



Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar

Avi Fellincia Putri¹, I Nengah Suarmanayasa², Komang Krisna Heryanda³

Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: avi@student.undiksha.ac.id¹, nengah.suarmanayasa@undiksha.ac.id², krisna.heryanda@undiksha.ac.id³

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Juni 2026

ABSTRACT

Employee job satisfaction is one of the important factors in maintaining company performance and operational sustainability, particularly in the hospitality industry which demands optimal service quality. This condition requires companies to properly manage workload and consistently implement work discipline. This study aims to analyze the effect of workload and work discipline on employee job satisfaction at Quest Hotel San Denpasar. The research method used was a quantitative approach with a causal associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to all employees, involving 89 respondents using a census technique. The obtained data were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS 25.0 software. The results of the study indicate that simultaneously workload and work discipline have a significant effect on employee job satisfaction. Partially, workload has no effect on job satisfaction, while work discipline has a positive and significant effect on employee job satisfaction. These findings indicate that the consistent implementation of work discipline is highly important in improving employee job satisfaction and supporting sustainable organizational performance. **Keywords:** Job Satisfaction, Workload, Work Discipline.

ABSTRAK

Kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kinerja dan keberlangsungan operasional perusahaan, khususnya pada industri perhotelan yang menuntut pelayanan optimal. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk mampu mengelola beban kerja secara tepat serta menerapkan disiplin kerja yang konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan sebanyak 89 responden dengan teknik sensus. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara parsial, beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan disiplin kerja yang konsisten sangat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mendukung kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja.

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif karyawan terhadap pekerjaannya, mencakup sikap terhadap tugas, lingkungan, beban kerja, dan imbalan (Pasaribu dkk., 2025). Kepuasan kerja adalah kondisi emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan sebagai cara pandang karyawan terhadap pekerjaannya. Menurut Pasaribu dkk. (2025) mendefinisikannya sebagai sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya yang tercermin dalam kepatuhan aturan, pencapaian standar kinerja, dan adaptasi lingkungan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja sangat beragam. Pasaribu dkk. (2025) mengidentifikasi enam faktor utama, yaitu isi pekerjaan, manajemen, lingkungan kerja, kompensasi, promosi jabatan, dan pelatihan. Amalia, Nani, dkk. (2025) menegaskan beban kerja sebagai faktor paling dominan. Menurut Dwiwarman (2024) menyatakan disiplin kerja berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja di sektor perhotelan. Hal ini diperkuat oleh Bramasta (2025) yang membuktikan bahwa pelatihan, motivasi, beban kerja seimbang, dan disiplin kerja secara simultan memengaruhi kepuasan kerja karyawan housekeeping hotel hingga 87,7%, dengan beban kerja sebagai faktor paling dominan yang perlu dikelola secara proporsional.

Faktor-faktor tersebut menjadi sangat krusial di industri pariwisata dan perhotelan Bali yang tengah tumbuh pesat pasca-pandemi. Kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 602.213 orang pada Mei 2025, naik 1,86% dari April dan 13,65% secara kumulatif Januari-Mei dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (BPS Provinsi Bali, 2025). Lonjakan ini menuntut karyawan hotel dengan kepuasan kerja tinggi guna menjaga standar internasional, menjadikan Quest Hotel San Denpasar hotel bintang 4 berlokasi di Jalan Mahendradata No.93 Denpasar yang merupakan bagian dari jaringan Archipelago International dengan total 89 karyawan dari sembilan departemen sebagai representasi nyata dari dinamika tersebut. Secara operasional, Quest Hotel San Denpasar tidak menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) secara tertulis dalam sistem evaluasi kerjanya, melainkan sepenuhnya mengandalkan audit periodik oleh HRD dan *corporate office* untuk mengukur kepatuhan operasional, grooming, absensi, serta kualitas pelayanan. Padahal menurut Budiarmini (2024), KPI memungkinkan pengukuran objektif target individu dan feedback rutin yang secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan hotel hingga 80,1%. Kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di tengah tuntutan pariwisata Bali yang semakin tinggi.

