



PENGARUH KOMPETENSI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL NEO DIPATIUKUR BANDUNG

Syifa Shamaya Hafshah¹⁾, Muhammad Sahlan²⁾

¹⁾ Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Indonesia

Email: syifashamayahafshah@gmail.com

²⁾ Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Indonesia

Email: muhammadsahlan@gmail.com

Abstrak

The decline in hotel occupancy in Bandung City during the first quarter of 2025, including at Hotel Neo Dipatiukur, was a consequence of the budget efficiency policy stipulated in the Presidential Instruction of the Republic of Indonesia Number 1 of 2025. This policy resulted in the reduction of daily labor staff, leading to increased workloads for permanent employees, some of whom were assigned tasks beyond their core competencies. Such conditions have the potential to negatively impact employee performance. This study aims to examine the conditions of employee competence, workload, and performance at Hotel Neo Dipatiukur, as well as to analyze the influence of competence and workload on employee performance. The research employed a descriptive-verbatim method with a quantitative survey approach. The sample comprised 32 permanent employees selected using a saturated sampling technique. Data were collected through a Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics 25. The results indicate that employees' perceptions of competence, workload, and performance at Hotel Neo Dipatiukur are generally very good, although there remains room for improvement to optimize work outcomes and task management. The findings demonstrate that an increase in employee competence is positively correlated with improved performance, while a decrease in competence may reduce performance. Similarly, optimal workload management has a significant positive effect on performance, whereas disproportionate workload can adversely affect it. Partially, competence and workload contribute to performance improvements by 0.454 and 0.958 units, respectively. Simultaneously, these two variables explain 79.2% of the variance in employee performance, with the remaining 20.8% influenced by factors beyond the scope of this study.

Kata Kunci: Competence, Workload, Employee Performance, Hospitality.

Abstract

Penurunan okupansi hotel di Kota Bandung pada triwulan I tahun 2025, termasuk di Hotel Neo Dipatiukur, merupakan dampak dari kebijakan efisiensi anggaran yang diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025. Kebijakan ini menyebabkan pengurangan tenaga kerja harian, sehingga beban kerja karyawan tetap meningkat dan sebagian karyawan ditempatkan pada tugas di luar kompetensi inti mereka. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi kompetensi, beban kerja, dan kinerja karyawan di Hotel Neo Dipatiukur serta menganalisis pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di hotel tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-verifikatif dengan pendekatan kuantitatif survei. Sampel terdiri dari 32 karyawan tetap yang diambil menggunakan teknik sampling jenuh. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert, dan data dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan persepsi karyawan Hotel Neo Dipatiukur terhadap kompetensi, beban kerja, dan kinerja karyawan secara keseluruhan tergolong sangat baik, meskipun masih terdapat ruang untuk pengembangan agar hasil kerja dan pengelolaan tugas dapat lebih optimal lagi. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi karyawan berbanding lurus dengan peningkatan kinerja, dan penurunan kompetensi dapat menurunkan kinerja. Demikian pula, pengelolaan beban kerja yang optimal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, sementara beban kerja yang tidak proporsional berpotensi menurunkan kinerja. Secara parsial, kompetensi dan beban kerja berkontribusi terhadap peningkatan kinerja masing-masing sebesar 0,454 dan 0,958 satuan. Secara simultan, kedua variabel tersebut menjelaskan 79,2% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Keywords: Kompetensi, Beban Kerja, Kinerja Karyawan, Perhotelan.



PENDAHULUAN

Efisiensi anggaran belanja negara menjadi isu penting yang kerap dibahas dalam konteks perekonomian Indonesia. Pemerintah Indonesia melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 menetapkan kebijakan efisiensi anggaran dengan tujuan utama untuk mengoptimalkan pengelolaan anggaran, menghindari pemborosan, serta memastikan alokasi dana tepat sasaran. Implementasi kebijakan ini membawa dampak luas pada berbagai sektor, terutama sektor-sektor yang tergantung pada belanja negara, salah satunya adalah sektor pariwisata dan perhotelan. Sebagai sektor yang berkontribusi besar terhadap perekonomian nasional, pariwisata dan perhotelan merasakan langsung efek dari kebijakan pengurangan anggaran perjalanan dinas yang diinstruksikan oleh pemerintah.

