

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lombok Utara sebagai kabupaten dengan budaya yang kaya akan tradisi dan sejarah, kini tengah mengalami pertumbuhan yang signifikan di sektor pariwisata. Khususnya pada industri perhotelan, di kabupaten Lombok Utara hotel menjadi salah satu sektor akomodasi yang terdampak secara langsung, hal tersebut dikarenakan banyak wisatawan asing yang memilih Lombok sebagai alternatif wisata terdekat setelah pulau Bali. Pertumbuhan ini juga ditandai dengan bertambahnya jumlah hotel baru di setiap sudut penjuru Lombok. Menurut penelitian oleh Andonian, dkk (2016), pertumbuhan pariwisata yang pesat di suatu daerah seringkali

Memperketat tingkat persaingan di antara pelaku usaha, termasuk industri perhotelan. Untuk memenangkan persaingan, hotel-hotel perlu fokus pada diferensiasi produk dan pengalaman pelanggan yang unik. Pertumbuhan ini membawa dampak positif bagi perekonomian masyarakat lokal, namun juga menghadirkan tantangan bagi para pelaku usaha hotel, karena semakin banyak juga pesaing-pesaing yang bermunculan dalam industri perhotelan. Suatu upaya yang bisa dilaksanakan guna menghadapi persaingan tersebut ialah dalam menjaga kualitas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan studi oleh Hospitality Financial and Technology Professionals (HFTP) pada tahun 2018, investasi pada pengembangan sumber daya manusia (SDM) sebagai salah satu di antara strategi kunci bagi hotel guna meningkatkan kinerja dan daya saing. Pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan bagi karyawan sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan. Industri perhotelan merupakan industri padat karya. Pemilik hotel, manajer, dan pemimpin departemen menyadari potensi “orang-orangnya” (karyawan) untuk menjadi sumber utama keunggulan kompetitif dalam sektor bisnis dan/atau wilayah mereka (Chien, dkk 2020). Di dalam industri perhotelan, kinerja karyawan menjadi faktor fundamental dan krusial dalam mencapai visi organisasi dan perusahaan hotel. Karyawan yang menunjukkan performa tinggi dan hasil kerja yang baik merupakan aset berharga bagi hotel. Mereka ialah yang mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu dan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Hanafi & Yohana, 2017). Hal ini, pada akhirnya, akan berdampak positif pada profitabilitas hotel. Oleh karena itu, meningkatkan kinerja karyawan adalah sebuah investasi penting dan sangat berharga bagi masa depan hotel (Elizar & Tanjung, 2018). Dengan karyawan yang cakap, bersemangat, dan memiliki dedikasi tinggi, hotel dapat memberikan pengalaman terbaik bagi para tamunya dan membangun reputasi yang positif di mata pelanggan. Dengan begitu para tamu akan kembali berkunjung menuju hotel tersebut pada kemudian hari dengan alasan karena hotel tersebut memberikan memori pelayanan yang baik.

Selain itu motivasi merupakan dorongan internal yang menggerakkan seseorang untuk bertindak. Dalam konteks pekerjaan, motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan yang memacu karyawan untuk mewujudkan visi organisasi (Novita & Kusuma, 2020). Dorongan yang besar diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Jumlah tamu hotel yang meningkat juga dapat menambah beban

kerja karyawan, setiap individu karyawan harus tetap menjaga kinerjanya dengan baik di tengah tengah beban kerja yang tinggi saat sedang melakukan pelayanan terhadap tamu. Namun, motivasi dan beban kerja tidak bekerja secara spontan terhadap kinerja. Di antara keduanya terdapat variabel *intervening* yang disebut kepuasan kerja. Kepuasan kerja ialah perasaan baik yang muncul di pekerjaannya. Individu yang merasa kepuasannya terpenuhi pada pekerjaannya cenderung mempunyai kinerja yang lebih optimal. Penelitian oleh Remond Joey, dkk (2019) menegaskan bahwasanya karyawan yang termotivasi maupun mempunyai tujuan yang jelas cenderung lebih produktif dan kreatif. Pemberian penghargaan, pengakuan, dan kesempatan pengembangan karir dapat menjadi motivator yang efektif bagi karyawan.

Namun, didalam realitanya, masih banyak hotel di lombok utara yang dihadapkan pada permasalahan kinerja karyawan yang tidak optimal, apalagi hal tersebut sering terjadi pada industri perhotelan yang berada dalam tahap *Pre – Opening hotels*. hal ini diakibatkan oleh lemahnya motivasi mereka dalam bekerja di hotel yang baru beroperasi, beban kerja yang tinggi ketika memepersiapkan hotel baru beroperasi juga membuat karyawan lelah secara fisik dan mental. kepuasan kerja karyawan juga cenderung rendah pada masa-masa ini hal tersebut dikarenakan masa *Pre-Opening* hotel adalah masa-masa yang sulit karena cenderung tidak memiliki penghasilan yang terlalu banyak.

