

Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Citismart Hotel Bandara

Eva Nava Sari Siadari, Wan Laura Hardilawati, Fitrien Ayuda

Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Riau

*e-mail: evanavasariadari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Citismart Hotel Bandara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Citismart Hotel Bandara. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh dengan sampel sebanyak 34 karyawan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan SPSS 26. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Citismart Hotel Bandara, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Citismart Hotel Bandara.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Kinerja Karyawan, Lingkungan Kerja, Stres Kerja.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa berjalan seiring dengan perkembangan bisnis, terutama pada industri yang bergerak dalam bidang pelayanan. Dalam kondisi perekonomian global yang semakin terbuka dan dinamis, industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami perubahan dan perkembangan paling pesat. Perubahan tersebut sangat terlihat dalam pengelolaan bisnis yang membutuhkan strategi yang tepat, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Sipayung *et al.*, 2025). Upaya paling mendasar dalam menghadapi berbagai perubahan tersebut tidak hanya berfokus pada penerapan inovasi teknologi atau penyediaan fasilitas yang mewah, tetapi lebih menitikberatkan pada penguatan peran sumber daya manusia (SDM) sebagai fondasi utama organisasi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset strategis yang memiliki kemampuan berpikir, emosi, serta kapasitas intelektual yang berperan dalam mengoptimalkan pemanfaatan seluruh sumber daya perusahaan (Pangesti *et al.*, 2022). Dalam industri perhotelan, mutu pelayanan sangat ditentukan oleh peran karyawan, sehingga pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi faktor kunci bagi hotel dalam mempertahankan eksistensi dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan (Anggara dan Tura, 2025).

Salah satu indikator utama keberhasilan dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan dianggap paling penting bagi organisasi karena kinerja karyawan adalah hasil dari proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Lontoh *et al.*, 2022). Kinerja karyawan juga sebagai ukuran kontribusi hasil kerja karyawan terhadap perusahaan pencapaian target dan indikator perusahaan sangat bergantung pada mutu kinerja karyawannya (Jeffry *et al.*, 2024). Apabila kinerja karyawan tidak berada pada tingkat yang maksimal, maka mutu pelayanan hotel akan menurun dan berpotensi menimbulkan kurangnya kepercayaan dari konsumen. Tetapi ketika karyawan bekerja secara produktif dan memiliki motivasi yang baik, hasil pekerjaan yang dihasilkan akan semakin berkualitas, inovatif, dan mendukung sasaran organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan berkontribusi langsung pada efektivitas operasional perusahaan, serta membantu perusahaan mencapai tujuan strategisnya secara efisien (Tupti *et al.*, 2022).

Citismart Hotel Bandara merupakan hotel yang ada di pekanbaru yang bergerak dibidang pariwisata dan jasa yang berlokasi di Jl. Kaharuddin Nasution No 47 Simpang Tiga, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru. Sebagai salah satu hotel yang beroperasi dalam lingkungan persaingan industri yang semakin kompetitif, hotel ini dituntut untuk senantiasa menjaga kinerja karyawan agar tetap berada pada tingkat yang optimal (Azelya dan Noviyanti, 2025). Namun, berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan adanya permasalahan pada variabel kinerja karyawan yang mengindikasikan terjadinya penurunan terhadap nilai kinerja kerja karyawan. Kondisi tersebut tercermin dari tidak tercapainya beberapa target operasional sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, serta meningkatnya jumlah keluhan tamu yang berkaitan dengan kecepatan dan ketetapan pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana pencapaian perusahaan, dalam mencapai target yang telah direncanakan, diperlukan pengukuran terhadap kinerja karyawan. Pada Citismart Hotel Bandara, peningkatan kerja dapat dicapai apabila para karyawan mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Nilai hasil kerja yang dicapai karyawan dapat dijadikan indikator untuk melihat peningkatan tersebut.