Pada tahun 2025, kebijakan efisiensi anggaran dinilai berdampak cukup signifikan terhadap tingkat hunian hotel, yang tercermin dalam penurunan angka tingkat penghunian kamar hotel (TPK). Instruksi untuk memotong anggaran perjalanan dinas hingga 50% mengarah pada pengurangan jumlah kegiatan dinas yang melibatkan akomodasi, yang berdampak langsung pada permintaan kamar hotel. Di tengah kondisi ini, sektor perhotelan mengalami penurunan okupansi yang cukup drastis, baik pada hotel berbintang maupun non-bintang. Data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik menunjukkan penurunan TPK yang signifikan pada berbagai kota besar di Indonesia, termasuk di Kota Bandung, salah satu destinasi wisata utama di Jawa Barat.

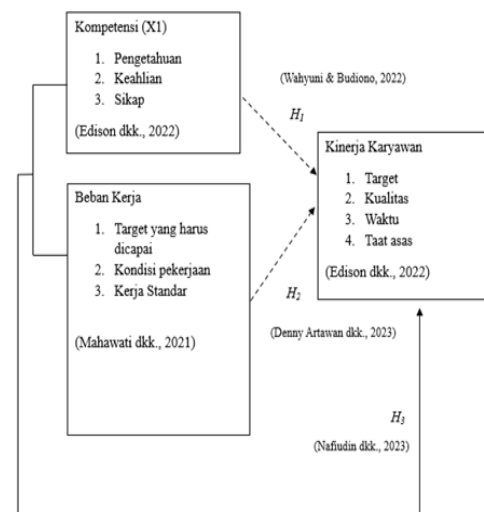
Penurunan okupansi ini tidak hanya terjadi pada hotel berbintang, tetapi juga pada hotel non-bintang. Sektor hotel berbintang di Kota Bandung mengalami penurunan TPK yang cukup tajam, mulai dari 47,55% pada Maret 2024 hingga hanya 33,07% pada Maret 2025. Penurunan yang lebih besar juga tercatat pada hotel non-bintang di Kota Bandung, yang pada Maret 2025 hanya mencatatkan TPK sebesar 25,26%, jauh lebih rendah dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan okupansi ini mencerminkan efek dari daya beli masyarakat yang lemah serta pembatasan pengeluaran oleh pemerintah dan masyarakat untuk kegiatan perjalanan dinas yang mengurangi permintaan akan akomodasi hotel.

Tingkat hunian yang menurun ini memberikan dampak langsung pada pendapatan hotel, seperti yang terlihat pada data Hotel Neo Dipatiukur yang berlokasi di pusat Kota Bandung. Meskipun memiliki lokasi yang strategis dan fasilitas yang memadai, hotel ini tetap menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan tingkat hunian kamar yang optimal. Data pendapatan yang tercatat menunjukkan bahwa pada bulan Januari, hotel ini mampu melampaui target pendapatan, namun pada bulan Februari dan Maret 2025, pendapatan aktualnya jauh di

bawah target yang ditetapkan. Penurunan pendapatan ini menandakan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas yang dihadapi oleh pihak hotel, yang salah satunya disebabkan oleh menurunnya okupansi.

Kondisi ini menggambarkan betapa besar pengaruh kebijakan efisiensi anggaran terhadap sektor perhotelan di Indonesia. Manajemen hotel, termasuk Hotel Neo Dipatiukur, terpaksa melakukan langkah-langkah efisiensi dalam operasional, seperti pengurangan biaya operasional dan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien. Namun, meskipun langkah-langkah ini diperlukan untuk mengatasi penurunan pendapatan, tetap saja tantangan besar tetap ada dalam memulihkan tingkat okupansi dan menjaga stabilitas finansial hotel. Sektor perhotelan, yang sempat tumbuh pesat sebelum pandemi, kini kembali menghadapi ujian berat dalam mempertahankan kelangsungan usaha di tengah kebijakan fiskal yang ketat.

