasional, dan oleh karena itu, data yang diperoleh sebagian besar mewakili pelaksanaan tugas harian dalam penerapan prosedur operasi standar (SOP) di lingkungan kerja.

4.2 Uji Validitas

Tabel 6. Uji Validitas

No. Barang	r hitung	tabel r	Keterangan
X1	0.781	0.444	Valid
X2	0.753	0.444	Valid
X3	0,832	0.444	Valid
X4	0,851	0.444	Valid
X5	0.729	0.444	Valid
X6	0,859	0.444	Valid
X7	0.840	0.444	Valid
X8	0.810	0.444	Valid
X9	0.754	0.444	Valid
X10	0.683	0.444	Valid
X11	0.784	0.444	Valid
X12	0.684	0.444	Valid
X13	0.778	0.444	Valid
X14	0.770	0.444	Valid
X15	0.665	0.444	Valid
X16	0.658	0.444	Valid

Uji validitas dimaksudkan untuk menilai sejauh mana setiap perkataan dapat mengukur variabel yang diteliti. Langkahnya adalah membandingkan nilai koefisien korelasi yang dihitung dengan nilai kritis pada tabel. Dengan 20 responden, derajat kebebasan diperoleh melalui n–2, sehingga 20–2 = 18. Pada tingkat signifikansi 5 %, nilai kritis tabel adalah 0,444; suatu perkataan dianggap valid bila nilai korelasinya melebihi angka tersebut.

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Beban Kerja (X), semua item menunjukkan nilai korelasi terhitung yang berkisar antara 0,658 dan 0,859. Semua nilai tersebut melebihi 0,444, sehingga seluruh item Beban Kerja dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 7. Uji Validitas

No. Barang	r hitung	tabel r	Keterangan
Y1	0.778	0.444	Valid
Y2	0.707	0.444	Valid
Y3	0,785	0.444	Valid
Y4	0.757	0.444	Valid
Y5	0.629	0.444	Valid
Y6	0.797	0.444	Valid
Y7	0.735	0.444	Valid
Y8	0.813	0.444	Valid
Y9	0.909	0.444	Valid
Y10	0.604	0.444	Valid
Y11	0.566	0.444	Valid
Y12	0,587	0.444	Valid
Y13	0.458	0.444	Valid
Y14	0.577	0.444	Valid
Y15	0.579	0.444	Valid

Nilai r yang dihitung berfluktuasi antara 0,458 sampai 0,909. Butir yang memiliki validitas paling tinggi adalah Y9, dengan nilai r mencapai 0,909, yang menandakan butir ini memiliki korelasi yang sangat kuat dengan konstruk variabel Y serta dapat mengukur variabel tersebut secara efektif. Sementara itu, butir dengan nilai validitas terendah adalah Y13, dengan nilai r yang dihitung sebesar 0,458. Meskipun merupakan nilai terendah, nilai ini masih melebihi nilai r tabel (0,444), sehingga butir Y13 masih memenuhi kriteria validitas.

Karena nilai r yang diperoleh lebih besar daripada nilai r tabel (0,444), semua 15 pernyataan untuk variabel Y telah lulus tes validitas. Temuan ini menunjukkan bahwa alat pengukuran yang digunakan dapat menilai variabel Y dengan tepat sesuai dengan konsep yang diteliti. Akibatnya, tidak ada item yang perlu dihilangkan atau direvisi, dan semua item dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya, seperti pengujian reliabilitas, analisis regresi, dan pengujian hipotesis.

4.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menentukan tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengukuran dilakukan menggunakan nilai Alpha Cronbach. Suatu variabel dianggap reliabel apabila nilai Alpha Cronbach-nya melebihi 0,70.

Tabel 8. Uji Reliabilitas

Variabel	Alfa Cronbach	Standar	Keterangan
Beban Kerja (X)	0,951	> 0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.917	> 0,70	Reliabel

Hasil tes reliabilitas menunjukkan nilai Alpha Cronbach pada variabel Beban Kerja sebesar 0,951, sedangkan pada variabel Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan sebesar 0,917. Kedua nilai tersebut melebihi ambang 0,70. Karena itu, kedua variabel penelitian dianggap reliabel, yang menandakan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi yang sangat tinggi dan layak untuk analisis selanjutnya.