Tingginya ekspektasi para karyawan baru yang bekerja pada hotel brand marriott internasional dan *luxury* seperti *The sira, a luxury collection resort and spa lombok* ternyata tidak sebanding dengan kepuasan kerja yang mereka dambakan, seperti tamu yang banyak, tunjangan yang tinggi dan beban kerja yang sesuai, sehingga karyawan merasa kecewa akan keadaan ini dan berdampak pada menurunnya kinerja mereka. Fenomena tidak sebandingnya ekspektasi terhadap kepuasan kerja itu berdampak secara langsung terhadap kualitas pelayanan hotel tersebut. Hal ini tentu menjadi perhatian yang sangat penting ketika sebuah industri perhotelan yang baru akan beroperasi sebaiknya melakukan penggalian motivasi karywan yang mendalam dan pemerataan beban kerja. Hal ini perlu di optimalkan oleh perusahaan terhadap seluruh karyawan untuk menimalisir kekecewaan setiap karyawan atas ekspektasi awal mereka mengenai brand internasional dan mewah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Chien dkk., 2020) mengidentifikasi tiga motivasi kerja yang secara signifikan mempengaruhi persepsi diri karyawan terhadap prestasi kerja: motivasi finansial, konsep diri internal, dan internalisasi tujuan pada hotel berbintang 4 di negara mongolian dan sebelumnya belum pernah secara sepisifik di teliti pada *Pre-Opening hotels* di lombok utara. Penelitian yang dilakukan oleh (Arianindita, 2018): Studi ini mengindikasikan bahwasanya motivasi kerja, lingkungan kerja, serta disiplin kerja secara bersamaan mempunyai pengaruhnya dalam kinerja karyawan di Hotel Grand Sae. Namun, penelitian ini tidak mengkaji peran moderating atau mediating variabel lain dalam hubungan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa gap penelitian yang dapat diidentifikasi, yaitu: Kurangnya penelitian empiris yang secara khusus meneliti dampak beban kerja serta motivasi pada kinerja karyawan *Pre-Opening hotels* di lombok utara dan tidak terdapat variabel mediasi. Penelitian-penelitian terdahulu

umumnya hanya fokus pada hotel – hotel yang telah lama beroperasi. Dan hanya meneliti pengaruh faktor-faktor lain seperti gaji, kompensasi, serta lingkungan kerja pada kinerja karyawan. Belum adanya penelitian yang mengkaji variabel kepuasan kerja menjadi mediasi antar kinerja karyawan, beban kerja serta motivasi pada *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok. Belum adanya penelitian yang mengembangkan model motivasi yang sesuai dengan konteks industri perhotelan *Pre-Opening* di lombok utara. Studi ini bermaksud guna mengisi gap penelitian tersebut dengan meneliti dampak motivasi serta beban kerja pada kinerja karyawan di *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok serta kepuasan kerja sebagai mediasinya. Studi ini besar harapan bisa menyampaikan kontribusi praktis serta teoritis dalam memahami dan meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan *Pre-Opening*.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana permasalahan tersebut, adapun perumusan masalah yang didapatkan ialah di antaranya meliputi:

1. Seperti apa dampak motivasi pada kepuasan kerja pada *pre-opening* Hotel *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi pada kinerja karyawan pada *pre-opening* Hotel *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok ?
3. Seperti apa dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan di *pre-opening* Hotel *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok ?
4. Seperti apa dampak motivasi pada kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja pada *pre-opening* Hotel *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok ?
5. Seperti apa dampak Beban Kerja pada kepuasan kerja pada *pre-opening* Hotel *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok?
6. Bagaimana pengaruh beban kerja pada kinerja karyawan pada *pre-opening* Hotel *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok ?
7. Bagaimana pengaruh baban kerja pada kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja pada *pre-opening* Hotel *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana uraian rumusan di atas, adapun maksud yang menjadi tujuannya pada studi ini ialah :

1. Mengkaji pengaruh motivasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di *pre-opening* Hotel *The Sira A Luxury Collection Resort And Spa* Lombok.
2. Menganalisis kontribusi motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di hotel tersebut.
3. Mengeksplorasi keterkaitan antara kepuasan kerja maupun kinerja kinerja tenaga kerja.
4. Menelaah peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara motivasi maupun kinerja karyawan
5. Mengevaluasi dampak beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