Secara keseluruhan, penurunan tingkat okupansi hotel di Bandung menunjukkan dampak yang lebih luas dari kebijakan efisiensi anggaran pemerintah. Tren ini mencerminkan perlambatan sektor pariwisata dan perhotelan yang sangat bergantung pada kegiatan perjalanan dinas dan wisata. Diperlukan sinergi antara kebijakan pemerintah, pengelola hotel, dan pelaku industri pariwisata untuk menemukan solusi yang dapat menyeimbangkan efisiensi anggaran dengan pemulihan dan keberlanjutan sektor perhotelan di Indonesia.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan dasar teori yang relevan mengenai variabel-variabel yang diangkat dalam penelitian, yakni efisiensi anggaran, pengaruh kebijakan fiskal terhadap sektor perhotelan, serta kinerja industri perhotelan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal dan internal. Beberapa teori yang digunakan mencakup teori Administrasi Bisnis, Manajemen, serta teori yang lebih



spesifik mengenai kinerja karyawan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam konteks sektor perhotelan.

Administrasi Bisnis merupakan teori yang penting dalam konteks penelitian ini, karena memberikan pemahaman tentang bagaimana organisasi mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Setiawan dkk. (2024), administrasi bisnis tidak hanya melibatkan aspek pengelolaan sumber daya, tetapi juga perencanaan dan pengorganisasian seluruh aktivitas operasional bisnis. Dalam sektor perhotelan, administrasi bisnis yang efisien sangat berperan dalam memastikan kelancaran operasi hotel, mulai dari pengelolaan karyawan, keuangan, hingga pencapaian target pendapatan yang optimal. Administrasi bisnis yang baik akan membantu hotel dalam mengadaptasi berbagai perubahan kebijakan ekonomi dan fiskal yang memengaruhi kinerja mereka, seperti pengurangan anggaran perjalanan dinas.

Dalam konteks Manajemen, teori-teori yang menghubungkan antara perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan menjadi sangat relevan. Manajemen yang efektif berperan penting dalam pengelolaan hotel, karena hotel harus mampu beradaptasi dengan perubahan pasar yang cepat dan kebijakan fiskal pemerintah yang mengurangi anggaran perjalanan dinas. Menurut Rizal dkk. (2024), manajemen yang baik dalam sektor perhotelan mencakup pengelolaan berbagai sumber daya secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini, pengelolaan anggaran, pengorganisasian operasional yang efisien, serta penyesuaian strategi bisnis menjadi kunci dalam menjaga kelangsungan dan pertumbuhan bisnis perhotelan, bahkan di tengah tantangan fiskal.

Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) juga sangat relevan dalam penelitian ini, karena kinerja karyawan berperan besar dalam menentukan kesuksesan hotel dalam menghadapi tekanan penurunan okupansi dan pendapatan. Menurut Supriyadi (2020), manajemen SDM berfokus pada pengelolaan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal, termasuk pengelolaan beban kerja, kompetensi, dan motivasi. Dalam sektor perhotelan, kinerja karyawan sangat berhubungan langsung dengan kepuasan tamu, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat okupansi hotel. Hotel-hotel yang mampu menjaga kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengelolaan beban kerja yang efektif akan lebih mampu bertahan menghadapi penurunan okupansi yang dipengaruhi oleh kebijakan fiskal pemerintah.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan kinerja hotel, teori tentang pengukuran kinerja menjadi penting untuk memahami dampak kebijakan efisiensi anggaran terhadap industri perhotelan. Kinerja hotel tidak hanya diukur dari segi okupansi kamar, tetapi juga dari segi pendapatan yang

dihasilkan, pengelolaan biaya operasional, serta kepuasan tamu. Menurut Mulyana dan Putri (2021), kinerja hotel dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk efisiensi operasional dan adaptasi terhadap perubahan pasar. Oleh karena itu, hotel yang memiliki sistem manajemen yang baik akan lebih mampu menghadapi tantangan penurunan okupansi yang terjadi akibat kebijakan efisiensi anggaran yang diterapkan oleh pemerintah.

Teori Kebijakan Fiskal dan pengaruhnya terhadap sektor perhotelan juga harus dipahami dalam konteks ini. Kebijakan fiskal pemerintah, seperti pengurangan anggaran perjalanan dinas, memiliki dampak langsung terhadap sektor perhotelan, karena mengurangi pengeluaran untuk perjalanan bisnis yang sering kali menjadi salah satu sumber utama okupansi hotel. Penurunan anggaran perjalanan dinas yang tercermin dalam penurunan permintaan terhadap akomodasi hotel dapat menyebabkan penurunan tingkat okupansi dan pendapatan hotel. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Pratama dan Suryanto (2019), yang menyatakan bahwa kebijakan fiskal pemerintah, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan anggaran perjalanan dinas, dapat memengaruhi sektor perhotelan secara signifikan.

