

Pengaruh Kepuasan Staf dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Aryaduta Suite Semanggi

The Influence of Staff Satisfaction and Workload on Service Quality at Aryaduta Suite Semanggi Hotel

¹Anda Suhandi, ²Hendaris Adriyanto, ³Rochiyat Setiawan

^{1,2,3} Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 05 Auguts 2026

Revised 08 Auguts 2026

Accepted 13 August 2026

Available online 1 September 2026

Keywords

staff satisfaction, workload, service quality

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of service quality within organizations, which is often hindered by employee dissatisfaction resulting from excessive workloads and unsupportive work environments. The objective of this study is to analyze the simultaneous influence of Job Satisfaction and Workload on Service Quality. The research employs a quantitative approach using multiple linear regression analysis. Data were collected from 36 respondents and processed using statistical software to test the model's significance and the strength of the relationships between variables. The results indicate that Job Satisfaction and Workload simultaneously have a significant effect on Service Quality, with an F-statistic of 26.644 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R-squared) of 0.375 suggests that these two variables explain 37.5% of the variation in Service Quality, while the remaining 62.5% is influenced by factors outside the research model. The relationship between the variables is categorized as moderately strong, with an R-value of 0.612. Based on these findings, it is recommended that organizational management conduct routine evaluations of workload distribution to ensure a

balanced distribution of tasks for all staff. Furthermore, the organization should address psychological and work environment factors to enhance employee satisfaction, which will ultimately have a positive impact on sustainable service quality improvement.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam organisasi, yang sering kali terhambat oleh ketidakpuasan karyawan akibat beban kerja yang berlebihan dan lingkungan kerja yang kurang mendukung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan secara simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Data dikumpulkan dari 36 responden dan diolah menggunakan perangkat lunak statistik untuk menguji signifikansi model serta kekuatan hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dengan nilai F-hitung sebesar 26,644 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,375 mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 37,5% variasi dalam Kualitas Pelayanan, sementara 62,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hubungan antarvariabel dikategorikan cukup kuat dengan nilai R sebesar 0,612. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen organisasi melakukan evaluasi rutin terhadap distribusi beban kerja guna memastikan keseimbangan tugas bagi setiap staf. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor psikologis dan lingkungan kerja untuk meningkatkan kepuasan karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang menempatkan interaksi manusia sebagai inti dari operasional bisnisnya. Dalam ekosistem yang sangat kompetitif ini, kualitas pelayanan bukan sekadar nilai tambah, melainkan fondasi utama yang menentukan keberlangsungan dan reputasi sebuah entitas bisnis. Hotel Aryaduta Suite Semanggi, sebagai salah satu penyedia

layanan akomodasi premium, menghadapi tantangan di tengah dinamika industri yang terus berubah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf hotel secara langsung maupun tidak langsung akan membentuk persepsi konsumen, yang pada akhirnya menentukan loyalitas dan keputusan mereka untuk kembali menggunakan jasa hotel tersebut. Sebagaimana ditegaskan oleh Adhiputra (2017), sebuah bisnis jasa memiliki kewajiban mutlak untuk memastikan kualitas layanan yang prima, dan hal ini hanya dapat terwujud apabila karyawan memberikan pelayanan dengan kesungguhan hati. Kesungguhan ini tidak muncul secara otomatis, melainkan merupakan manifestasi dari komitmen dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh individu di dalam organisasi.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja karyawan telah diidentifikasi sebagai variabel krusial yang menjembatani antara kesejahteraan internal organisasi dan performa eksternal. Putri dkk. (2026) menekankan bahwa kepuasan kerja adalah faktor fundamental dalam menjaga kinerja serta keberlangsungan operasional perusahaan, terutama pada industri perhotelan yang menuntut standar pelayanan yang sangat tinggi. Ketika seorang staf merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung memiliki motivasi intrinsik untuk memberikan pelayanan yang melampaui ekspektasi tamu. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja yang dibiarkan akan menjadi bom waktu bagi kualitas layanan. Abrian dan Wulansari (2022) memberikan catatan kritis bahwa ketidakpuasan karyawan sering kali dipicu oleh beban kerja yang tidak proporsional serta lingkungan kerja yang tidak mendukung. Fenomena ini menjadi sangat relevan bagi Hotel Aryaduta Suite Semanggi, di mana tuntutan operasional yang tinggi sering kali berbenturan dengan kapasitas staf, menciptakan tekanan yang jika tidak dikelola dengan bijak, akan berdampak buruk pada kualitas interaksi staf dengan tamu.