6. Meneliti sejauh mana beban kerja memengaruhi kinerja karyawan.
7. Menginvestigasi mekanisme kepuasan kerja sebagai mediator dalam keterkaitan antara beban kerja maupun kinerja karyawan karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Studi ini bermanfaat guna mengembangkan teori motivasi serta beban kerja yang lebih kontekstual serta relevan dengan industri perhotelan, khususnya di *The Sira A luxury Collection Resort And Spa* Lombok. Diantara itu studi ini besar harapan bisa menambah wawasan mengenai jenis-jenis motivasi yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel, dan memperkaya khazanah disiplin ilmu pada sektor manajemen SDM, khususnya mengenai dengan motivasi karyawan di industri perhotelan *Pre-Opening*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Studi ini di harapkan bisa membantu para pelaku usaha hotel lombok uatra guna memahami aspek yang memengaruhi motivasi karyawan, beban kerja, kepuasan kerja dan perkembangan strategi yang relavan untuk peningkatan kinerja karyawan. Memberikan masukan bagi para manajer hotel dalam merumuskan program-program motivasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan serta dapat membantu karyawan hotel guna pemahaman aspek yang bisa meningkatkan motivasinya saat bekerja, sehingga mampu menambah tingkatan kinerjanya secara optimal

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Grand Theory

Grand Theory dua faktor oleh Herzberg, dkk (2011), membagi aspek yang memengaruhi kinerja dibagi menjadi dua aspek yakni:

1. Faktor motivasi : aspek yang dapat memberikan kepuasan kerja dan meningkatkan motivasi, seperti pengakuan, tanggung jawab, dan prestasi .
2. Faktor higiene : aspek yang bisa mencegah ketidakpuasan kerja, tetapi tidak secara otomatis meningkatkan motivasi seperti gaji, kondisi kerja, dan kebijakan perusahaan.

2.2 Definisi Konsep Variabel

2.2.1 Manajemen Kinerja Dan Kinerja Karyawan

Kinerja sebagai pencapaian individu dalam melaksanakan tugas berdasarkan persyaratan pekerjaan yang telah ditetapkan (Silalahi & Bangun, 2020). Kinerja mencerminkan hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh tingkat keterampilan, pengalaman, dedikasi, serta efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Kinerja ditentukan oleh tiga faktor utama, yakni kompetensi dan minat kerja, tingkat pemahaman dan penerimaan terhadap tugas yang diberikan, serta besarnya motivasi yang dimiliki individu dalam lingkungan kerja, menjadi faktor determinan dalam mengoptimalkan kinerja karyawan (Rivai, 2020). Menurut Mangkunegara & Agustine (2016), kinerja dapat diinterpretasikan sebagai pencapaian hasil kerja seorang karyawan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang selaras dengan tanggung jawab yang telah diamanahkan kepadanya. Sementara itu, Robbins et al. (2012) menekankan bahwasanya kinerja merujuk pada indikator pencapaian kerja yang optimal dan mampu diukur berdasarkan hasil yang diperoleh. Hal tersebut dapat dipengaruhi atas berbagai faktor, di antaranya meliputi iklim organisasi, kepemimpinan, kualitas dan kuantitas kerja, kemampuan serta inisiatif, motivasi, daya tahan kerja, kedisiplinan, dan efektivitas pengawasan

Chien, dkk (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan manajer hotel khususnya menyadari dan menerima bahwasanya kinerja karyawan berhubungan langsung dengan kinerja organisasi. Keberhasilan organisasi tergantung pada komitmen setiap individu untuk mencapai tujuan organisasi dan sasaran spesifiknya. Karyawan yang kompeten, produktif, maupun memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaannya umumnya menunjukkan daya inovasi, kreativitas, serta semangat eksploratif dalam menemukan metode baru guna mengoptimalkan kinerjanya. Individu dengan karakteristik ini mengintegrasikan keterampilan mumpuni dengan dorongan motivasi yang kuat dan terarah, sehingga berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang dinamis dan berdaya saing tinggi demi mencapai tingkat keberhasilan yang maksimal. Manajer perlu menyadari banyak faktor yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan tingkat tinggi. Guna mengoptimalkan performa karyawan, seorang manajer perlu memiliki pemahaman komprehensif terhadap dinamika organisasi, keterampilan dalam menilai individu maupun proses operasional, serta kemampuan dalam merumuskan strategi perbaikan berkelanjutan yang paling efektif.

Penilaian kinerja diartikan sebagai tahapan mengembangkan, mengukur, mengamati, serta mengidentifikasi kinerja karyawan pada perusahaan. Evaluasi kinerja mewakili pendekatan strategis dan terpadu untuk mencapai keberhasilan organisasi dengan meningkatkan kemampuan kinerja individu dan tim yang diidentifikasi secara khusus. Indikator sebagai aspek yang merepresentasikan suatu objek atau aktivitas yang dilakukan. Dalam perspektif kinerja, indikator mencerminkan atribut atau karakteristik spesifik yang menggambarkan performa seorang karyawan. Menurut Chien et al. (2020), terdapat sejumlah indikator yang diterapkan sebagai parameter dalam mengevaluasi kinerja karyawan, yakni: kinerja karyawan atau hasil kerja, kesediaan atau pengembangan karir, inovasi, kerjasama tim, mendorong organisasi

2.2.2 Motivasi Kerja

Chien, dkk (2020) mendefinisikan teori – teori motivasi sebagai berikut :