Teori Gender dan Perspektif Kewirausahaan (Entrepreneurship Gender) dalam penelitian ini juga perlu dibahas, meskipun tidak secara langsung terkait dengan sektor perhotelan, namun teori ini memberikan perspektif tambahan dalam melihat peran gender dalam pengelolaan sumber daya manusia dan kewirausahaan di sektor perhotelan. Teori ini membantu untuk memahami dinamika gender yang ada dalam pengelolaan hotel, terutama dalam hal bagaimana kebijakan manajerial dan pengelolaan anggaran dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor gender. Menurut Sarasvathy (2008), kewirausahaan tidak hanya dipengaruhi oleh keterampilan dan sumber daya, tetapi juga oleh faktor sosial dan budaya yang terkait dengan gender. Dalam sektor perhotelan, pengelolaan yang inklusif dan memperhatikan peran gender dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai fenomena yang diteliti, yaitu kompetensi, beban kerja, dan kinerja karyawan. Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji sejauh mana hubungan dan pengaruh antar variabel tersebut, sehingga penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi tetapi juga menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan.



Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Hotel Neo Dipatiukur Bandung yang telah bekerja minimal satu tahun. Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa responden memahami dengan baik pekerjaannya dan dapat memberikan data yang akurat serta relevan. Objek penelitian berupa tiga variabel utama, yaitu kompetensi (X1), beban kerja (X2), dan kinerja karyawan (Y). Dengan demikian, penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan mengenai sejauh mana kompetensi dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Data primer diperoleh langsung dari responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka seperti jurnal, artikel, dan laporan penelitian terdahulu. Data kuantitatif memungkinkan pengukuran tingkat persepsi responden terhadap variabel penelitian, yang selanjutnya diolah menggunakan analisis statistik. Dengan kombinasi kedua sumber data ini, hasil penelitian diharapkan memiliki validitas dan kedalaman analisis yang lebih baik.

Operasionalisasi variabel dilakukan untuk menguraikan setiap variabel ke dalam dimensi dan indikator yang lebih spesifik agar dapat diukur secara objektif. Variabel kompetensi diukur melalui dimensi pengetahuan, keahlian, dan sikap. Variabel beban kerja diukur dari target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, dan standar kerja. Sedangkan kinerja karyawan diukur melalui target, kualitas, waktu, dan ketaatan pada aturan. Semua indikator diukur dengan skala ordinal berbasis pada penilaian responden.

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Hotel Neo Dipatiukur Bandung yang berjumlah 32 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, maka teknik sampling jenuh digunakan, di mana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak memerlukan perhitungan rumus penarikan sampel karena semua anggota populasi sudah terwakili dalam sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi tambahan secara langsung dari pihak terkait, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama pengumpulan data kuantitatif, dan dokumentasi dimanfaatkan untuk melengkapi data dengan referensi pustaka maupun arsip yang relevan. Instrumen kuesioner berisi pernyataan dengan lima alternatif jawaban yang dirancang untuk memudahkan responden dalam memberikan tanggapan serta peneliti dalam melakukan pengkodean data.

Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan benar-benar

mampu mengukur variabel yang dimaksud. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Suatu instrumen dianggap valid apabila nilai korelasi butir lebih besar dari nilai r -tabel, dan dianggap reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dapat dipastikan berkualitas dan layak dipakai dalam penelitian.

Teknik analisis data terdiri atas analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil responden dan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Analisis verifikatif menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Sebelum melakukan regresi, data diuji dengan uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Dengan penerapan teknik analisis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kesimpulan yang valid mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai profil responden menunjukkan bahwa mayoritas karyawan Hotel Neo Dipatiukur Bandung berjenis kelamin laki-laki, dengan persentase sebesar 75%. Hal ini dapat dihubungkan dengan karakteristik pekerjaan di industri perhotelan, khususnya pada posisi-posisi operasional yang menuntut ketahanan fisik dan fleksibilitas waktu kerja. Meski demikian, kehadiran karyawan perempuan tetap signifikan dengan proporsi 25%, yang menunjukkan adanya keterlibatan gender yang beragam dalam mendukung operasional hotel. Perbedaan proporsi ini juga dapat memberikan gambaran mengenai pembagian peran di tempat kerja, di mana perempuan biasanya lebih banyak menempati posisi yang berkaitan dengan pelayanan langsung kepada tamu.