Tabel 1. Data Kinerja Karyawan Citismart Hotel Bandara Tahun 2022-2024

Penilaian Kuantitas dan Kualitas Kinerja Karyawan						
Kinerja Karyawan	Standar Minimum Nilai	Tahun			Rata-Rata Penilaian	Keterangan
		2022	2023	2024		
Sasaran Kerja Karyawan	75	84	81	78	81	Sedang
Perilaku Kerja	75	86	83	81	83	Sedang
Prestasi Kerja	75	82	79	80	79	Sedang
Total	75	84	81	79	81	Sedang

Sumber: Citismart Hotel Bandara, 2025

Keterangan Kategori Penilaian
 < 75 = Rendah
 75 – 90 = Sedang
 > 90 = Tinggi

Berdasarkan tabel 1.1. diatas, dapat dilihat adanya fenomena penurunan kinerja karyawan pada Citismart Hotel Bandara selama tiga tahun terakhir, yaitu periode 2022 hingga 2024. Penurunan ini tercermin dari total rata-rata penilaian kualitas kinerja yang terus menurun setiap tahunnya. Pada tahun 2022, total nilai kinerja karyawan berada di angka 84, kemudian mengalami penurunan menjadi 81 pada tahun 2023, dan kemudian Kembali turun menjadi 79 pada tahun 2024. Meskipun secara kategori rata-rata penilaian selama tiga tahun tersebut masih berada pada klasifikasi “Sedang” namun tren yang terus menurun setiap tahunnya menunjukkan adanya masalah serius dalam kinerja dan kualitas pelayanan karyawan. Penurunan yang konsisten ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan di Citismart Hotel Bandara sedang mengalami kendala yang jika dibiarkan akan berdampak buruk pada kepuasan tamu dan daya saing hotel di masa depan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diperoleh seorang pegawai dan mencerminkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas, termasuk dalam memanfaatkan fasilitas. Kinerja seorang karyawan itu sangat penting dalam bagi organisasi karena kinerja setiap karyawan berkontribusi dalam pencapaian semua fungsi organisasi (Borman *et al.*, 2025). Kondisi penurunan kinerja ini sejalan dengan temuan Hermanto *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa faktor eksternal dan internal seperti beban kerja, lingkungan kerja dan stress kerja sering kali menjadi penyebab utama menurunnya angka prestasi dan sasaran kerja karyawan di industri perhotelan.

Faktor pertama yang mempengaruhi turunnya kinerja karyawan salah satunya adalah beban kerja. Beban kerja merupakan tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dengan jangka waktu yang telah ditentukan (Aditama *et al.*, 2023). Beban kerja adalah tingkat tekanan pekerjaan yang dirasakan seorang karyawan akibat tuntutan target dan tugas yang harus dipenuhi dalam suatu organisasi (Afrianty *et al.*, 2022). Selain itu menurut Sukmawati dan Hermana (2024) beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelalaian fisik dan mental, sehingga menurunkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal di Citismart Hotel Bandara, di temukan adanya indikasi permasalahan terkait beban kerja khususnya pada karyawan bagian operasional dan pelayanan. Karyawan diberikan tuntutan penyelesaian berbagai pekerjaan dalam batas waktu yang terbatas, khususnya ketika tingkat pengunjung hotel meningkat. Situasi ini menyebabkan karyawan harus bekerja dengan beban dan intensitas kerja yang tinggi serta durasi kerja yang lebih panjang, sehingga beresiko menimbulkan kelelahan dan berdampak pada penurunan mutu pelayanan kepada tamu. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Firdaus *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan menunjukkan bahwa tingginya beban kerja berdampak langsung pada penurunan kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, yang sejalan dengan dengan fenomena di perusahaan saat ini menunjukkan adanya beban kerja yang tidak seimbang.