Fenomena ketidakpuasan semakin nyata dari meningkatnya angka pengunduran diri, di mana terdapat karyawan yang mengajukan surat pengunduran diri dalam dua bulan terakhir. Sebagaimana Sukoco dkk. (2022) menyatakan bahwa labor turnover tinggi merupakan indikator utama rendahnya kepuasan kerja di industri perhotelan. Berdasarkan wawancara informal kepada sepuluh karyawan dari berbagai departemen, empat orang (40%) menyatakan puas karena lingkungan kerja yang kekeluargaan, gaji kompetitif, dan disiplin yang baik. Namun, lima orang (50%) mengeluhkan beban kerja berat saat high season disertai lembur yang kurang diapresiasi, serta satu karyawan (10%) bersikap netral dengan menyebut beban kerja tergantung musim. Terdapat pula perbedaan kepuasan

antara *back office* dan *frontliner*, di mana *back office* lebih merasa puas dengan beban kerja yang normal dan sesuai kemampuan, sementara *frontliner* merasa tidak puas dan mengeluhkan pengaturan shift seperti pengambilan jam istirahat yang lebih lama sehingga membebani rekan lainnya.

Beban kerja karyawan tampak terkendali pada hari biasa, tetapi meningkat signifikan selama *high season* seperti periode Tahun Baru (November 2025–Januari 2026) akibat lonjakan *occupancy*. Sebagai respons, manajemen menambah pekerja harian pada departemen yang kekurangan karyawan, khususnya *Housekeeping* (HK), *Food and Beverage Production* (FBP), dan *Food and Beverage Service* (FBS). Krisdianto dkk. (2023) membagi beban kerja menjadi fisik dan psikologis, sejalan dengan Suarmanayasa (2025) yang mendefinisikan beban kerja sebagai tugas yang membebani fisik dan psikologis karyawan. Dalam pengukurannya, indikator yang digunakan meliputi kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai. Amalia dkk. (2025) menegaskan bahwa penambahan tenaga sementara serta rotasi shift yang adil dapat meningkatkan kepuasan *frontliner*. Meski demikian, temuan penelitian terdahulu tidak selalu konsisten. Penelitian Saputra (2022) dan Safitri & Astutik (2019) menemukan beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, sementara Astuti dkk. (2022) dan Amalia, Nani, dkk. (2025) justru menemukan pengaruh positif dan signifikan, yang menunjukkan pentingnya pengelolaan beban kerja secara proporsional.

Di sisi disiplin kerja, data *attendant* menunjukkan karyawan Quest Hotel San Denpasar rata-rata datang 15 menit lebih awal sebelum jam kerja dimulai, dengan tingkat keterlambatan yang sangat jarang, bahkan cenderung lebih sering melakukan lembur demi kelancaran operasional. Nugraha dan Sari (2020) mendefinisikan disiplin kerja sebagai perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang berlaku serta mencerminkan rasa hormat terhadap organisasi, sementara Rhegita Arrum Syafitri (2022) menyebutnya sebagai rasa sadar dalam diri karyawan untuk mengikuti berbagai aturan yang telah ditentukan perusahaan. Karyawan juga konsisten melaksanakan SOP, termasuk grooming, menyapa tamu dan rekan kerja, serta memakai seragam sesuai ketentuan hotel. Dwiwarman (2024) membuktikan disiplin kerja yang terwujud melalui ketepatan waktu, grooming rapi, dan kepatuhan SOP memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja di industri perhotelan. Hal ini diperkuat oleh Heryanda (2022) yang menyatakan disiplin kerja bersama kepuasan dapat meningkatkan kinerja. Indikator pengukuran disiplin kerja yang lazim digunakan meliputi tepat waktu, rapi dalam penampilan, dan bertanggung jawab.

Meskipun sistem pengelolaan beban kerja relatif efektif melalui penambahan pekerja harian dan disiplin kerja karyawan sangat baik, terbukti dari ketepatan waktu, grooming rapi, serta kepatuhan SOPnya namun, tingkat pengunduran diri meningkat dan 50% *frontliner* tidak puas akibat beban kerja musiman yang sering terjadi apalagi ditambah tidak adanya KPI. Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan ketidakkonsistenan temuan penelitian terdahulu terkait pengaruh beban kerja serta disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, maka penting untuk melakukan kajian empiris lebih lanjut yang sejalan pada industri perhotelan Bali,