Distribusi usia responden memperlihatkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada rentang usia produktif, khususnya 36–40 tahun dengan persentase 31,3%. Kondisi ini menunjukkan bahwa tenaga kerja yang dimiliki hotel cenderung berada pada masa kerja yang stabil, di mana tingkat kematangan, pengalaman, dan tanggung jawab lebih tinggi. Namun demikian, distribusi yang relatif merata pada kelompok usia 18–30 tahun juga menegaskan bahwa perusahaan tetap membuka peluang bagi tenaga kerja muda untuk berkembang. Dengan adanya variasi usia, perusahaan memiliki kombinasi tenaga kerja berpengalaman dan generasi muda yang adaptif terhadap perubahan, sehingga mendukung keberlangsungan hotel dalam menghadapi dinamika industri perhotelan.



Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kompetensi	Pengetahuan	Pemahaman prosedur
Beban Kerja	Target Kerja	Jumlah tugas harian
Kinerja	Kualitas	Layanan sesuai standar
Kinerja	Waktu	Ketepatan penyelesaian

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir memperlihatkan bahwa mayoritas karyawan berpendidikan SMA/SMK (43,8%), diikuti oleh Diploma (37,5%), dan Sarjana (18,8%). Data ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan formal bukanlah satu-satunya indikator yang diprioritaskan oleh hotel dalam merekrut karyawan. Sebaliknya, kompetensi praktis, keterampilan, dan kemampuan beradaptasi dengan kebutuhan pekerjaan lebih menjadi perhatian utama. Hal ini sejalan dengan praktik umum di industri perhotelan, yang menekankan pada kemampuan pelayanan dan keterampilan kerja dibandingkan persyaratan akademik. Dengan latar belakang pendidikan yang beragam, hotel memiliki peluang untuk mengembangkan program pelatihan internal yang dapat meningkatkan kompetensi karyawan secara berkesinambungan.

Tabel 2. Populasi dan Sampel Penelitian

Bagian	Jumlah Karyawan	Sampel
Front Office	7	7
Housekeeping	9	6
F&B Service	6	9
Lainnya	10	10

Berdasarkan masa kerja, ditemukan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman antara 1–3 tahun (37,5%) dan 5–10 tahun (34,4%). Pola ini menunjukkan adanya dua kelompok utama karyawan: mereka yang relatif baru bekerja dan sedang dalam fase adaptasi, serta mereka yang sudah lama bekerja dan berpengalaman. Adanya karyawan dengan masa kerja lebih dari lima tahun mencerminkan tingkat loyalitas dan kepuasan terhadap perusahaan, sedangkan karyawan baru memberikan potensi ide segar yang dapat membantu hotel berinovasi. Variasi masa kerja ini juga penting untuk memahami dinamika organisasi, karena perbedaan pengalaman kerja dapat memengaruhi gaya kerja, motivasi, serta interaksi antar karyawan.

Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner valid dan reliabel. Validitas instrumen

memastikan bahwa setiap pertanyaan benar-benar mengukur aspek yang relevan dari variabel kompetensi, beban kerja, dan kinerja karyawan. Reliabilitas yang tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 menunjukkan konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang stabil. Hal ini memberikan dasar yang kuat bahwa data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, sehingga kesimpulan penelitian dapat dipercaya.

Analisis deskriptif terhadap variabel kompetensi menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pentingnya pengetahuan, keterampilan, dan sikap positif dalam mendukung pekerjaan. Indikator seperti kemampuan mengidentifikasi masalah, mencari solusi, hingga keseriusan dalam menangani keluhan pelanggan dinilai cukup tinggi. Hasil ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan di industri perhotelan. Dengan kata lain, kompetensi yang baik menjadi modal penting dalam meningkatkan kinerja individu sekaligus reputasi perusahaan di mata konsumen.