Selain beban kerja, lingkungan kerja juga menjadi peran penting dalam membentuk hasil kerja karyawan. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik dan suasana sosial di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi fokus karyawan (Suwaondo dan Sutanto 2021). Lingkungan kerja adalah merupakan area atau kondisi di mana karyawan menjalankan tugasnya yang dapat menimbulkan pengaruh baik maupun buruk terhadap karyawan dalam Upaya mencapai hasil kerja yang optimal (Jovenka, 2021). Lingkungan kerja mencakup seluruh faktor atau elemen yang mampu memberikan pengaruh, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap perusahaan atau organisasi, serta berdampak pada kinerja dan kepuasan kerja karyawan (Rahmadani dan Sampeliling, 2023). suasana kerja yang nyaman memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan. karena itu lingkungan kerja dapat dinyatakan baik apabila mampu membuat karyawan memberikan kontribusi optimal bagi perkembangan perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Putu *et al.*, 2024).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Citismart Hotel Bandara, diketahui bahwa lingkungan kerja yang ada belum sepenuhnya berada dalam kondisi yang ideal. Dari sisi fisik, masih ditemukan keterbatasan sarana kerja, pengaturan ruang yang kurang mendukung kenyamanan. Dari sisi nonfisik, interaksi kerja antara karyawan serta pola komunikasi antara karyawan dan atasan belum berjalan secara maksimal, khususnya ketika aktivitas operasional mengalami peningkatan. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kenyamanan kerja karyawan dan berdampak pada penurunan mutu pelayan yang di berikan kepada tamu. Penelitian yang dilakukan oleh (Irwan *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif berbanding lurus dengan peningkatan kinerja karyawan, sementara fasilitas dan suasana kerja yang kurang mendukung dapat menurunkan kinerja kerja dan performa karyawan.

Selain beban kerja dan lingkungan kerja faktor lain yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah stress kerja. Stres kerja adalah kondisi ketika seseorang mengalami tekanan akibat situasi tertentu yang memengaruhinya, baik yang bersumber dari dirinya sendiri maupun lingkungan sekitarnya. Kondisi stress ini dapat menimbulkan efek negatif pada aspek psikologis dan biologis karyawan (Yanti dan Frianto, 2020). Stres kerja juga menggambarkan kondisi ketika individu merasakan adanya tuntutan seperti hotel yang menuntut pelayanan sempurna atau hambatan yang mempengaruhi keberhasilan yang diharapkan, pada keadaan yang dianggap penting namun tidak stabil (Harris *et al.*, 2023)

Berdasarkan hasil observasi di Citismart Hotel Bandara dapat diketahui bahwa stress kerja pada karyawan dipengaruhi oleh tuntutan jam kerja yang Panjang dan pola kerja yang tidak menentu. Karyawan hotel khususnya pada bagian operasional dan pelayanan, dituntut untuk selalu siap melayani tamu baik pada siang maupun malam hari demi menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan rentan mengalami kelelahan fisik dan mental. Selain itu tuntutan pada karyawan yang harus menguasai berbagai tugas diluar tanggung jawab utamanya, situasi ini dapat menurunkan kenyamanan kerja,

melemahkan motivasi, serta berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja dan loyalitas karyawan terhadap hotel.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah ukuran hasil kerja yang dicapai oleh seorang pekerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peran yang diberikan oleh organisasi Utami *et al.* (2023). Menurut Purnamasari *et al.* (2023), kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pendekatan ini menekankan bahwa kinerja bukan hanya soal banyaknya tugas yang selesai, tetapi juga bagaimana hasil tersebut memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan oleh organisasi. Karyawan dengan kinerja tinggi umumnya menunjukkan output kerja yang banyak, tepat waktu, dan berkualitas, serta mampu bekerja secara efisien dalam berbagai kondisi kerja.

Ningrum dan Sudiro (2024), dijelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan perpaduan antara perilaku kerja dan hasil yang dapat diamati serta diukur secara objektif melalui indikator-indikator tertentu seperti produktivitas, kualitas kerja, kedisiplinan, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kerja.

Beban Kerja

Beban kerja merupakan sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam waktu yang di tentukan. Secara teoretis, tekanan kerja yang melebihi kemampuan individu berpotensi memicu kelelahan fisik dan psikis, yang pada akhirnya menghambat pencapaian target kerja. Sebaliknya, beban kerja yang sesuai dengan kapasitas individu akan memotivasi karyawan untuk bekerja secara optimal. Pada penelitian yang dilakukan oleh Calista *et al.* (2025), ditemukan bahwa beban kerja berlebihan menurunkan kualitas dan kuantitas kerja. Sejalan dengan penelitian Pertiwi *et al.* (2023) bahwa beban kerja tinggi berdampak negatif pada keseimbangan kerja-hidup. Penelitian tersebut juga didukung oleh Meliani *et al.* (2024); Indrayana *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Beban kerja diduga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Citismart Hotel Bandara