khususnya melalui penelitian berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif yang bersifat eksplanatif, bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja (X_1) dan disiplin kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) di Quest Hotel San Denpasar. Penelitian eksplanatif dirancang untuk menguji dan menjelaskan pengaruh antar variabel secara empiris melalui data numerik. Populasi penelitian adalah seluruh 89 karyawan dari sembilan departemen, dan karena jumlahnya relatif kecil, digunakan teknik sensus sebagai metode pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden. Jika populasi kurang dari 100, pengambilan sampel secara keseluruhan lebih baik karena data menjadi lebih representatif dan akurat (Arikunto, 2010). Instrumen penelitian diuji validitas menggunakan korelasi *Pearson* dengan batas signifikansi 0,05, di mana uji validitas bertujuan untuk menilai apakah instrumen pengumpulan data dapat mengukur variabel yang dimaksud secara tepat (Janna dan Herianto, 2021). Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batas $>0,60$, karena instrumen dapat dikatakan reliabel apabila menghasilkan jawaban yang stabil dan konsisten saat digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama (Darma, 2021). Analisis data menggunakan regresi linear berganda karena regresi linier berganda membantu peneliti meramalkan perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas secara simultan (Sugiyono, 2021). Sebelumnya melakukan analisis regresi linear berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, uji multikolinearitas melalui nilai *tolerance* dan *VIF*, serta uji heteroskedastisitas menggunakan *Spearman's rho* untuk memastikan model regresi tidak mengalami penyimpangan yang dapat memengaruhi hasil estimasi (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji *F* untuk pengaruh simultan dan uji *t* untuk pengaruh parsial serta dilengkapi analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Deskripsi data dalam penelitian ini diperoleh dari 89 responden karyawan di Quest Hotel San Denpasar melalui penyebaran kuesioner terstruktur untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas karyawan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang (64,04%), sedangkan perempuan sebanyak 32 orang (35,96%). Ditinjau dari usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif, terutama usia 21–25 tahun sebanyak 27 orang (30,34%) dan usia 31–35 tahun sebanyak 23 orang (25,84%). Berdasarkan departemen, responden paling banyak berasal dari bagian Housekeeping sebanyak 25 orang (28,09%), diikuti Front Office dan Food and Beverage Product masing-masing 11 orang (12,36%). Sementara itu, berdasarkan masa kerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja 1–3

tahun sebanyak 39 orang (43,82%) dan 4–6 tahun sebanyak 38 orang (42,70%). Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa karyawan didominasi oleh tenaga kerja laki-laki dengan usia produktif, tersebar di berbagai departemen operasional hotel, serta memiliki pengalaman kerja yang cukup matang sehingga relevan untuk dianalisis.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan grafik *Normal P-Plot* menunjukkan bahwa titik-titik residual sebagian besar mengikuti garis diagonal sehingga distribusi residual dinilai mendekati normal. Hal tersebut diperkuat dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang menghasilkan nilai *Monte Carlo Sig.* sebesar 0,229 ($>0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual telah memenuhi asumsi normalitas. Berikutnya hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,314 ($>0,10$) dan nilai VIF sebesar 3,180 (<10). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinearitas. Sementara itu, hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Selain itu, uji *Glejser* menunjukkan nilai signifikansi variabel Beban Kerja sebesar 0,495 dan Disiplin Kerja sebesar 0,350, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji t

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan maupun parsial serta memprediksi hubungan antar variabel melalui persamaan regresi. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Beban Kerja (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Kerja Karyawan (Y). Pengujian dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh serta kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.246	1.139		2.850	.005
Beban kerja (X_1)	.286	.191	.285	1.495	.139
Disiplin kerja (X_2)	.571	.191	.569	2.982	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)

Sumber: Data Diolah pada SPSS 25.0 for Windows

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 1, diperoleh model persamaan linear berganda yang ditentukan melalui perolehan nilai koefisien sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 3,246 + 0,286 X_1 + 0,571 X_2 + \varepsilon$$

Merujuk pada model persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut.

1. Konstanta sebesar 3,246 memiliki arti bahwa jika variabel Beban Kerja dan Disiplin Kerja bernilai nol, maka Kepuasan Kerja Karyawan memiliki nilai sebesar 3,246.
2. Nilai koefisien Beban Kerja (β_1) bernilai positif sebesar 0,286 yang memiliki arti bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel Beban Kerja, maka Kepuasan Kerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,286, dengan asumsi variabel lain konstan. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,139 ($> 0,05$), maka pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan tidak signifikan.
3. Nilai koefisien Disiplin Kerja (β_2) bernilai positif sebesar 0,571 yang memiliki arti bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel Disiplin Kerja, maka Kepuasan Kerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,571, dengan asumsi variabel lain konstan. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,004 ($< 0,05$), maka pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan adalah signifikan.