1. Menurut Honore, menyatakan bahwasanya motivasi kerja ialah prioritas penelitian organisasi yang krusial karena menyediakan informasi yang membantu dalam pemahaman kinerja karyawan dan tingkat turnover. Yang Terhormat menemukan bahwasanya motivasi mendorong karyawan guna bekerja giat serta lebih lama pada organisasi mereka, meningkatkan kepuasan kerja, dan mencapai tujuan kerja mereka.
2. Christensen mengemukakan bahwasanya Memahami motivasi karyawan mungkin lebih krusial daripada memahami pelanggan dalam bisnis yang berfokus pada layanan, seperti industri perhotelan, di mana karyawan garis depan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.
3. Beerli & Mart-Sayan mendefinisikan motivasi sebagai "keperluan yang mendorong seorang guna bertindak dengan cara tertentu guna menggapai kepuasan yang diharapkan.

Motivasi kerja ialah aspek krusial yang mendorong karyawan guna melaksanakan tugas mereka serta membantu mereka pada menggapai tujuan-tujuan organisasi serta kepuasan pribadi. Karyawan yang termotivasi menjadi kekuatan inti bagi organisasi, terutama dalam industri perhotelan. Indikator yang diterapkan guna mengukur motivasi kerja sebagaimana (Chien dkk., 2020) yaitu meliputi: motivasi finansial, motivasi ekstrinsik, motivasi intrinsik, motivasi tujuan, kenikmatan kerja.

2.2.3 Beban Kerja

Menurut (Muslimah & Hardani, 2022), Beban kerja ialah jumlah pekerjaan yang perlu dituntaskan seseorang pada durasi tertentu. Tarwaka PGDip.Sc. (2017) mendefinisikan beban kerja sebagai perolehan interaksi dengan keterampilan perilaku, lingkungan kerja, tuntutan tugas, serta persepsi terhadap pekerjaan. Tarwaka PGDip.Sc. (2017) juga menyebutkan bahwasanya beban kerja terpengaruhi oleh dua aspek: eksternal, yang mencakup lingkungan kerja, organisasi, serta tugas; serta faktor internal yang muncul sebagai respons fisiologis tubuh terhadap tekanan atau stimulus dari lingkungan eksternal. Adapun Muskamal (2010) menegaskan manfaat pengukuran beban kerja yaitu: optimalisasi dan rekonstruksi struktur pekerjaan, pengukuran efektivitas jabatan serta unit kerja,

penyediaan data empiris untuk penyempurnaan sistem dan hasil kerja, fasilitasi peningkatan kinerja organisasi, perumusan standar beban kerja baik pada level jabatan maupun institusi, serta sebagai dasar penyusunan struktur kepegawaian dan pertimbangan dalam penentuan jenjang eselonisasi jabatan struktural. Menurut Tarwaka. PGDip.Sc. (2017) Beban kerja mengacu pada akumulasi tugas atau serangkaian aktivitas yang wajib diselesaikan oleh suatu unit organisasi maupun individu yang menduduki jabatan tertentu dengan waktu yang telah ditentukan. (Muslimah & Hardani, 2022) menegaskan bahwasanya hal tersebut memiliki tiga indikator: beban waktu, usaha mental, dan stres psikologis.

2.2.4 Kepuasan Kerja

Kirana et al. (2021) pada kajiannya mengemukakan bahwasanya kepuasan kerja sebagai kondisi emosional positif yang timbul dari interaksi karyawan dengan lingkungan kerjanya. Kepuasan ini menjadi aspek krusial dalam suatu entitas korporasi maupun organisasi terletak pada tingkat kepuasan karyawan, di mana individu yang merasa terpenuhi dalam lingkungan kerja cenderung menunjukkan kinerja yang lebih maksimal serta memberikan kontribusi besar pada produktivitas. Selain itu, kepuasan kerja memiliki peran dalam membentuk sikap serta perilaku positif terhadap pekerjaan yang dijalankan. Mangkunegara (2017) menegaskan bahwasanya aspek internal dalam diri karyawan menjadi faktor penentu dalam menciptakan kepuasan kerja. Jika aspek-aspek tersebut terpenuhi, maka karyawan akan mengalami kepuasannya saat bekerja, namun sebaliknya apabila tidak terpenuhi, maka ketidakpuasan akan muncul.

A. A. P. Mangkunegara, (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwasanya kepuasan kerja dapat dipahami sebagai kondisi emosional yang memotivasi karyawan untuk menjalin keterikatan dengan pekerjaannya serta lingkungan kerjanya. Perasaan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek pekerjaan, seperti kompensasi finansial, peluang pengembangan karier, serta dinamika relasi antarkaryawan. Sementara itu, faktor individual, seperti usia, kondisi kesehatan, tingkat pendidikan, dan kompetensi, juga turut berperan dalam membentuk tingkat kepuasan kerja seseorang. Kirana et al. (2021) mengidentifikasi berbagai indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan kerja, yakni di antaranya kepuasan atas tugas yang dijalankan, kepuasan pada kompensasi yang diterima, kepuasan akan kebijakan maupun sikap pimpinan, serta kepuasan dalam interaksi dengan rekan kerjanya.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Hubungan motivasi dan kepuasan kerja