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan seluruh kondisi di sekitar karyawan, baik fisik maupun nonfisik, yang dapat memengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan. Pada industri perhotelan, lingkungan kerja fisik mencakup kenyamanan ruang kerja, tingkat kebersihan area operasional, serta ketersediaan fasilitas pendukung kerja. Sementara itu, lingkungan kerja nonfisik meliputi kualitas hubungan antar rekan kerja, komunikasi dalam tim, serta dukungan pimpinan dalam menunjang pelayanan kepada tamu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Jasmine *et al.* (2023) Menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja

karyawan hotel. Selanjutnya, Agung *et al.* (2024) Mengemukakan bahwa aspek lingkungan kerja fisik dan nonfisik berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sektor perhotelan. Temuan tersebut diperkuat oleh Radhwa *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan sekaligus kinerja karyawan. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H2: Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Citismart Hotel Bandara

Stres Kerja

Stres kerja merupakan keadaan tekanan yang dialami karyawan yang di akibatkan tuntutan pekerjaan, konflik dalam pekerjaan, serta tekanan dalam memberikan pelayanan. Pada industri perhotelan, stres kerja kerap muncul karena adanya keluhan tamu, target pelayanan yang tinggi. Tingkat kerja yang tinggi dapat menurunkan fokus kerja, meningkatkan potensi kesalahan, serta berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Penelitian yang dilakukan oleh Indrayana *et al.* (2024); Meliani *et al.* (2024) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, Rahmanita dan Qurbani (2024) menyatakan bahwa stres kerja yang berlebihan dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan kesalahan kerja, serta mengganggu kualitas pelayanan. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H3: Stres kerja diduga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Citismart Hotel Bandara

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif berbasis filsafat positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Citismart Hotel Bandara yang berjumlah 34 orang, yang bekerja di berbagai departemen dan memiliki tanggung jawab langsung terhadap pelayanan hotel. Metode penarikan sampel ini adalah *sampling* jenuh. Teknik ini digunakan apabila jumlah populasi relatif kecil sehingga memungkinkan peneliti untuk meneliti seluruh anggota populasi yang berjumlah 34 orang. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yakni data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah Kuesioner menggunakan skala *likert* 1-5. Uji yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji statistik deskriptif, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji koefisien determinasi (R^2) yang dibantu oleh program SPSS versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kriteria	Klasifikasi	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	70,59%
	Perempuan	10	29,41%
	Total	34	100%
Umur	20 - 25 Tahun	18	52,94%
	26 - 35 Tahun	16	47,06%
	36 - 50 Tahun	0	0,0%
	Total	34	100%
Pendidikan	SMA/K	23	67,65%
	D3	5	14,71%
	S1	6	17,65%
	Total	34	100%

Sumber: Data diolah, 2026

Karakteristik responden dapat disimpulkan bahwa karyawan Citismart Hotel Bandara didominasi oleh laki-laki, yang berkaitan dengan sebagian besar pekerjaan operasional seperti Room Boy, Engineering, Security, dan Laundry yang cenderung lebih banyak diisi oleh laki-laki. Selain itu, mayoritas karyawan berada pada kelompok usia muda dan produktif di bawah 35 tahun, sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan yang dinamis dan membutuhkan stamina serta produktivitas tinggi. Dari segi pendidikan, mayoritas karyawan memiliki latar belakang SMA/SMK karena bidang operasional dan pelayanan umumnya lebih mengutamakan keterampilan teknis, kedisiplinan, dan pengalaman kerja.

Uji Statistik Deskriptif

Berikut adalah ringkasan hasil analisis deskriptif dari variabel dalam penelitian ini yaitu beban kerja (X1), lingkungan kerja (X2), stress kerja (X3) dan kinerja karyawan (Y):

Tabel 3. Uji Statistik Deskriptif

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Beban Kerja (X1)	34	30	75	55,88	13,289
Lingkungan Kerja (X2)	34	37	104	80,32	18,494
Stres Kerja (X3)	34	20	74	52,38	14,902
Kinerja Karyawan (Y)	34	35	67	57,09	7,399
Valid N (listwise)	34				

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa pada seluruh variabel dalam penelitian ini terdapat penyebaran data yang baik dan bersifat homogen karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasinya.

Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai antara r hitung dan r tabel dengan penentuan r tabel yaitu degree of freedom dengan rumus $df = n - 2 = 34 - 2 = 32$, maka $df (32) = 0,338$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Validitas

No.	Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kategori
1.	Beban kerja (X1)	X1.1	0,833	0,338	Valid
		X1.2	0,867	0,338	Valid

No.	Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kategori
2.	Lingkungan kerja (X2)	X1.3	0,904	0,338	Valid
		X1.4	0,911	0,338	Valid
		X1.5	0,888	0,338	Valid
		X1.6	0,924	0,338	Valid
		X1.7	0,848	0,338	Valid
		X1.8	0,888	0,338	Valid
		X1.9	0,904	0,338	Valid
		X1.10	0,886	0,338	Valid
		X1.11	0,859	0,338	Valid
		X1.12	0,905	0,338	Valid
		X1.13	0,878	0,338	Valid
		X1.14	0,892	0,338	Valid
		X1.15	0,874	0,338	Valid
		X2.1	0,857	0,338	Valid
		X2.2	0,870	0,338	Valid
		X2.3	0,882	0,338	Valid
		X2.4	0,791	0,338	Valid
		X2.5	0,878	0,338	Valid
		X2.6	0,950	0,338	Valid
		X2.7	0,834	0,338	Valid
		X2.8	0,913	0,338	Valid
3.	Stres kerja (X3)	X2.9	0,912	0,338	Valid
		X2.10	0,807	0,338	Valid
		X2.11	0,811	0,338	Valid
		X2.12	0,882	0,338	Valid
		X2.13	0,828	0,338	Valid
		X2.14	0,878	0,338	Valid
		X2.15	0,896	0,338	Valid
		X2.16	0,838	0,338	Valid
		X2.17	0,788	0,338	Valid
		X2.18	0,834	0,338	Valid
		X2.19	0,854	0,338	Valid
		X2.20	0,649	0,338	Valid
		X2.21	0,838	0,338	Valid
		X2.22	0,875	0,338	Valid
		X3.1	0,862	0,338	Valid
4.	Kinerja Pegawai (Y)	X3.2	0,866	0,338	Valid
		X3.3	0,848	0,338	Valid
		X3.4	0,632	0,338	Valid
		X3.5	0,852	0,338	Valid
		X3.6	0,821	0,338	Valid
		X3.7	0,867	0,338	Valid
		X3.8	0,888	0,338	Valid
		X3.9	0,880	0,338	Valid
		X3.10	0,866	0,338	Valid
		X3.11	0,864	0,338	Valid
		X3.12	0,863	0,338	Valid
		X3.13	0,806	0,338	Valid
		X3.14	0,837	0,338	Valid
		X3.15	0,836	0,338	Valid
		Y.1	0,752	0,338	Valid
		Y.2	0,854	0,338	Valid
		Y.3	0,795	0,338	Valid
		Y.4	0,573	0,338	Valid
		Y.5	0,705	0,338	Valid
		Y.6	0,693	0,338	Valid
		Y.7	0,617	0,338	Valid
		Y.8	0,844	0,338	Valid
		Y.9	0,739	0,338	Valid

No.	Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kategori
		Y.10	0,710	0,338	Valid
		Y.11	0,487	0,338	Valid
		Y.12	0,407	0,338	Valid
		Y.13	0,405	0,338	Valid
		Y.14	0,657	0,338	Valid
		Y.15	0,506	0,338	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji validitas terhadap seluruh item pernyataan pada variabel beban kerja (X1), lingkungan kerja (X2), stres kerja (X3), dan kinerja karyawan (Y) dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung $>$ r tabel (0,338). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara statistik masing-masing indikator untuk setiap pertanyaan pada seluruh variabel dalam penelitian ini adalah valid dan layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menafsirkan konsistensi indikator pada sebuah variabel. Uji reliabilitas dikatakan reliabel dengan melihat nilai *Cronbach alpha* apabila $>$ 0,60 (Ghozali, 2022). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Rule of Thumb	Keterangan
Beban Kerja (X1)	0,980	0,60	Reliabel
Lingkungan Kerja (X2)	0,981	0,60	Reliabel
Stres Kerja (X3)	0,969	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,904	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji reliabilitas variabel variabel beban kerja (X1), lingkungan kerja (X2), stres kerja (X3), dan kinerja karyawan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi dalam suatu penelitian tersebar secara normal atau tidak. Uji normalitas penelitian ini menggunakan uji kolmogorov Smirnov (Ghozali, 2022). Hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,18781084
Most Extreme Differences	Absolute	0,118
	Positive	0,118
	Negative	-0,089
Test Statistic		0,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji normalitas kolmogorov – smirnov menunjukkan nilai asymp sig. 0,200 sehingga hasil uji normalitas penelitian ini dapat dikatakan residual berdistribusi normal karena nilai asymp sig. 0,200 > 0,05.