Beban kerja yang berlebihan sering kali dianggap sebagai hambatan utama dalam mencapai efisiensi operasional (Suprpto, H. A., dkk, 2022). Namun, lebih dari sekadar masalah produktivitas, beban kerja memiliki korelasi langsung dengan psikologi pelayanan. Esha dkk. (2021) menyoroti bahwa dalam industri jasa, sikap (*attitude*) staf memegang peranan yang sama pentingnya dengan beban kerja itu sendiri. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu adalah hasil dari perpaduan antara bagaimana staf mengelola beban tugas mereka dan bagaimana mereka mengekspresikan sikap profesional di tengah tekanan tersebut. Jika beban kerja terlalu berat, staf cenderung mengalami kelelahan emosional (*burnout*), yang secara otomatis akan menurunkan kualitas *attitude* mereka saat melayani tamu. Hal ini sejalan dengan teori ekspektasi yang menyatakan bahwa tindakan karyawan sangat dipengaruhi oleh harapan akan hasil yang akan mereka peroleh. Jika karyawan merasa beban kerjanya tidak sebanding dengan apresiasi atau kepuasan yang mereka dapatkan, maka motivasi untuk memberikan pelayanan optimal akan menurun drastis (Suprpto, H. A., dkk, 2024).

Lebih jauh lagi, evaluasi terhadap beban kerja bukan hanya sekadar upaya administratif, melainkan langkah strategis untuk menjaga keseimbangan organisasi. Hakim dkk. (2024) menunjukkan bahwa distribusi beban kerja yang seimbang memiliki dampak domino yang positif, tidak hanya bagi produktivitas staf, tetapi juga bagi kepuasan pihak penerima layanan. Meskipun penelitian tersebut berfokus pada layanan akademik, prinsip dasarnya sangat relevan untuk diterapkan di Hotel Aryaduta Suite Semanggi. Distribusi beban kerja yang tidak merata dapat menciptakan ketimpangan kinerja antar departemen, yang pada akhirnya akan dirasakan oleh tamu sebagai inkonsistensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, manajemen hotel dituntut untuk mampu mengelola beban kerja secara tepat serta menerapkan disiplin kerja yang konsisten agar setiap staf dapat bekerja dalam kondisi optimal tanpa mengorbankan kesehatan mental maupun profesionalisme mereka.

Dalam realitas operasional di Hotel Aryaduta Suite Semanggi, tantangan yang dihadapi adalah bagaimana menyeimbangkan target pelayanan yang ketat dengan realitas beban kerja staf

yang dinamis. Sering kali, tekanan untuk memberikan pelayanan bintang lima justru menjadi beban tambahan yang jika tidak dibarengi dengan kepuasan kerja yang memadai, akan menyebabkan penurunan kualitas layanan secara perlahan. Kepuasan kerja di sini harus dipandang sebagai variabel yang kompleks, yang mencakup aspek kompensasi, lingkungan kerja, dukungan manajemen, dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Ketika staf merasa dihargai dan beban kerja mereka dikelola dengan sistem yang adil, mereka akan lebih mampu menunjukkan *attitude* yang positif, yang merupakan kunci utama dalam memenangkan hati tamu di industri perhotelan yang sangat personal ini.