Chien, dkk (2020) berpendapat bahwasanya Motivasi kerja ialah aspek krusial yang mendorong karyawan guna melaksanakan tugas mereka serta membantu mereka pada menggapai tujuan-tujuan organisasi serta kepuasan pribadi. Penelitian sebelumnya oleh (Pratiwis & Yudiantos, 2018) juga menyatakan terdapat dampaknya yang positif maupun tinggi antara motivasi serta kepuasan kerja. Sebagaimana hal tersebut, hipotesis yang disamapaikan ialah:

H1 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.3.2 Hubungan motivasi dan kinerja karyawan

Menurut Chien, dkk (2020) motivasi (motivasi finansial, konsep diri internal, dan internalisasi tujuan) mempengaruhi persepsi diri karyawan terhadap prestasi kerja atau kinerja karyawan hotel bintang 4 di Mongolia. Karyawan akan memiliki motivasi akan meningkatkan hasil kinerja yang besar. Singkatnya kinerja karyawan berhubungan langsung dengan kinerja organisasi. Keberhasilan organisasi tergantung pada komitmen setiap individu untuk mencapai tujuan organisasi dan sasaran spesifiknya. Karyawan sukses yang berdedikasi, efisien, serta efektif pada pekerjaannya juga memiliki inventif, kreatif, serta terus mengupayakan metode baru guna peningkatan kinerjanya. Karyawan yang termotivasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang kemungkinan besar akan menimbulkan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Temuan terdahulu oleh (Pratiwis & Yuniantos, 2018) juga menyatakan adanya dampak positif serta signifikan antara motivasi serta kinerja. Sehingga hipotesis yang disampaikan ialah:

H2 : Motivasi berdampak positif signifikan pada kinerja karyawan.

2.3.3 Hubungan kepuasan kerja dan kinerja karyawan

Kusuma Chandra (2021) menegaskan bahwasanya kepuasan kerja memegang peran krusial dalam keberlangsungan perusahaan atau organisasi, karena karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung berkontribusi secara maksimal sesuai dengan kapasitasnya, yang mana akhirnya berimplikasi terhadap akselerasi produktivitas secara menyeluruh.

Kepuasan kerja terpengaruh oleh bermacam aspek seperti tantangan pekerjaan, lingkungan kerja, ikatan dengan rekan kerja, dan kesesuaian diri dengan pekerjaan. Kepuasan kerja serta kinerja memiliki hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi. Studi ini mengindikasikan bahwasanya perusahaan dengan karyawan yang puas condong lebih sukses (S. Robbins dkk., 2013). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwasanya adanya dampak nyata serta signifikan antara kepuasan kerja pada kinerja (Pratiwis & Yuniantos, 2018). Sehingga hipotesis yang disampaikan ialah:

H3 : Kepuasan kerja berdampak positif signifikan pada kinerja karyawan

2.3.4 Hubungan motivasi, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja

Penelitian sebelumnya mengemukakan bahwasanya Kepuasan kerja terbukti memenuhi syarat menjadi variabel mediasi dalam hubungan dengan motivasi, kondisi kerja, serta kinerja karyawan. Motivasi, kondisi kerja, serta kepuasan kerja berkontribusi 64,3% pada kinerja karyawan oleh (Pratiwis & Yuniantos, 2018). Sehingga hipotesis yang disampaikan ialah:

H4 : Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dimediasi oleh kepuasan kerja.

2.3.5 Hubungan beban kerja dan kepuasan kerja

Beban kerja adalah kondisi di mana karyawan menjalankan tugas yang diamanahkan sejalan dengan kapasitas serta keahlian yang mereka miliki, guna mencapai efektivitas kerja. Jika beban kerja terlalu tinggi ataupun melampaui kapabilitas karyawan, hal ini dapat berdampak positif terhadap kepuasan kerja. Kesimpulan ini didukung oleh berbagai studi, termasuk penelitian oleh (Muslimah

& Hardani, 2020, yang menunjukkan bawasannya beban kerja mempunyai dampak positif terhadap kepuasan kerja. Adapun hipotesis yang disampaikan ialah:

H5 :Beban kerja berdampak positif signifikan pada kepuasan kerja.