4.2.2 Statistik Deskriptif

Tabel 8. Statistik Deskrptif

N		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BEBAN KERJA (X)	20	33,00	76,00	55,0500	11,35307
KUALITAS PELAYANAN (Y)	20	37,00	69,00	53,2000	8,37666
Valid N (listwise)	20				

Statistik deskriptif dilakukan terhadap semua variabel pada data 20 responden. Variabel Beban Kerja memiliki nilai minimum 33,00, maksimum 76,00, rata-rata 55,0500, dan simpangan baku 11,35307. Variabel Kinerja Pelayanan Internal menurut persepsi mandiri karyawan

mencatat nilai minimum 37,00, maksimum 69,00, rata-rata 53,2000, serta simpangan baku 8,37666. Simpangan baku kedua variabel lebih kecil dibandingkan rata-rata masing-masing, menunjukkan distribusi data yang relatif terkontrol dan tidak ada variasi yang berlebihan.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memeriksa apakah data penelitian terdistribusi secara normal. Keputusan berdasarkan nilai signifikansi; bila nilainya lebih besar dari 0,05, data dianggap normal. Dengan sampel 20 responden, penilaian utama dilakukan menggunakan uji Shapiro-Wilk.

Tabel 9. Uji normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
BEBAN KERJA (X)	0,162	20	0,179	0,963	20	0,609
KUALITAS PELAYANAN (Y)	0,165	20	0,158	0,930	20	0,152

a. Lilliefors Significance Correction

Menurut hasil pengujian normalitas, nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov untuk variabel Beban Kerja sebesar 0,179 dan untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,158. Sedangkan nilai signifikansi Shapiro-Wilk untuk Beban Kerja adalah 0,609 dan untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,152. Semua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga kedua variabel terdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dengan metode Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi variabel independen lebih besar dari 0,05.

Tabel 10. Uji Heteroskedastisitas

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,958	3,455		2,304	0,033		
BEBAN KERJA (X)	-0,060	0,062	-0,223	-0,971	0,344	1,000	1,000

4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 11. Regresi Linear Sederhana

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	83,079	6,615		12,559	0,000		
BEBAN KERJA (X)	-0,543	0,118	-0,736	-4,607	0,000	1,000	1,000

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur arah dan besaran pengaruh beban kerja terhadap kinerja pelayanan internal, sebagaimana dilihat dari persepsi mandiri karyawan. Berikut penafsiran hasilnya:

1. Nilai konstanta 83,079 menunjukkan bahwa, secara matematis, jika variabel Beban Kerja (X) bernilai nol, nilai prediksi Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan (Y) adalah 83,079.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel Beban Kerja (X) tercatat sebesar -0,543, yang mengindikasikan bahwa bertambahnya satu unit Beban Kerja akan mengurangi Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan sebesar 0,543 unit. Simbol negatif pada nilai koefisien tersebut menunjukkan adanya hubungan yang berlawanan arah. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi beban kerja yang ditanggung oleh staf dapur utama,

semakin besar pula potensi penurunan Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan yang dihasilkan.

4.5 Uji Signifikansi (Uji-t)

Tabel 12. Uji Signifikansi (Uji-t)

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	83,079	6,615		12,559	0,000		
BEBAN KERJA (X)	-0,543	0,118	-0,736	-4,607	0,000	1,000	1,000

Variabel Beban Kerja menunjukkan nilai t terhitung sebesar -4,607 dengan signifikansi di bawah 0,001. Nilai absolut t terhitung sebesar 4,607 lebih besar daripada t tabel 2,101, dan signifikansinya kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dialami karyawan dapur utama, semakin rendah kinerja pelayanan internal yang mereka nilai secara mandiri. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima.

4.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 13. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
1	.736a	0,541	0,516	5,82980

Ringkasan Model menunjukkan R Kuadrat sebesar 0,541. Ini berarti Beban Kerja menjelaskan 54,1% perubahan pada Kualitas Layanan, dan sisanya 45,9% berasal dari faktor-faktor di luar ruang lingkup penelitian ini. R^2 yang disesuaikan adalah 0,516, menunjukkan bahwa setelah memperhitungkan jumlah variabel dan ukuran sampel, model tersebut tetap dapat menjelaskan sekitar 51,6% dari kualitas layanan. Koefisien regresi negatif untuk Beban Kerja (0,543) menunjukkan bahwa seiring meningkatnya Beban Kerja, Kualitas Layanan cenderung menurun.

4.7 Pembahasan

Dalam studi ini, beban kerja tidak hanya melibatkan tuntutan fisik, tetapi juga mencakup beban mental dan emosional. Beban tersebut muncul akibat tingginya jumlah pesanan, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu singkat, serta tuntutan untuk mempertahankan kualitas makanan sesuai dengan standar hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pelayanan Internal menurut persepsi mandiri karyawan (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 53,20. Namun, ketika beban kerja meningkat (X), kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan cenderung menurun. Hal ini terlihat dari menurunnya kemampuan karyawan dalam mengantarkan makanan tepat waktu, memastikan pesanan sesuai, serta menjaga kualitas makanan tetap konsisten. Dengan demikian, kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan di dapur utama sangat dipengaruhi oleh kondisi operasional dan beban kerja yang diterima karyawan.