Uji Multikolinearitas

Syarat data tidak terdapat Multikolinearitas nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10 (Ghozali, 2022). Hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Beban Kerja (X1)	0,877	1,140
Lingkungan Kerja (X2)	0,863	1,159
Stres Kerja (X3)	0,776	1,288

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji multikolinearitas pada variabel independen menunjukkan nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan dari varian residual pada sebuah persamaan regresi. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser (Ghozali, 2022). Hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,085	2,103		-0,516	0,610
	Beban Kerja (X1)	0,030	0,029	0,192	1,034	0,310
	Lingkungan Kerja (X2)	0,024	0,021	0,209	1,114	0,274
	Stres Kerja (X3)	-0,002	0,028	-0,016	-0,080	0,937

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi (Sig) antara variabel independen dengan *absolute residual* > 0,05 sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi juga dapat digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel serta menjelaskan arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen (Ghozali, 2022). Analisis regresi berganda digunakan untuk

melihat hubungan antara variabel beban kerja, lingkungan kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 9. Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients^a		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	39,021	3,370	
	Beban Kerja (X1)	-0,126	0,047	-0,226
	Lingkungan Kerja (X2)	0,379	0,034	0,948
	Stres Kerja (X3)	-0,103	0,044	-0,207

a. *Dependent Variable:* Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data diolah, 2026

$$Y = 39,021 - 0,126X_1 + 0,379X_2 - 0,103X_3$$

1. Konstanta = 39,021
Hal ini berarti apabila variabel beban kerja, lingkungan kerja dan stress kerja bernilai nol, maka variabel kinerja karyawan bernilai 39,021.
2. Koefisien beban kerja (X1) = -0,126
Artinya, setiap kenaikan nilai pada variabel beban kerja (X1) sebesar 1 satuan dan nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,126.
3. Koefisien lingkungan kerja (X2) = 0,379
Artinya, setiap kenaikan nilai pada variabel lingkungan kerja (X2) sebesar 1 satuan dan nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,379.
4. Koefisien stres kerja (X3) = -0,103
Artinya, setiap kenaikan nilai pada variabel stres kerja (X3) sebesar 1 satuan dan nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,103.

Uji T (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2022). Syarat dari uji t parsial adalah nilai t hitung > t tabel dan nilai sig. < 0,05 (Ghozali, 2022). Perhitungan t tabel dapat dilakukan dengan rumus $t_{tabel} = (α/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 34-3-1) = (0,025 ; 30) = 2,042$. Hasil uji t (uji parsial) sebagai berikut:

Tabel 10. Uji T (Uji Parsial)

		Coefficients^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39,021	3,370		11,577	0,000
	Beban Kerja (X1)	-0,126	0,047	-0,226	-2,688	0,012
	Lingkungan Kerja (X2)	0,379	0,034	0,948	11,202	0,000
	Stres Kerja (X3)	-0,103	0,044	-0,207	-2,321	0,027

a. *Dependent Variable:* Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data diolah, 2026

1. Hipotesis Pertama (H_1)

Dari hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $-2,688 > t$ tabel 2,042 dengan nilai sig. $0,012 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga H_1 dalam penelitian ini diterima.

2. Hipotesis Kedua (H_2)

Dari hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $11,202 > t$ tabel 2,042 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga H_2 dalam penelitian ini diterima.