Variabel beban kerja juga memberikan temuan menarik. Sebagian besar responden merasa bahwa target yang diberikan dapat dicapai, meskipun tuntutan pekerjaan menuntut partisipasi aktif dan kepatuhan terhadap SOP. Tingkat kepatuhan terhadap prosedur kerja terlihat cukup tinggi, yang menunjukkan adanya kesadaran karyawan terhadap pentingnya standar operasional dalam menjaga kualitas layanan. Namun demikian, beban kerja yang terlalu tinggi tetap berpotensi menimbulkan stres kerja jika tidak diimbangi dengan manajemen waktu dan pembagian tugas yang proporsional. Hal ini perlu diperhatikan oleh manajemen agar produktivitas tetap optimal tanpa mengurangi kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa kinerja karyawan dinilai baik pada aspek pencapaian target, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap aturan. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diharapkan. Namun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan terutama pada indikator target menantang dan realistis, karena sebagian responden merasa target yang ditetapkan terkadang sulit dicapai. Temuan ini menegaskan bahwa manajemen perlu menyesuaikan target dengan kondisi riil di lapangan agar tetap menantang tetapi realistis.

Analisis regresi linear berganda yang dilakukan menunjukkan bahwa kompetensi (X1) dan beban kerja (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini berarti bahwa semakin baik kompetensi karyawan dan semakin proporsional beban kerja yang diberikan, maka semakin tinggi pula kinerja



yang dihasilkan. Hasil ini konsisten dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan keseimbangan antara kompetensi individu dan beban kerja sebagai kunci keberhasilan organisasi. Dengan kata lain, peningkatan kinerja dapat dicapai melalui strategi pengembangan kompetensi karyawan yang diiringi dengan manajemen beban kerja yang tepat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Hotel Neo Dipatiukur Bandung. Peningkatan kompetensi karyawan dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, sementara pengelolaan beban kerja dapat dioptimalkan dengan pembagian tugas yang adil dan efisien. Kombinasi keduanya diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, hotel dapat memperkuat daya saingnya dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Neo Dipatiukur Bandung, dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan secara umum berada pada kategori sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja yang dimiliki karyawan sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Aspek sikap kerja, seperti keramahan dan profesionalisme, menjadi kekuatan utama, meskipun aspek keahlian teknis dan inisiatif dalam kerja sama tim masih perlu ditingkatkan.

Beban kerja karyawan berada pada kategori cukup seimbang. Meskipun beberapa karyawan merasakan beban kerja yang tinggi, kondisi tersebut masih dalam batas wajar dan dapat dikelola. Penerapan SOP yang konsisten serta komitmen terhadap standar kerja yang ditetapkan perusahaan menjadi faktor yang membantu karyawan untuk tetap menjaga kualitas pekerjaannya. Namun demikian, pencapaian target kerja yang menantang masih menjadi hambatan bagi sebagian karyawan dalam menjaga stabilitas kinerja.

Kinerja karyawan Hotel Neo Dipatiukur Bandung dapat dikategorikan sangat kuat, ditandai dengan pencapaian target kerja, kualitas hasil kerja yang baik, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja. Mayoritas karyawan mampu memenuhi standar yang telah ditentukan oleh manajemen. Meskipun demikian, realisasi target yang tinggi dan cukup menantang tetap menjadi faktor yang perlu mendapatkan perhatian agar tidak menurunkan motivasi kerja dalam jangka panjang.

Secara parsial, kompetensi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan kontribusi sebesar 0,454 satuan peningkatan kinerja untuk setiap kenaikan satu satuan kompetensi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan, semakin baik pula kinerja yang dapat dihasilkan, terutama ketika didukung oleh pelatihan berkelanjutan dan peningkatan keterampilan teknis maupun nonteknis.

Beban kerja juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai kontribusi sebesar 0,958 poin untuk setiap peningkatan satu poin beban kerja, selama beban tersebut masih berada dalam batas wajar. Hal ini membuktikan bahwa beban kerja yang jelas, terukur, menantang, dan sesuai dengan kapasitas karyawan dapat menjadi pemicu untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

Secara simultan, kompetensi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan kontribusi pengaruh mencapai 79,2%, sementara sisanya 20,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, kombinasi kompetensi yang kuat dan pengelolaan beban kerja yang proporsional menjadi kunci utama dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel Neo Dipatiukur Bandung. Temuan ini memperkuat pentingnya manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada peningkatan kompetensi dan pengaturan beban kerja yang seimbang agar kualitas layanan hotel dapat terus terjaga secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Putra Belawa, O., Suryani, N. N., & Mustika, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Jambuwuluk Oceano Seminyak. 3(1).
- Andri, M. (2025, March 26). PHRI: Okupansi Hotel Lebaran 2025 Lebih Rendah Dibanding Tahun Lalu. Kontan.Co.Id. Diakses dari <https://industri.kontan.co.id/news/phri-okupansi-hotel-lebaran-2025-lebih-rendah-dibanding-tahun-lalu>
- Arif, H. (2022). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Arista Auto Prima Pekan Baru [Skripsi]. Universitas Islam Riau.
- Arisanti, W. Y., Sucipto, B., & Suryaman, W. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dp3Ap2Kb Kota Cimahi Jawa Barat. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 191–199.
- Artawan, P., Sukerti, N., & Sadjuni, N. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan. *Jurnal Hotel*