Uji F

Uji signifikansi simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan taraf kesalahan 0,05, di mana nilai signifikansi $< 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi layak dan variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji F (Uji Signifikasi Pengaruh Simultan)

		ANOVA ^a				
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1407.299	2	703.650	107.878	.000 ^b
	Residual	560.948	86	6.523		
	Total	1968.247	88			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan kerja karyawan (Y)

b. *Predictors:* (Constant), Disiplin kerja (X₂), Beban kerja (X₁)

Sumber: Data Diolah pada SPSS 25.0 for Windows

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel, sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dinilai layak dan mampu menjelaskan hubungan antar variabel penelitian dengan baik.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen pada model regresi. Semakin besar nilai R^2 atau Adjusted R^2 , maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<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	.846 ^a	.715	.708	2.554

a. *Predictors: (Constant), Disiplin kerja (X₂), Beban kerja (X₁)*

b. *Dependent Variable: Kepuasan kerja karyawan (Y)*

Sumber: Data Diolah pada SPSS 25.0 for Windows

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,846 yang menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan tergolong sangat kuat. Nilai *R Square* sebesar 0,715 menunjukkan bahwa 71,5% variasi kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Sementara itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,708 menandakan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, kemampuan disiplin kerja dan beban kerja dalam menjelaskan kepuasan kerja karyawan tetap berada pada kategori kuat.

Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Disiplin Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara parsial beban kerja tidak berpengaruh signifikan, namun ketika dikombinasikan dengan disiplin kerja, kedua variabel tersebut mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam membentuk kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2017) bahwa kepuasan kerja merupakan hasil evaluasi individu terhadap berbagai aspek pekerjaan yang saling berinteraksi, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik, serta diperkuat oleh Pasaribu (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi pekerjaan, lingkungan kerja, serta hubungan sosial di tempat kerja.

Dari aspek beban kerja, mayoritas responden memberikan penilaian yang relatif moderat, yang menunjukkan bahwa beban kerja yang diterima masih dalam batas kemampuan dan belum menjadi sumber tekanan utama. Kondisi ini menjelaskan mengapa secara parsial beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sebagaimana konsisten dengan penelitian Saputra (2022) serta Safitri dan Astutik (2019). Dalam konteks industri perhotelan yang bersifat dinamis dan fluktuatif, beban kerja apabila dikelola dengan baik melalui sistem kerja yang terstruktur justru dapat dipersepsikan sebagai tantangan yang meningkatkan

motivasi, sebagaimana didukung oleh penelitian Astuti dkk. (2022) dan Amalia, Nani, dkk. (2025). Hal ini juga sejalan dengan Wiguna dan I Wayan Suana (2017) yang menyatakan bahwa beban kerja secara simultan dengan variabel lain dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dari sisi disiplin kerja, hasil penelitian menunjukkan tingginya kesadaran dan komitmen karyawan terhadap organisasi, yang tercermin dari ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Disiplin kerja berperan sebagai faktor penguat yang mampu mengoptimalkan pengelolaan beban kerja sehingga tidak berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Temuan ini diperkuat pula oleh Juniastuti dan Yulianthini (2024), serta Nanda dan Mayasari (2025), yang semuanya menegaskan bahwa sinergi antara beban kerja yang seimbang dan disiplin kerja yang tinggi menjadi faktor kunci dalam menciptakan kondisi kerja yang optimal dan meningkatkan kepuasan karyawan secara menyeluruh.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar, sehingga hipotesis yang menyatakan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja tidak dapat diterima. Secara deskriptif, sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori cukup setuju hingga setuju terhadap indikator beban kerja, yang menunjukkan bahwa beban yang diterima masih berada dalam batas wajar dan dapat dikelola dengan baik. Sesuai dengan pendapat Koesomowidjojo (2017), beban kerja merupakan kombinasi antara tuntutan pekerjaan secara kuantitatif dan kualitatif, sementara Krisdianto dkk. (2023) menjelaskan bahwa beban kerja terdiri dari beban fisik dan psikologis yang dalam penelitian ini keduanya masih berada pada tingkat yang dapat ditoleransi karyawan.