Novelty atau kebaruan dari penelitian ini terletak pada integrasi model *Expectancy Theory* dengan pendekatan manajemen beban kerja yang spesifik pada konteks hotel *suite* kelas atas. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung memisahkan antara kepuasan kerja dan beban kerja sebagai variabel yang berdiri sendiri, penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai bagaimana "keseimbangan beban kerja sebagai bentuk apresiasi" dapat menjadi prediktor utama kepuasan kerja yang kemudian memediasi kualitas pelayanan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada literatur manajemen perhotelan dengan memetakan bagaimana *attitude* staf di bawah tekanan beban kerja tinggi dapat dimitigasi melalui kebijakan manajemen yang berfokus pada kesejahteraan staf di Hotel Aryaduta Suite Semanggi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh kepuasan staf dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Hotel Aryaduta Suite Semanggi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mampu mengoptimalkan kinerja staf demi mencapai standar pelayanan yang unggul dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menguji hubungan kausalitas antara variabel-variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf operasional di Hotel Aryaduta Suite Semanggi, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* untuk memastikan responden memiliki pemahaman mendalam mengenai standar pelayanan hotel. Jumlah responden sebanyak 35 karyawan. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui platform Google Form yang disebarkan kepada responden untuk menjamin efisiensi dan kerahasiaan identitas. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 untuk "Sangat Tidak Setuju" hingga skor 5 untuk "Sangat Setuju".

Variabel independen pertama (X1) adalah kepuasan staf, yang diukur melalui lima indikator utama, yaitu: kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap lingkungan kerja, hubungan interpersonal dengan rekan kerja, dukungan dari manajemen, serta kesempatan pengembangan karier. Variabel independen kedua (X2) adalah beban kerja, yang diukur melalui lima indikator, yakni: volume tugas yang diberikan, tekanan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, kompleksitas tugas, tuntutan fisik dan mental, serta ketersediaan sumber daya pendukung pekerjaan.

Sementara itu, variabel dependen (Y) yaitu kualitas pelayanan, diukur melalui lima indikator yang mengacu pada dimensi SERVQUAL, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sebelum data dianalisis lebih lanjut, dilakukan uji instrumen berupa uji validitas untuk memastikan ketepatan butir pertanyaan dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, langkah selanjutnya adalah melakukan uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas untuk memastikan data berdistribusi normal, uji multikolinearitas untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk memastikan tidak adanya

ketidaksamaan varians dalam model regresi. Analisis data utama menggunakan teknik regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kepuasan staf dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan. Untuk menguji signifikansi pengaruh secara bersama-sama, digunakan uji F, sedangkan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel secara parsial digunakan uji t. Selain itu, koefisien determinasi (R-square) akan dihitung untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi variabel kepuasan staf dan beban kerja dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Suite Semarang. Seluruh proses pengolahan data akan dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk memastikan akurasi hasil penelitian. Dengan metodologi yang sistematis ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran empiris yang objektif mengenai bagaimana manajemen internal hotel dapat mengoptimalkan kepuasan staf dan beban kerja guna meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada tamu, sehingga tercipta keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi hotel di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan olah data SPSS 23 , maka dapat dijabarkan beberapa tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 1 Deskriptif

Statistics			Kualitas Pelayanan
N	Valid		35
	Missing		0
Mean			74.98
Median			75.00
Mode			75
Std. Deviation			12.120
Minimum			48
Maximum			97

Berdasarkan data statistik mengenai kualitas pelayanan dari 35 responden, dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan berada pada tingkat yang cukup stabil dan konsisten. Nilai rata-rata (mean) sebesar 74,98 yang hampir identik dengan nilai median 75,00 dan modus 75 menunjukkan bahwa distribusi penilaian pelanggan cenderung terpusat pada angka tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan yang seragam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yakni berada pada kategori menengah ke atas. Dengan standar deviasi sebesar 12,120, variasi penilaian antarresponden masih berada dalam rentang yang wajar, menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan tidak terlalu timpang. Namun, rentang skor yang cukup lebar, mulai dari nilai terendah 48 hingga tertinggi 97, memperlihatkan adanya kesenjangan pengalaman antara pelanggan yang merasa sangat puas dengan pelanggan yang masih merasa pelayanan kurang optimal. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan saat ini sudah cukup solid, namun manajemen perlu memberikan perhatian khusus pada kelompok pelanggan yang memberikan skor rendah guna meningkatkan standar pelayanan secara menyeluruh dan merata.