3. Hipotesis Ketiga (H_3)

Dari hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $-2,321 > t$ tabel 2,042 dengan nilai sig. $0,027 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga H_3 dalam penelitian ini diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi yang umumnya dilambangkan dengan R^2 digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2022). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.902a	0,814	0,796	3,343

a. *Predictors: (Constant), Stres Kerja (X3), Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2)*

Sumber: Data diolah. 2026

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,902. Hal ini berarti hubungan antar variabel independen yaitu beban kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan stres kerja (X_3) dengan variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y) sebesar 90,2%, maka hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sangat kuat. Sedangkan besarnya nilai *Adjusted R Square* (R^2) dalam penelitian ini adalah 0,796 yang berarti bahwa variabel kinerja karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel beban kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan stres kerja (X_3) sebesar 79,6%, sedangkan sisanya sebesar 20,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

PENUTUP

Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Citismart Hotel Bandara. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka kinerja karyawan akan menurun. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Citismart Hotel Bandara. Hal ini berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Stres kerja berpengaruh

negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Citismart Hotel Bandara. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, maka semakin rendah kinerja karyawan yang dihasilkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Citismart Hotel Bandara
 - a. Citismart Hotel Bandara disarankan untuk melakukan pengelolaan beban kerja yang lebih baik melalui pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan karyawan serta memberikan waktu istirahat yang cukup. Dengan demikian, karyawan dapat menjaga fokus dan konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya tanpa mengalami kelelahan yang berlebihan.
 - b. Citismart Hotel Bandara disarankan untuk meningkatkan kualitas lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, seperti menciptakan suasana kerja yang nyaman, menyediakan fasilitas kerja yang memadai, serta membangun hubungan kerja yang harmonis antar karyawan sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan.
 - c. Citismart Hotel Bandara disarankan untuk menerapkan program pengelolaan stres kerja, seperti meningkatkan komunikasi antara atasan dan bawahan, memberikan dukungan emosional kepada karyawan, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif agar karyawan mampu mengendalikan emosi dan menghadapi permasalahan pekerjaan dengan lebih baik.
 - d. Citismart Hotel Bandara disarankan untuk meningkatkan keyakinan diri karyawan melalui penerapan sistem penilaian kinerja yang objektif, seperti *Key Performance Indicators* (KPI), serta pemberian umpan balik positif secara berkala oleh atasan. Langkah ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pencapaian kerja karyawan, mengurangi keraguan terhadap kemampuan diri, meningkatkan *self-efficacy*, dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar hotel.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti gaya kepemimpinan, budaya kerja dan motivasi kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Y., Dekasari, Y., Gunawan, T., & Pahlevi, R. (2023). Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 7(3), 168–176.
- Afrianty, T. W., Nyoman, N., & Astuti, A. (2022). *Workload* Dan Pengaruhnya Terhadap *Burnout* Serta *Turnover Intention* Karyawan Perbankan. *Jurnal Niagawan*, 11(1), 11–20.
- Agung, A., Sitha, I., Desak, N., Santi, M., & Sukana, I. N. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja

- Terhadap Kinerja Karyawan Di Fairfield Hotel. *Journal of Hotel Management*, 2(1), 44–51.
- Anggara, T., & Tura, T. B. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Sapphire Sky Hotel BSD Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 3(4), 153–170.
- Azelya, I., & Noviyanti, I. (2025). *Enhancing Competitiveness For Employee Performance In The Hospitality Sector: An Analysis Of Core Self-Evaluation And Proactive Personality Peningkatan Daya Saing Untuk Kinerja Karyawan Sektor Perhotelan: Analisis Core Self-Evaluation Dan Proactive Personality*. 6(3), 3715–3729.
- Borman, A. P., Podungge, R., Gorontalo, U. N., Gorontalo, U. N., & Gorontalo, U. N. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 20–35.
- Calista, Yunata, S., Yanto, J. S., Rostina, C. F., & Fauzi. (2025). *The Effect Of Work Environment , Work Load And Work Stress On Employee Performance Of PT Girvi Mas. Hope Economic Journal (Mega)*, 3(2), 76–92.
- Firdaus, V., & Rahmawati, D. R. (2023). Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Turnover Intention Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 1–10.
- Ghozali, I. (2022). *Statistik Non-Parametrik: Teori & Aplikasi Dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harris, K. M., Gaffey, A. E., Schwartz, J. E., Krantz, D. S., & Burg, M. M. (2023). *The Perceived Stress Scale As A Measure Of Stress: Decomposing Score Variance In Longitudinal Behavioral Medicine Studies. Annals of Behavioral Medicine*, 57(10), 846–854.
- Hermanto, H., Widayanto, M. T., & Devie, L. N. T. S. (2024). Mungkinkah Stres Kerja Memediasi Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel “T” di Kota Probolinggo. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 20(1), 166–189.
- Indrayana, D. S., Ibnu, F., & Sukono, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jiambi: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 9–18.
- Irwan, A., Ismail, A., Latif, N., & M, A. Z. P. P. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 522–526.
- Jasmine, E. D., Kalpikawati, I. A., Artajaya, M., & Pinaria, N. W. C. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Golden Tulip Jineng Resort Bali Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 2(1), 59–69.
- Jeffry, J., Susi, S., & Handayani. (2024). Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumbagut. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 1388–1405.
- Jovenka, F. M. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di SMKN 2 Buduran. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 153–163.
- Kristanti, S., Febriana, T., & Mangkurat, U. L. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja. *Jurnal Ecopsy*, 1(1), 21–27.
- Lontoh, E. T., Tewal, B., & Saerang, R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada PT. Timurjaya Dayatama (*Wings*) Cabang Sonder di Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 869–878.
- Meliani, A., Rosnani, T., & Saputra, P. (2024). *Workload On Soes Employee Performance : Mediating Effects Of Work Stress And Burnout. Journal Of Management And Digital Business*, 4(3), 697–712.
- Ningrum, D. M. W., & Sudiro, A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 3(2), 644–657.
- Nurvianti, E., Solihin, D. A., Putra, F. A., & Rahayu, E. E. (2025). Peran Kualitas Pelayanan

- Dan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Hotel Horison Altama Pandeglang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(3), 8048–8057.
- Pangesti, A., Khotimah, C., & Djasuli, M. (2022). Pentingnya Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Pengelolaan UMKM Menurut Sudut Pandang Bisnis Syariah Islam. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis (JEBS)*, 2(3), 759–765.
- Pertiwi, S. R., Winarsunu, T., & Syakarofath, N. A. (2023). Beban Kerja Dan *Work-Life Balance* Pada Karyawan. *Jurnal Intensi : Integrasi Riset Psikologi*, 1(2), 75–85.
- Purnamasari, S., Rahmanita, F., & Lubis, M. (2023). Kinerja Karyawan : Apakah Dipengaruhi Oleh Motivasi Dan Komitmen Organisasi ?. *Jurnal Arastirma Universitas Pamulang*, 3(2), 297–307.
- Putu, N., Prima, M., Mujiati, N. W., & Suwandana, I. G. M. (2024). *The Role Of Job Satisfaction In Mediating The Influence Of Work Environment On Employee Performance At Freestyle Konveksi. International Journal Of Management Research And Economics*, 2(4), 410–427.
- Radhwa T., D. A., & Danish Al-G., M. (2024). Meningkatkan Kenyamanan Dan Kesejahteraan Di Tempat Kerja: Peran Ergonomi Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 671–680.
- Rahmadani, F., & Sampeliling, A. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 20(1), 77–86.
- Rahmanita, W., & Qurbani, D. (2024). Pengaruh Keselamatan Kesehatan Kerja (K3) Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Cahaya Persada Multiarta Tangerang Selatan. *Jurnal Operasional Manajemen (JURAMA)*, 1(4), 406–417.
- Sapta, I. K. S., Trisna, K. S., & Sudja, I. N. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Pengawasan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Nusa Kahyangan Asri Ketewel Gianyar. *Jurnal EMAS*, 2(1), 89–101.
- Sikumbang, M. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pada BPSDM PEMPROVSU. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis (JIMEIS)*, 2(5), 182–196.
- Sipayung, N. O., Dailami, Alhamdi, R., & Langi, Y. Y. (2025). Analisis Efektivitas Pelatihan *Sequence Of Service* Dalam Mempersiapkan Mahasiswa Untuk Memasuki Industri Perhotelan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, 4(2), 370–378.