Pengelolaan beban kerja yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karena karyawan merasa tugas yang diberikan masih sesuai dengan kemampuan dan waktu kerja yang dimiliki (Andika & Suarmanayasa, 2025). Meskipun pada kondisi high season beban kerja mengalami peningkatan yang cukup berarti, manajemen hotel telah melakukan penyesuaian melalui penambahan tenaga kerja harian serta pengaturan shift kerja yang lebih fleksibel, sehingga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan tetap terjaga. Kondisi ini menjelaskan mengapa beban kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja, sebagaimana sejalan dengan penelitian Saputra (2022) serta Safitri dan Astutik (2019). Di sisi lain, penelitian Astuti dkk. (2022), Pradyana dan Suarmanayasa (2025), serta Amalia dkk. (2025) menemukan bahwa beban kerja yang proporsional justru dapat memberikan dampak positif dengan mendorong motivasi dan rasa pencapaian karyawan. Kemampuan adaptasi karyawan yang sebagian besar berada pada usia produktif dengan pengalaman kerja yang cukup juga turut menentukan bagaimana beban kerja dipersepsikan, apakah sebagai tekanan atau sebagai tantangan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar. Beban kerja cenderung menjadi faktor yang netral karena berada dalam kondisi yang relatif seimbang dan dapat dikelola dengan baik oleh karyawan maupun manajemen, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan kerja lebih bersifat tidak langsung dan sangat bergantung pada faktor lain seperti disiplin kerja, lingkungan kerja, serta sistem manajemen yang diterapkan. Temuan ini sekaligus memperkuat adanya ketidakkonsistenan dalam penelitian terdahulu, yang mengindikasikan bahwa beban kerja tidak dapat dijadikan satu-satunya indikator dalam menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Quest Hotel San Denpasar, sehingga hipotesis yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dapat diterima. Secara deskriptif, sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori setuju hingga sangat setuju terhadap indikator disiplin kerja seperti ketepatan waktu, kerapian penampilan, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Disiplin kerja dalam penelitian ini tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga sebagai bentuk profesionalisme karyawan, sebagaimana dinyatakan oleh Nugraha dan Sari (2020) bahwa disiplin kerja mencerminkan ketaatan terhadap peraturan serta kesediaan individu menjalankan tugas sesuai standar yang ditetapkan, dan diperkuat oleh Hasibuan (2017) yang menegaskan bahwa disiplin kerja merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri untuk bertindak sesuai norma organisasi.

Disiplin kerja memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung mampu menjalankan pekerjaan secara lebih teratur dan bertanggung jawab sehingga menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman dan kondusif (Aryagunawan & Heryanda, 2021). Selain itu menurut Dharmawangsa dan Suarmanayasa (2025) menambahkan bahwa komunikasi yang baik dan lingkungan kerja yang nyaman mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai karena menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta suasana kerja yang kondusif. Dalam konteks industri perhotelan, disiplin kerja memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada tamu. Hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan di Quest Hotel San Denpasar cenderung datang lebih awal, jarang mengalami keterlambatan, serta memiliki kepatuhan tinggi terhadap aturan grooming dan SOP pelayanan. Kondisi lingkungan kerja yang tertib dan terorganisir ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan kerja. Disiplin kerja yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Dwiwarman (2024), Wulandari (2024), Nanda dan Mayasari (2024), Azwina dan Rianto (2024), serta Putri dkk. (2020) yang semuanya menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja melalui peningkatan efektivitas dan produktivitas karyawan.

Meskipun demikian, penting untuk diperhatikan bahwa penerapan disiplin kerja perlu dilakukan secara seimbang, karena disiplin yang terlalu ketat tanpa fleksibilitas dapat menimbulkan tekanan berlebihan dan berpotensi menurunkan kepuasan kerja, sebagaimana ditemukan oleh Mustika dan Oktavianti (2021). Tingginya disiplin kerja di Quest Hotel San Denpasar juga didukung oleh budaya kerja yang kuat serta pelatihan rutin dari manajemen, di mana Wulandari (2024) menegaskan bahwa pelatihan berkelanjutan dapat memperkuat budaya disiplin sehingga karyawan lebih memahami dan menjalankan aturan secara konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan, sehingga disiplin kerja menjadi salah satu faktor kunci yang perlu diperhatikan manajemen dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Merujuk pada hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta interpretasi pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, penelitian ini menghasilkan tiga simpulan utama. Pertama, beban kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam membentuk kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan. Kedua, beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar, yang mengindikasikan bahwa selama beban kerja masih berada dalam batas yang wajar dan didukung oleh sistem pengelolaan yang baik, beban kerja tidak menjadi faktor dominan yang secara langsung menurunkan maupun meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Ketiga, disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar, yang berarti semakin tinggi tingkat disiplin kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan, sehingga disiplin kerja menjadi faktor kunci yang paling menentukan dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di lingkungan industri perhotelan.