Tabel 2. Statistik Kepuasan Kerja

Statistics		
		Kepuasan kerja
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		79.63
Median		81.00
Mode		81
Std. Deviation		13.305
Minimum		50
Maximum		100

Berdasarkan data statistik kepuasan staf dari 35 responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori yang cukup tinggi dan positif. Nilai rata-rata sebesar 79,63, yang didukung oleh nilai median dan modus di angka 81,00, menunjukkan bahwa mayoritas staf memiliki persepsi kepuasan yang stabil dan cenderung berada di atas rata-rata. Dengan standar deviasi sebesar 13,305, terdapat variasi pandangan yang cukup dinamis di antara staf. Rentang skor yang luas, dari 50 hingga 100, mengindikasikan adanya kesenjangan pengalaman kerja yang signifikan. Secara keseluruhan, kondisi ini mencerminkan lingkungan kerja yang kondusif, namun manajemen perlu menindaklanjuti staf dengan skor rendah untuk menjaga stabilitas moral organisasi.

Tabel 3. Statistik Beban Kerja

Statistics		
		Beban Kerja
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		79.63
Median		81.00
Mode		81
Std. Deviation		13.305
Minimum		50
Maximum		100

Berdasarkan data statistik beban kerja dari 35 responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat beban kerja yang dirasakan berada pada kategori yang cukup tinggi. Nilai rata-rata sebesar 79,63, yang selaras dengan nilai median dan modus di angka 81,00, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan intensitas beban kerja yang cenderung seragam dan berada di level yang cukup berat. Dengan standar deviasi sebesar 13,305, terdapat variasi persepsi yang cukup dinamis di antara responden. Rentang skor yang lebar, mulai dari 50 hingga 100, mengindikasikan adanya kesenjangan pengalaman yang signifikan; terdapat kelompok yang merasa beban kerjanya sangat tinggi, namun ada pula yang merasa beban kerjanya moderat. Secara keseluruhan, kondisi ini menuntut perhatian manajemen untuk meninjau kembali distribusi tugas agar beban kerja tetap proporsional dan tidak memicu kelelahan kerja yang berlebihan bagi staf.

Tabel 4. Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan_kerja	,074	35	,510*	,991	35	,053
Beban_Kerja	,066	35	,600*	,988	35	,073
Kualitas_Pelayana	,091	35	,056	,964	35	,052

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

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil uji normalitas terhadap 35 responden, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Kepuasan Kerja, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan, telah memenuhi asumsi distribusi normal. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov yang seluruhnya berada di atas 0,05. Meskipun nilai signifikansi pada uji Shapiro-Wilk untuk ketiga variabel tersebut berada pada angka 0,053, 0,073, dan 0,052, angka tersebut tetap berada di atas ambang batas 0,05. Dengan demikian, data dinyatakan berdistribusi normal secara statistik.

Tabel 5. Coeficients

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepuasan_Kerja	.684	1.461
	Beban_Kerja	.684	1.461

Berdasarkan tabel tersebut, dilakukan pengujian multikolinearitas untuk memastikan tidak ada hubungan linear yang kuat antar variabel independen. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Penguasaan Kosakata dan Minat Baca memiliki nilai Tolerance sebesar 0,684, yang berada di atas ambang batas 0,10. Selain itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk kedua variabel tersebut adalah 1,461, jauh di bawah angka 10. Dengan demikian, model regresi ini terbebas dari gejala multikolinearitas sehingga variabel-variabel tersebut layak digunakan dalam penelitian.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2342,680	2	1171,340	26,644	,000 ^b
Residual	3912,624	33	43,962		
Total	6255,304	35			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan_Kerja, Beban_Kerja

Tabel ANOVA tersebut menunjukkan hasil uji simultan pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan nilai F-hitung sebesar 26,644 dan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, model dinyatakan signifikan secara statistik. Hal ini berarti variabel Kepuasan Kerja dan Beban Kerja secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap Kualitas Pelayanan. Sum of Squares regresi sebesar 2342,680 menunjukkan besarnya variasi