2.3.6 Hubungan beban kerja dan kinerja karyawan

Studi (Muslimah & Hardani, 2022) mengindikasikan bahwasanya peningkatan beban kerja yang sejalan dengan kapasitas karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka. Hal ini dikarenakan karyawan menjadi lebih termotivasi serta mampu menggunakan waktu kerja mereka secara efektif. penelitian oleh (Muslimah & Hardani, 2022), yang menegaskan bahwasanya beban kerja memiliki dampak positif pada kinerja. Berdasarkan hal tersebut, mengajukan hipotesis seperti berikut:

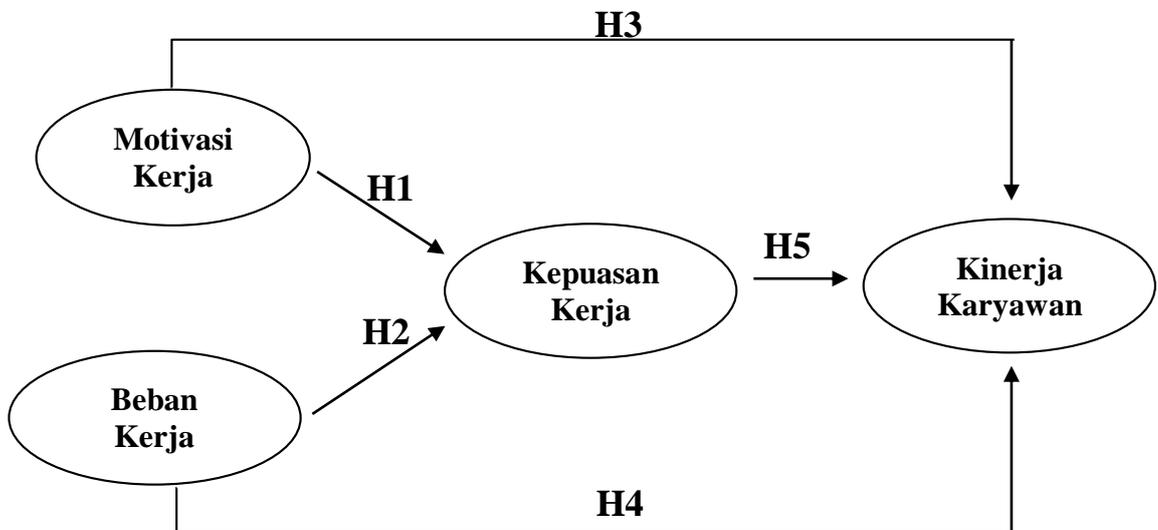
H6 :Beban kerja berdampak positif signifikan pada kinerja karyawan

2.3.7 Hubungan beban kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja

Konteks beban kerja yang terlalu membebani karyawan akan berdampak kepada kinerja karyawan serta kepuasan kerja tersebut. Beban kerja yang berlebihan atau penambahan *jobdesk* diluar kapasitas karyawan sangat berdampak pada kepuasan kerja karyawan dalam organisasi. Apabila hal tersebut tidak terpenuhi akan menurunkan performa karyawan secara bertahap, tentu hal tersebut sangat merugikan kinerja organisasi. Studi yang dilakukan oleh Kartika Dewi (2020) mengindikasikan bahwasanya ada dampak signifikan antara beban kerja serta kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Dengan demikian, penyesuaian beban kerja yang sejalan dengan kapabilitas karyawan dapat meningkatkan kepuasan mereka dalam bekerja. Berdasarkan temuan ini, hipotesis yang disampaikan adalah:

H7 :Beban kerja berdampak positif signifikan pada kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja.

2.4 Model Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	(Chien dkk., 2020)	2020	Motivasi, dan kinerja	Penelitian ini mengidentifikasi tiga motivasi kerja yang secara signifikan mempengaruhi persepsi diri karyawan terhadap prestasi kerja (kinerja): motivasi finansial, konsep diri internal, dan internalisasi tujuan.
2	Muslimah	2022	Lingkungan kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan	Perolehan studi mengindikasikan bahwasanya lingkungan kerja serta beban kerja secara bersamaan mempunyai dampak yang tinggi atas kinerja karyawannya.
3	Elina Rahma Pratiwis	2018	Kepuasan kerja, motivasi, lingkungan dan kinerja	Ketiga faktor tersebut, yaitu lingkungan kerja, motivasi, serta kepuasan kerja mempunyai pengaruhnya yang tinggi pada kinerja
4	Tama Dhea Arianindita	2018	lingkungan kerja, disiplin, Motivasi kerja, dan kinerja	Pada studi ini mengindikasikan bahwasanya motivasi kerja, disiplin kerja, serta lingkungan kerja secara bersamaan bedampak positif pada kinerja karyawan.
5	Kusuma Chandra Kirana Ambar Lukitaningsih	2021	Motivasi, kepuasan kerja, stress kerja, dan beban kerja	Beban kerja tidak terbukti memiliki pengaruhnya yang negatif maupun tinggi pada motivasi, demikian pula stres kerja tidak menunjukkan dampaknya yang substansial terhadap tingkat motivasi karyawan. Selain itu, beban kerja juga tidak secara nyata berkontribusi terhadap penurunan kepuasan kerja. Meskipun stres kerja dapat berdampak negatif, pengaruhnya tersebut tidak cukup tinggi dalam menentukan tingkat kepuasan kerja. Sebaliknya, motivasi memiliki korelasi positif yang tinggi pada kepuasan kerja, menunjukkan bahwasanya