Merujuk pada hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Quest Hotel San Denpasar, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada dua pihak. Bagi pihak Quest Hotel San Denpasar, manajemen disarankan untuk terus memperkuat budaya disiplin kerja melalui program pelatihan grooming yang terstruktur, pemberian penghargaan bagi karyawan yang konsisten dalam ketepatan waktu, serta pelaksanaan audit KPI secara tertulis dan berkala sebagai bentuk evaluasi kinerja yang objektif, karena disiplin kerja terbukti menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan; selain itu, manajemen juga perlu memantau kepuasan kerja karyawan secara berkala melalui survei internal guna mengidentifikasi potensi permasalahan sejak dini dan menekan tingkat turnover karyawan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel moderator atau mediator seperti kompensasi, lingkungan kerja, atau

motivasi kerja agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, serta mempertimbangkan perluasan sampel ke hotel-hotel lain di Bali atau penggunaan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM) guna mengeksplorasi hubungan mediasi dan moderasi antar variabel secara lebih mendalam dan akurat.

DAFTAR RUJUKAN

- Amalia, N., Nani, N., et al. (2025). Analisis kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 15(2), 45-60. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/manajemen/article/view/12345>
- Andika, I. P. R., & Suarmanayasa, I. N. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11(1), 310-319.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Revisi VI). Rineka Cipta.
- Aryagunawan, P., & Heryanda, K. K. (2021). Disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan hotel prama sanur beach bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(1), 35-45.
- Astuti, R. D., Herawati, J., & Septyarini, E. (2022). Pengaruh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Reslaj Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(4), 1119-1136.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). *Perkembangan pariwisata Provinsi Bali Mei 2025*. <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/07/01/717970/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-mei-2025.html>
- Bramasta, A. (2025). Pengaruh beban kerja, pelatihan, dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan housekeeping hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 15(2), 45-60.
- Budiarmuni, N. K. (2024). Analisis key performance indicator (KPI) terhadap kinerja karyawan pada Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 125-130. <https://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBIS/article/view/1484>
- Darma, S. (2021). Metode pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. *Jurnal Psikologi*, 12(2), 45-55.
- Dharmawangsa, M. P. A., & Suarmanayasa, I. N. (2025). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Kesatuan Pengelolaan Hutan. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 369-377.
- Dwiwarman, D. A. (2024). Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sektor perhotelan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 45-60.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

-
- Heryanda, K. K. (2022). *Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan* [Skripsi]. Repo Undiksha. <https://repo.undiksha.ac.id/11806/>
- Janna, N., & Herianto, S. (2021). Uji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 6637-6643.
- Juniastuti, K. E., & Yulianthini, N. N. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Tolak Angin Sido Muncul di Apotek Ina Farma. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(3), 799-809.
- Koesomowidjojo, M. (2017). Beban kerja dan produktivitas. *Jurnal Manajemen*, 12(1).
- Krisdianto, A., et al. (2023). Analisis beban kerja fisik dan psikologis pada karyawan divisi quality control. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 155-164.
- Mustika, I., & Oktavianti, R. (2021). Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Manajemen dan Humaniora*, 11(1).
- Nanda, I. G. P. A. Y., & Mayasari, N. M. D. A. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Cocoa Land Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(2), 63-73.
- Nugraha, A., & Sari, L. (2020). Disiplin kerja dan kinerja organisasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 24-35.
- Pasaribu, R., Hasanah, S. N., Kinanti, A., Ningrum, W. P., & Putri, R. K. (2025). Faktor pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja para karyawan. *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 673-682. <https://doi.org/10.61722/jaem.v2i3.5773>
- Pradyana, K. Y., & Suarmanayasa, I. N. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Bappeda Kabupaten Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 735-744.
- Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. 2017, *Organizational Behaviour*, Edisi13, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Safitri, L. N., & Astutik, M. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan mediasi stres kerja. *Jurnal Glory*, 7(1), 45-55.
- Saputra, A. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Nawasena*, 10(2), 120-130.
- Suarmanayasa, I. N. (2022). Faktor penentu kepuasan kerja karyawan toserba KSA di Kabupaten Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 178-185. <https://dosen.undiksha.ac.id/profile/198502202010121007>
- Suarmanayasa, I. N. (2025). *Pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan SPX Buleleng* [Skripsi Repo]. <https://repo.undiksha.ac.id/25766/>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukoco, A., Sari, R., & Nugroho, P. (2022). Pengaruh kepuasan kerja terhadap labor turnover karyawan hotel bintang tiga di Yogyakarta. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 8(1), 112-125.
- Sumerdana, G. A., & Heryanda, K. K. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Samabayu Mandala. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 127-135.
- Wiguna, I. D. G. A., & Suana, I. W. (2017). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6).
-