- Management,
<https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1016>
- Asmungi, A., & Maria, A. (2023). The Influence Of Competence And Performance Of Bilik Hotel Training Program Alumni On Hotel User Satisfaction In The City Of Tegal. *International Conference on Digital Advance Tourism, Management and Technology*, 1(2), 80–85.
<https://doi.org/10.56910/ictmt.v1i2.23>
- Avianto, B. N. (2022). *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?id=faxsEAAAQBAJ>
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. (2025). *Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Jawa Barat*, Februari 2025.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2025). *Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Kota Bandung*, Januari-Februari 2025.
- Biro Data dan Sistem Informasi, K. P. (2025). *Tingkat Penghunian Kamar Menurut Klasifikasi Bintang dan Nonbintang di Indonesia*, Januari dan Februari 2025.
- Dalimoenthe, I. (2021). *Sosiologi Gender*. Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?id=cOUhEAAAQBAJ>
- Darmayanti, K. P., & Andiani, N. D. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Tiga di Kawasan Pantai Lovina Kabupaten Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(2).
- Edison, E., Anwar Yohny, & Komariyah, I. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi* (4th ed.). Penerbit Alfabeta.
- Ekasari Harmadji, D., Badrun, M., & Ag, M. (2023). *Pengantar Manajemen* (R. Ilham, Ed.; 1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 1 Tahun 2025, Pub. L. No. 1 (2025).
- Jeffrey S. Nevid, M. C. R. (2021). *Gender dan Seksualitas: Konsepsi dan Aplikasi Psikologi*. Nusamedia.
<https://books.google.co.id/books?id=asdwEAAAQBAJ>
- Khotimah, R. A. Y. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Plataran Bromo. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 2(3).
- Le Loarne – Lemaire, S., Bertrand, G., Maalaoui, A., Kraus, S., & Schiavone, F. (2024). Shaping entrepreneurial gender play: Intersubjectivity and performativity among female entrepreneurs. *Scandinavian Journal of Management*, 40(1), 101316.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.scaman.2023.101316>
1. Lestari, N. M., Kawiana, I. P., & Puja, I. M. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel The Haven Bali Seminyak. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(5), 837–845.
- Luh, N., Damayanti, P., Ketut Pasek, I., & Sumetri, N. W. (2022). Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Impi Hotels.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., & Sari, A. P. (2021). *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja* (Watrianthos. Ronal, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Merdiani, T. (2019). *Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Bisnis Terminal Pada Pt. Pelabuhan Indonesia I Cabang Dumai [Skripsi]*. Universitas Islam Riau.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (R. Kurniawan & B. Rahman, Eds.; 1st ed.). Unimal Press.
- Mukhtar, A., Daeng Toto, H., Mutmainnah, I., Tinggi, S., Tri, I. E., & Nusantara, D. (2021). Hubungan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Nobel Management Review*, 2.
- Nabila, V., & Syarvina, W. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Nafiudin, Nurjanah, S., Tjalla, A., Suparno, S., Febriantina, S., Andari, A., Fujianti, A., Fauzan, A., Sanjaya, B., & Suprayogi, W. (2023). Study Of Workload And Employee Competence Towards Employee Performance With Organizational Commitment As An Intervening Variable. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 14(02), 1–11. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.014.2.01>
- Narimawati, U., Sarwono, J., Munandar, D., & Winarti, M. B. (2020). *Metode Penelitian dalam Implementasi Ragam Analisis: untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Andi Offset.
<https://books.google.co.id/books?id=rV0MEAAAQBAJ>
- Natasya, R., Harini, S., & Maulana, L. (2024). The Influence of Work Discipline, Organizational Commitment and Motivation on Employee Performance. *International Journal of Management and Business Intelligence (IJMBI)*, 2(4), 319–330.
<https://penerbitjurnalinternasional.com/index.php/ijmbi/article/view/409>
- Pramuji, M. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Kompetensi serta Kompensasi terhadap Prestasi Kerja Karyawan Hotel Excelton Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi)*, 6(2).