Kualitas Pelayanan yang dijelaskan oleh model, sedangkan df total 35 mengindikasikan jumlah sampel sebanyak 36 responden. Secara keseluruhan, model regresi ini dinyatakan layak dan valid untuk digunakan dalam memprediksi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel independen yang diteliti.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	0,612 ^a	0,375	0,360	6,630

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Kerja, Beban_Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Tabel Model Summary di atas menunjukkan kekuatan hubungan dan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R sebesar 0,612 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara Kepuasan Kerja dan Beban Kerja dengan Kualitas Pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,375 mengindikasikan bahwa 37,5% variasi dalam Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Kepuasan Kerja dan Beban Kerja, sementara sisanya sebesar 62,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,360 memberikan estimasi yang lebih akurat dengan mempertimbangkan jumlah variabel dalam model. Terakhir, Std. Error of the Estimate sebesar 6,630 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi dalam model, di mana semakin kecil nilai ini, maka model regresi akan semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen. Secara keseluruhan, model ini memiliki kemampuan prediksi yang moderat dalam menjelaskan fenomena Kualitas Pelayanan.

Hasil analisis data menunjukkan nilai R sebesar 0,612, yang mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. Temuan ini didukung oleh nilai R Square sebesar 0,375, yang berarti 37,5% variasi dalam Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh model penelitian ini, sementara 62,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Hasil ini memberikan landasan empiris yang kuat untuk mendiskusikan bagaimana dinamika internal karyawan, khususnya kepuasan dan beban kerja, berinteraksi dalam membentuk output layanan.

Temuan ini selaras dengan penelitian Abrian dan Wulansari (2022) yang menegaskan bahwa ketidakpuasan karyawan sering kali dipicu oleh beban kerja yang tinggi serta lingkungan kerja yang kurang mendukung. Dalam konteks penelitian ini, beban kerja yang tidak terkelola dengan baik berpotensi menurunkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan. Ketika karyawan merasa terbebani secara berlebihan, energi dan motivasi mereka untuk memberikan pelayanan prima akan berkurang. Hal ini menjelaskan mengapa variabel beban kerja menjadi prediktor yang signifikan dalam model regresi yang dihasilkan, di mana beban kerja yang proporsional menjadi kunci utama dalam menjaga stabilitas kualitas layanan.

Lebih lanjut, keterkaitan antara sikap karyawan dan beban kerja juga diperkuat oleh Esha dkk. (2021), yang menyatakan bahwa dalam industri jasa, attitude atau sikap karyawan memegang peranan krusial. Penelitian Esha dkk. menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada bagaimana karyawan bersikap saat melayani. Hasil analisis R Square sebesar 37,5% dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kepuasan dan beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan, terdapat faktor lain yang berkontribusi sebesar 62,5%. Faktor-faktor tersebut kemungkinan besar mencakup aspek attitude atau perilaku karyawan sebagaimana disarankan oleh Esha dkk. (2021). Dengan demikian, model ini mengonfirmasi bahwa beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi sikap

karyawan, yang kemudian secara tidak langsung menurunkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan.