Hasil pembahasan kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan (Y):

1. Ketepatan pelayanan.
2. Kecepatan pelayanan
3. Konsistensi pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kerja sama
6. Kepatuhan terhadap prosedur

7. Kemampuan memenuhi kebutuhan pelayanan

Di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center , beban kerja yang tinggi di dapur utama berpotensi menyebabkan ketepatan pelayanan menurun, kecepatan pelayanan menjadi lebih lambat, konsistensi pelayanan berkurang, tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas terganggu, kerja sama menjadi kurang optimal, kepatuhan terhadap prosedur menurun, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan menjadi terbatas yang semuanya secara langsung memengaruhi persepsi tamu terhadap kinerja pelayanan internal menurut persepsi mandiri karyawan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena pengukuran variabel Kinerja Pelayanan Internal Menurut Persepsi Mandiri Karyawan dilakukan berdasarkan penilaian mandiri (self-reported data) dari karyawan di main *kitchen*. Evaluasi ini didasarkan pada persepsi responden terhadap kinerja mereka sendiri, sehingga ada kemungkinan subjektivitas dalam menjawab. Responden dapat memberikan penilaian yang lebih positif terhadap kinerjanya karena menilai dirinya sendiri. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menggambarkan persepsi mandiri karyawan dan tidak dapat digunakan secara langsung untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kombinasi penilaian mandiri, observasi langsung, penilaian atasan, dan penilaian tamu agar hasil pengukuran kinerja pelayanan dapat diperoleh secara lebih objektif.

5. KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja karyawan dapur utama berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan internal, menurut persepsi karyawan itu sendiri. Di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memberikan saran yang bermanfaat bagi penelitian di masa mendatang. Bagian ini menunjukkan topik-topik yang membutuhkan studi lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman, merekomendasikan metode dan variabel yang lebih baik untuk digunakan, serta memberi tahu para peneliti cara memperbaiki kelemahan penelitian saat ini. Mengikuti saran-saran ini akan membuat penelitian di masa mendatang lebih kuat dan lebih dapat dipercaya.

Pengaruh beban kerja terhadap kualitas layanan tercatat sebesar 54,1% yang tercermin dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,541. Sisanya, 45,9 %, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompetensi karyawan, komunikasi kerja, dan sistem operasional hotel. Beban kerja menjadi faktor utama yang memengaruhi kinerja pelayanan internal secara negatif dan signifikan, menurut persepsi mandiri karyawan, meliputi volume pekerjaan yang tinggi, tekanan waktu selama jam sibuk, lembur yang berlebihan, dan ketidakseimbangan antara jumlah staf dan volume pekerjaan. Kondisi ini meningkatkan tekanan kerja dan kelelahan karyawan, yang mengakibatkan keterlambatan penyajian makanan, meningkatnya potensi kesalahan pesanan, penurunan konsistensi kualitas makanan, serta penurunan efektivitas koordinasi antarkaryawan dalam operasional dapur utama.

6. REFERENSI

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. https://doi.org/10.1037/ocp0000056

Chiang, C. F., & Liu, B. Z. (2017). Examining job stress and burnout of hotel room attendants: Internal marketing and organizational commitment as moderators. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(4), 367–383. https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1266869

Dewi, R., Maharani, A., & Setiawan, I. (2024). Analisis beban kerja dan dampaknya terhadap kecepatan serta konsistensi pelayanan karyawan operasional. Jurnal Manajemen Pelayanan dan Perhotelan, 8(1), 45–56.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: The critical role of workload and supervisor support. Journal of Hospitality Marketing & Management, 30(4), 395–418. https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704

Kalsum, U., Rahayu, S., & Fitriani, N. (2026). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan hotel di Indonesia. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, 11(1), 102–115.

Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30(1), 21–56. https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549

Karatepe, O. M. (2016). Customer-oriented socialization, emotional dissonance, and burnout among hotel employees. Journal of Hospitality Marketing & Management, 25(2), 189–219. https://doi.org/10.1080/19368623.2015.1039056

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Liao, H., & Chuang, A. (2017). Transforming service employees into service champions: A multilevel model of customer-seeking behavior and performance. Journal of Applied Psychology, 102(4), 512–528.

Silaban, R., Haryanto, T., & Pratama, A. (2025). Dampak beban kerja terhadap tingkat kelelahan dan kualitas pelayanan staf operasional perhotelan. Jurnal Perilaku Organisasi dan Sumber Daya Manusia, 5(2), 78–89.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Syihabudhin, S., Wahyuni, S., & Utomo, B. (2020). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan staf hotel. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi, 8(2), 110–121.

Tarwaka. (2016). Ergonomi industri: Dasar-dasar ergonomi dan penerapannya di tempat kerja (Edisi ke-2). Harapan Press.

Vashdi, D. R., Vigoda-Gadot, E., & Shlomi, D. (2022). Workload pressure, emotional exhaustion, and service performance in high-demand environments. Human Resource Management Journal, 32(3), 601–618.