No	Penulis	Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
				semakin tinggi motivasi karyawan, semakin besar kemungkinan mereka merasa puas dengan pekerjaannya. Sementara beban kerja tidak secara langsung memengaruhi kepuasan kerja melalui motivasi, stres kerja justru mempunyai pengaruhnya atas kepuasan kerja melalui variabel motivasi
6	(Kurnianto & Kharisudin, 2022)	2022	Motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, kinerja	Adapun kesimpulannya pada perolehan studi ini bahwasanya motivasi kerja maupun kepuasan tidak mempunyai pengaruhnya dengan langsung atas kinerja, akan tetapi disiplin maupun lingkungan kerja secara langsung berkontribusi terhadap dinamika kerja individu. Selain itu. Motivasi, kepuasan, lingkungan maupun disiplin secara kolektif memberikan dampaknya terhadap tingkat kinerja yang dicapai
7	Sri Kartika Dewi	2020	Beban kerja, kinerja, dan kepuasan kerja	Studi ini mengungkapkan bahwasanya pengaruh tidak langsung beban kerja pada kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan, terbukti tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwasanya kepuasan kerja memainkan peran krusial sebagai faktor perantara yang memediasi hubungan antara beban kerja maupun kinerja karyawan.
8	(Rizki & Haryadi, 2023)	2021	Motivasi, dan produktivitas karyawan	Penelitian ini menegaskan bahwasanya peningkatan motivasi akan berpengaruh nyata pada peningkatan produktivitas karyawan.
9	(Kartika, 2018)	2018	Motivasi, kompensasi, kepuasan kerja, dan	Temuan studi ini mengindikasikan bahwasanya adanya dampak yang erat dengan prestasi kerja karyawan dengan

No	Penulis	Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
			kinerja karyawan	faktor-faktor seperti kompensasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja di Grand Laguna Hotel & Villa Solo. Secara khusus, penelitian ini mengkonfirmasi bahwasanya pemberian kompensasi yang memadai menyampaikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
10	(Ningsih dkk., 2022)	2022	Motivasi Kerja, Lingkungan kerja dan kinerja	Analisis data mengindikasikan terdapat ikatan positif yang tinggi dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Sumber: Data Yang Diolah, 2025

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi Dan Sampel

3.1.1 Populasi

Sugiyono (2013) menegaskan bahwasanya populasi sebagai cakupan keseluruhan objek yang tersusun dari elemen-elemen yang dipilih oleh peneliti sebagai sumber data untuk menarik kesimpulan yang lebih luas. Dari pendapat ahli ini dapat menyimpulkan bahwasanya populasi ialah kumpulan individu maupun objek yang terdapat dalam suatu kawasan dengan karakteristik spesifik yang dijadikan fokus pengamatan. Adapun peneliti menjadikan seluruh karyawan hotel berjumlah 129 karyawan di *The Sira A luxury Collection Resort And Spa Lombok* sebagai populasi.

3.1.2 Sampel

Pada penelitian ini sampel akan bersifat jenuh (sensus) yaitu menjadikan 129 karyawan pada *The Sira A luxury Collection Resort And Spa Lombok* sebagai sampel.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Sebagaimana berbagai teori yang sudah dijabarkan, adapun definisi operasionalnya pada tiap-tiap variabel seperti berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Motivasi Kerja	(Chien dkk., 2020) motivasi kerja ialah aspek krusial yang mendorong karyawan guna melaksanakan tugas mereka serta membantu mereka pada menggapai tujuan-tujuan organisasi serta pribadi.	(Chien dkk., 2020): <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi finansial 2. Motivasi ekstrinsik 3. Motivasi intrinsik 4. Motivasi tujuan 5. Kenikmatan kerja
Beban Kerja	(Tarwaka. PGDip.Sc., 2017) mendefinisikan beban kerja sebagai perolehan interaksi dengan keterampilan perilaku, lingkungan kerja, tuntutan tugas, serta persepsi terhadap pekerjaan.	(Muslimah & Hardani, 2022): <ol style="list-style-type: none"> 1. Beban Waktu 2. Beban usaha mental 3. Beban stress psikologis
Kepuasan Kerja	(A. A. P. Mangkunegara, 2017) kepuasan kerja merupakan sebuah	(Kusuma Chandra 2021): <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekan Kerja 2. Tunjangan / gaji

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
	kondisi psikologis yang menggerakkan karyawan untuk terikat secara aktif dengan tugas serta lingkungan kerjanya.	3. Sikap atasan 4. Pekerjaan
Kinerja Karyawan	(Jufrizen, 2021) sebagai <i>output</i> kinerja karyawan yang tercermin dalam aspek kualitas maupun kuantitas, yang diwujudkan melalui pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya dalam struktur organisasi perusahaan.	(Grace CL Chien, 2020) : 1. Hasil kerja 2. Pengembangan karir 3. Inovatif 4. Kerjasama tim 5. Mendorong Organisasi