- Prasetyo, F. I., Subroto, S., & Jalil, M. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia: Pendekatan secara Human Capital Management dalam Dunia Kerja. Penerbit NEM.
<https://books.google.co.id/books?id=9OXgEAAQBAJ>
- Putradewa, K., Winia, I., & Sagitarini, L. (2022). Analysis of Workload on Employee Performance in the Front Office Department at The Apurva Kempinski Bali. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 7, 159–167.
- Raymond, R., Sampe, F., Nurmansyah, N., Yulianti, N. L. P. N., Girsang, N. M., Subarkah, C., Lubis, L. N., Hermanto, H., Erita, E., & Ernawati, T. (2024). Pengantar Administrasi Bisnis. CV. Gita Lentera.
<https://books.google.co.id/books?id=NJ8JEQAQBAJ>
- Riski, E. (2021). Pengaruh Kompetensi SDM dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Sumut Cabang Syariah Kota Medan [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Rizal, S., Yusuf, M., Sos, S., Achsanuddin, M. M. A. N., Attahmid, U., Khaliq, M. S. A., & Ak, M. (2024). Pengantar Manajemen (E. Damayanti, Ed.; 1st ed.). Widina Media Utama.
- Rusmalinda, S., Sudrajat, A., & Kirana, N. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(4).
- Sarwono, J. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS (1st ed.). Penerbit Gava Media.
- Septiani, D., & Asmala, T. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Pegawai di PT. Sinar Maju Elektronik Bandung. *Jurnal E-Bis*, 7(1), 81–92.
- Setiawan, Z., Judijanto, L., Azizah, I. S., Heirunissa, H., Islami, V., Suprayitno, D., Badriawan, A. S., Putra, M. F. M., Widyastuti, T. A. R., & Andrayanti, I. (2024). Pengantar Administrasi Bisnis: Teori Komprehensif. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=6Bb1EAAQBAJ>
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif (E. Murniarti, Ed.; 1st ed.). UKI Press.
- Siswanto, B. (2021). Pengantar Manajemen. Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?id=RvYrEAAQBAJ>
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, & Fitri, A. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif (D. Pratama, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sofiati, E., Hidayat, T., Permana, J., & Anggiani, S. (2023). High-Performance Human Resource Practices untuk Membina Kinerja dan Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(7), 5048–5054.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif (Setiyawami, Ed.; 3rd ed.). Alfabeta.
- Sukri, A., & Suryani, L. (2023). Teori Administrasi: Administrative Executive. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=b0ZDEQAQBAJ>
- Susanti, C. (2023). Analysis Of Product, Promotion And Physical Evidence In Improving Consumer Purchase Decisions (Survey On Mie Gacoan In Bandung City). International Women University.
- Syafrida, H. (2021). Metodologi Penelitian (T. Koryati, Ed.; 1st ed.). KBM Indonesia.
www.penerbitbukumurah.com
- Syihabudhin, S., Nora, E., Juariyah, L., Hariri, A., & Dhika, O. (2020). Effect of Workload on Employee Performance through Work Life Balance at Ollino Garden Hotel Malang East Java. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 149.
- Tiwa, T. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (1st ed.). Penerbit Lakeisha.
- Wahyuni, A., & Budiono, B. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3).
- Widyawati, N., Mahriani, E., Yudawisastra, H. G., Zulfikar, R., Bagenda, C., Aziz, H., Sintha, L., Suharyati, W. S., Ratri, C. M. A., Wattimena, D., Satmoko, R., & Eka, S. (2023). Pengantar Administrasi Bisnis (A. Masruroh, Ed.; 1st ed.). Widina Bjakti Persada Bandung.
www.penerbitwidina.com
- Wijaya, H. H., Pribadi, T., & Tarigan, E. D. S. (2025). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Anaya Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(2), 570–577.
<https://doi.org/10.60036/jbm.531>
- Yanti, Y., Samsuri, & Ismartaya. (2024). Impact of Workload, Training, and Inspirations for Worker Performance at R-Hotel Rancamaya Bogor. *International Journal of Management and Business Intelligence (IJMBI)*, 2(4), 437–448.
<https://penerbitjurnalinternasional.com/index.php/ijmbi/article/view/418>