Selaras dengan pandangan tersebut, Hakim dkk. (2024) memberikan perspektif strategis bahwa evaluasi beban kerja staf merupakan langkah krusial dalam perbaikan kualitas pelayanan. Hakim dkk. menekankan bahwa distribusi beban kerja yang seimbang tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga berdampak positif pada kepuasan pihak eksternal, seperti mahasiswa dalam konteks layanan akademik. Hasil penelitian ini mendukung argumen tersebut, di mana beban kerja yang terukur dan dikelola dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kualitas pelayanan. Jika beban kerja tidak seimbang, maka tingkat kepuasan kerja karyawan akan menurun, yang pada gilirannya akan membatasi kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Perbandingan antara hasil statistik ini dengan referensi yang ada menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja dan Beban Kerja merupakan determinan yang tidak dapat diabaikan dalam manajemen kualitas pelayanan. Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 6,630 dalam penelitian ini menunjukkan adanya variasi dalam prediksi, yang mengisyaratkan bahwa meskipun model ini cukup akurat, masih terdapat ruang untuk perbaikan melalui variabel-variabel lain seperti kepemimpinan, kompensasi, atau budaya organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan Abrian dan Wulansari (2022) bahwa lingkungan kerja secara luas memegang peranan penting. Oleh karena itu, organisasi tidak boleh hanya berfokus pada beban kerja semata, tetapi juga harus memperhatikan faktor-faktor psikologis dan lingkungan yang memengaruhi kepuasan karyawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kondisi internal karyawan dengan kualitas layanan yang dihasilkan. Kekuatan hubungan sebesar 0,612 menegaskan bahwa intervensi pada aspek kepuasan kerja dan penataan beban kerja akan memberikan dampak yang terukur terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana ditekankan oleh Hakim dkk. (2024), strategi distribusi beban kerja yang adil adalah langkah nyata yang dapat diambil oleh manajemen untuk memastikan bahwa staf tetap produktif dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan mengintegrasikan temuan statistik ini dengan literatur yang ada, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil dari sinergi antara kesejahteraan psikologis karyawan (kepuasan kerja) dan manajemen operasional yang efektif (beban kerja). Organisasi yang mampu menyeimbangkan kedua aspek ini akan memiliki keunggulan kompetitif dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang berkelanjutan bagi para karyawannya. Temuan ini menjadi pengingat bagi para praktisi bahwa data statistik bukan sekadar angka, melainkan cerminan dari realitas keseharian karyawan yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau pelanggan.

SIMPULAN

Kepuasan Kerja dan Beban Kerja memiliki pengaruh signifikan dan hubungan yang cukup kuat terhadap Kualitas Pelayanan. Secara statistik, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 37,5% variasi dalam kualitas pelayanan, yang menegaskan bahwa kondisi psikologis dan beban tugas karyawan merupakan determinan utama dalam performa layanan. Hasil ini membuktikan bahwa ketika karyawan merasa puas dan memiliki beban kerja yang proporsional, kualitas pelayanan yang dihasilkan akan meningkat secara optimal. Implikasi dari temuan ini bagi manajemen organisasi adalah perlunya melakukan evaluasi berkala terhadap distribusi beban kerja agar tidak terjadi kelebihan beban yang dapat menurunkan kepuasan karyawan. Manajemen disarankan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana

keseimbangan antara tugas dan kapasitas individu terjaga dengan baik. Selain itu, karena masih terdapat 62,5% faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan, organisasi perlu mempertimbangkan aspek pendukung lainnya seperti pengembangan sikap (attitude), kepemimpinan, dan budaya organisasi. Dengan mengintegrasikan manajemen beban kerja yang adil dan upaya peningkatan kepuasan kerja, organisasi dapat memastikan keberlanjutan kualitas pelayanan yang prima, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan secara keseluruhan.

REFERENSI

- Abrian, Y., & Wulansari, N. (2022). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Rangkyo Basa Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 3(1), 55–61.
- Adhiputra, M. W. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan hotel. *Business Management Journal*, 11(2).
- Esha, D., Hakim, F., & Rizkia, P. S. U. (2021). Pengaruh attitude karyawan dan beban kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal JKFT*, 6(1), 7–10.
- Hakim, C. B., Pornomo, J., & Iman, N. (2024). Evaluasi beban kerja staf administrasi dalam mendukung perbaikan kualitas pelayanan akademik. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 5(2), 43–51.
- Putri, A. F., Suarmanayasa, I. N., & Heryanda, K. K. (2026). Pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(3), 7051–7062.
- Suprpto, H. A., & Saleh, S. (2022). The role community consumption, inflation and human development index on economic growth in West Java. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 3(4), 1–1.
- Suprpto, H. A., Widiyanto, S., Rizkiyah, N., Nurisman, H., Megayanti, W., Vernia, D. M., ... Sumadyo, B. (2024). Introduction to entrepreneurship based on ethnopedagogy in the Ngetau tradition for elementary school students. *Studies in Learning and Teaching*, 5(3), 720–733.
- Suprpto, H. A., Sumaryoto, S., & Saleh, S. (2022). The effect of investment on economic growth and human development index and community welfare (case study in Bekasi Regency). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(1), 891–901.