Sumber: Data Yang Diolah, 2025

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada studi ini ialah dengan penyebaran kuesioner pada responden. Responden menjawab berbagai pernyataan ataupun pertanyaan (Arikunto, 2014). Studi ini menggunakan data kuantitatif dengan skala ordinal. Sugiyono (2018), data ordinal adalah peringkat ataupun rangking yang dibuat dengan skala likert dengan kriterianya yaitu:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

3.4 Metode Analisis Data

Studi ini memakai Partial *Least Square-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM), sebuah metode alternatif untuk SEM yang berbasis kovarian dan berbasis varian (Ghozali & Latan, 2020). Dengan digunakannya indikator formatif dan reflektif, SEM-PLS memiliki kemampuan untuk menganalisis struktur secara bersamaan. Analisis SEM-PLS dicapai melalui evaluasi Model Struktural serta Model Pengukuran.

3.4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Guna mengidentifikasi ikatan dengan indikator serta variabel laten, model luar SEM-PLS dipakai. *Composite reliability*, *discriminant validity*, serta *convergent validity* ialah tiga kriteria yang dipakai guna menilai outer model. *Convergent Validity* dinilai dengan loading faktor yang $> 0,7$. Ini juga dapat

dilakukan apabila perolehan *Variance Extracted* (AVE) > 0,5. Validitas diskriminasi dilaksanakan guna memastikan bahwasanya ide-ide dari tiap-tiap variabel laten berbeda dari ide-ide dari variabel lainnya. Nilai *cross-loading* dapat menunjukkan diskriminasi konstruk; konstruk dianggap memiliki validitas diskriminasi yang tinggi apabila ikatan indikator konstruk dengan konstruk lain mempunyai perolehan yang lebih tinggi (Chin, 1998; Ghozali & Latan, 2020).

Reliabilitas sering diartikan sebagai serangkaian tes yang mengukur kredibilitas suatu pernyataan. Tes reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi sebuah alat ukur guna mengukur konsep, ataupun konsistensi jawaban responden terhadap pernyataan tertentu pada instrumen penelitian atau kuesioner. *Variable* dianggap reliabel apabila perolehan reliabilitas gabungannya > 0,7 (Sholihin & Ratmono, 2021).

3.4.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Koefisien koefisien parameter jalur struktural dan model fit digunakan untuk mengevaluasi model struktural. Uji-uji R, Q, dan t juga digunakan (Ghozali & Latan, 2020).

- a. Model Fit: Studi ini memakai *Normed Fit Index (NFI)* maupun *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)* dengan batas yang lebih dari 0,9 (Hair dkk., 2017; Henseler dkk., 2015).
- b. *R-Square*: *R-Square* menunjukkan besaran kapasitas variabel bebas untuk menjelaskan variabel terikat. Nilai $R^2 = 0,25$ (lemah); $R^2 = 0,50$ (moderat/sedang); dan R^2 lebih dari 0,75 (kuat). (Hair dkk., 2017)
- c. Relevansi Prediktif (Q^2): Nilai Q^2 menunjukkan dampak proporsional dari model struktural terhadap evaluasi observasional dalam rangka pengukuran variabel dependen, ataupun variabel laten endogenous. Nilai Q^2 bisa dinilai dengan persamaan: $Q^2 = 1 - (1 - R^2_{11}) - (1 - R^2_{22}) \dots (1 - R^2_{nn})$. Nilai $Q^2 > 0$ mengindikasikan bahwasanya tidak ada relevansi prediktif karena nilai-nilai yang diobservasi sudah direkonstruksi dengan optimal. Sebaliknya, nilai Q^2 yang lebih tinggi menunjukkan bahwasanya ada relevansi prediktif model (Hair dkk., 2017).

3.4.3 Pengujian Hipotesis

Dalam menguji dugaan sementara, smartPLS diaplikasikan untuk analisis model lengkap structural equation modeling (SEM). Model ini bukan hanya mengkonfirmasi teori, namun juga mengevaluasi keberadaan ikatan dengan variabel laten (Ghozali & Latan, 2020). Nilai koefisien jalur dalam model tersebut dipakai guna pengujian hipotesis. Apabila perolehan p-value < 0,05, sehingga diterimanya H_a serta ditolaknya H_o . Sebaliknya, jika perolehan p-value > 0,05 artinya ditolaknya H_a dan diterimanya H_o .

3.4.4 Uji Mediasi

Dalam penelitian ini, metode *Variance Accounted For (VAF)* digunakan untuk melakukan uji mediasi. Nilai VAF dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut (Sholihin & Ratmono, 2021):

$$\text{VAF} = \frac{\text{Nilai pengaruh tidak langsung}}{\text{Nilai pengaruh langsung} + \text{pengaruh tidak langsung}}$$

Perolehan VAF > 80 memediasi secara penuh, sementara perolehan VAF dengan 20 serta 80 memediasi secara parsial. Efek mediasi hampir tidak ada jika nilai VAF kurang dari 20.